

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

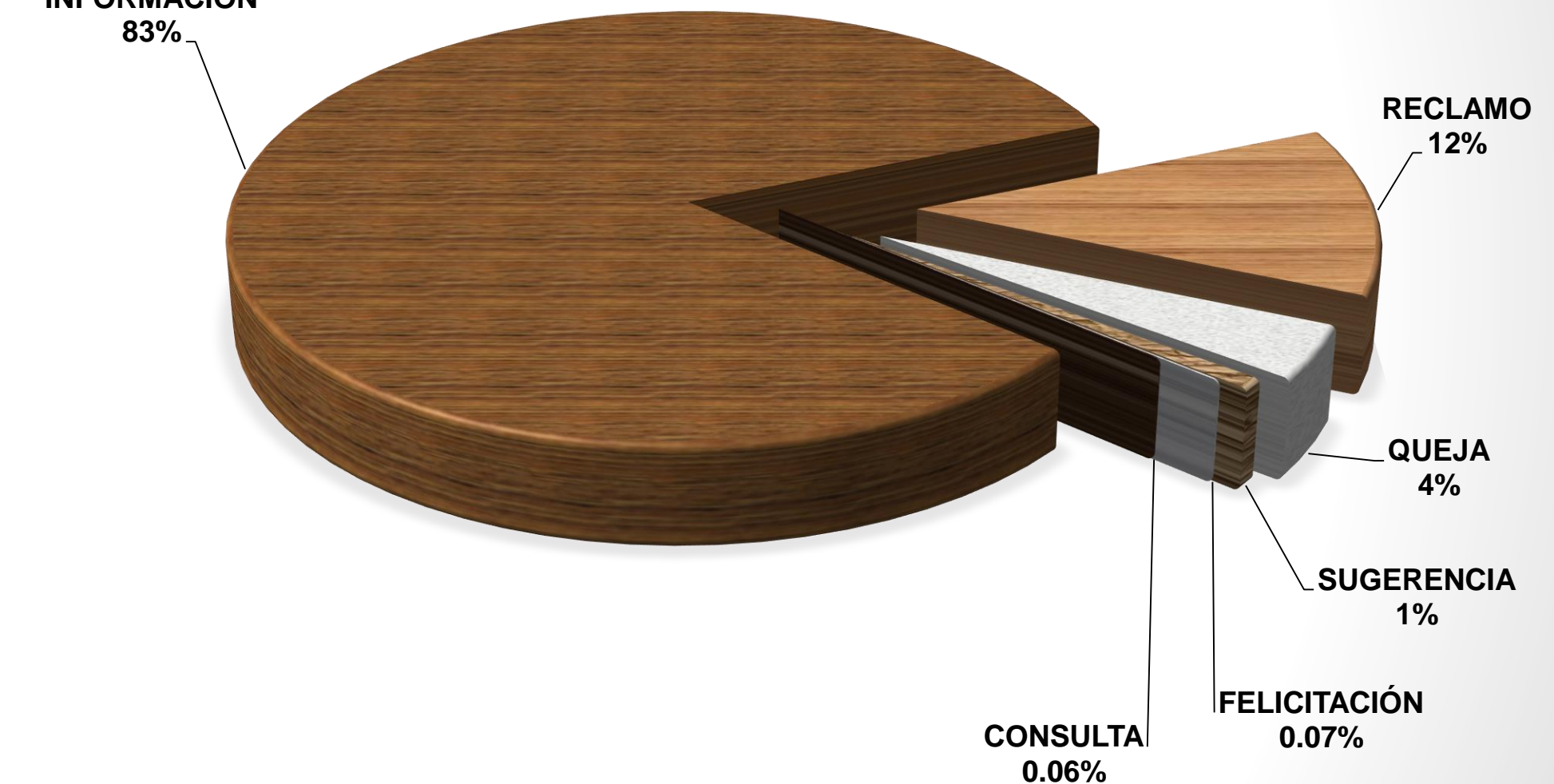
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

