

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

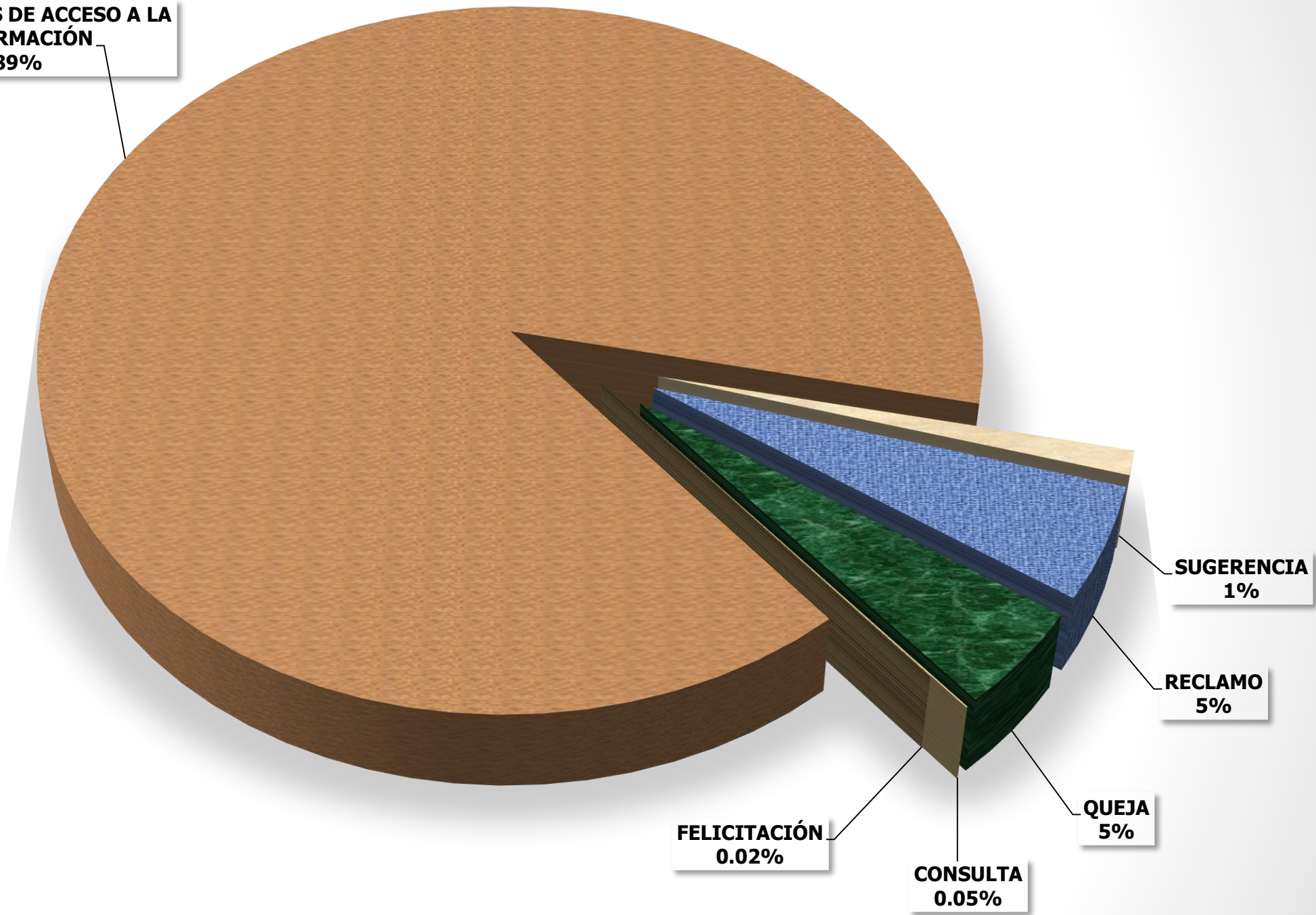
Octubre 2016

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

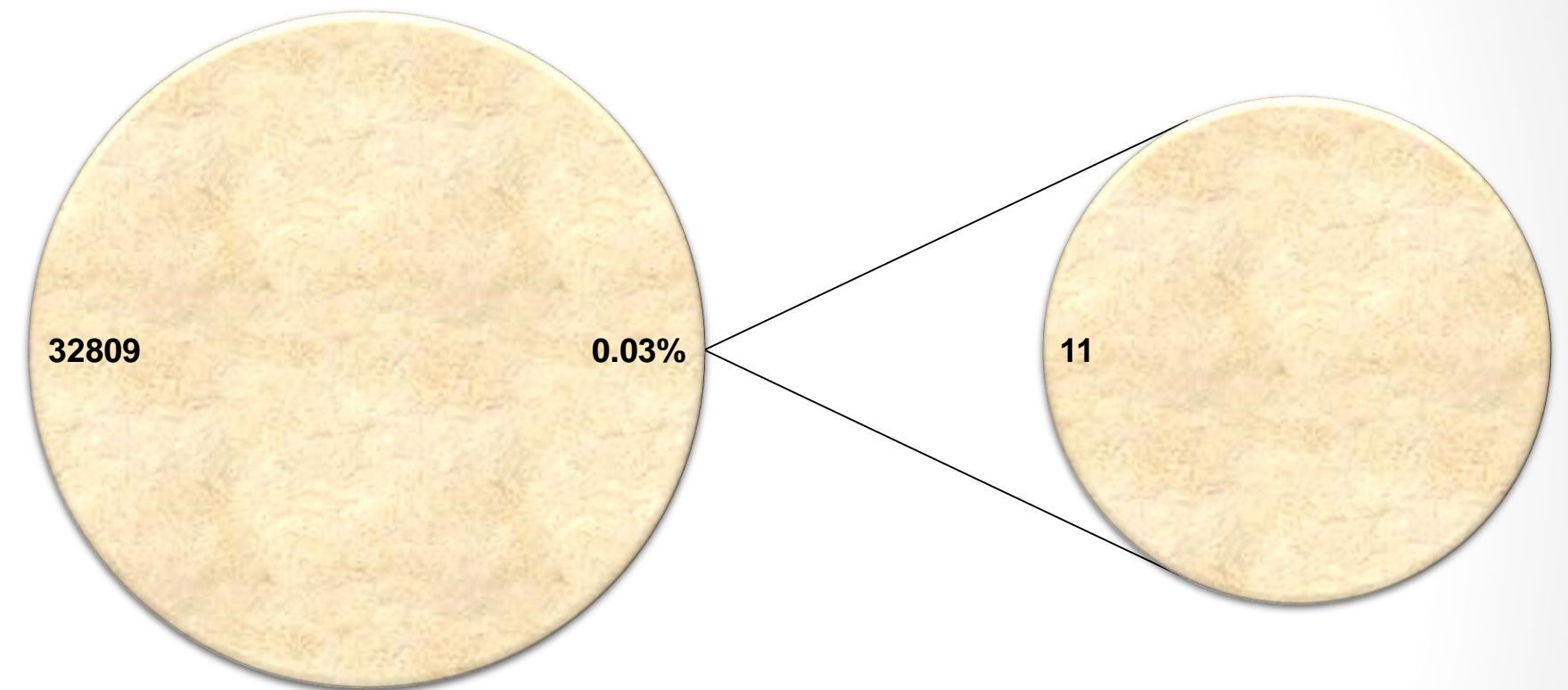
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	29.316	89%
SUGERENCIA	357	1%
RECLAMO	1.659	5%
QUEJA	1.454	5%
CONSULTA	16	0,05%
FELICITACIÓN	7	0,02%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: **32.809**

