

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

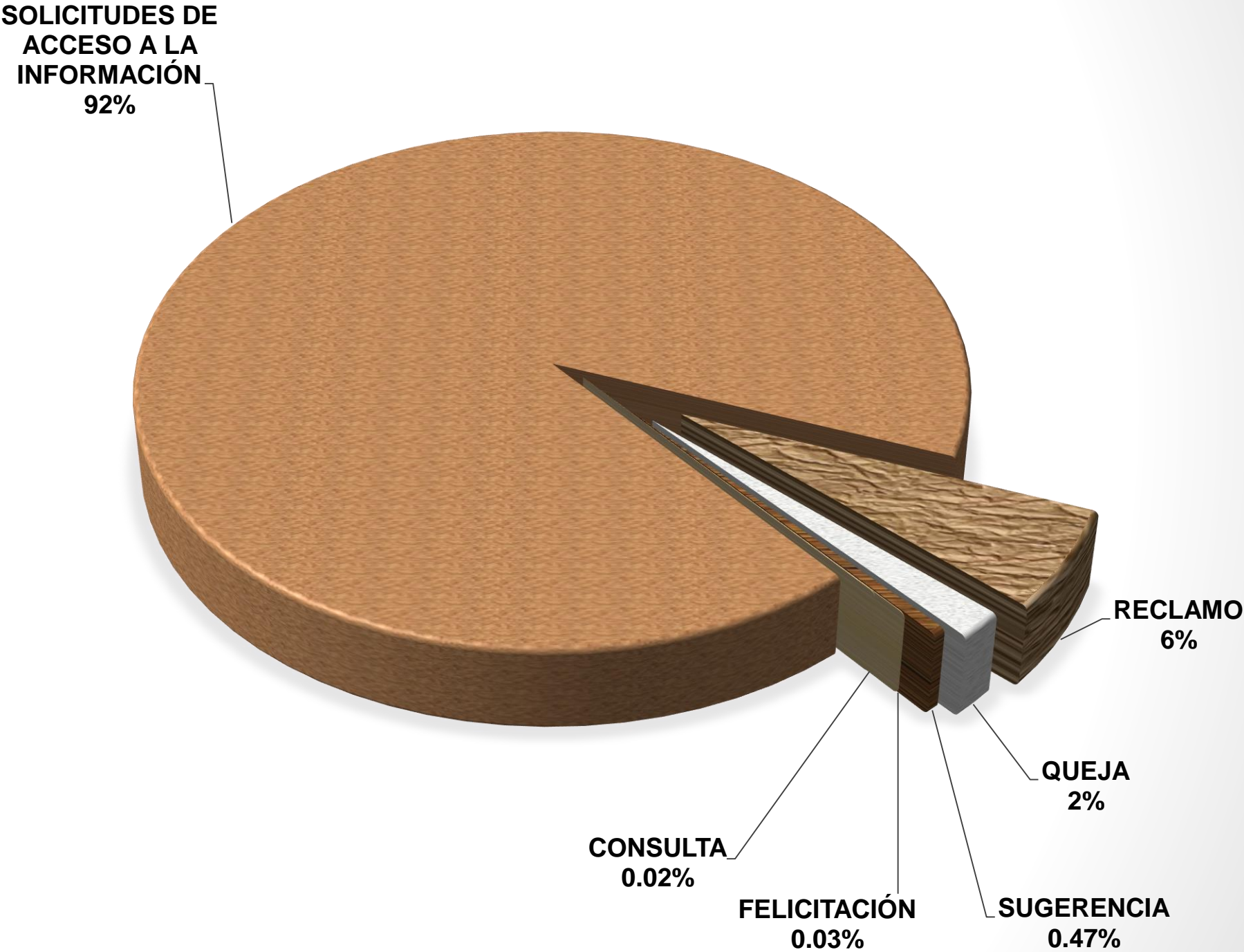
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

