

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

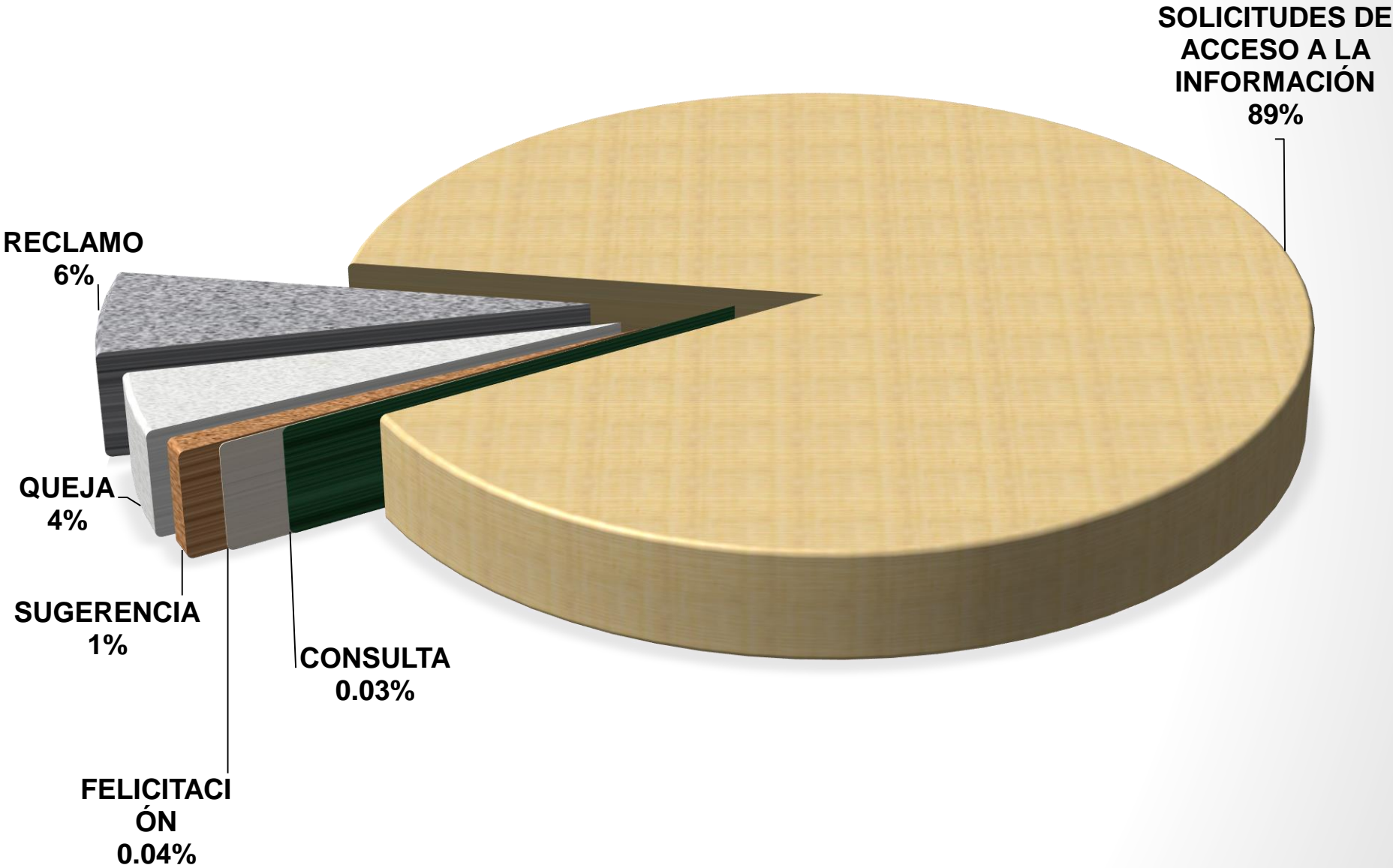
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

