

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

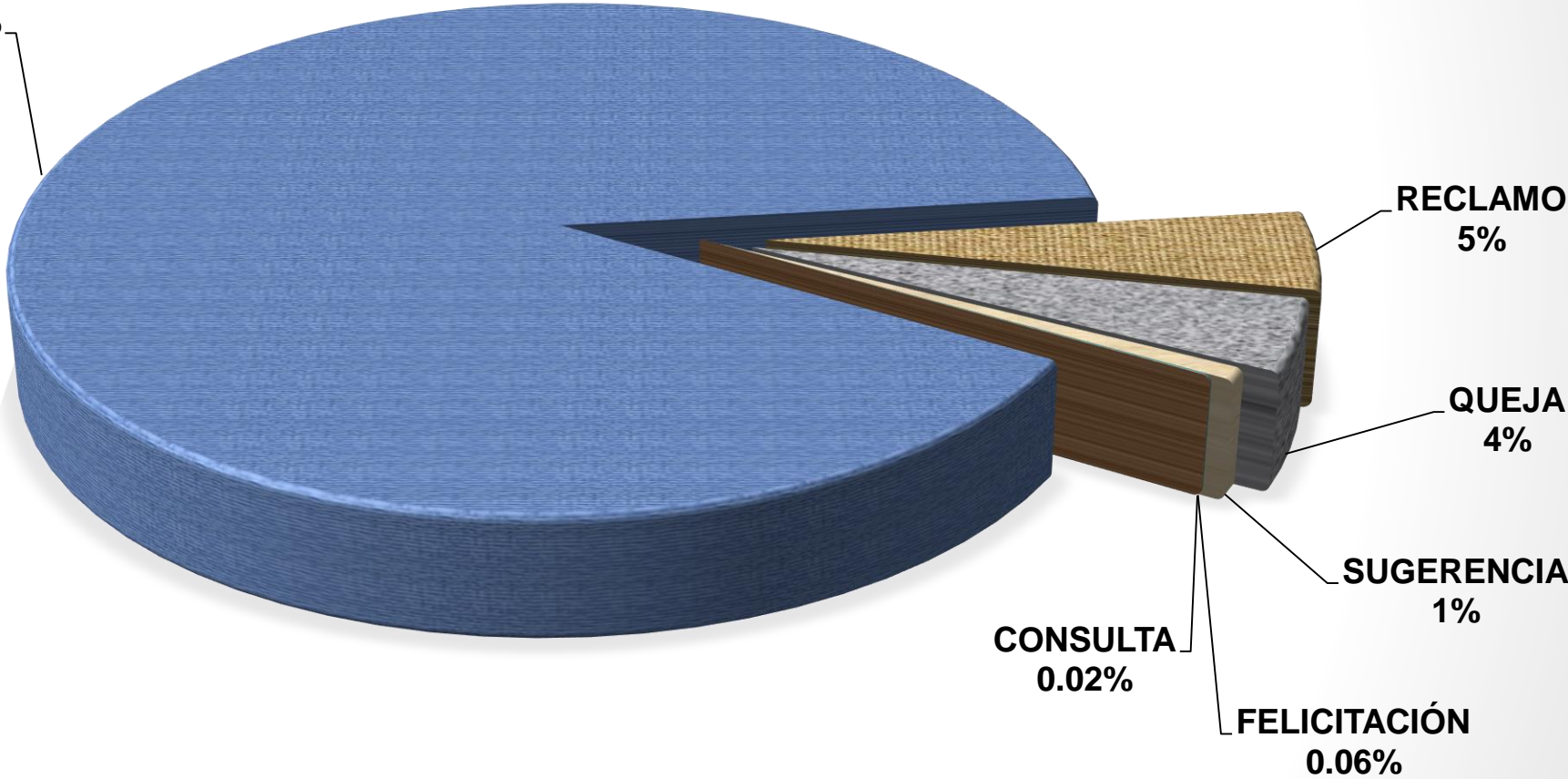
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

