

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

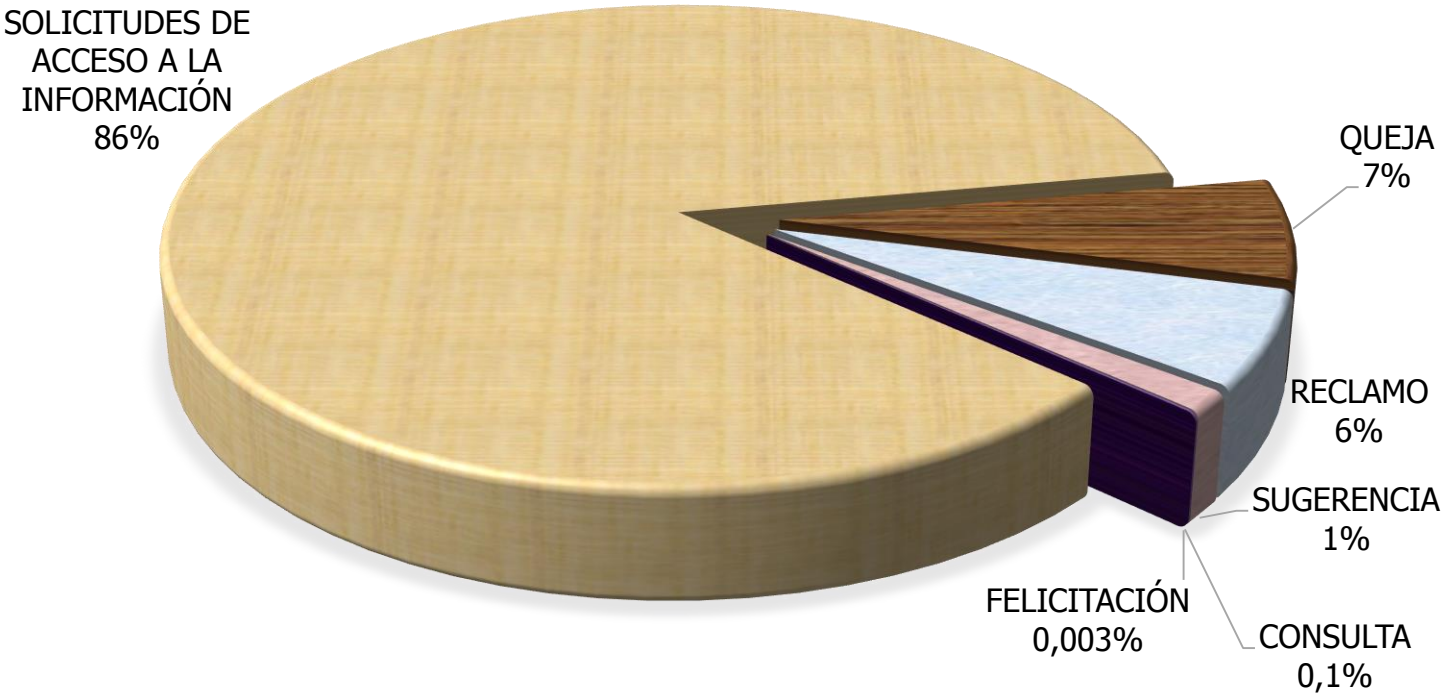
Junio 2016

Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS
APLICATIVO SIRCI

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2016

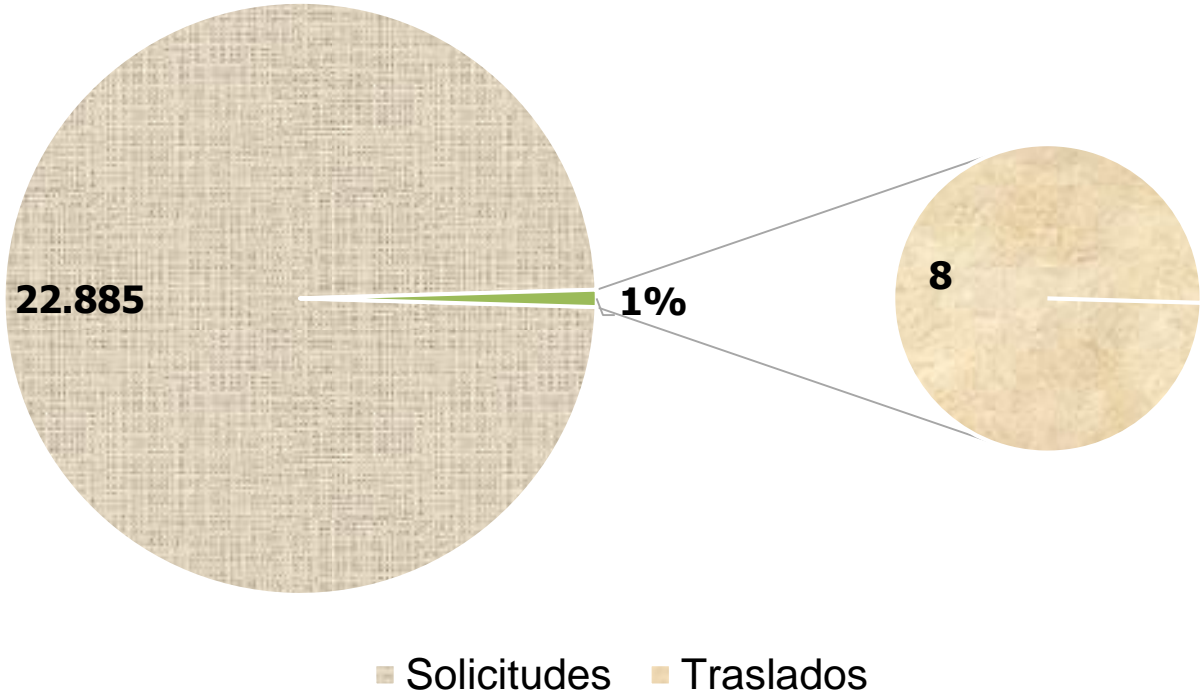
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: **22.885**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	19.586	86%
