

# ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

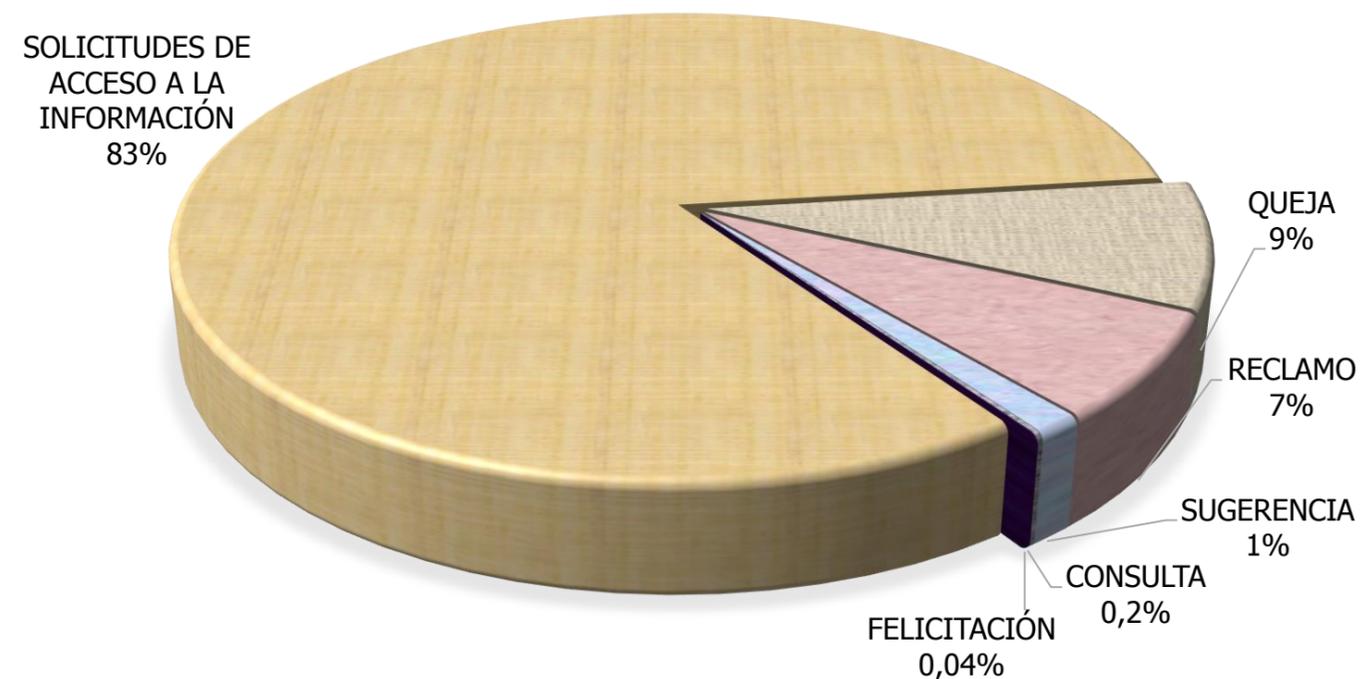
Mayo 2016

Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

## CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE MAYO DE 2016

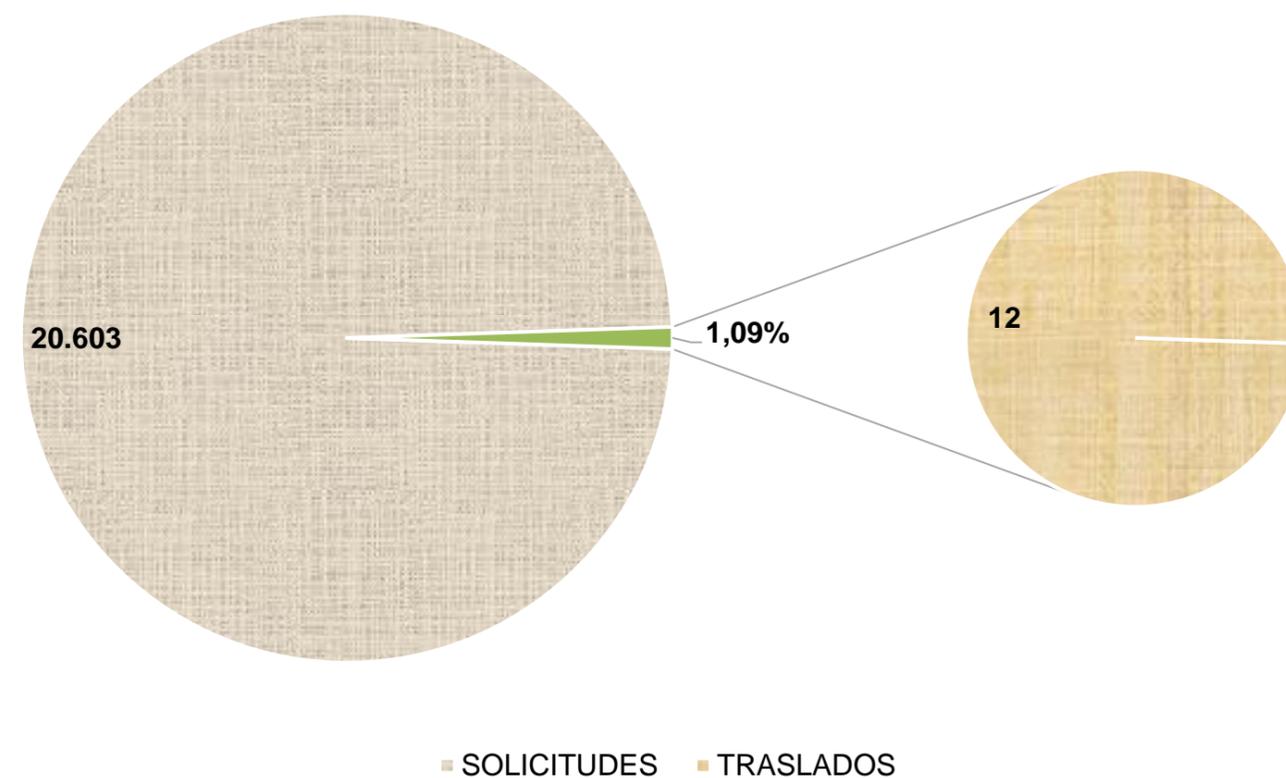
**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 20.603**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
QUEJA	1.789	9%
RECLAMO	1.473	7%
SUGERENCIA	268	1%
CONSULTA	34	0,2%
