



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

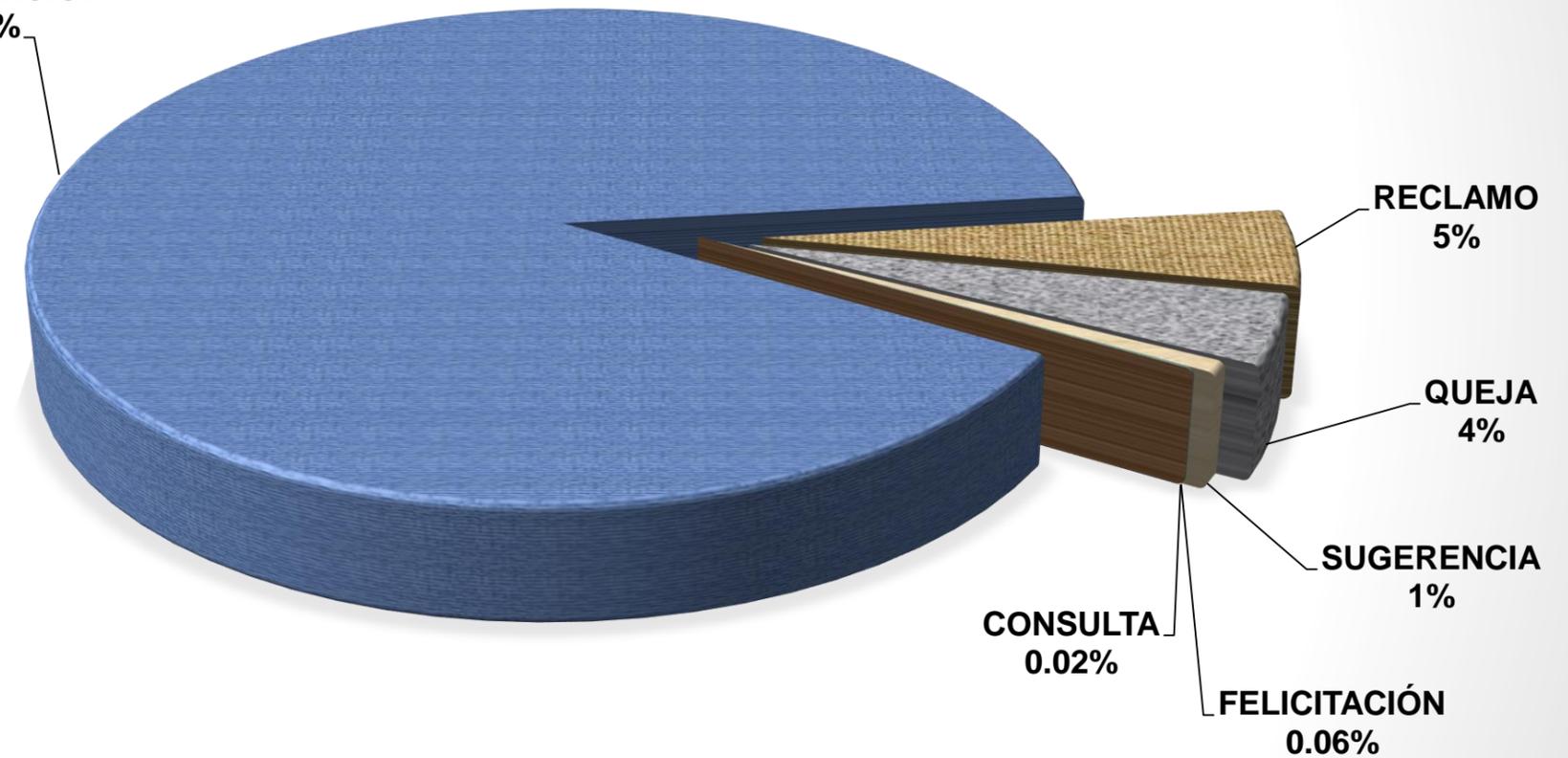
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