QUEJA	1.526	7%
RECLAMO	1.439	6%
SUGERENCIA	310	1%
CONSULTA	18	0,1%
FELICITACIÓN	6	0,03%



TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES, TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA Y SOLCITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2016

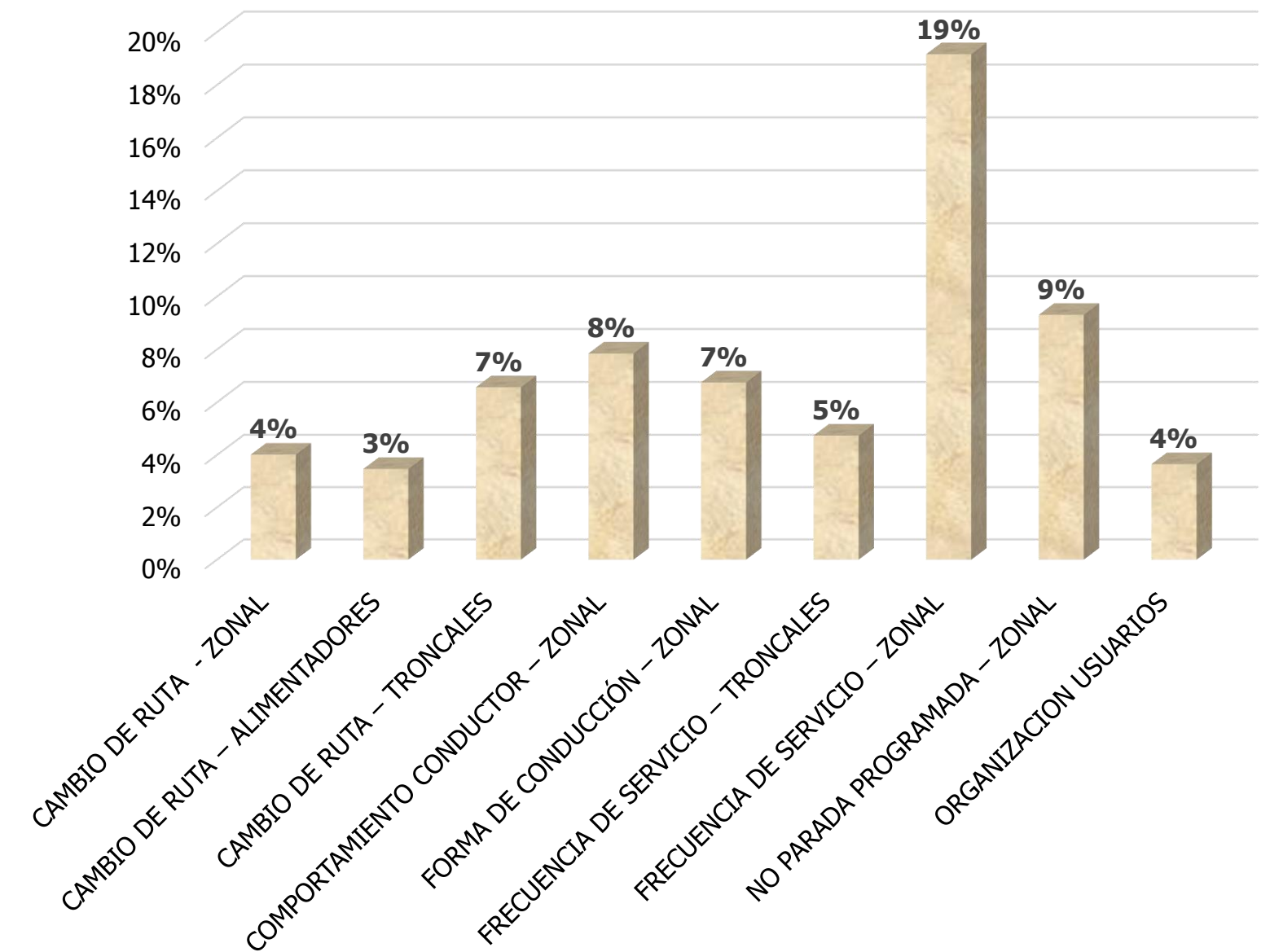
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Solicitudes	22.885
Traslados	8



