

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

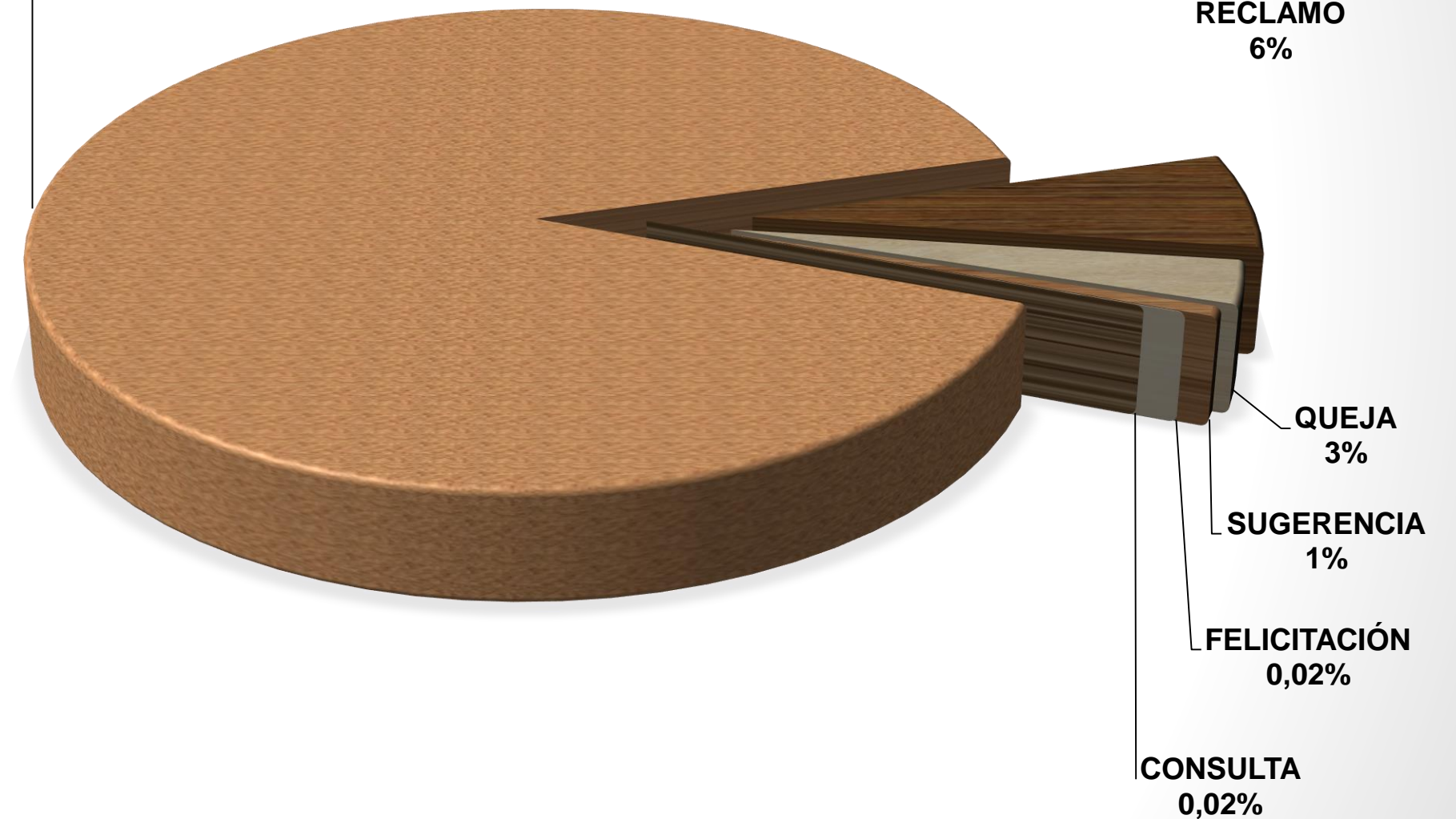
NOVIEMBRE 2017

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

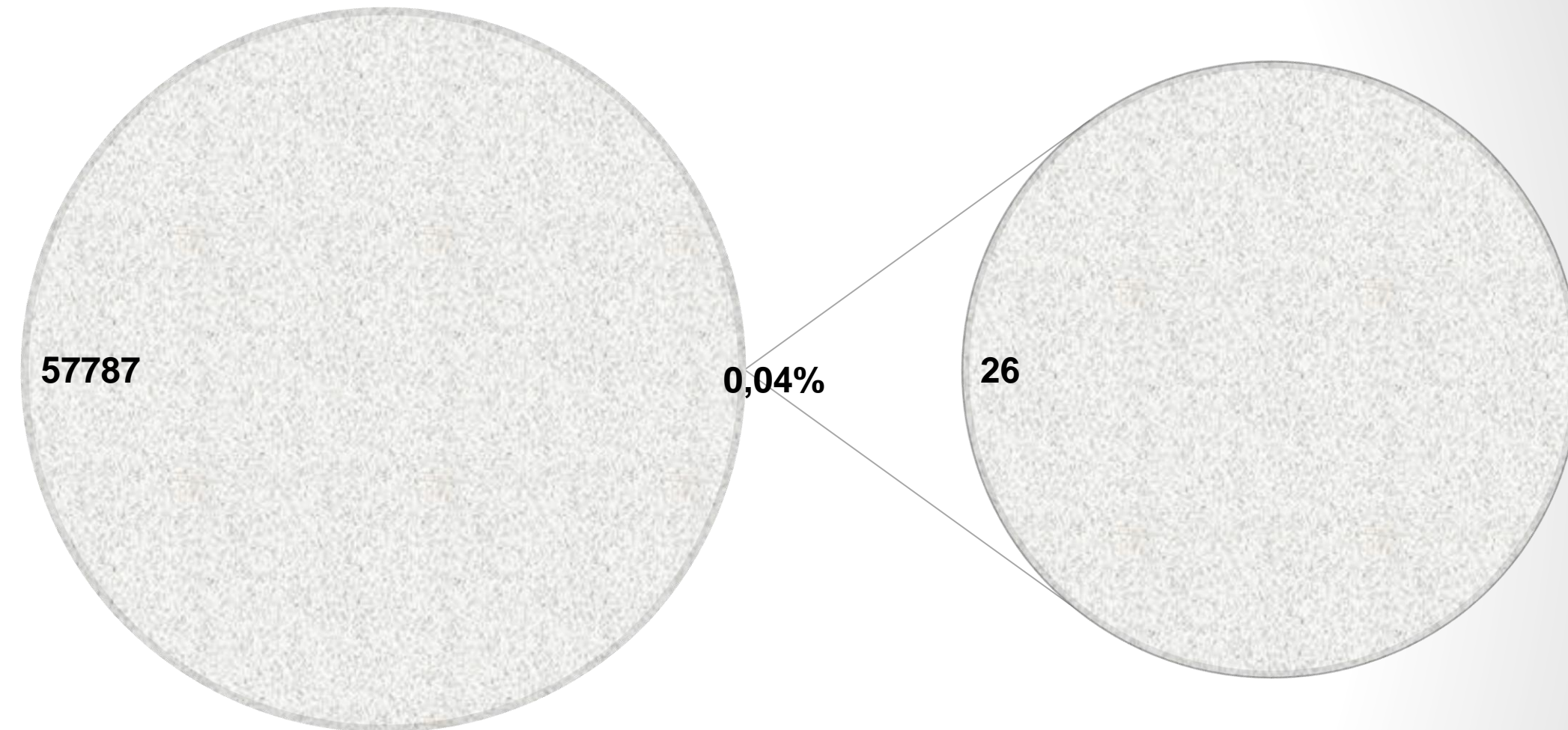
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	52.072	90%
RECLAMO	3.658	6%
QUEJA	1.659	3%
SUGERENCIA	373	1%
FELICITACIÓN	14	0,02%
CONSULTA	11	0,02%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 57.787

