

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

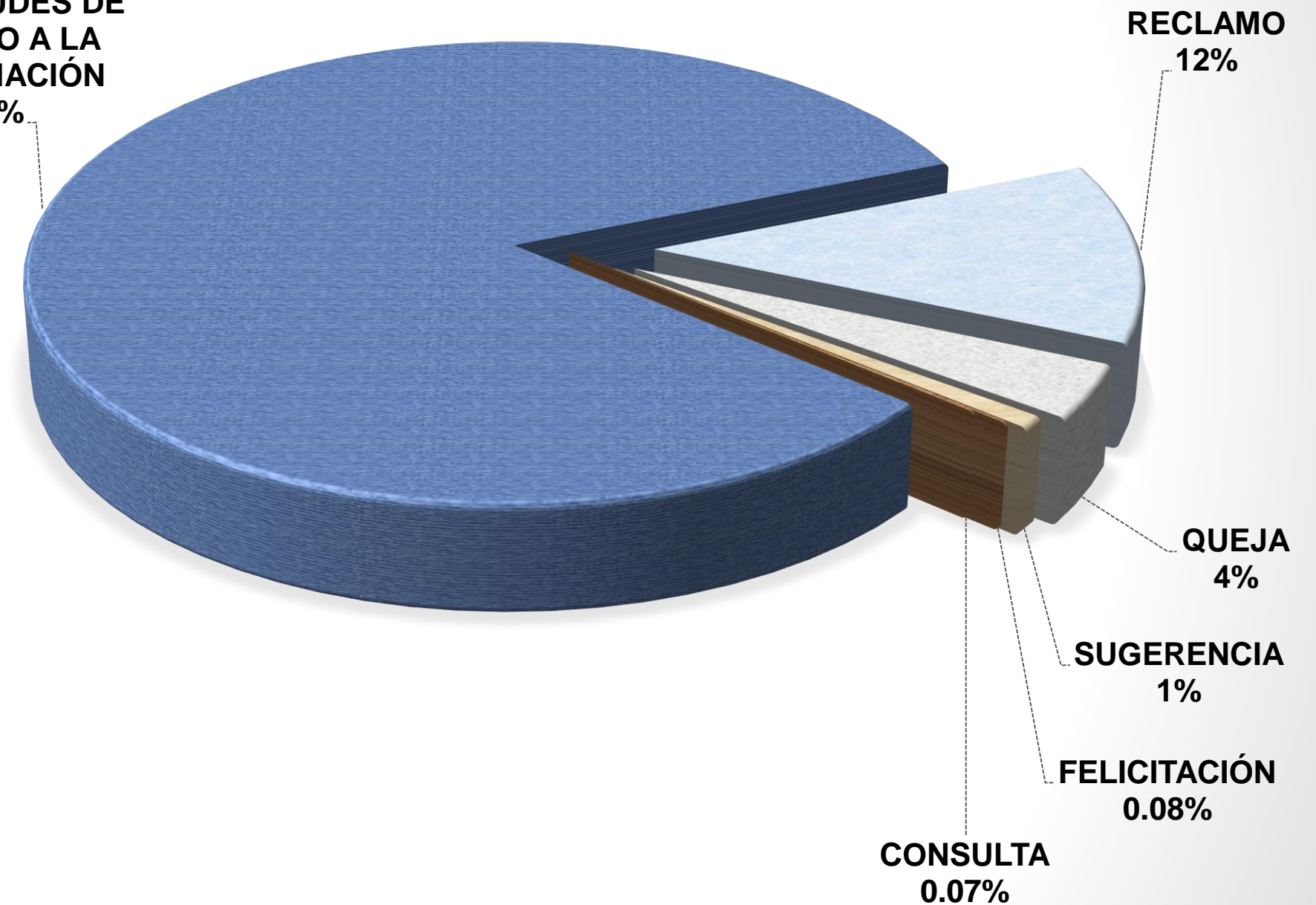
ABRIL 2018

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

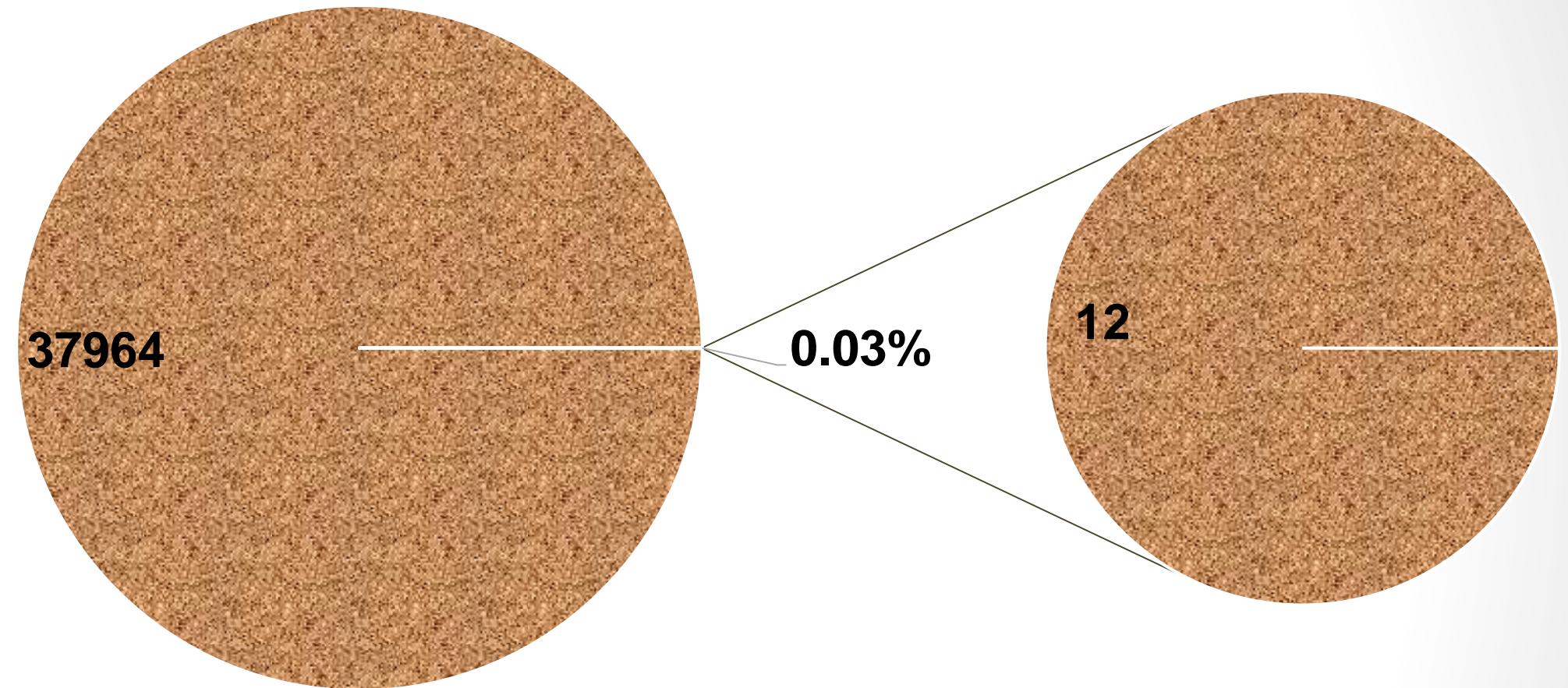
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	31.429	83%
RECLAMO	4.753	13%
QUEJA	1.411	4%
SUGERENCIA	313	1%
FELICITACIÓN	32	0,08%
CONSULTA	26	0,07%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 37.964

SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
83%



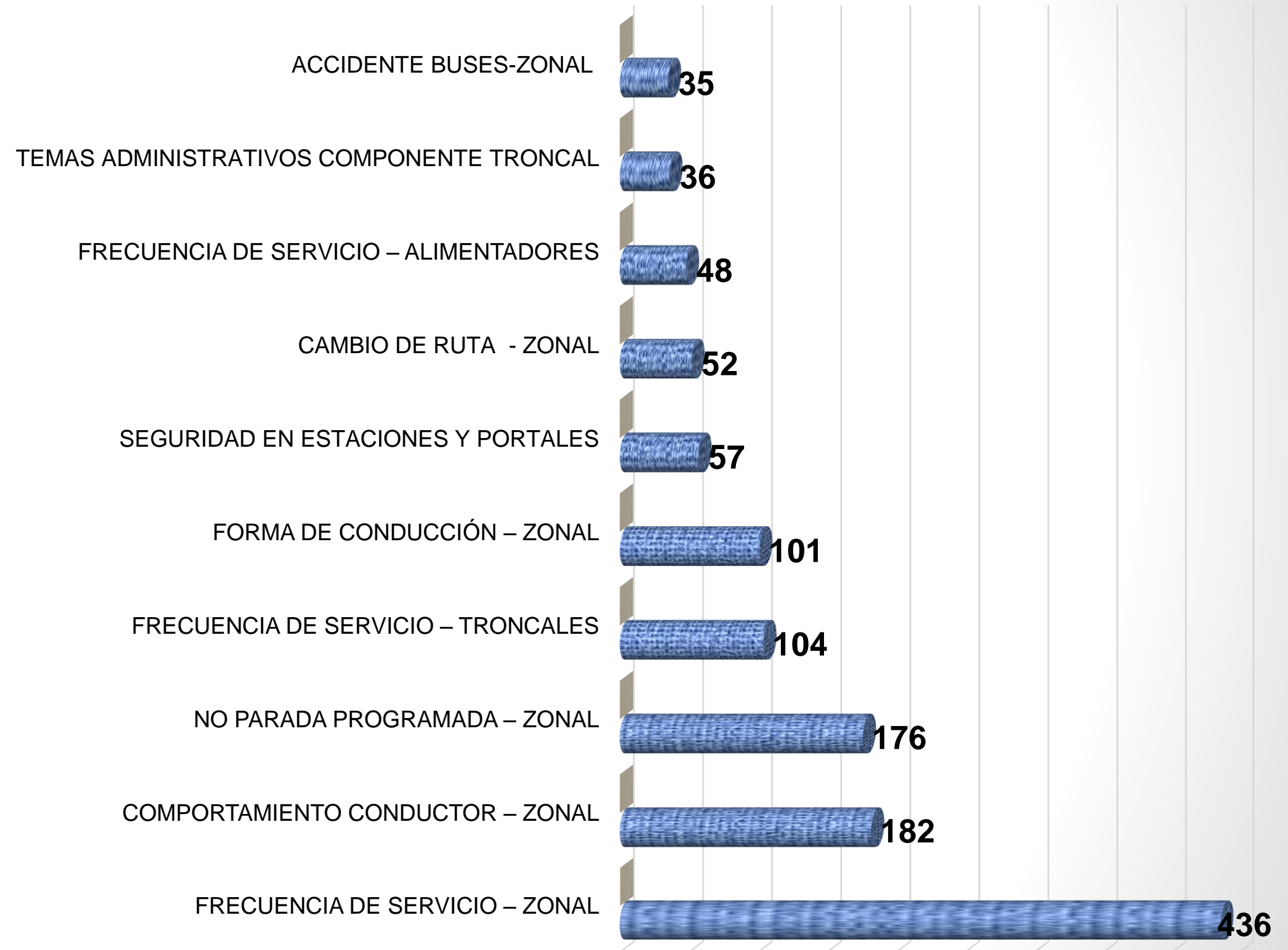
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	37.964
TRASLADOS	12



- 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)

