

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

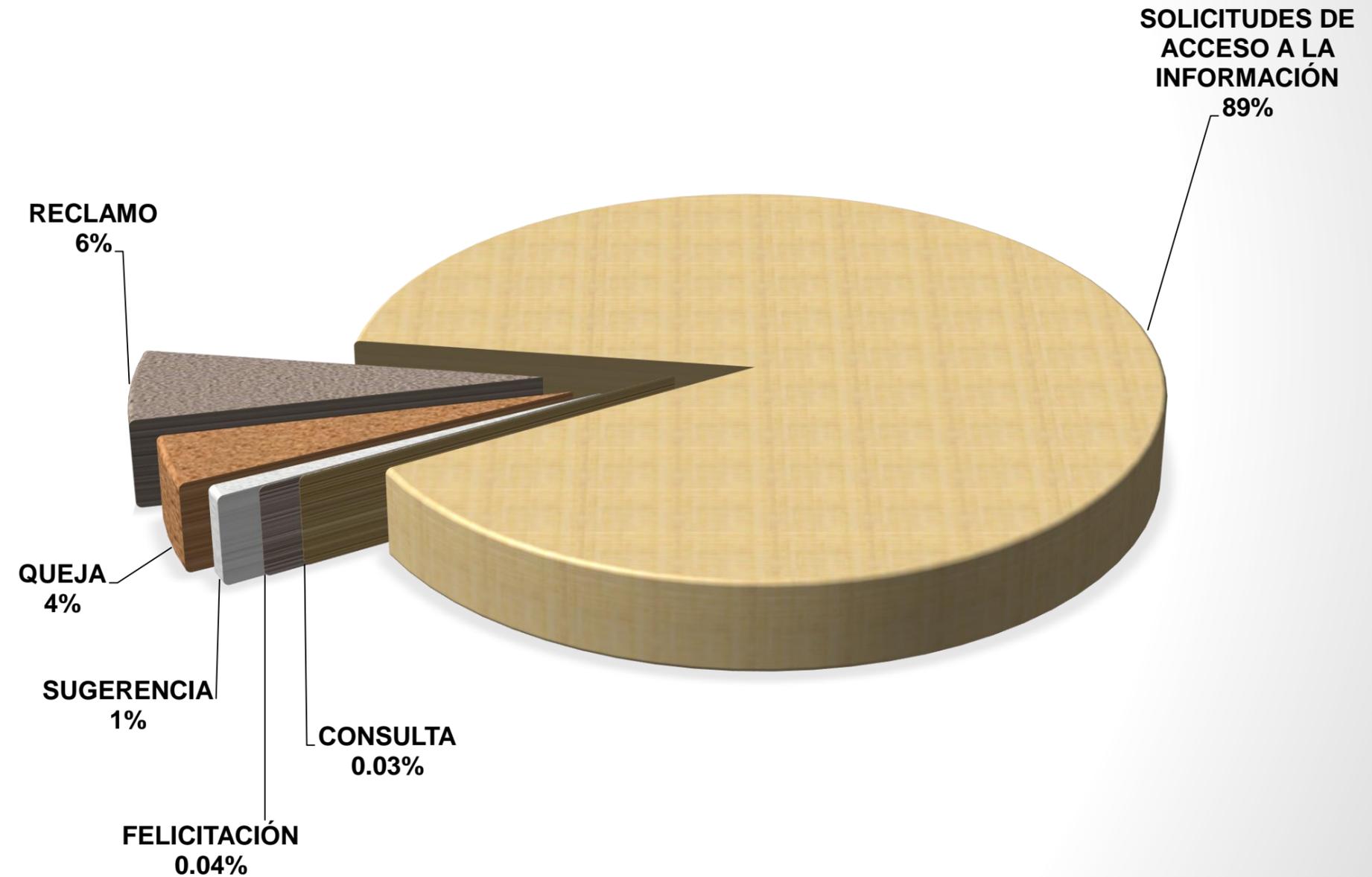
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