FEBRERO 2017

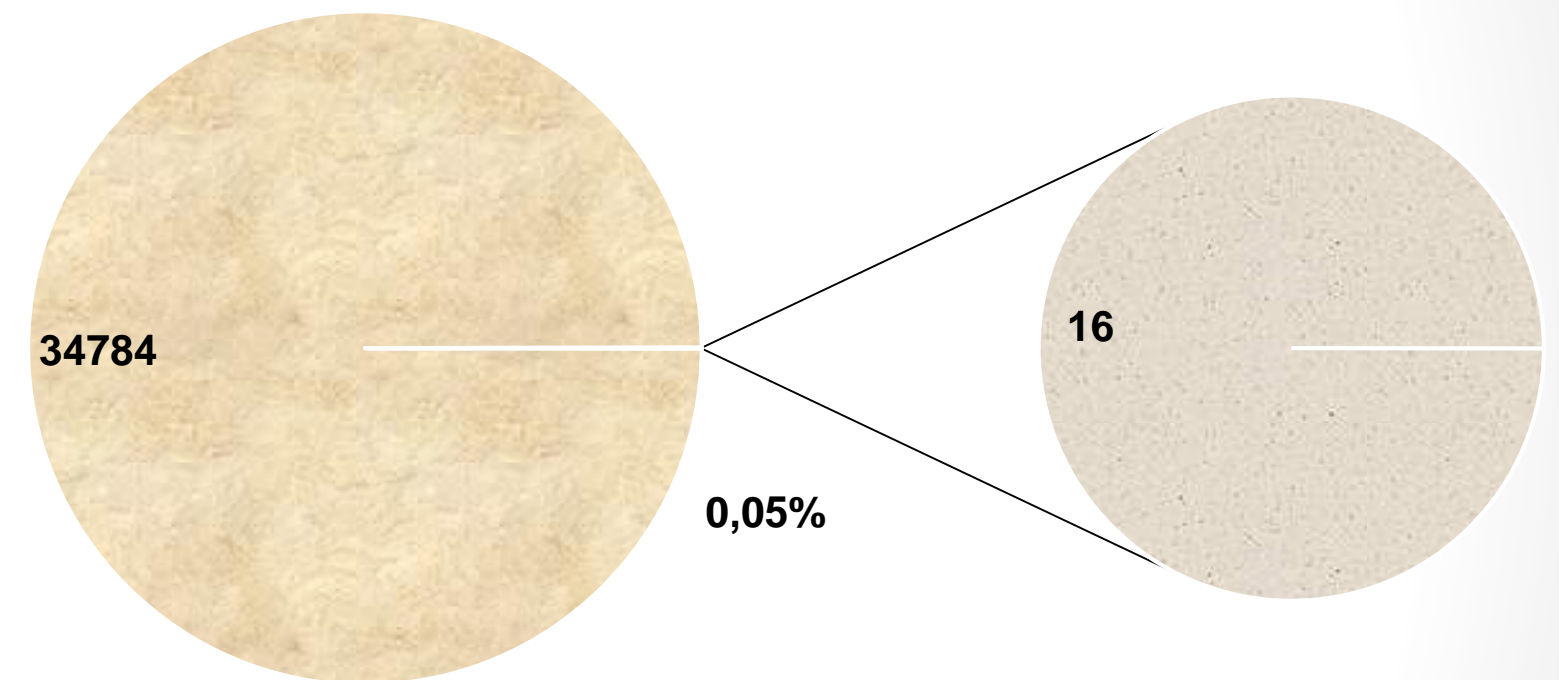
Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS
APLICATIVO SIRCI

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	11	0,03%
FELICITACIÓN	14	0,04%
SUGERENCIA	337	1%
QUEJA	1.362	4%
RECLAMO	1.962	6%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	31.098	89%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 34.784