DICIEMBRE 2016

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

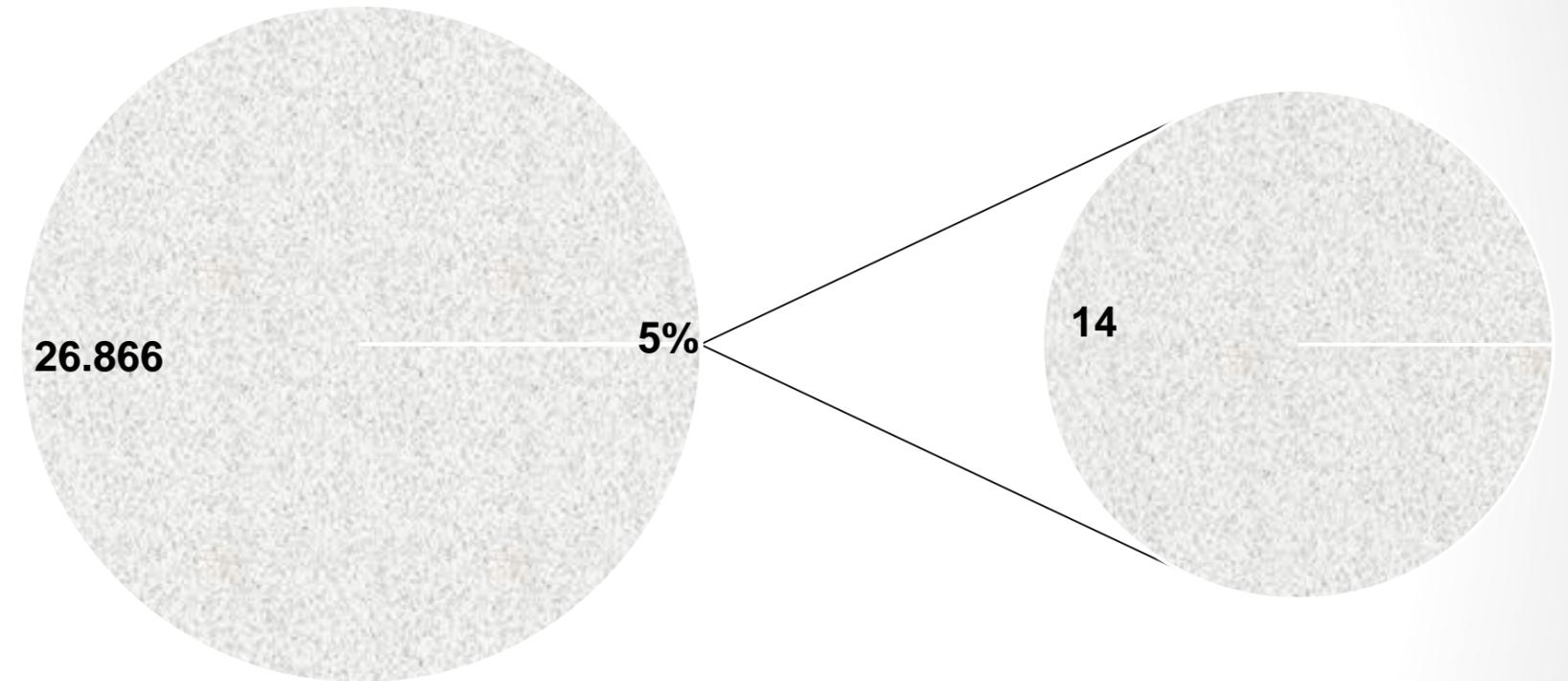
| DESCRIPCIÓN                | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|----------------------------|----------|--------------------------|
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 24138    | 90%                      |
| RECLAMO                    | 1313     | 5%                       |
| QUEJA                 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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN  
90%