FELICITACIÓN	9	0,04%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	17.030	83%
<b>TOTAL</b>	<b>20.603</b>	<b>100%</b>



## TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES, TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA Y SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN DURANTE EL MES DE MAYO DE 2016

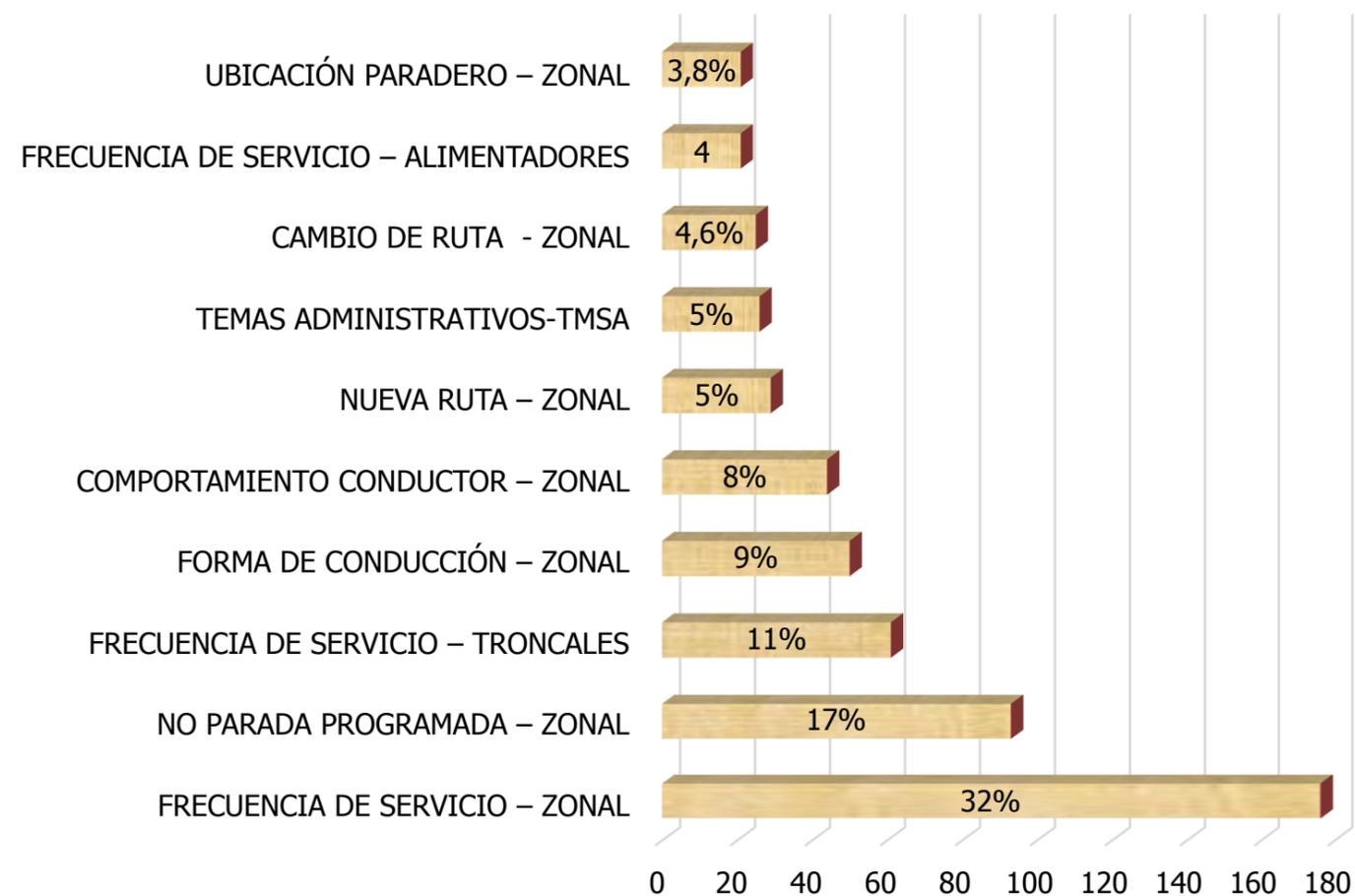
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	20.603
TRASLADOS	12