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 5 días
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

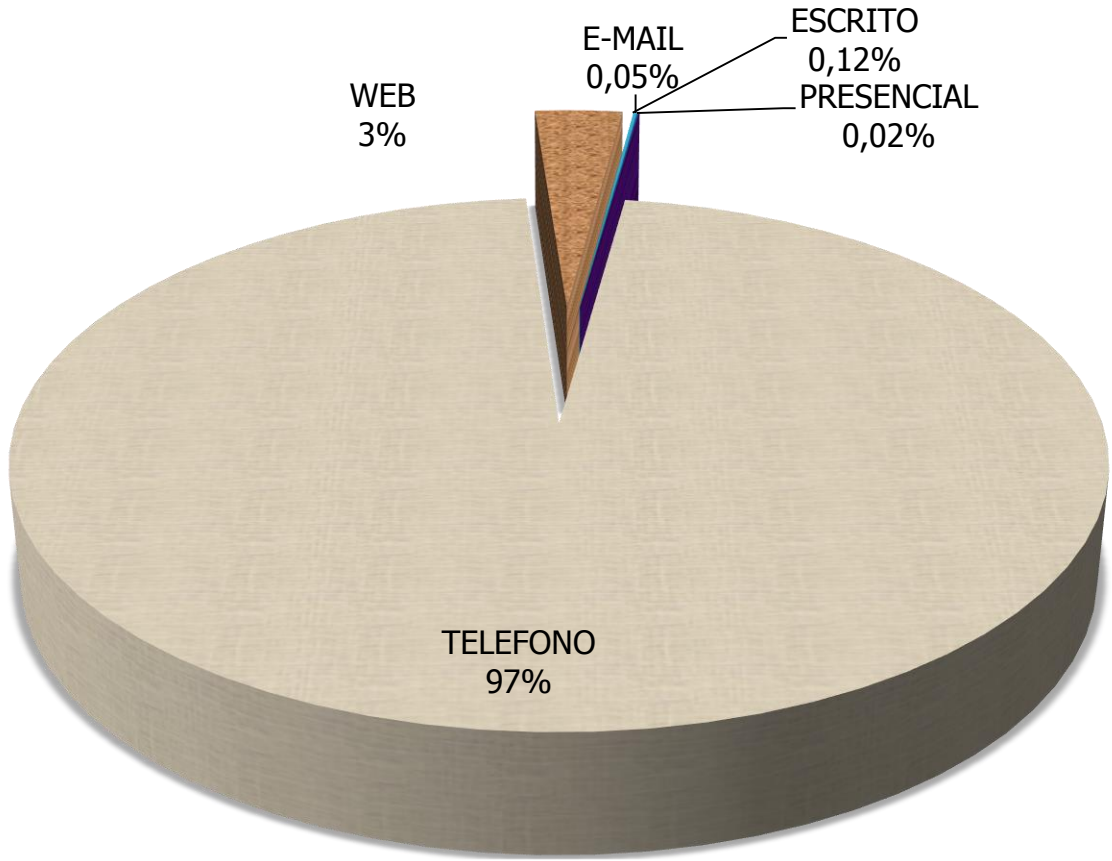
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	22	4%
CAMBIO DE RUTA – ALIMENTADORES	19	3%
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	36	7%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	43	8%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	37	7%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	26	5%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	105	19%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	51	9%
ORGANIZACION USUARIOS	20	4%