MAYO 2018

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

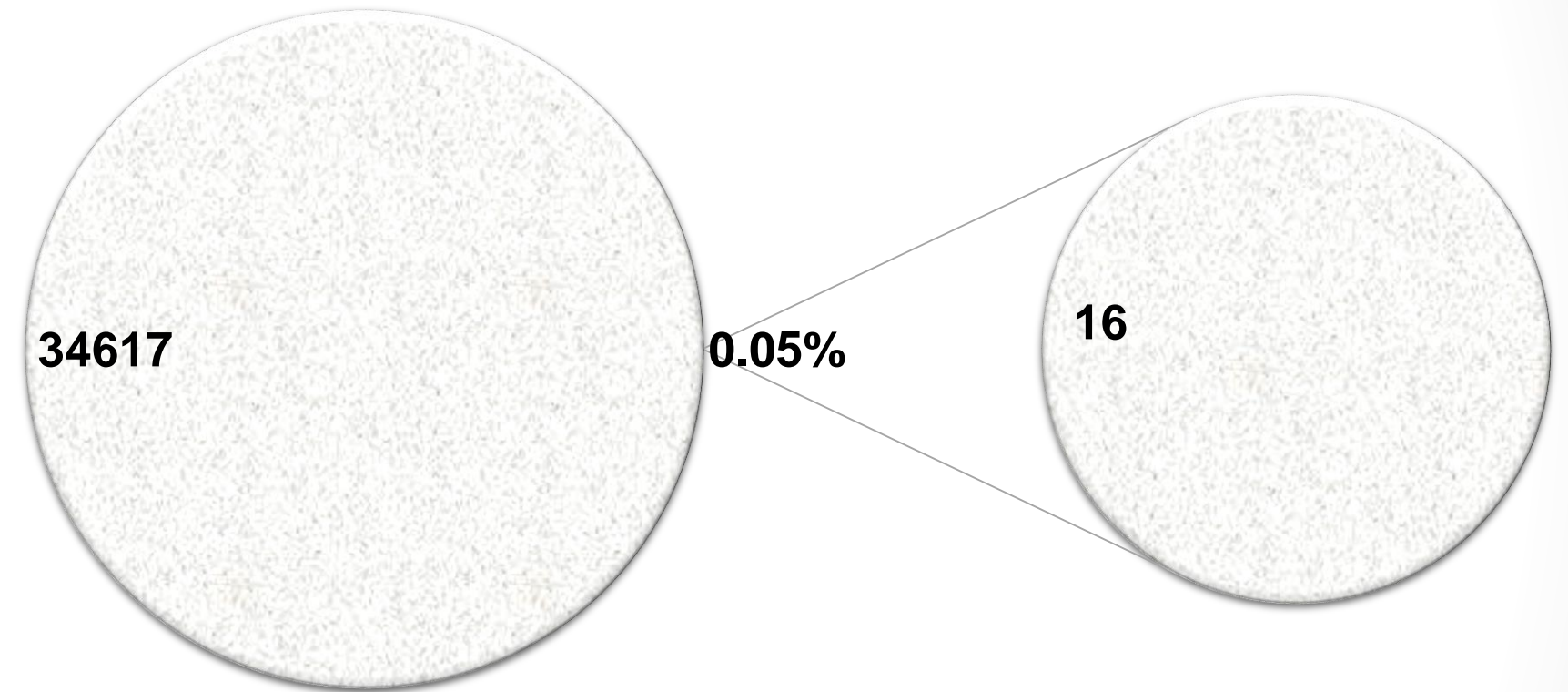
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	28.650	83%
RECLAMO	4.294	12%
QUEJA	1.358	4%
SUGERENCIA	269	1%
FELICITACIÓN	25	0,07%
CONSULTA	21	0,06%