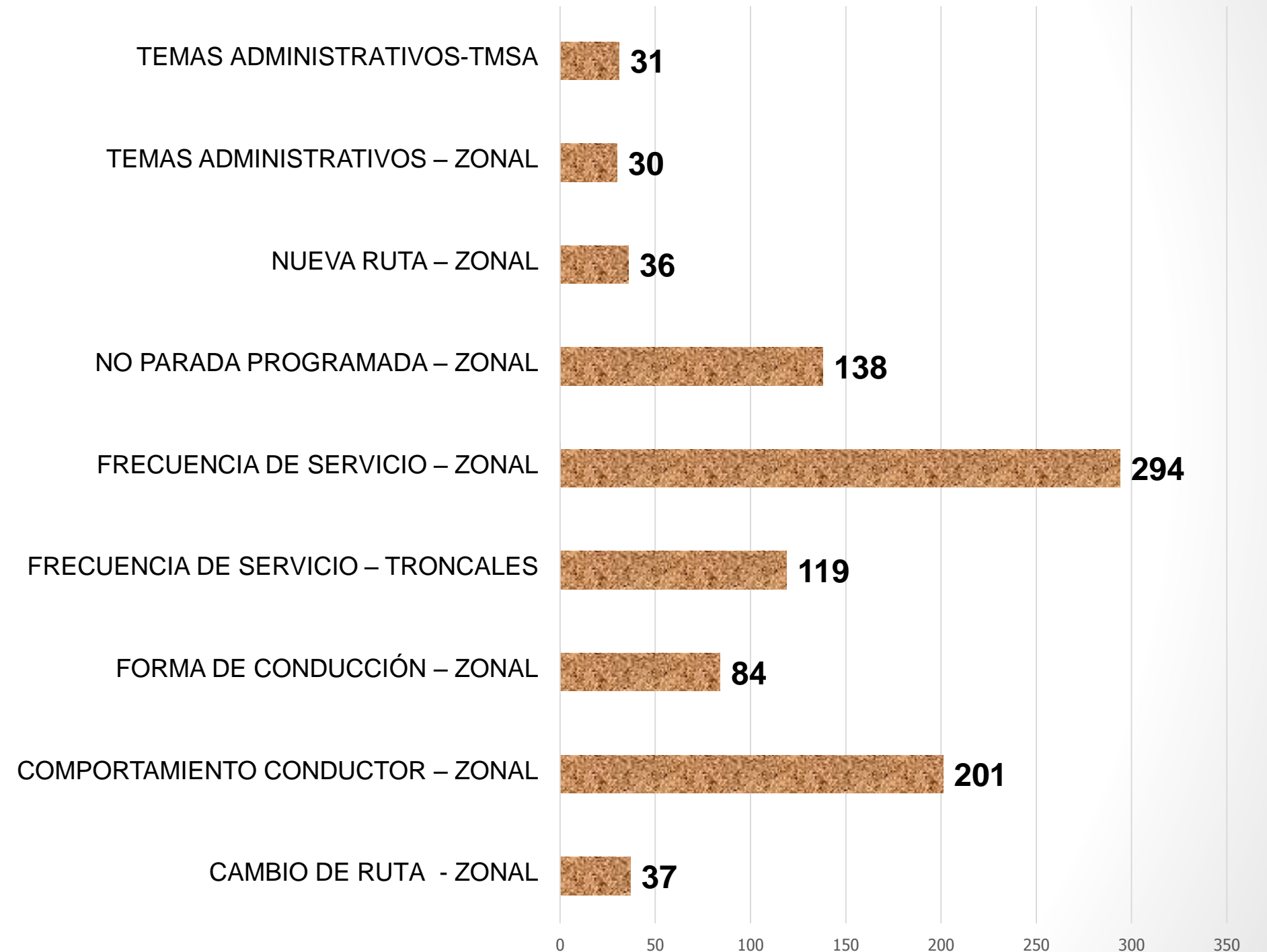


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	34.784
TRASLADOS	16



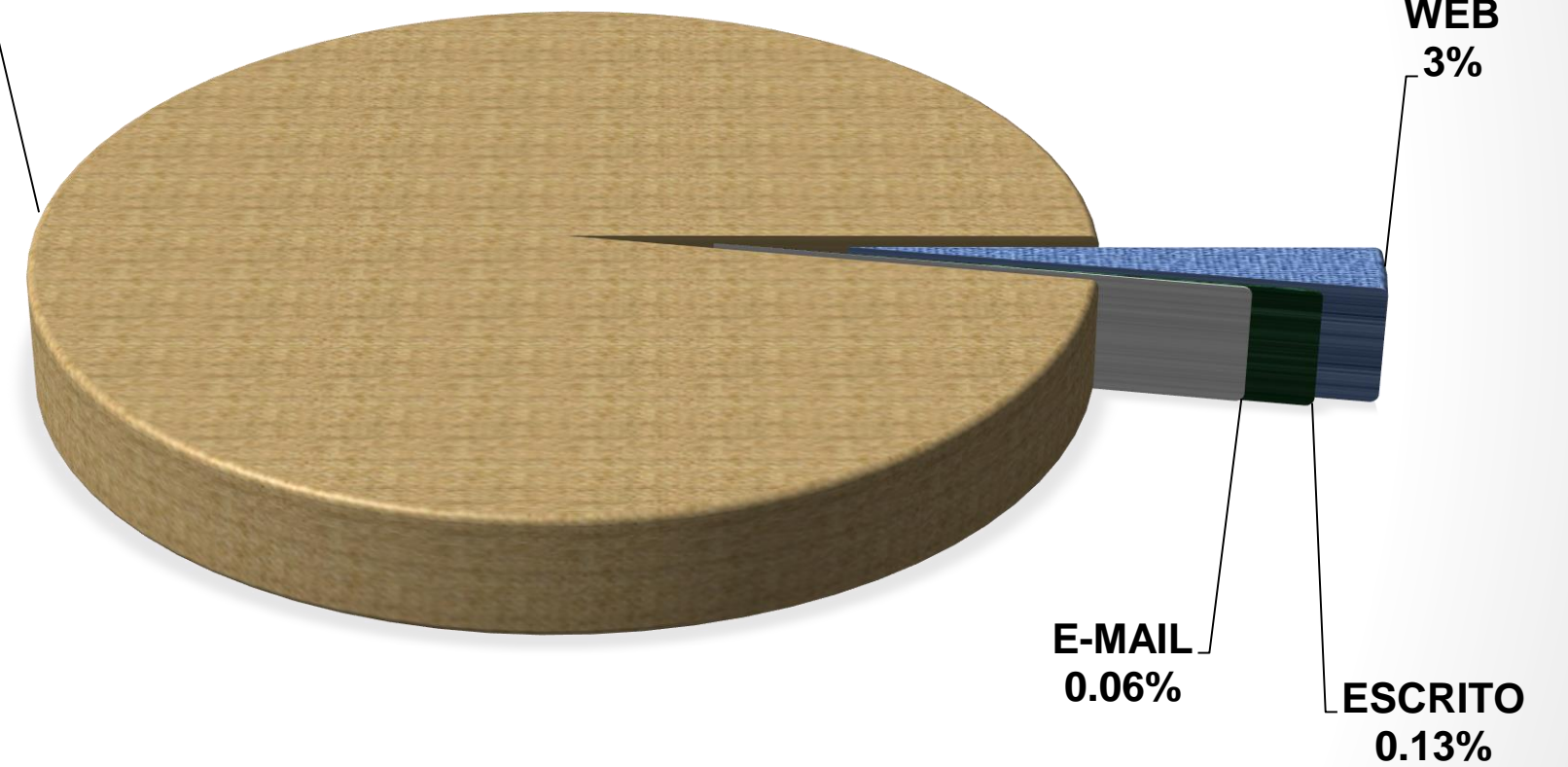
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 7 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	37	3%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	201	16%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	84	7%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	119	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	294	23%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	138	11%
NUEVA RUTA – ZONAL	36	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS – ZONAL	30	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	31	2%