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

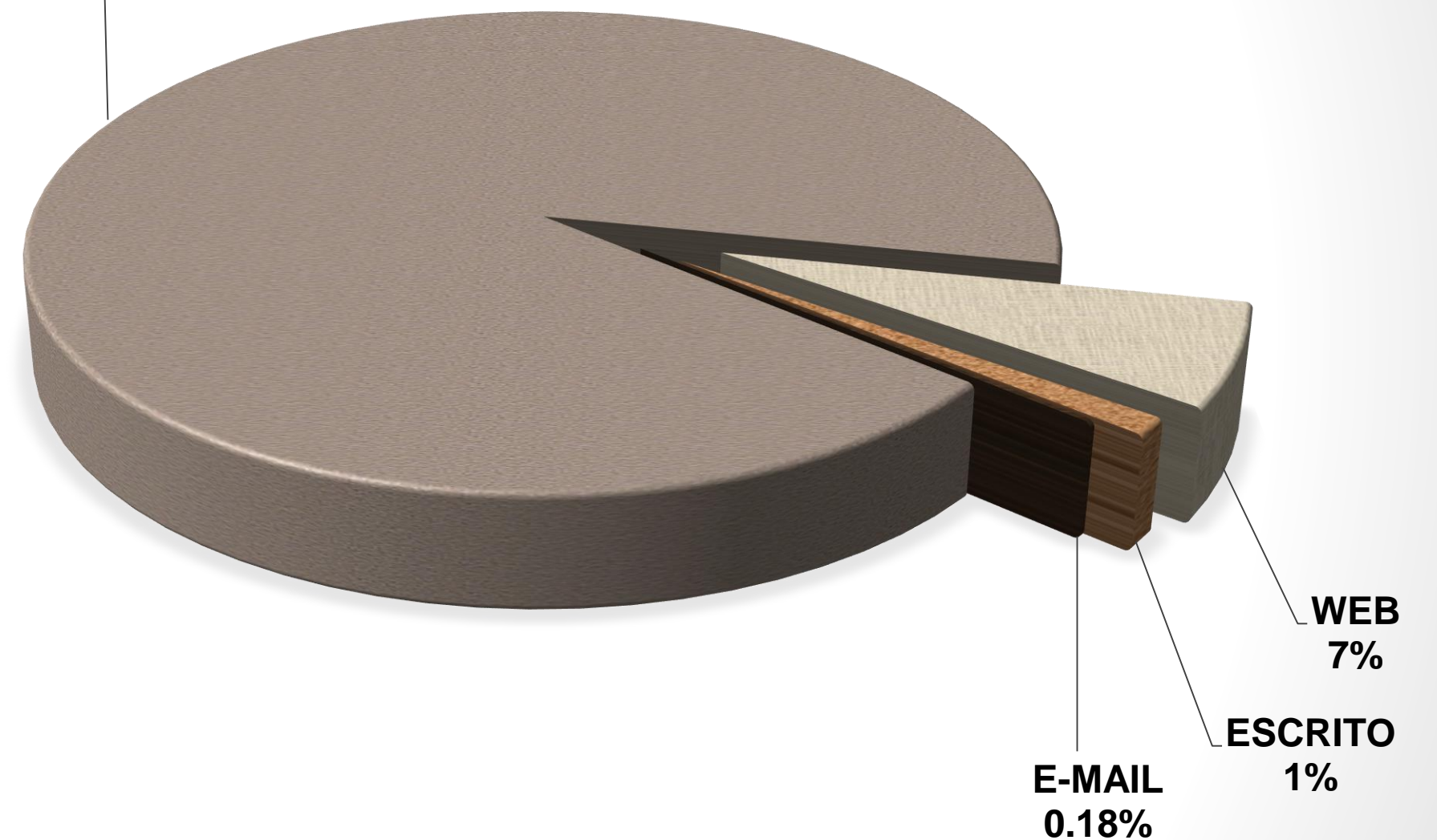
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	436	36%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	182	15%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	176	14%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	104	8%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	101	8%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	57	5%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	52	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	48	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	36	3%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	35	3%