ENERO 2018

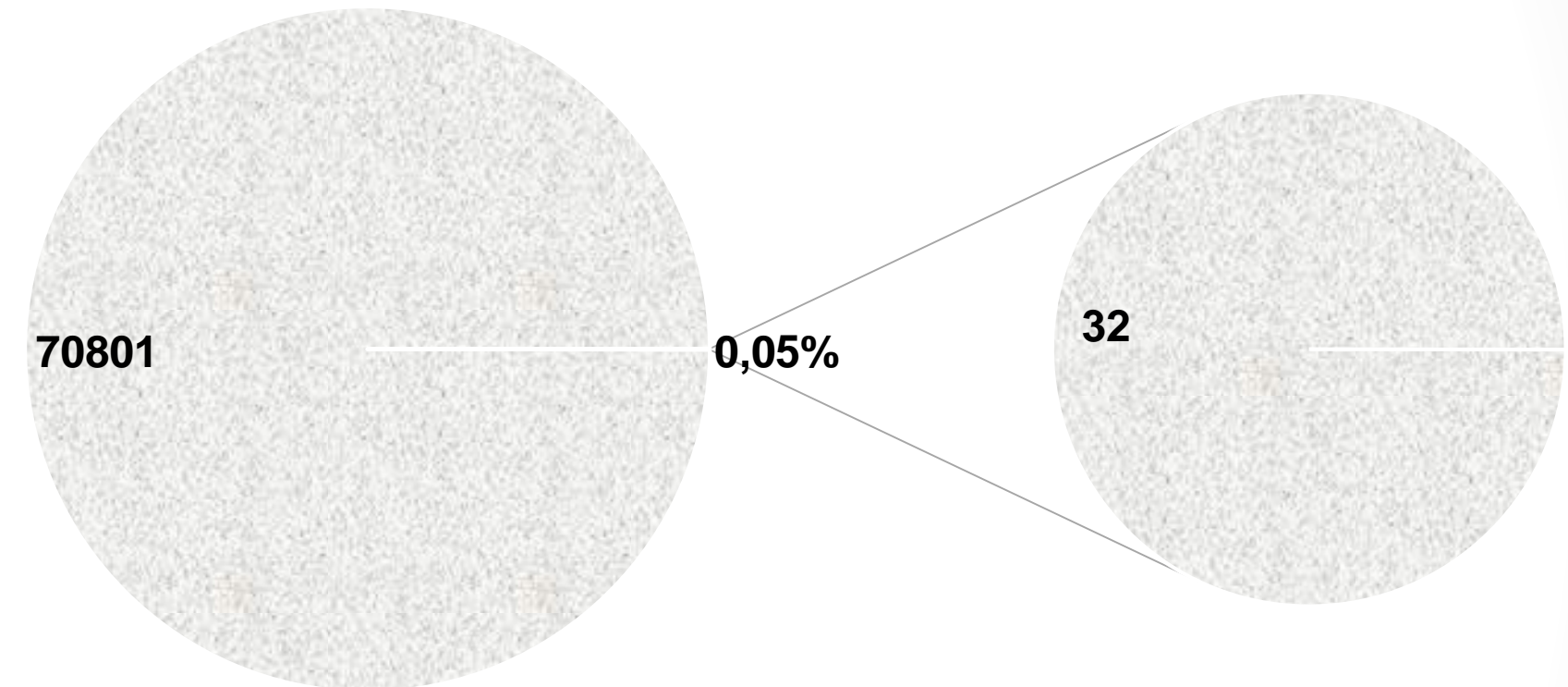
Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS
APLICATIVO SIRCI

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	64.993	92%
RECLAMO	4.261	6%
QUEJA	1.179	2%
SUGERENCIA	336	0,47%
FELICITACIÓN	18	0,03%
CONSULTA	14	0,02%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 70.801



