

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

OCTUBRE 2017

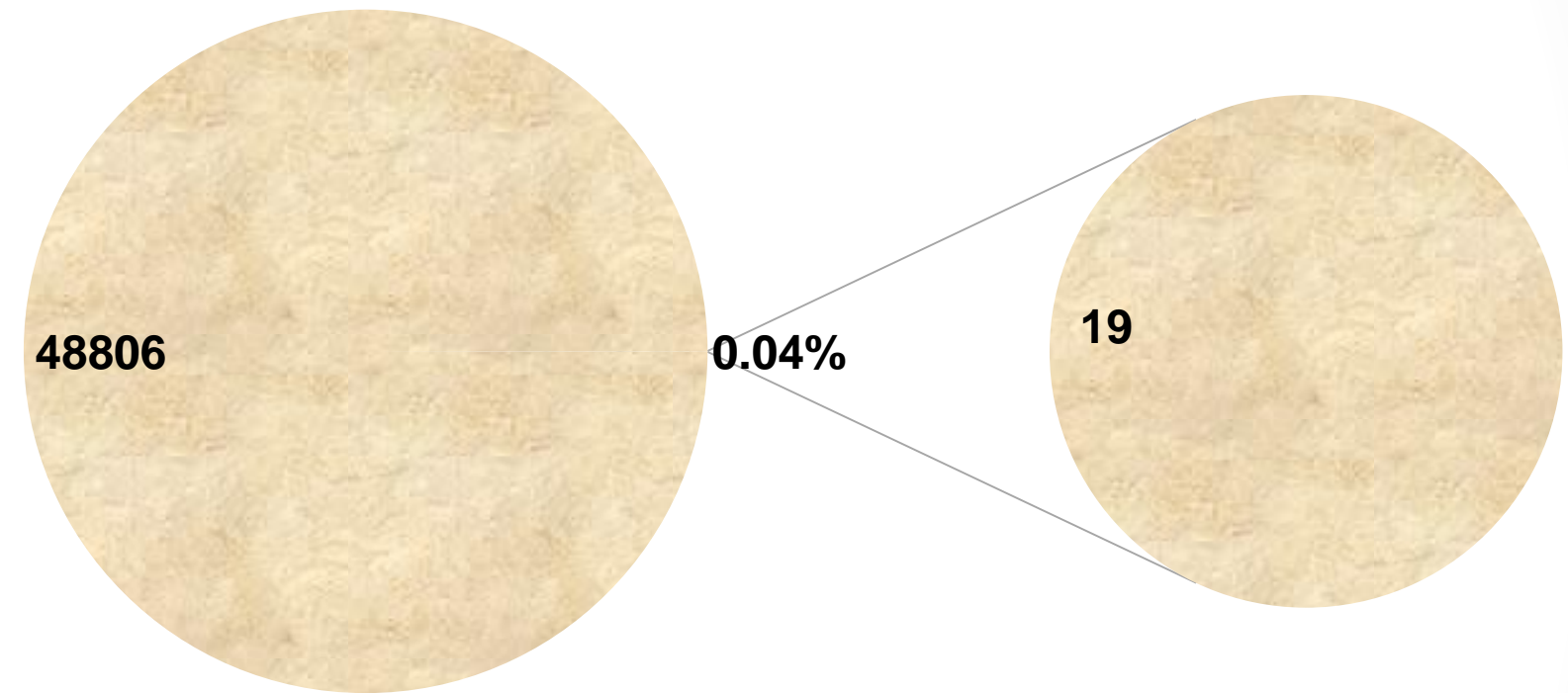
Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS
APLICATIVO SIRCI

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	43.351	89%
RECLAMO	3.555	7%
QUEJA	1.531	3%
SUGERENCIA	331	1%
CONSULTA	23	0,05%
FELICITACIÓN	15	0,03%