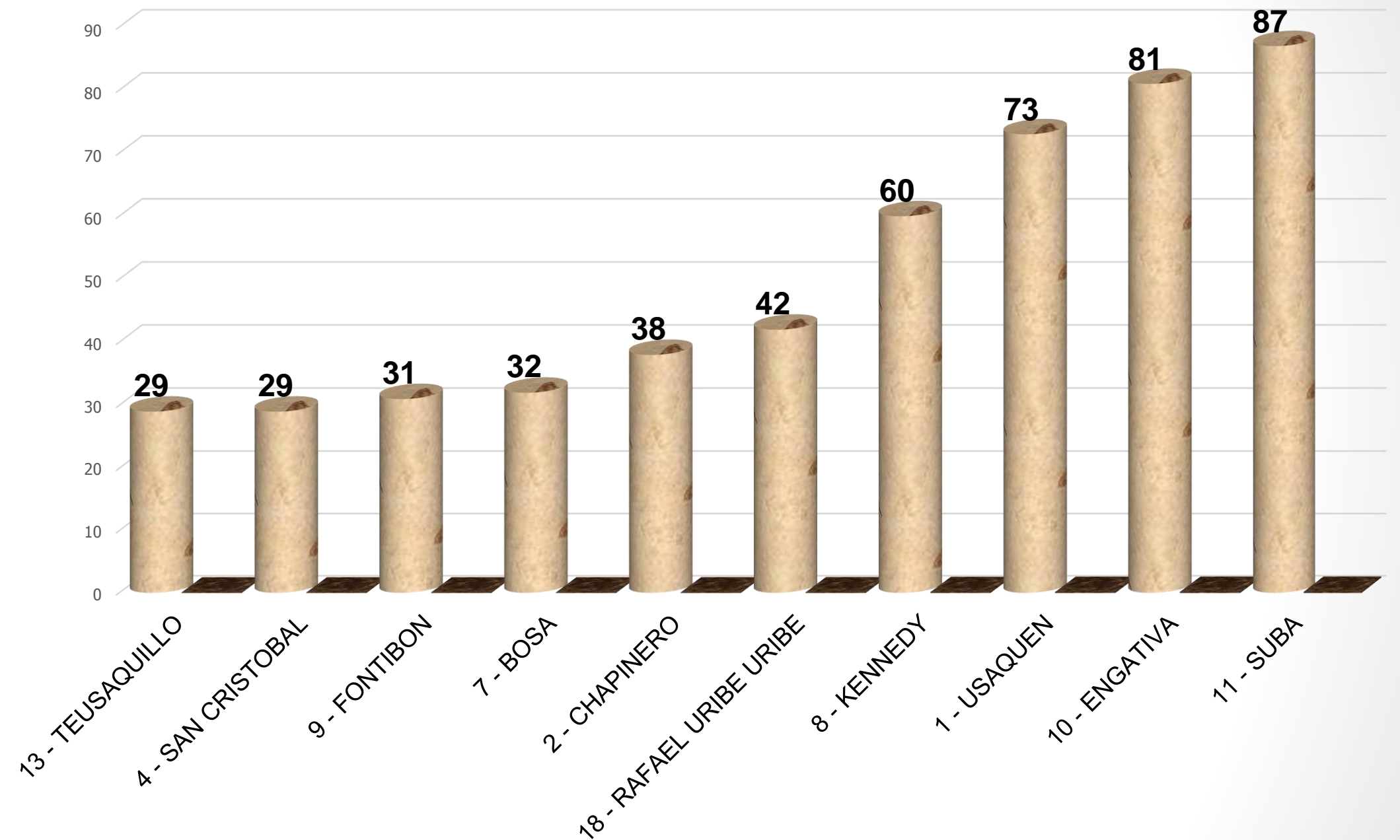
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	34.937	92%
WEB	2.528	7%
ESCRITO	429	1%
E-MAIL	70	0,18%

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

TELEFONO
92%



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
13 - TEUSAQUILLO	29	6%
4 - SAN CRISTOBAL	29	6%
9 - FONTIBON	31	6%
7 - BOSA	32	6%
2 - CHAPINERO	38	8%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	42	8%
8 - KENNEDY	60	12%
1 - USAQUEN	73	15%
10 - ENGATIVA	81	16%
11 - SUBA	87	17%





**TRANSMILENIO S.A.
2018**