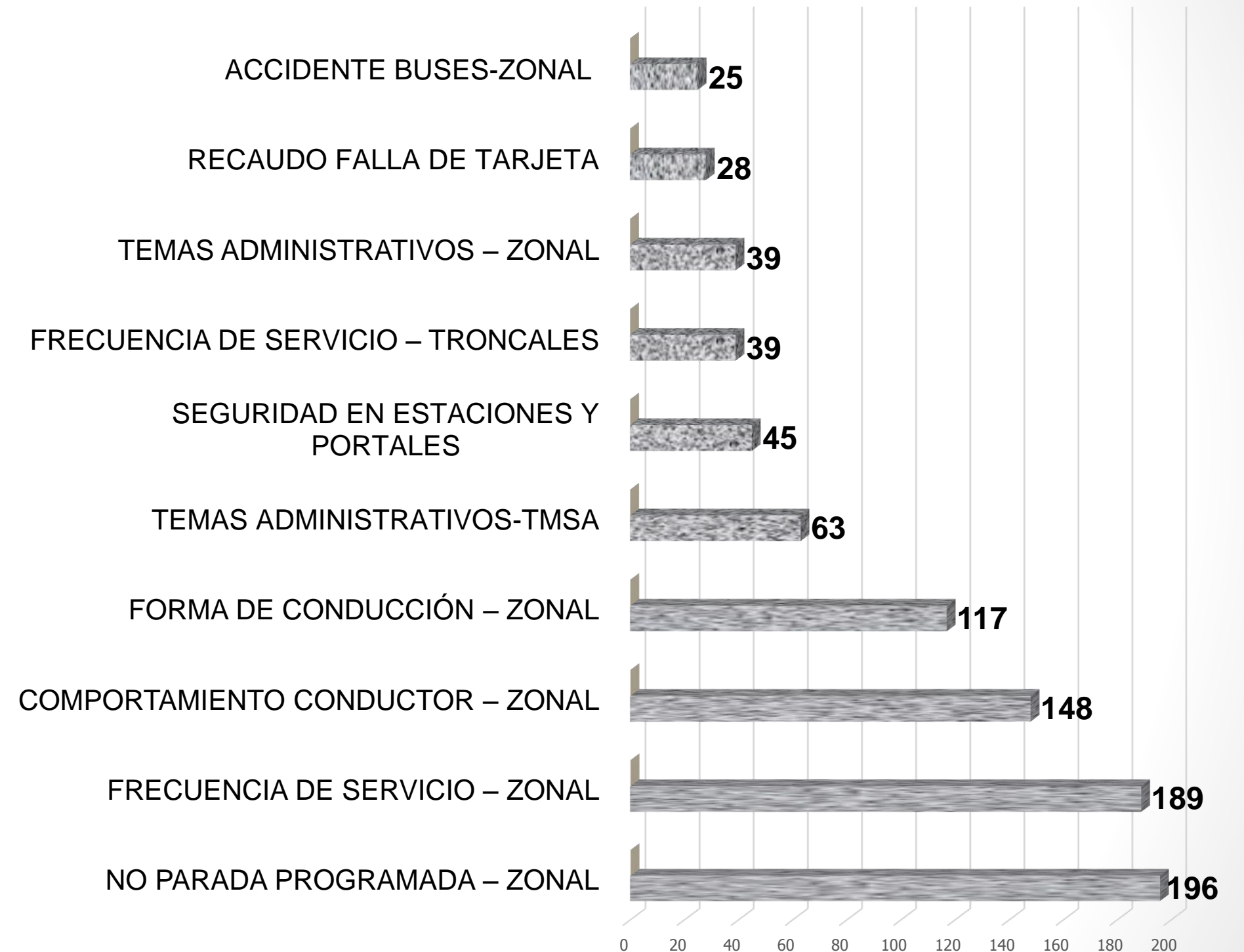
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	70.801
TRASLADOS	32



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 3 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2018