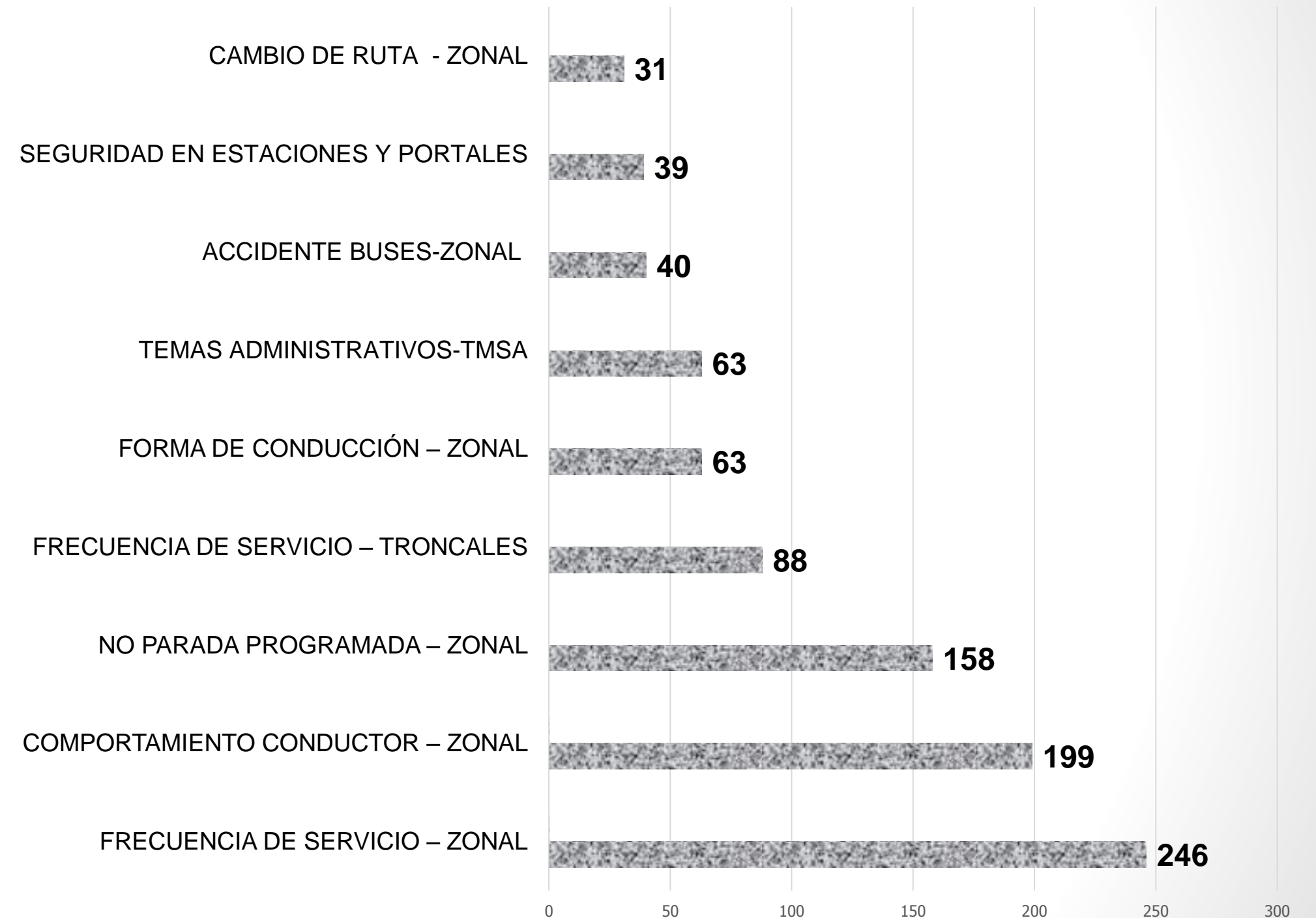
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 48.806

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	48.806
TRASLADOS	19



- 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)