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 6 días
- El número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: **CERO (0)**

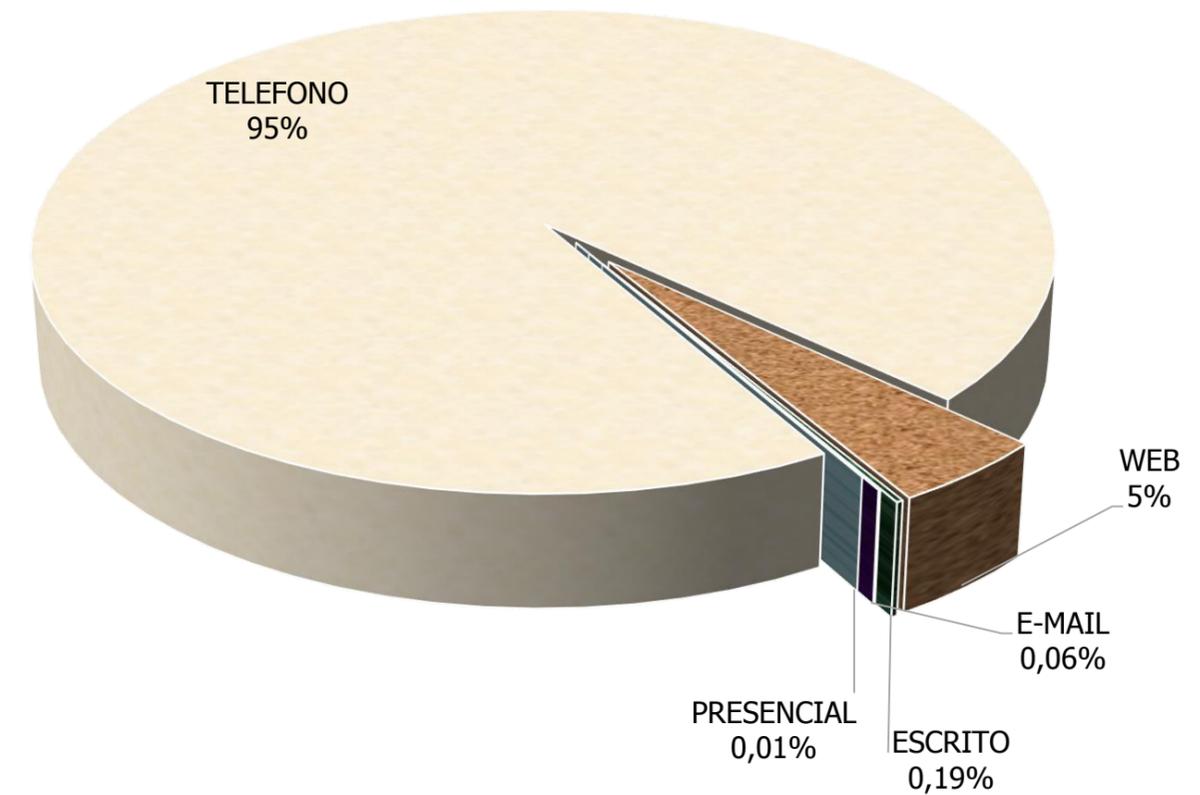
## TEMAS CON LOS MAYORES REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE MAYO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	176	32%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	93	17%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	61	11%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	50	9%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	44	8%
NUEVA RUTA – ZONAL	29	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	26	5%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	25	4,6%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	21	4%
UBICACIÓN PARADERO – ZONAL	21	3,8%