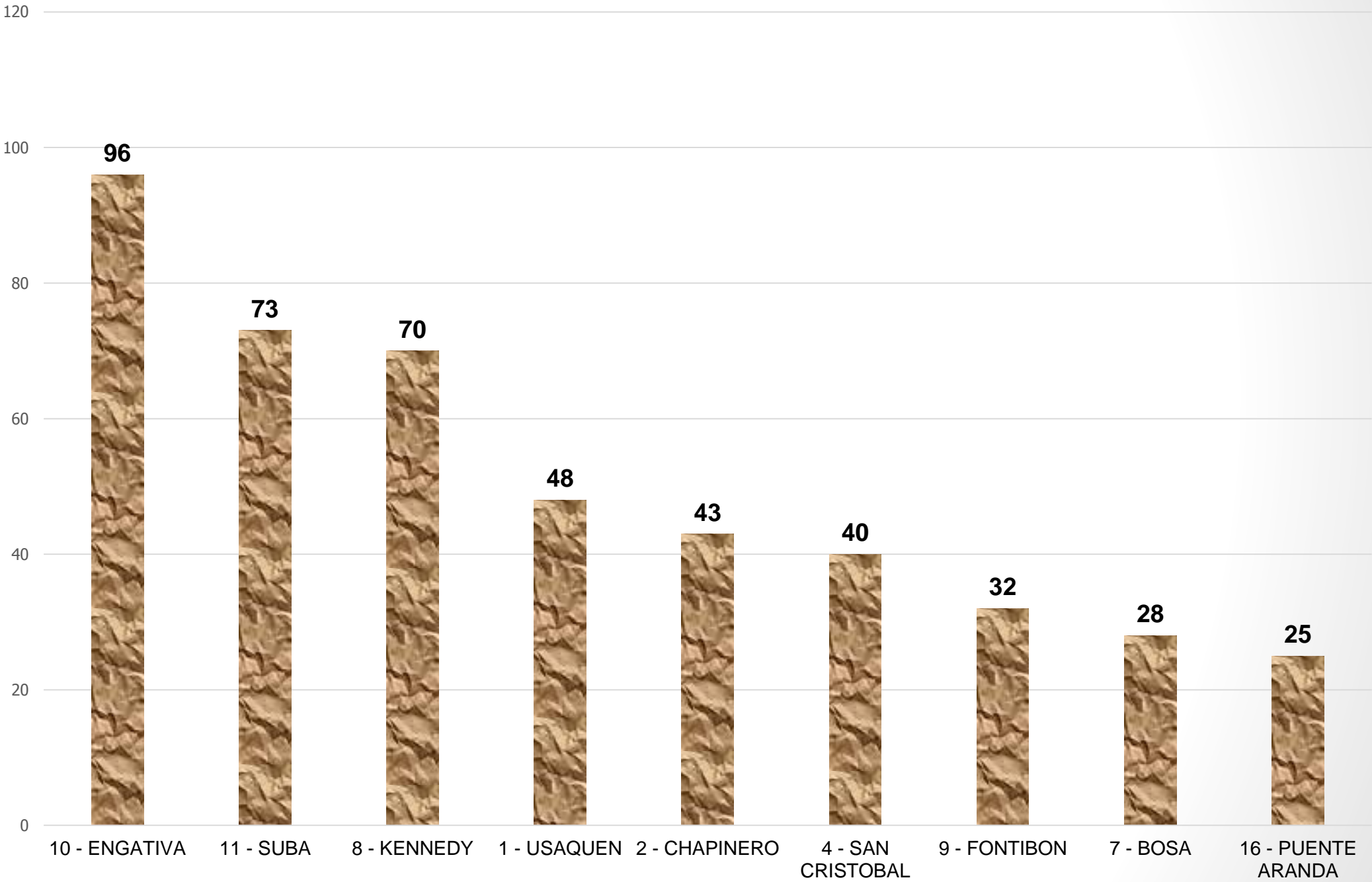
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	33.830	97%
WEB	888	3%
ESCRITO	44	0,13%
E-MAIL	22	0,06%

TELEFONO
97%



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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	96	6%
11 - SUBA	73	4%
8 - KENNEDY	70	4%
1 - USAQUEN	48	3%
2 - CHAPINERO	43	3%
4 - SAN CRISTOBAL	40	2%
9 - FONTIBON	32	2%
7 - BOSA	28	2%
16 - PUENTE ARANDA	25	2%





**TRANSMILENIO S.A.
2017**