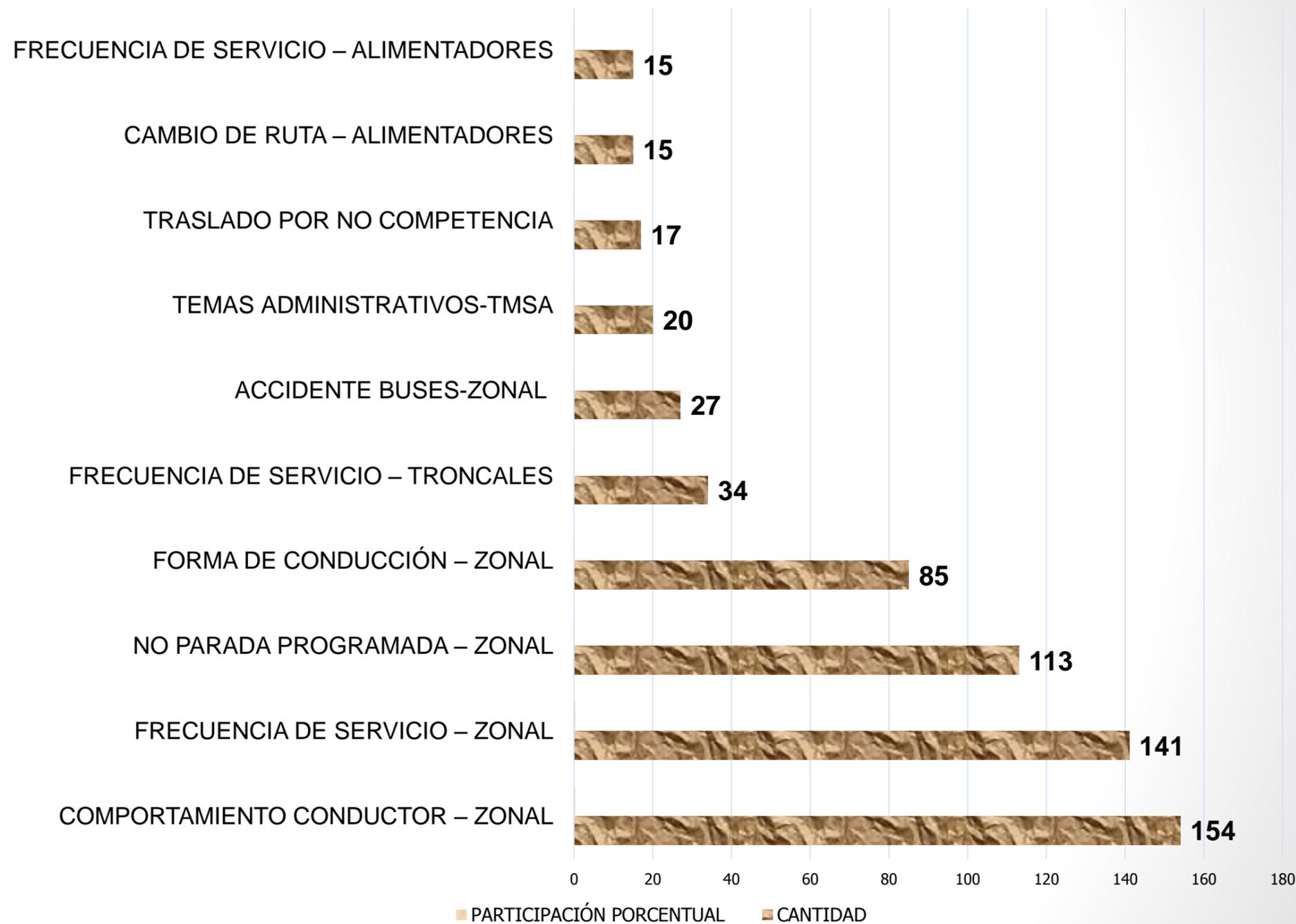
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: **26.866**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| Solicitudes | 26.866   |
| Traslados   | 14       |