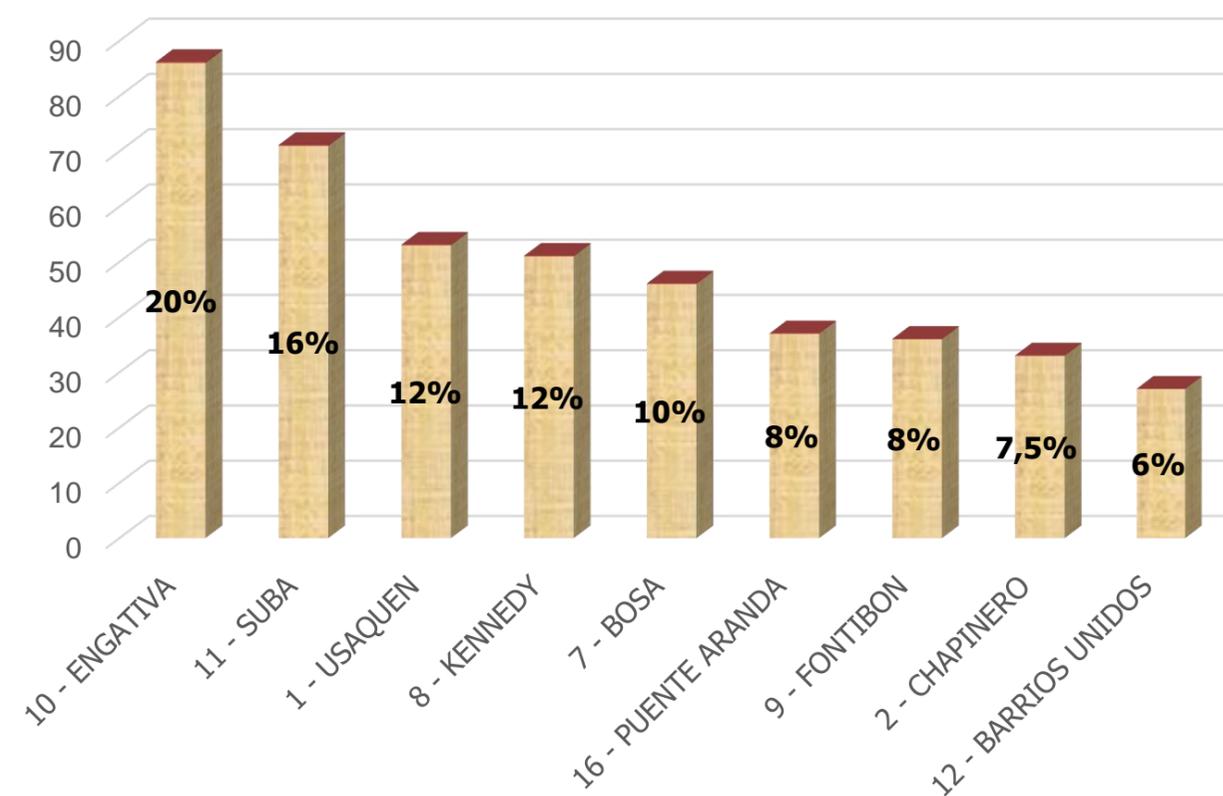
## CANALES DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE MAYO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	19.614	95%
WEB	935	5%
ESCRITO	39	0,19%
E-MAIL	13	0,06%
PRESENCIAL	2	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>20603</b>	<b>100%</b>



## LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE MAYO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	86	20%
11 - SUBA	71	16%
1 - USAQUEN	53	12%
8 - KENNEDY	51	12%
7 - BOSA	46	10%
16 - PUENTE ARANDA	37	8%
9 - FONTIBON	36	8%
2 - CHAPINERO	33	7,5%
12 - BARRIOS UNIDOS	27	6%



**TRANSMILENIO S.A.**  
**2016**