DICIEMBRE 2016

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

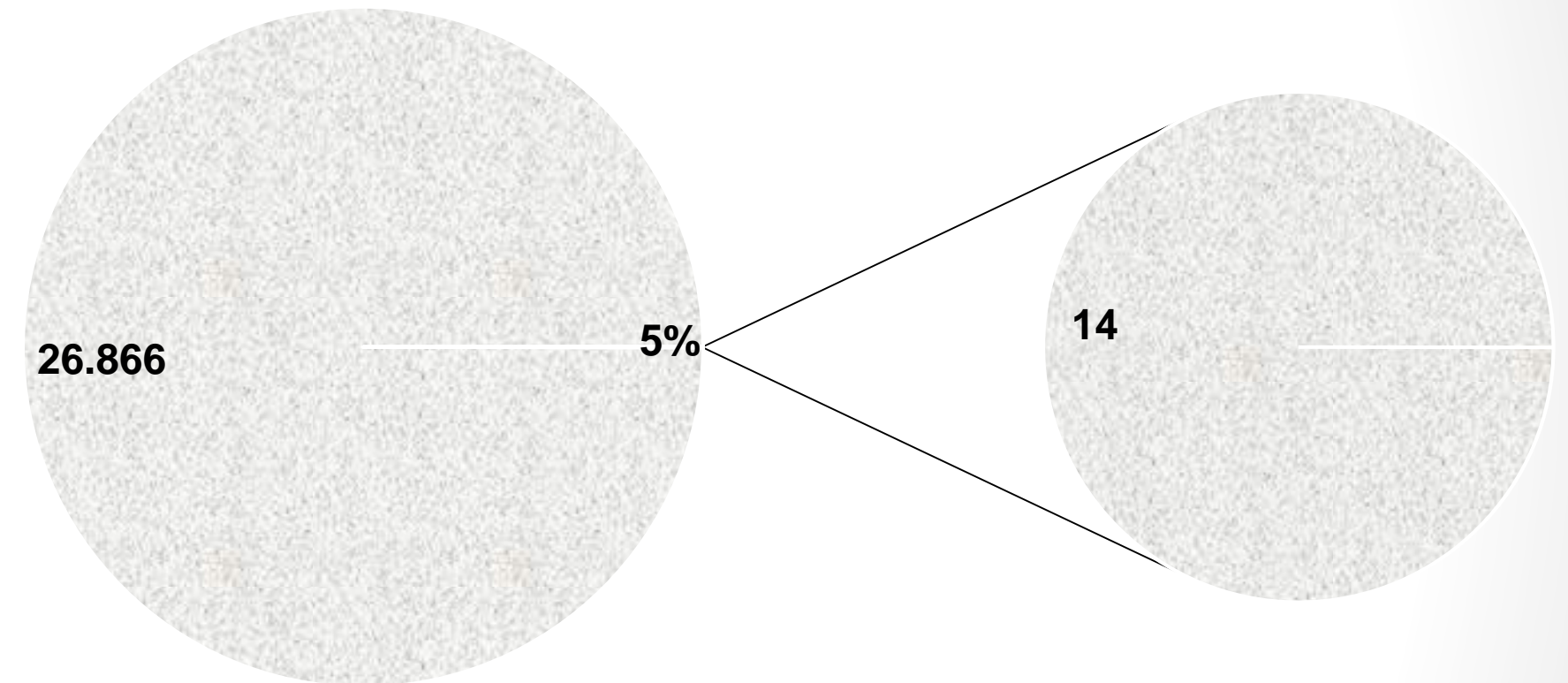
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	24138	90%
RECLAMO	1313	5%
QUEJA	1195	4%
SUGERENCIA	199	1%
FELICITACIÓN	15	0,06%
CONSULTA	6	0,02%

SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN
90%



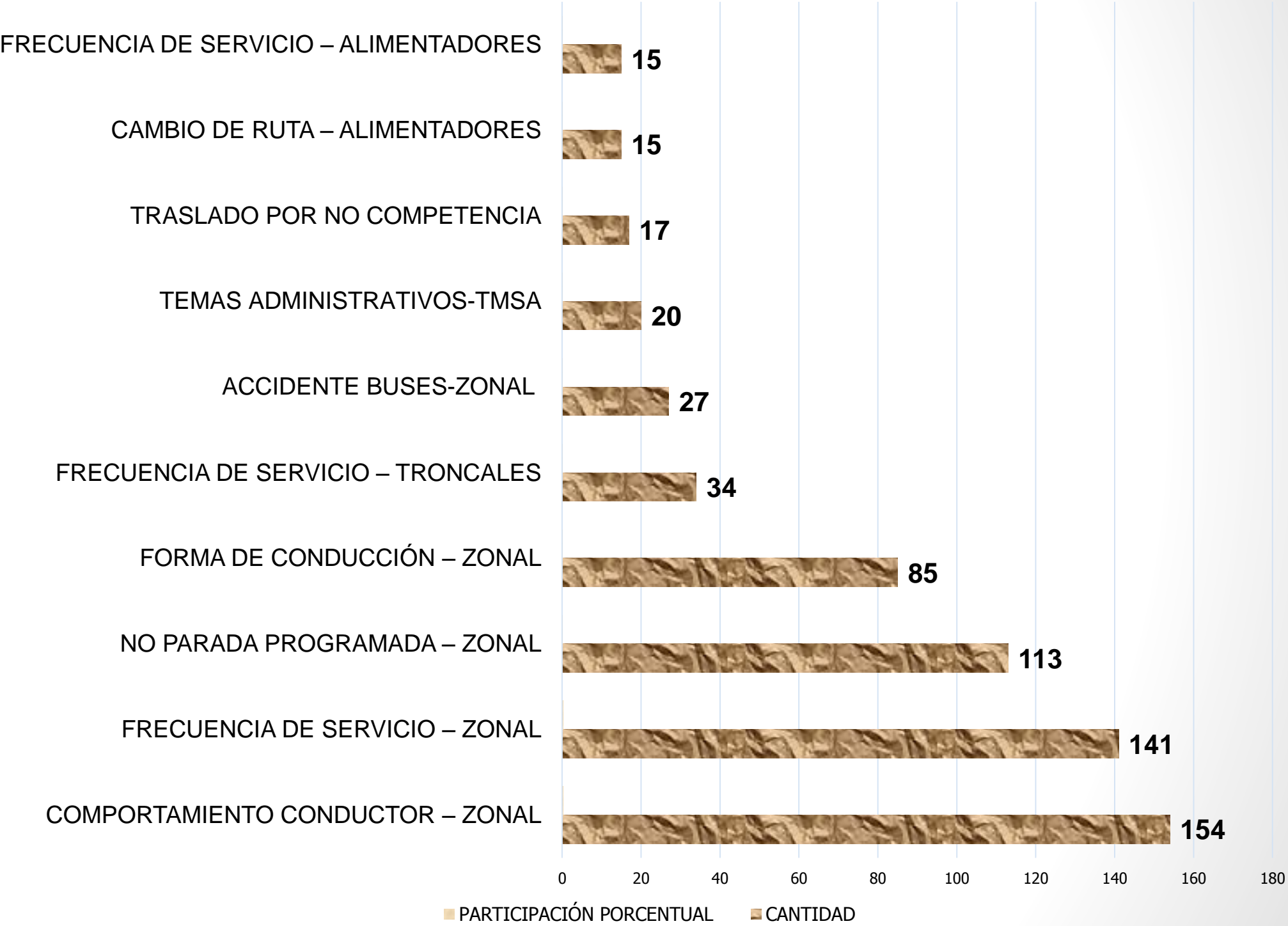
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: **26.866**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Solicitudes	26.866
Traslados	14