JULIO 2017

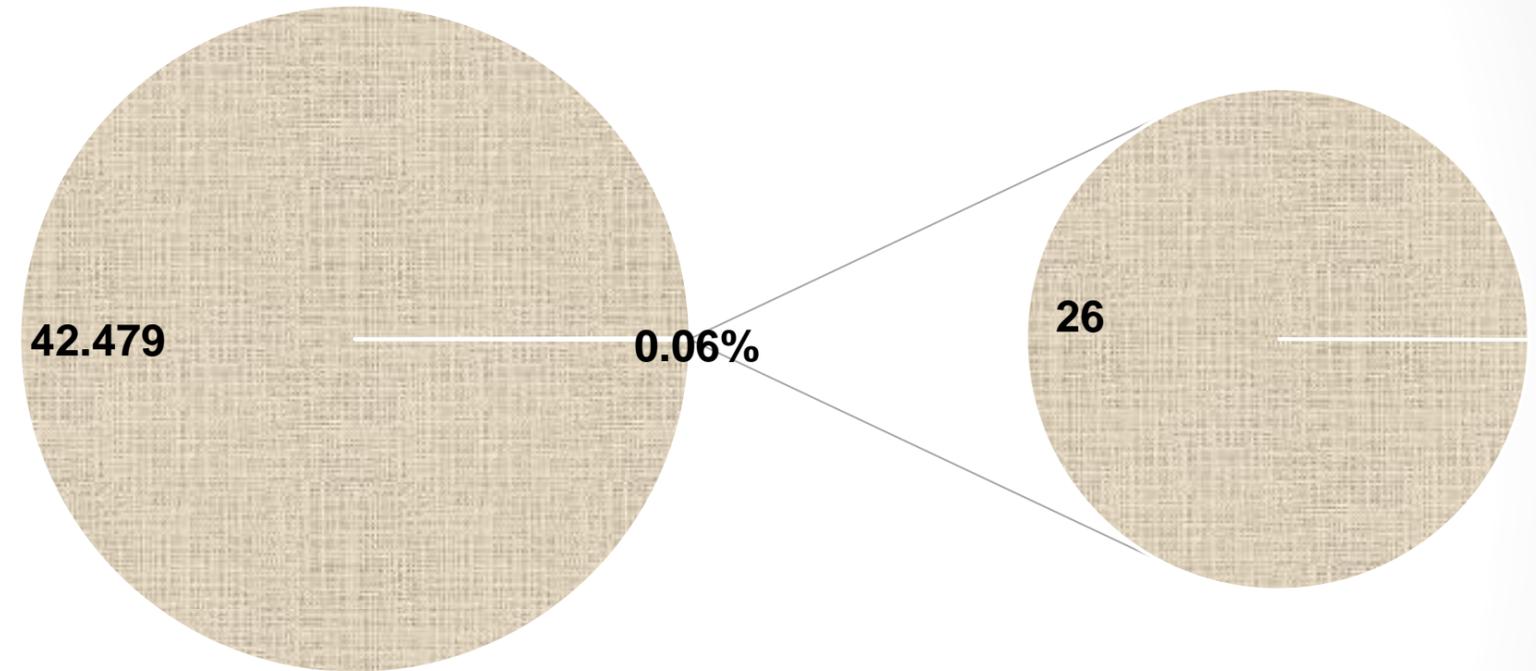
Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS
APLICATIVO SIRCI

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONSULTA	13	0,03%
FELICITACIÓN	16	0,04%
SUGERENCIA	380	1%
QUEJA	1.638	4%
RECLAMO	2.438	6%
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	37.994	89%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 42.479