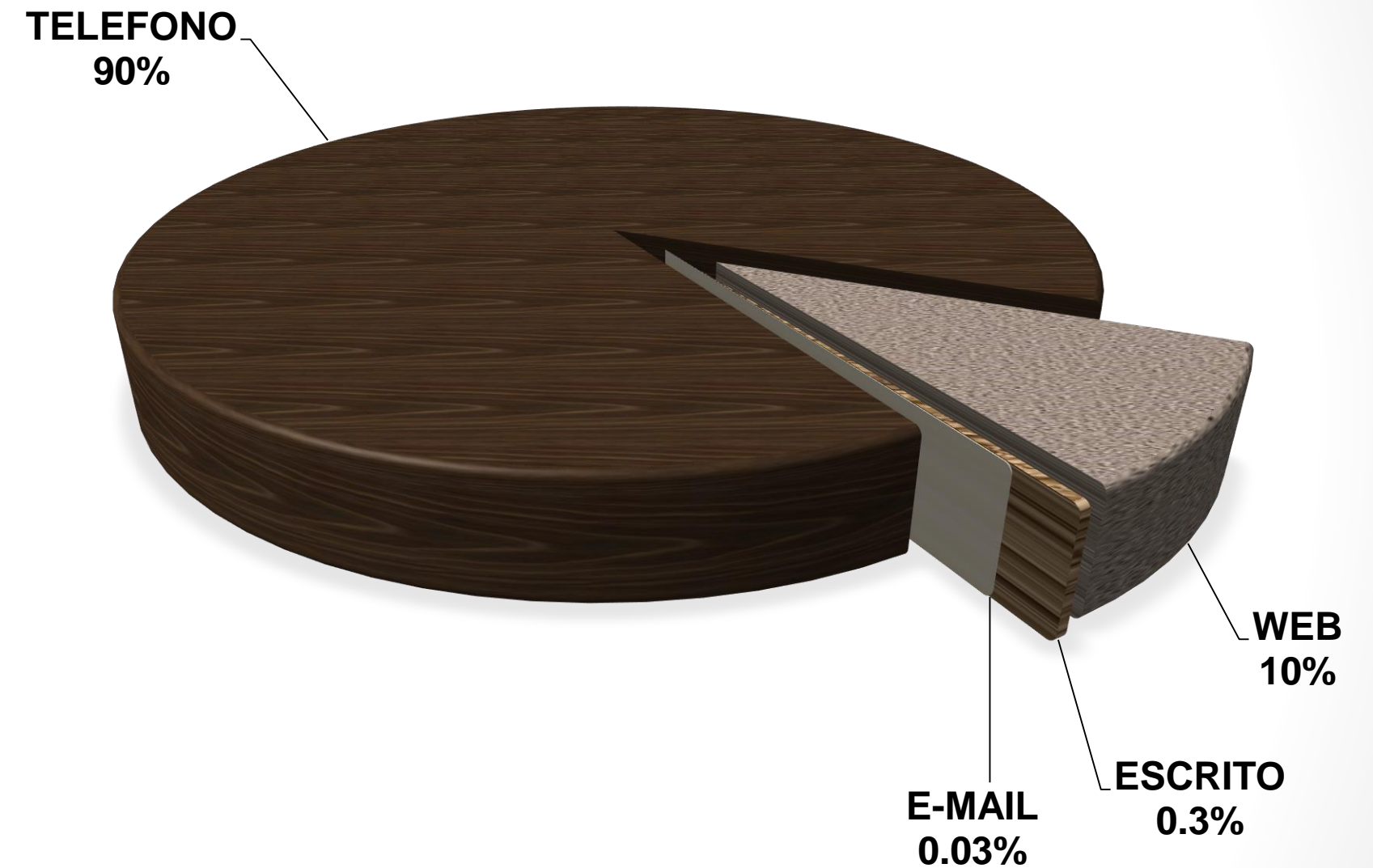
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	196	22%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	189	21%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	148	17%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	117	13%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	63	7%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	45	5%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	39	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS – ZONAL	39	4%
RECAUDO FALLA DE TARJETA	28	3%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	25	3%