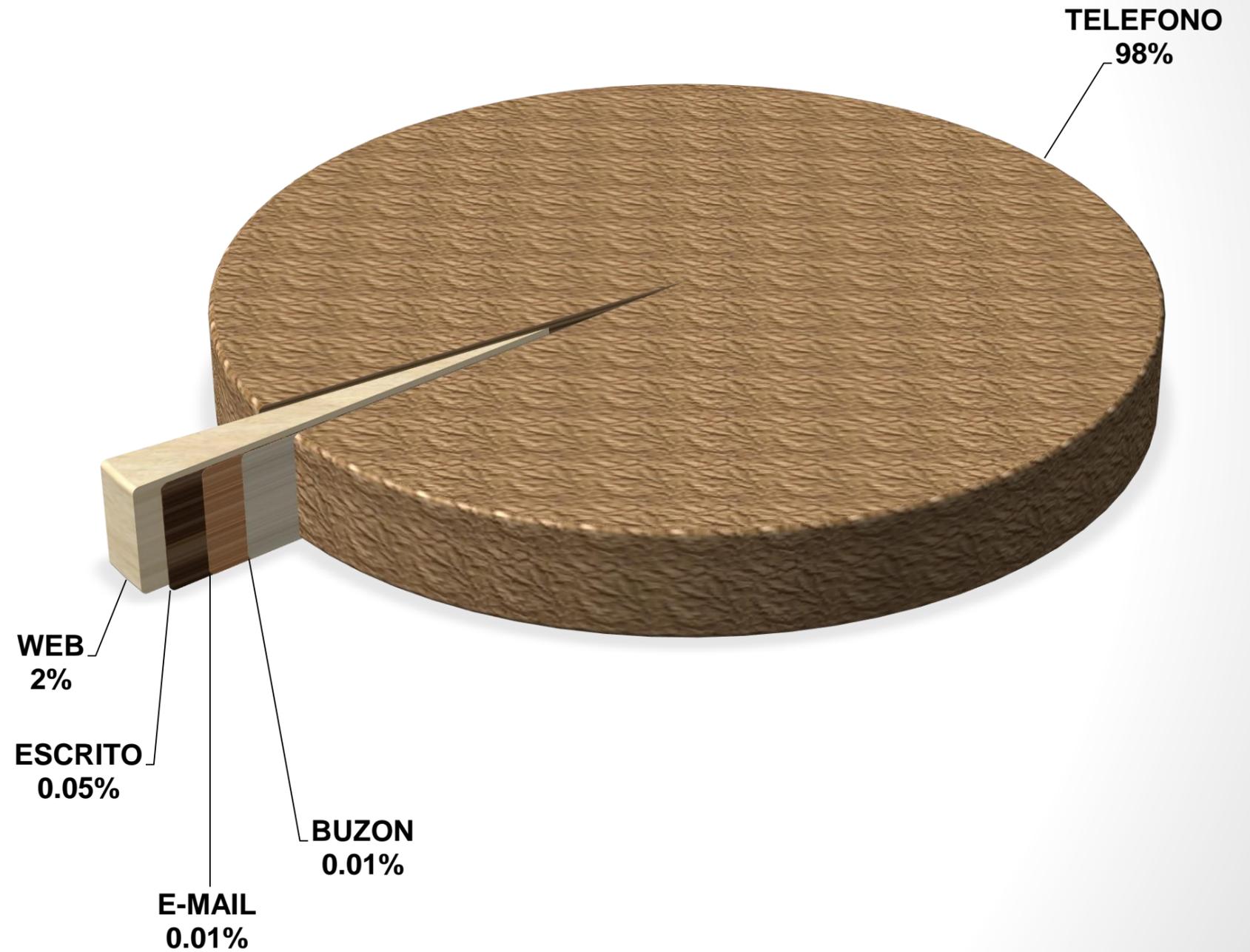
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 6 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