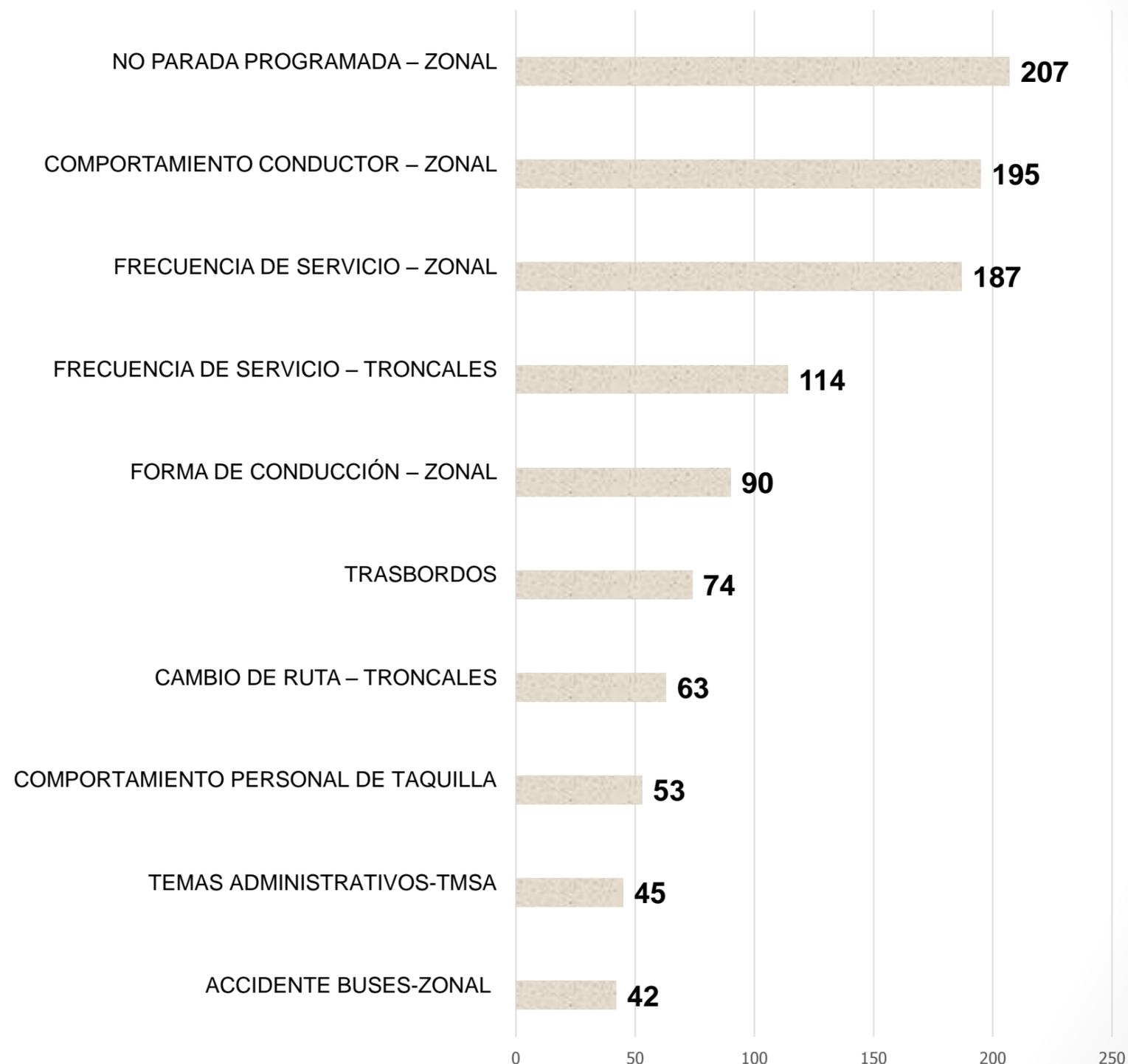


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	42.479
TRASLADOS	26

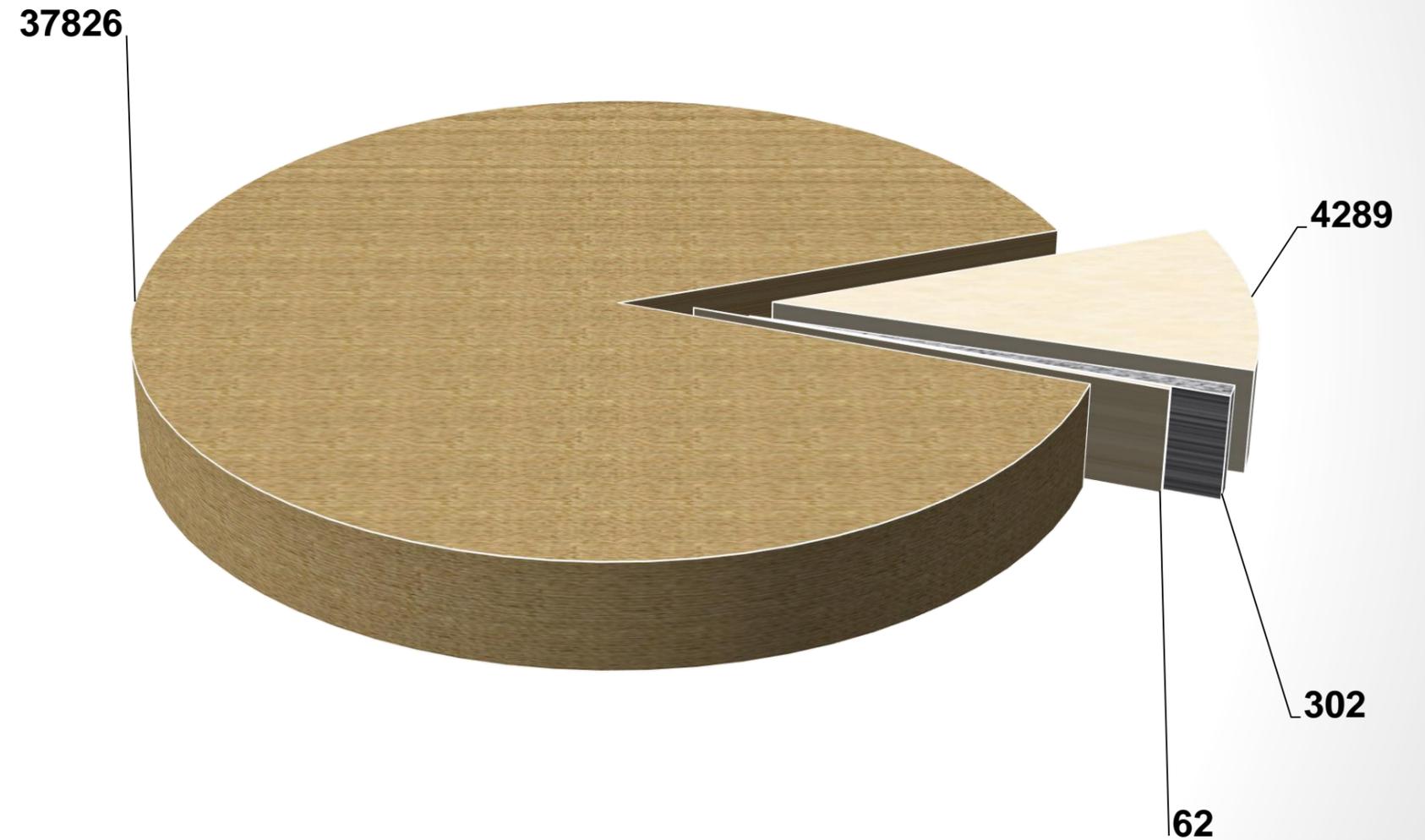


- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	42	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	45	4%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	53	5%
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	63	6%
TRASBORDOS	74	7%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	90	8%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	114	11%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	187	17%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	195	18%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	207	19%