SOLICITUDES DE  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
90%

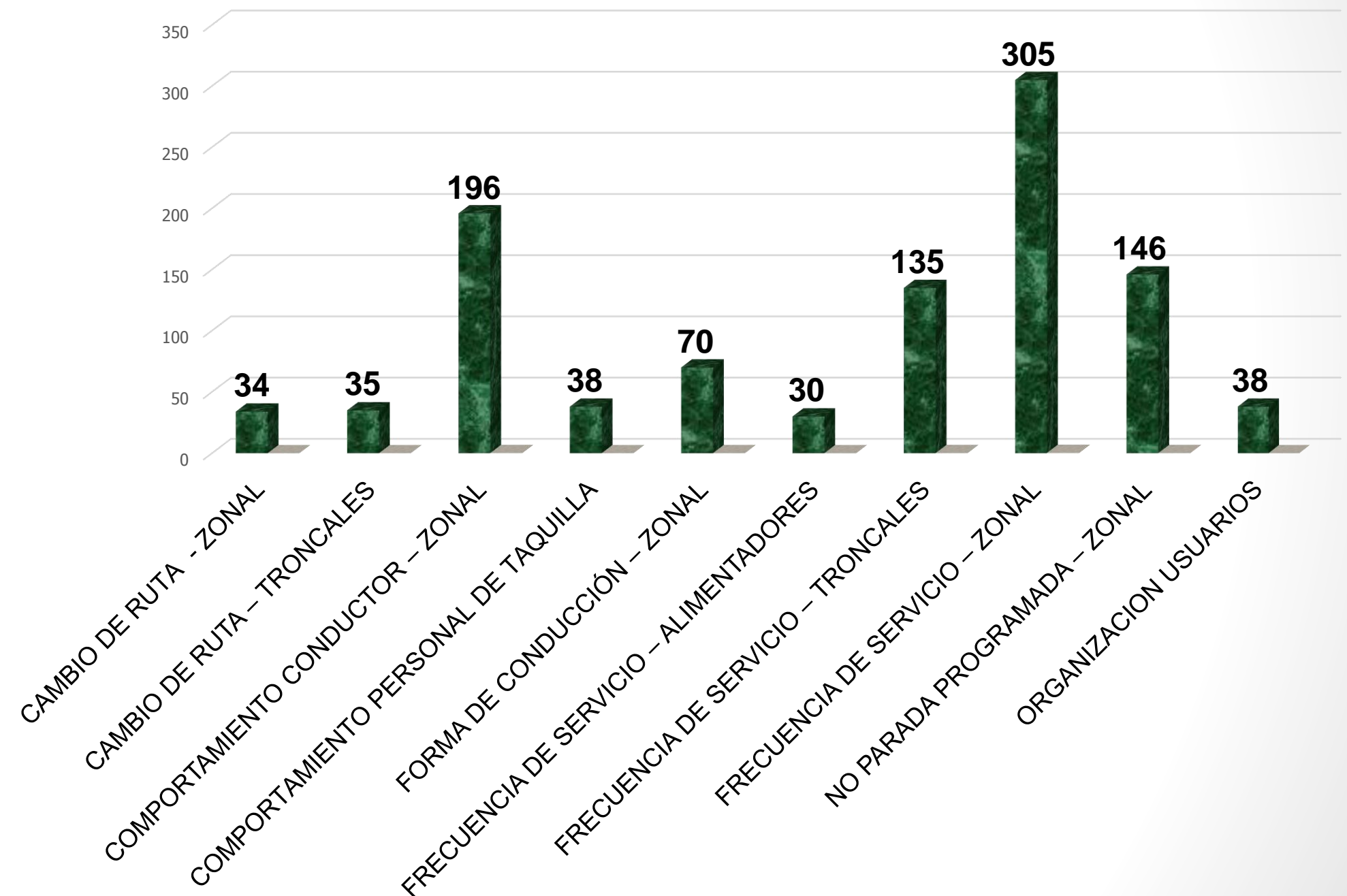


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	57.787
TRASLADOS	26



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 5 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	34	3%
CAMBIO DE RUTA – TRONCALES	35	3%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	196	19%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	38	4%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	70	7%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	30	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	135	13%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	305	30%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	146	14%
ORGANIZACION USUARIOS	38	4%