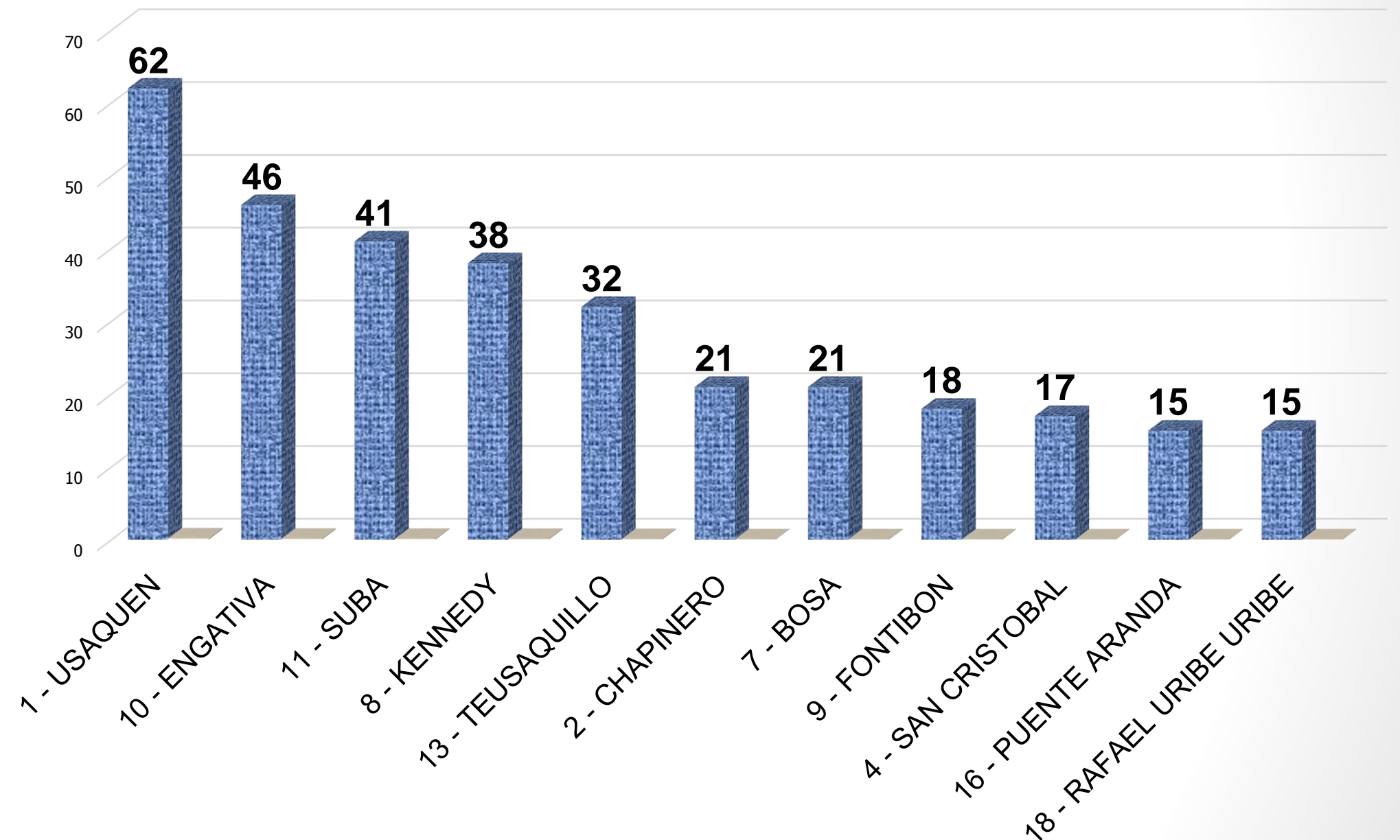
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2018

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	63.386	90%
WEB	7.152	10%
ESCRITO	240	0,3%
E-MAIL	23	0,03%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 – USAQUEN	62	19%
10 – ENGATIVA	46	14%
11 – SUBA	41	13%
8 – KENNEDY	38	12%
13 – TEUSAQUILLO	32	10%
2 – CHAPINERO	21	6%
7 – BOSA	21	6%
9 – FONTIBON	18	6%
4 - SAN CRISTOBAL	17	5%
16 - PUENTE ARANDA	15	5%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	15	5%





TRANSMILENIO S.A. 2018