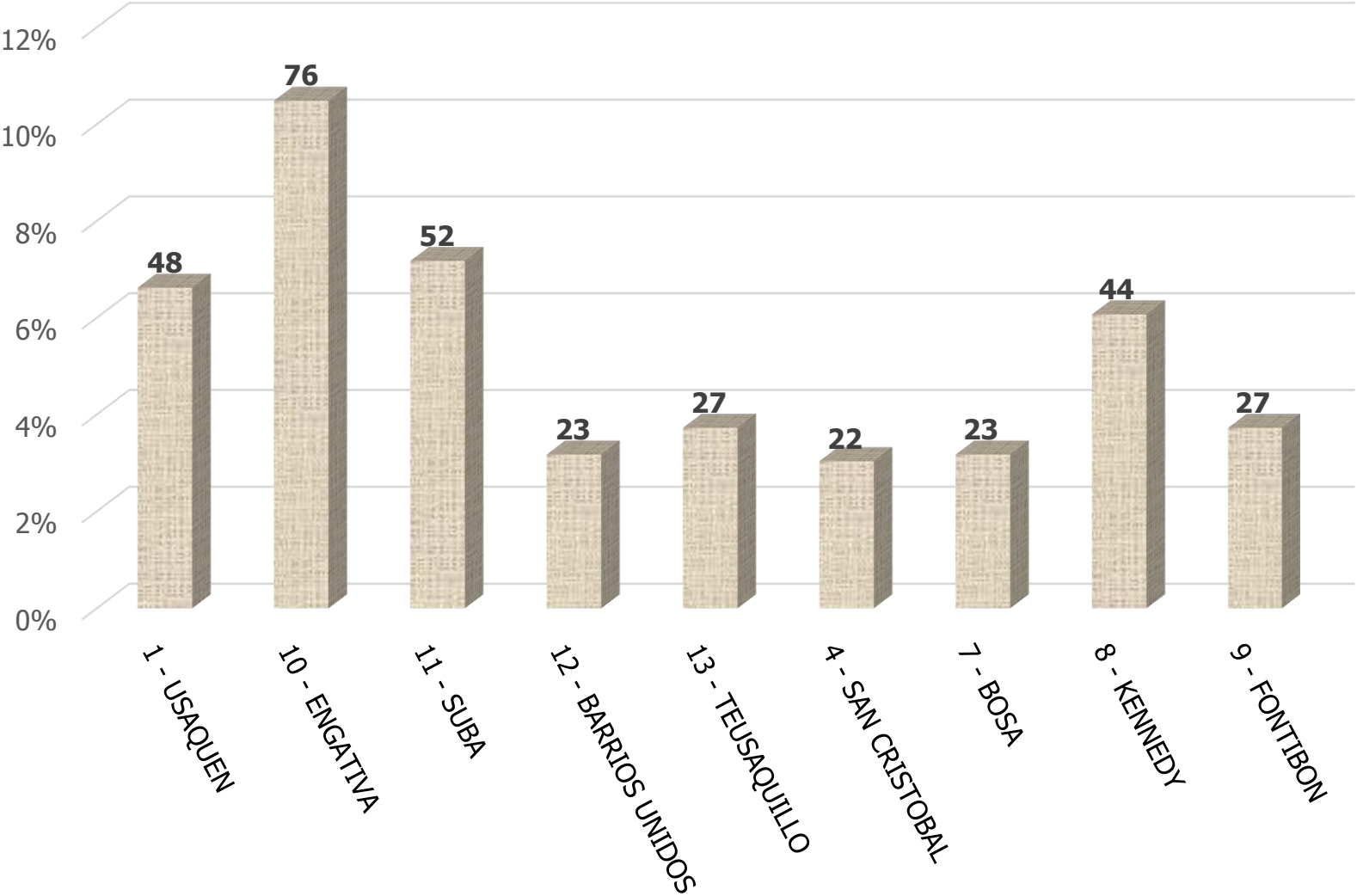
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	22116	96,64%
WEB	725	3,17%
ESCRITO	27	0,12%
E-MAIL	12	0,05%
PRESENCIAL	5	0,02%
TOTAL	22.885	100%



LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	48	7%
10 - ENGATIVA	76	10%
11 - SUBA	52	7%
12 - BARRIOS UNIDOS	23	3%
13 - TEUSAQUILLO	27	4%
4 - SAN CRISTOBAL	22	3%
7 - BOSA	23	3%
8 - KENNEDY	44	6%
9 - FONTIBON	27	4%



**TRANSMILENIO S.A.
2016**