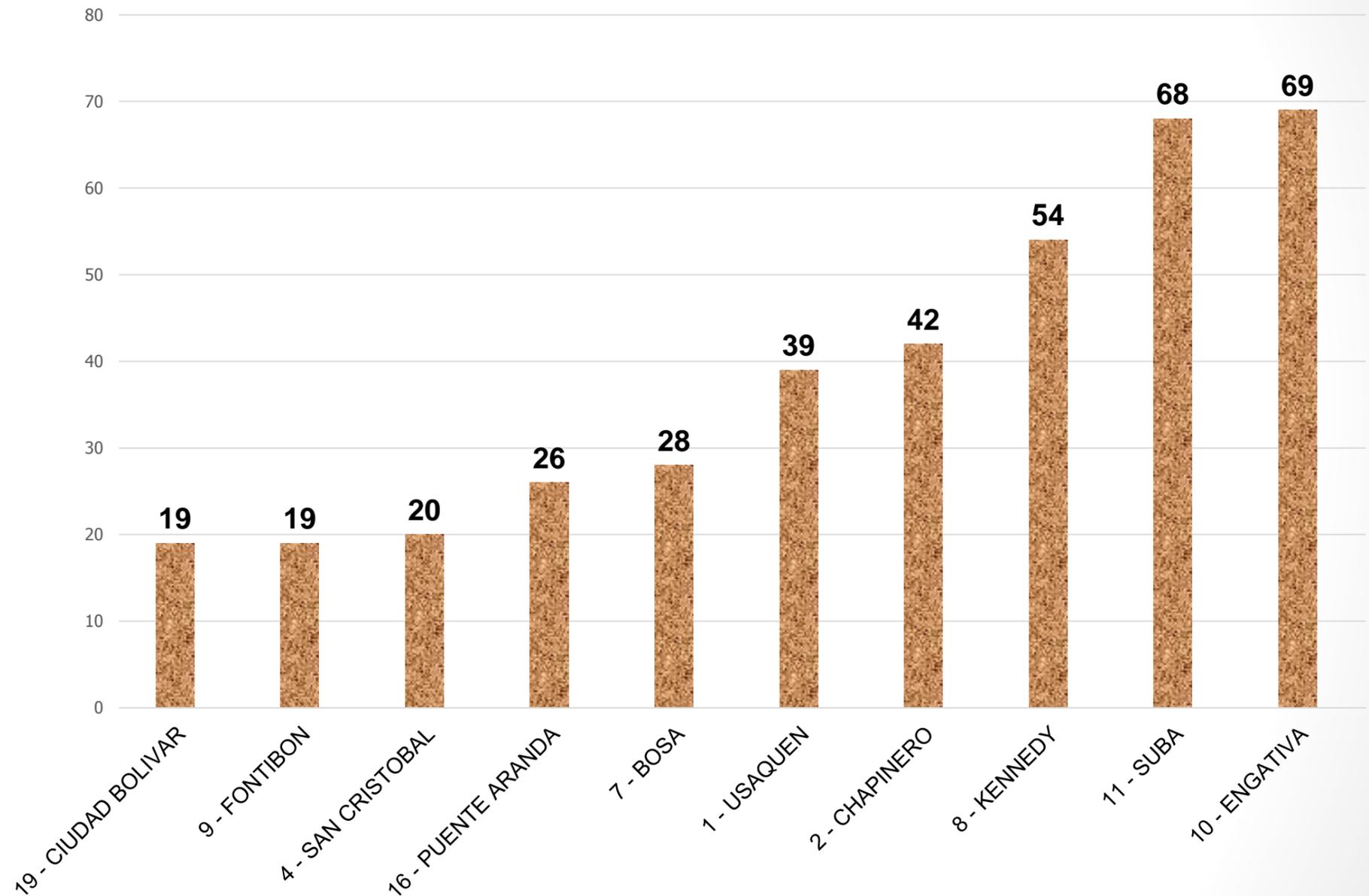


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	37.826	89%
WEB	4.289	10%
ESCRITO	302	1%
E-MAIL	62	0,15%



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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
19 - CIUDAD BOLIVAR	19	5%
9 - FONTIBON	19	5%
4 - SAN CRISTOBAL	20	5%
16 - PUENTE ARANDA	26	7%
7 - BOSA	28	7%
1 - USAQUEN	39	10%
2 - CHAPINERO	42	11%
8 - KENNEDY	54	14%
11 - SUBA	68	358%
10 - ENGATIVA	69	18%





**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.
2017**