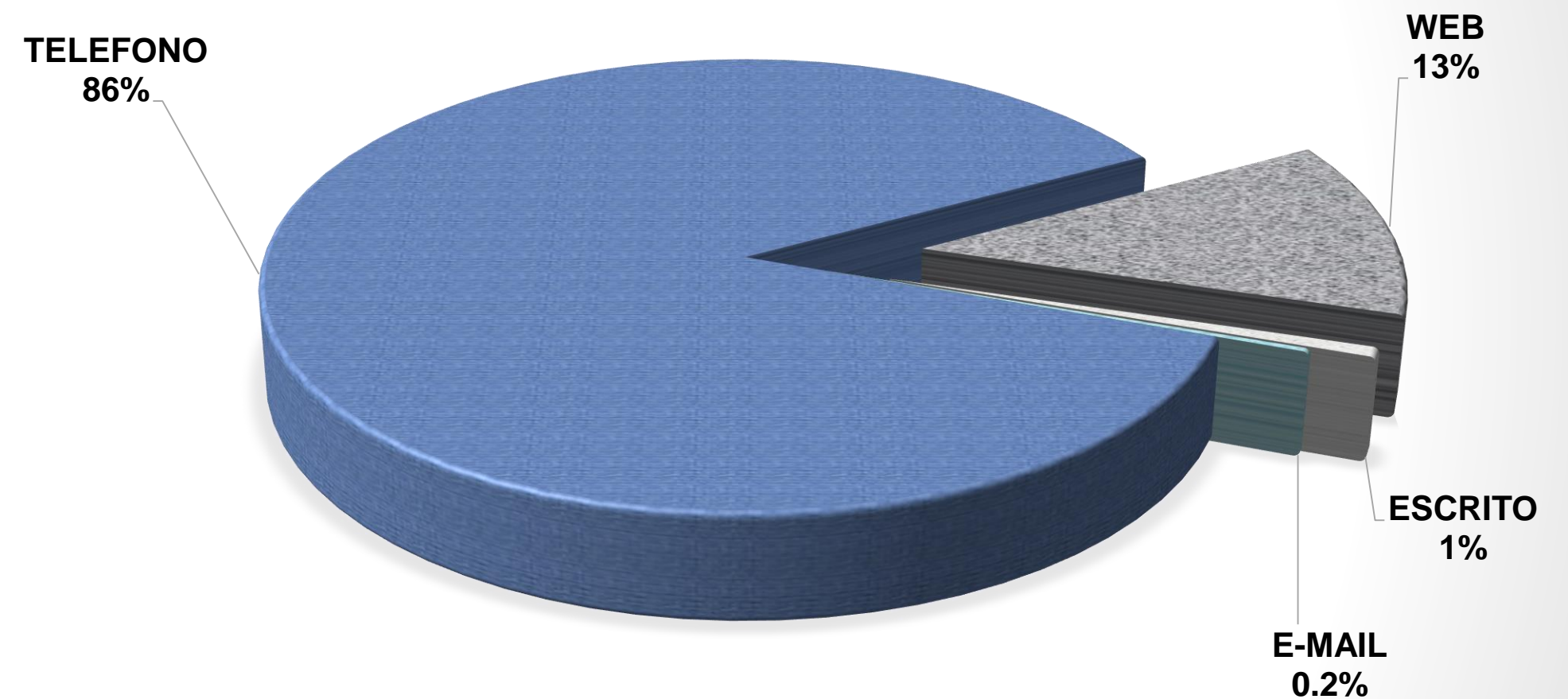
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	246	27%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	199	21%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	158	17%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	88	9%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	63	7%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	63	7%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	40	4%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	39	4%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	31	3%