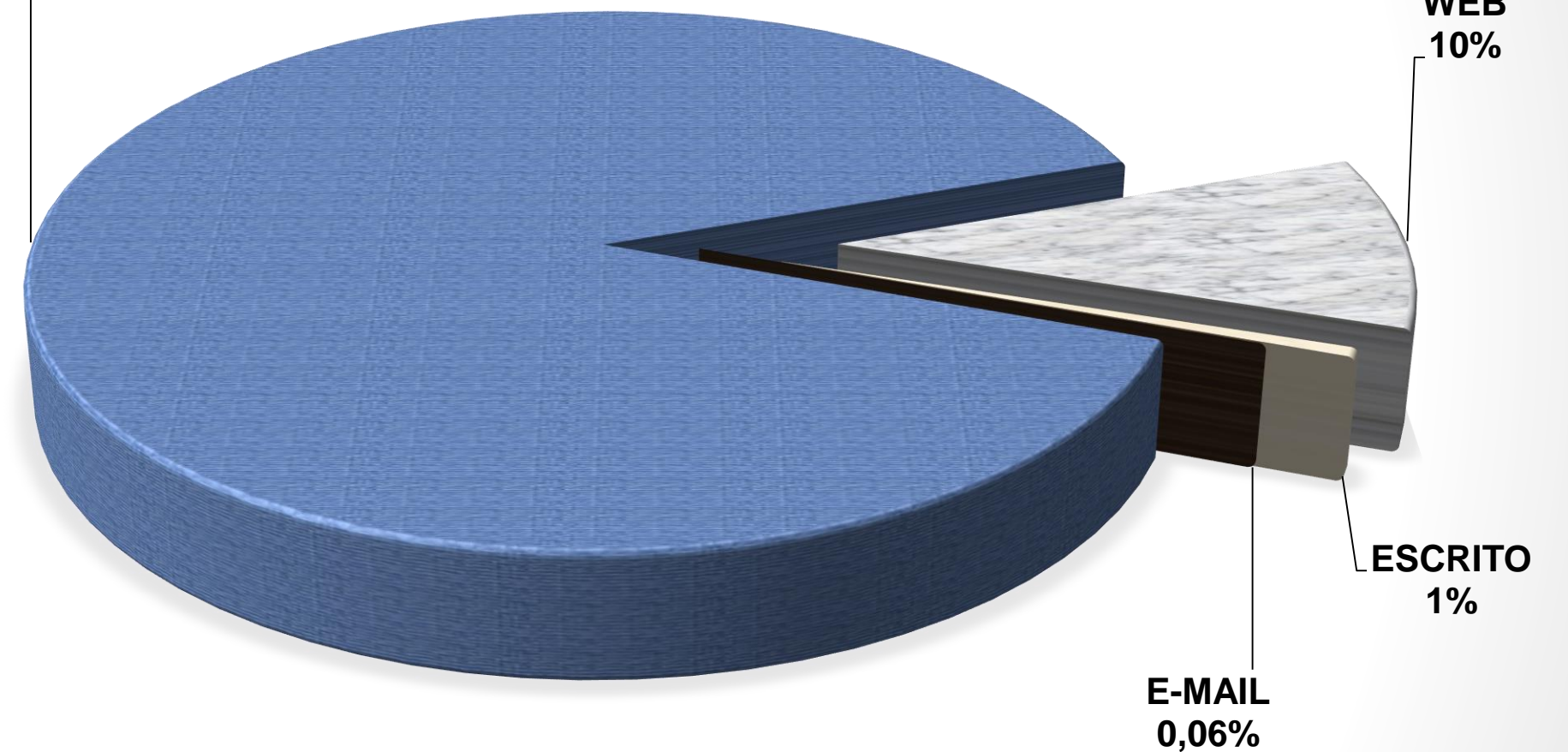




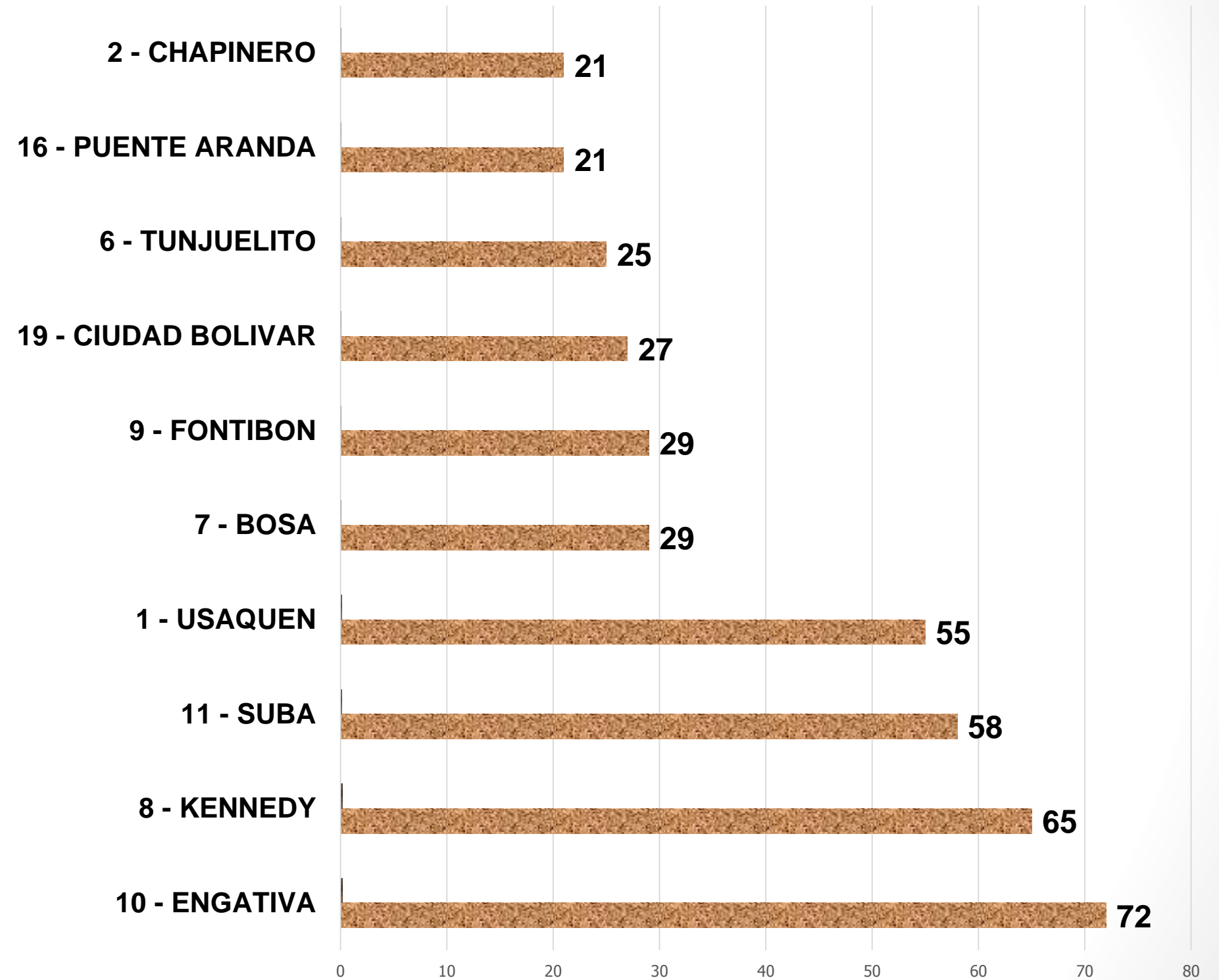
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	51509	89%
WEB	5936	10%
ESCRITO	309	1%
E-MAIL	33	0,06%

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

TELEFONO  
89%



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	72	18%
8 - KENNEDY	65	16%
11 - SUBA	58	14%
1 - USAQUEN	55	14%
7 - BOSA	29	7%
9 - FONTIBON	29	7%
19 - CIUDAD BOLIVAR	27	7%
6 - TUNJUELITO	25	6%
16 - PUENTE ARANDA	21	5%
2 - CHAPINERO	21	5%





**TRANSMILENIO S.A.  
2017**