SOLICITUDES DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
89%



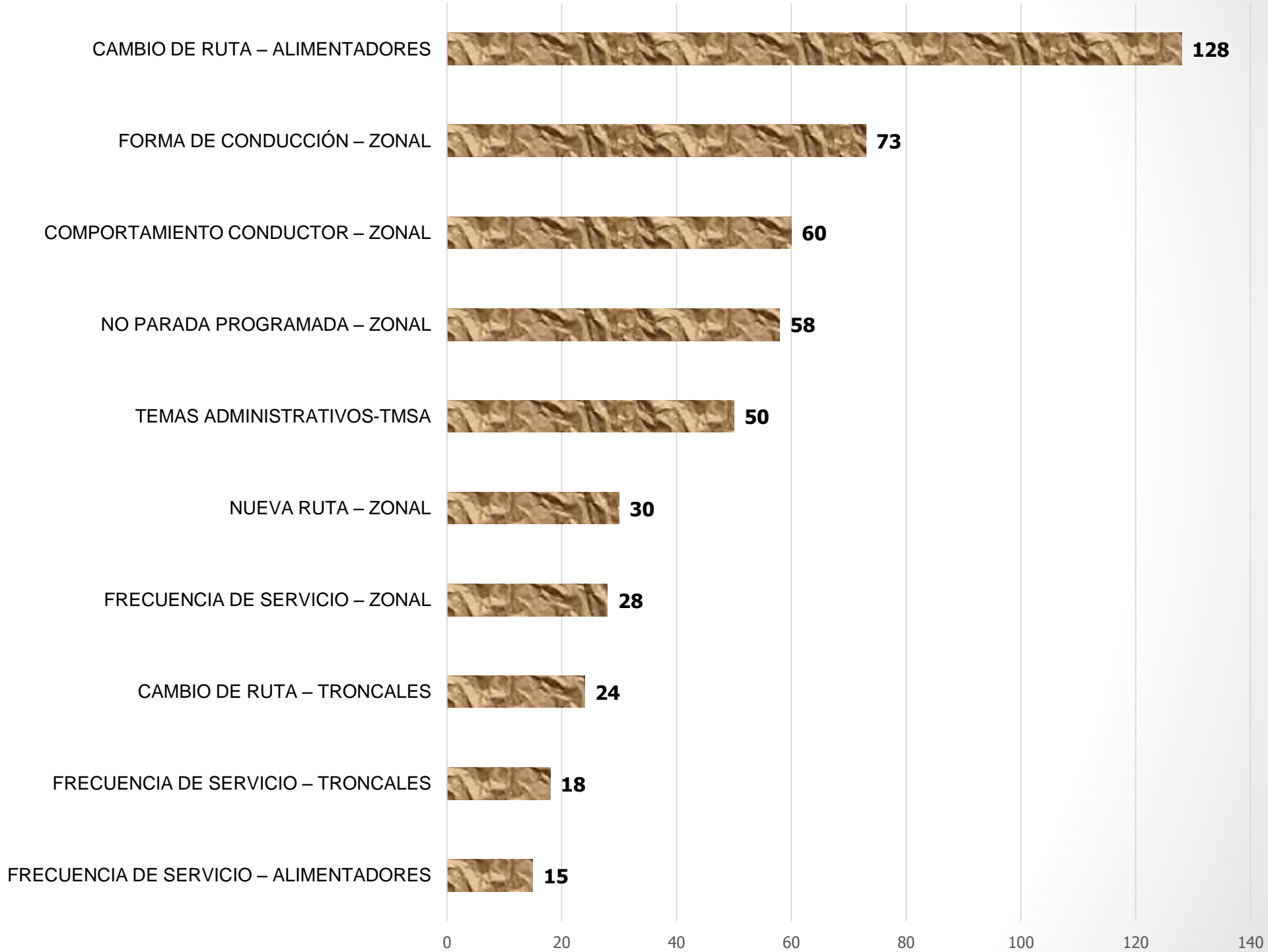
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Solicitudes	32.809
Traslados	11



■ Solicitudes ■ Traslados

- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 3 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	15	2%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	18	3%
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	24	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	28	4%
NUEVA RUTA – ZONAL	30	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	50	8%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	58	9%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	60	9%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	73	11%
CAMBIO DE RUTA – ALIMENTADORES	128	20%