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

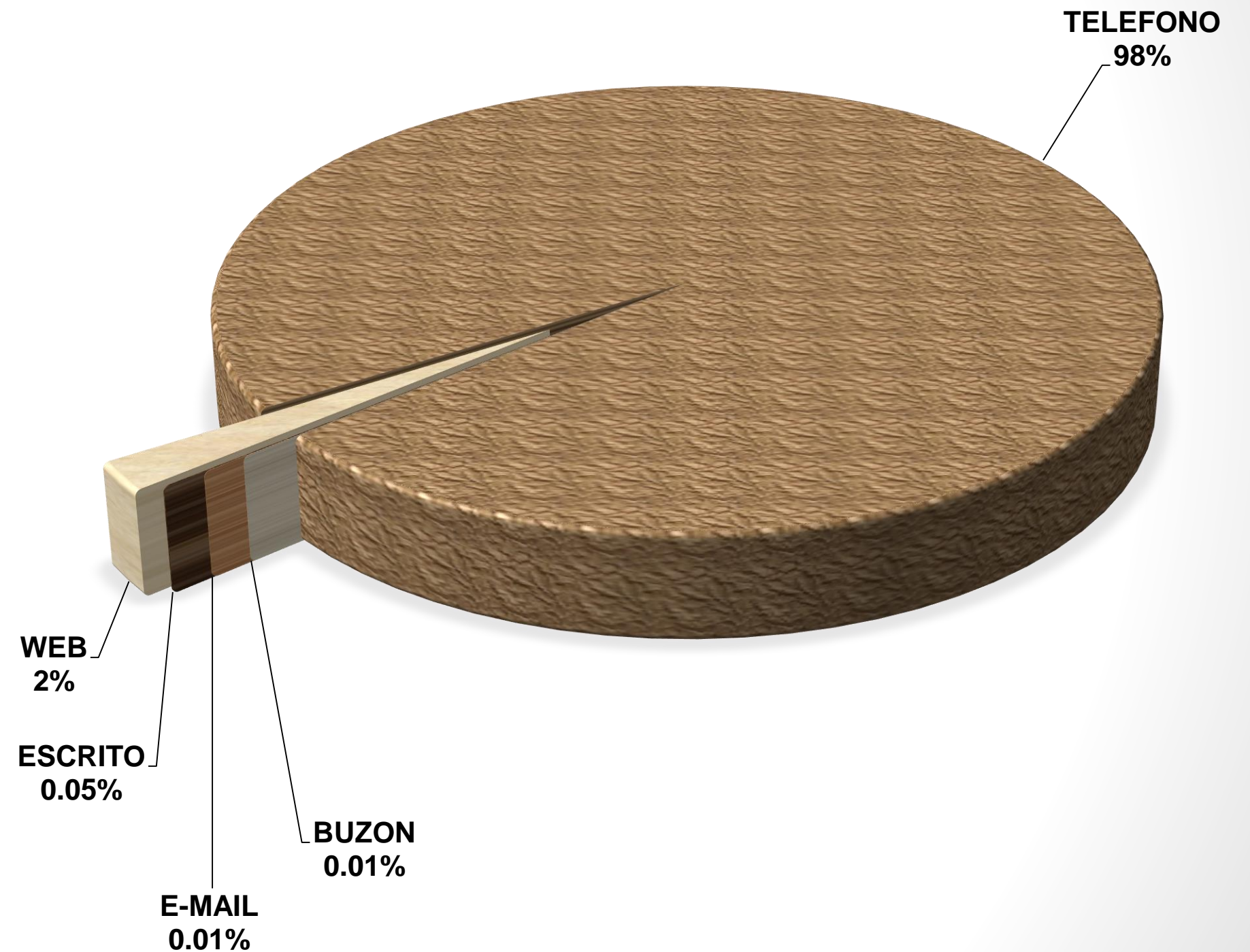
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	154	18%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	141	16%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	113	13%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	85	10%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	34	4%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	27	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	20	2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	17	2%
CAMBIO DE RUTA – ALIMENTADORES	15	2%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	15	2%