| 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%                       |

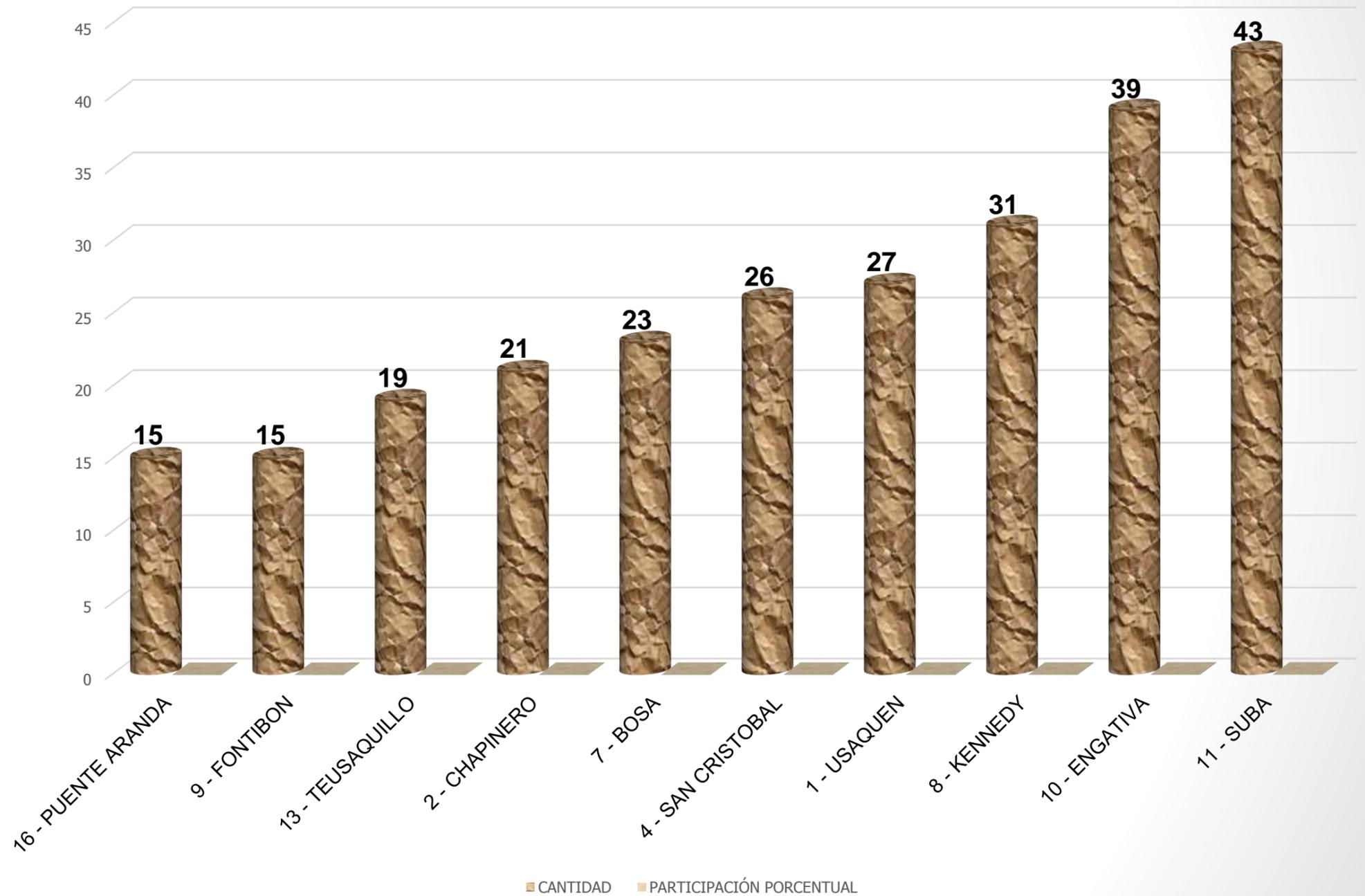


| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|-------------|----------|--------------------------|
| BUZON       | 2        | 0,01%                    |
| E-MAIL      | 4        | 0,01%                    |
| ESCRITO     | 13       | 0,05%                    |
| WEB         | 554      | 2% 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





**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.  
2016**