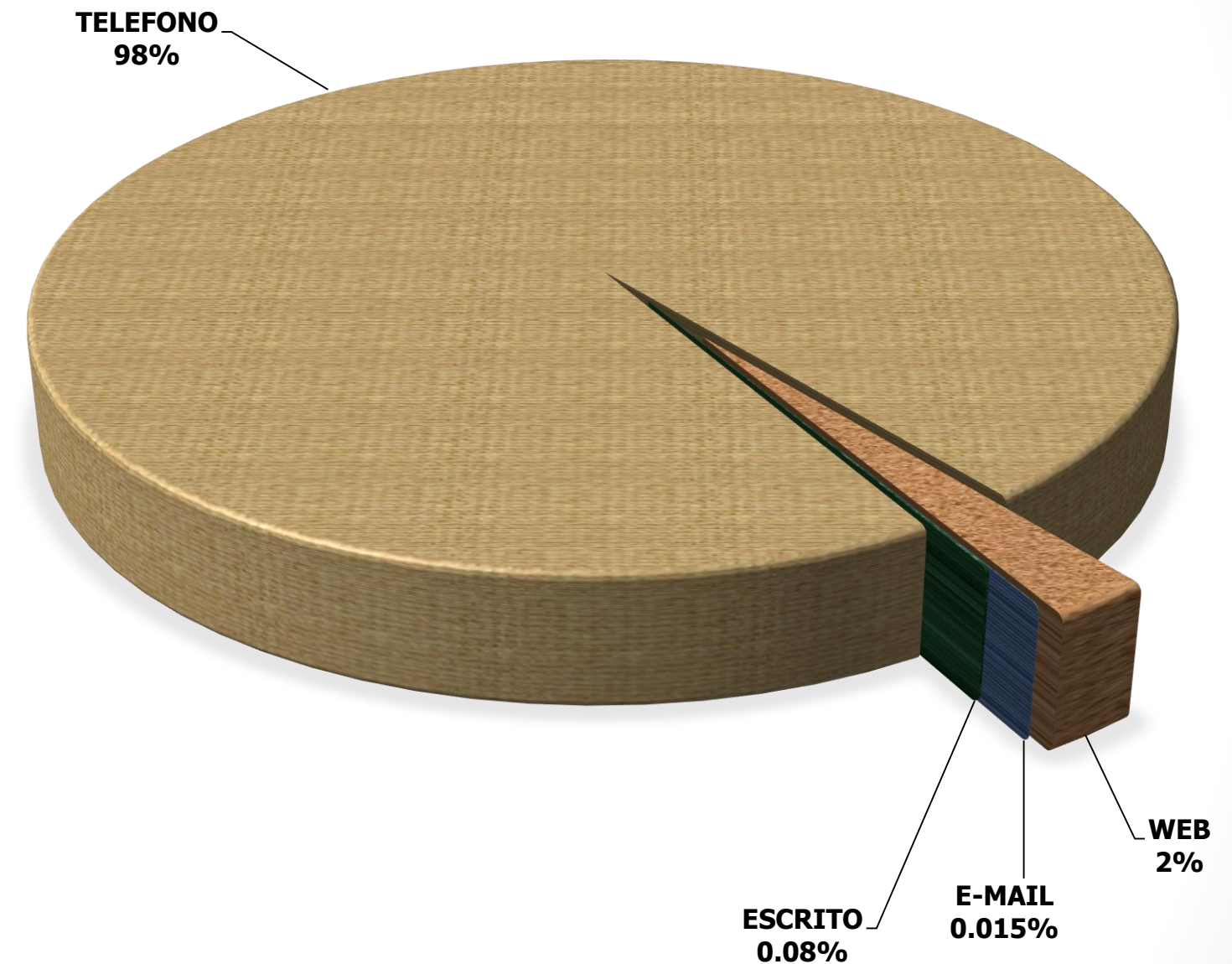




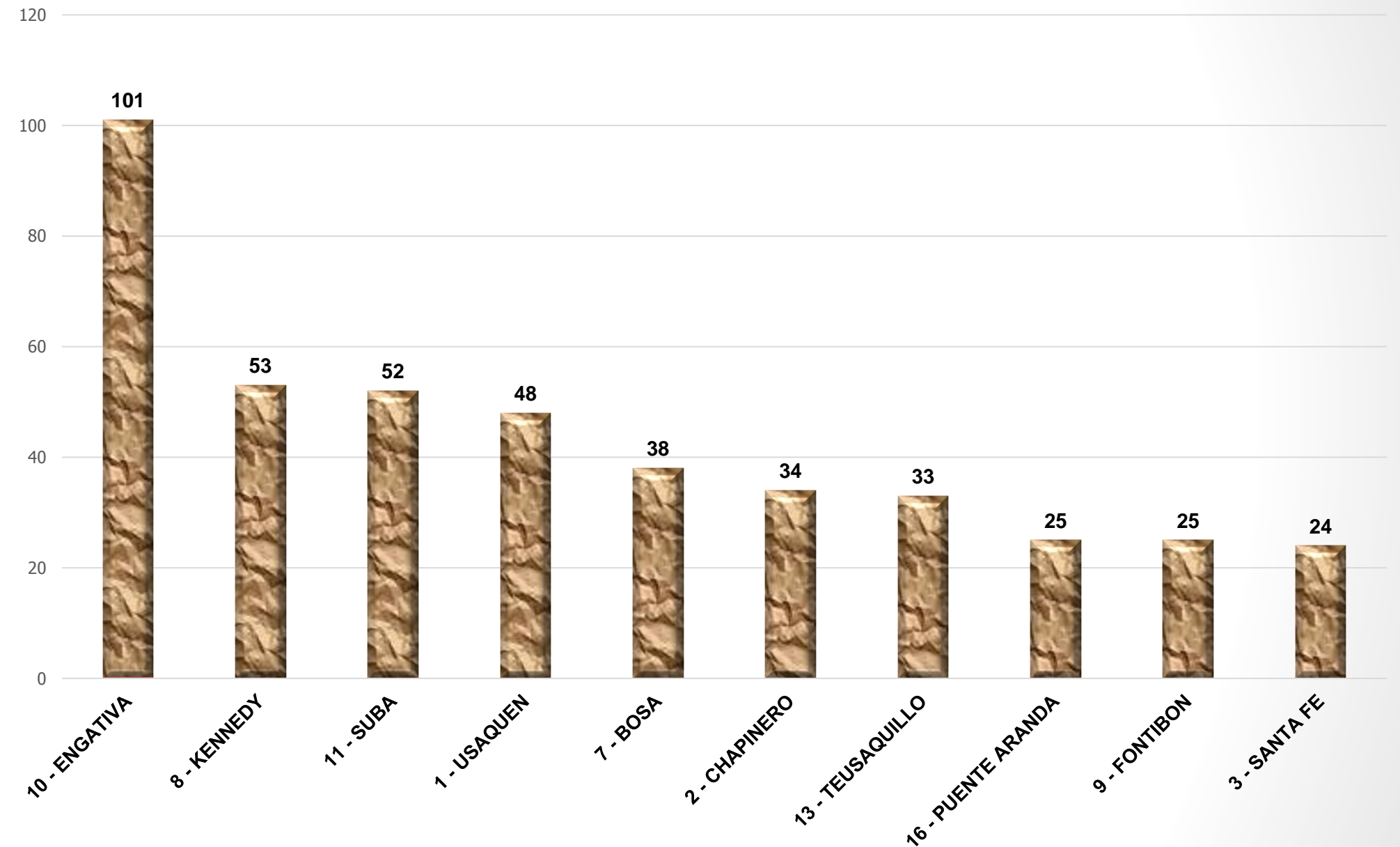
# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
E-MAIL	5	0,015%
ESCRITO	26	0,08%
TELEFONO	31.992	98%
WEB	786	2%
<b>TOTAL</b>	<b>32.809</b>	<b>100%</b>

Consolidado de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	101	23%
8 - KENNEDY	53	12%
11 - SUBA	52	12%
1 - USAQUEN	48	11%
7 - BOSA	38	9%
2 - CHAPINERO	34	8%
13 - TEUSAQUILLO	33	8%
16 - PUENTE ARANDA	25	6%
9 - FONTIBON	25	6%
3 - SANTA FE	24	6%





**TRANSMILENIO S.A.  
2016**