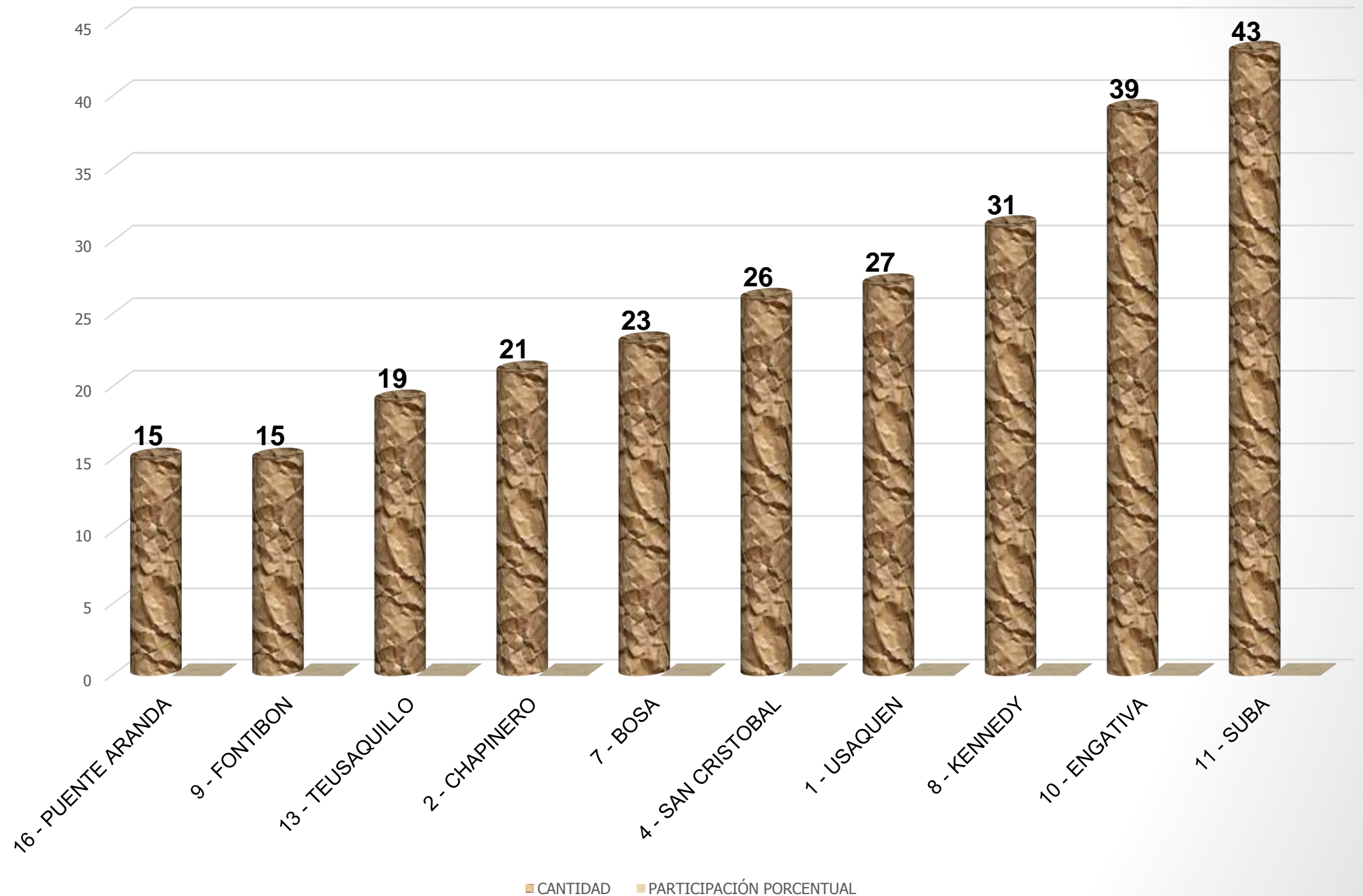
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
BUZON	2	0,01%
E-MAIL	4	0,01%
ESCRITO	13	0,05%
WEB	554	2%
TELEFONO	26290	98%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
16 - PUENTE ARANDA	15	1%
9 - FONTIBON	15	1%
13 - TEUSAQUILLO	19	2%
2 - CHAPINERO	21	2%
7 - BOSA	23	2%
4 - SAN CRISTOBAL	26	2%
1 - USAQUEN	27	2%
8 - KENNEDY	31	3%
10 - ENGATIVA	39	3%
11 - SUBA	43	4%





**TRANSMILENIO S.A.
2016**