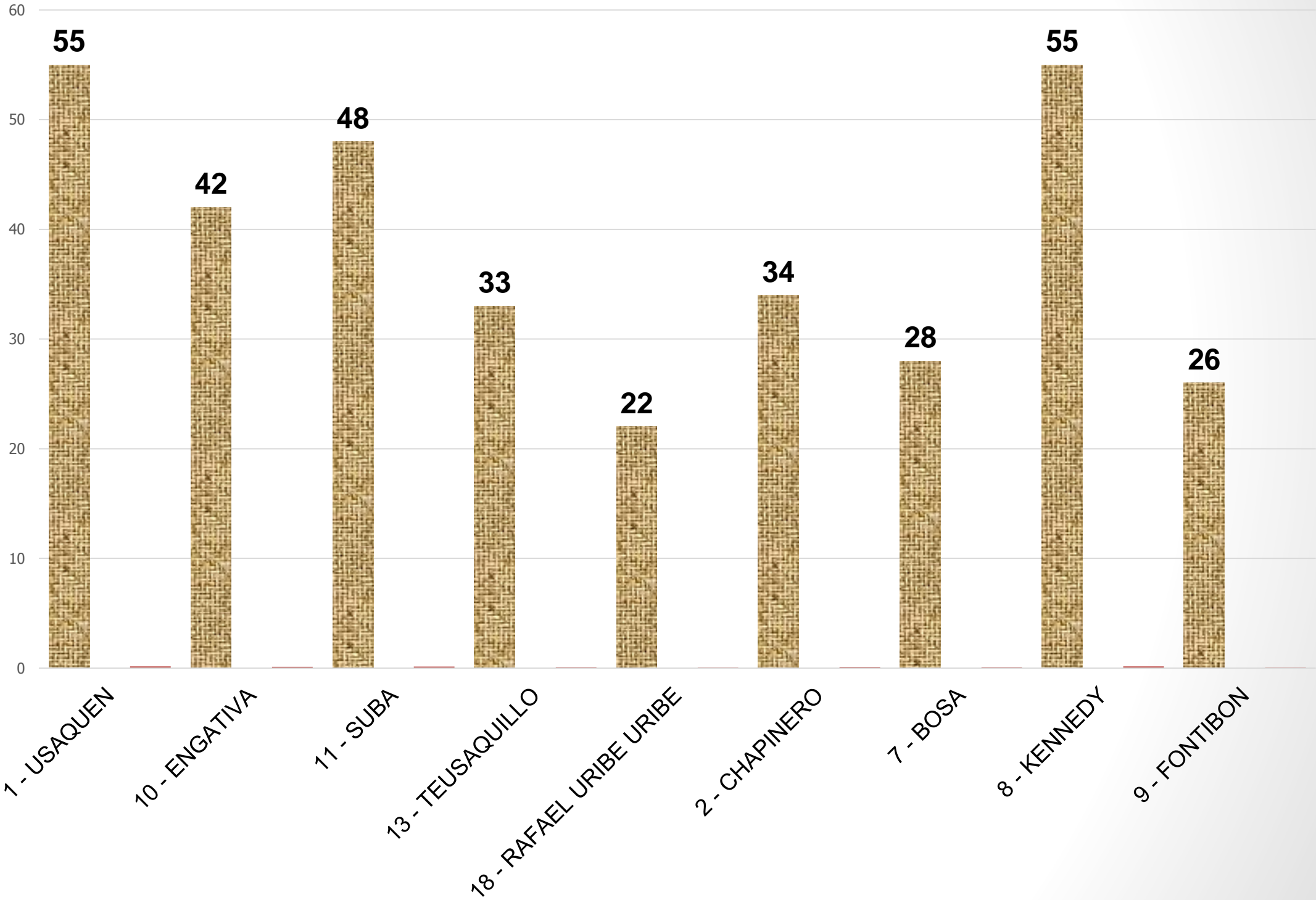
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	42.237	87%
WEB	6124	13%
ESCRITO	328	1%
E-MAIL	117	0,2%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	55	16%
10 - ENGATIVA	42	12%
11 - SUBA	48	14%
13 - TEUSAQUILLO	33	10%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	22	6%
2 - CHAPINERO	34	10%
7 - BOSA	28	8%
8 - KENNEDY	55	16%
9 - FONTIBON	26	8%





**TRANSMILENIO S.A.
2017**