SOLICITUDES DE  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
83%



TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 34.617

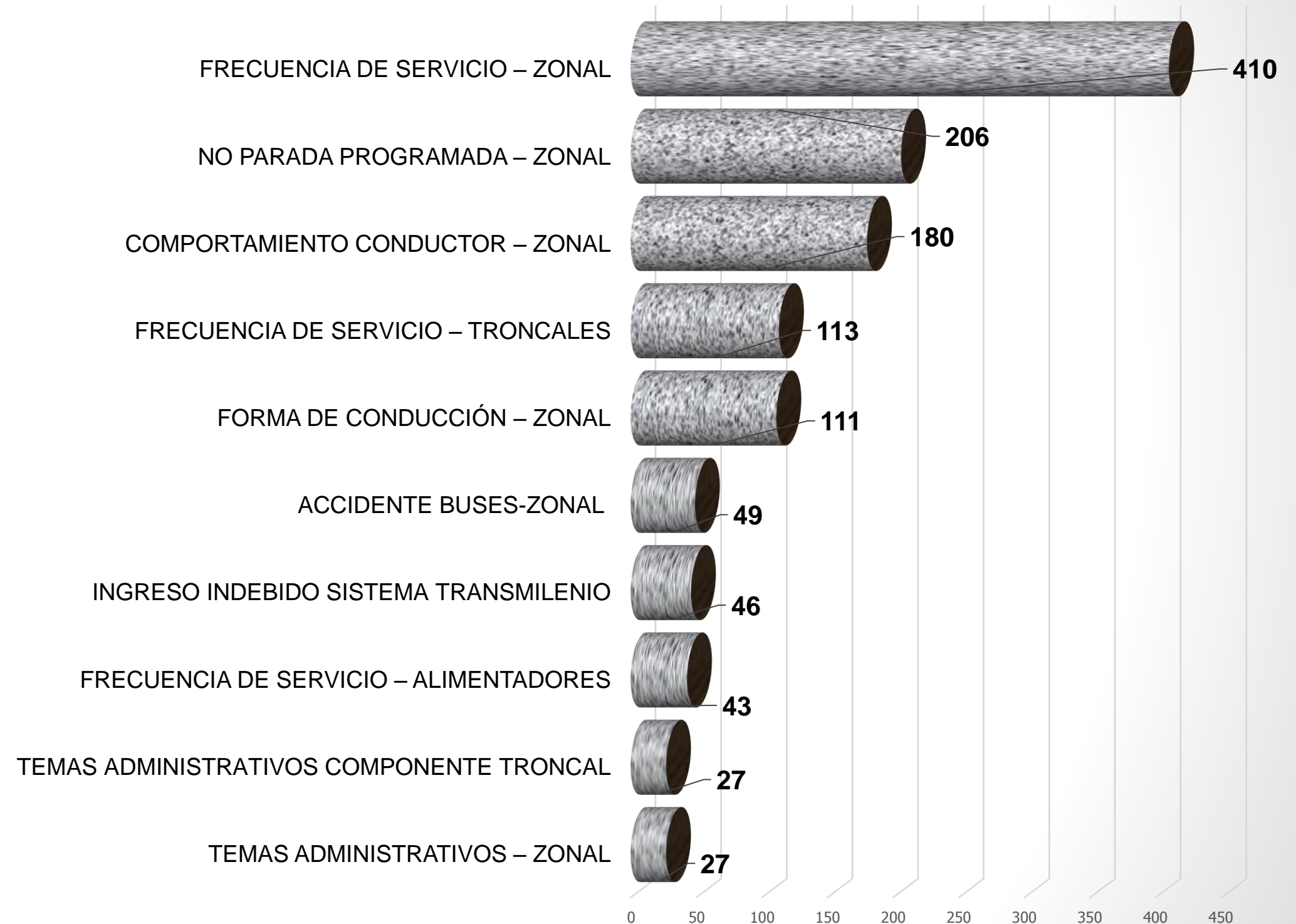
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	34.617
TRASLADOS	16



- 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 MAYO DE 2018

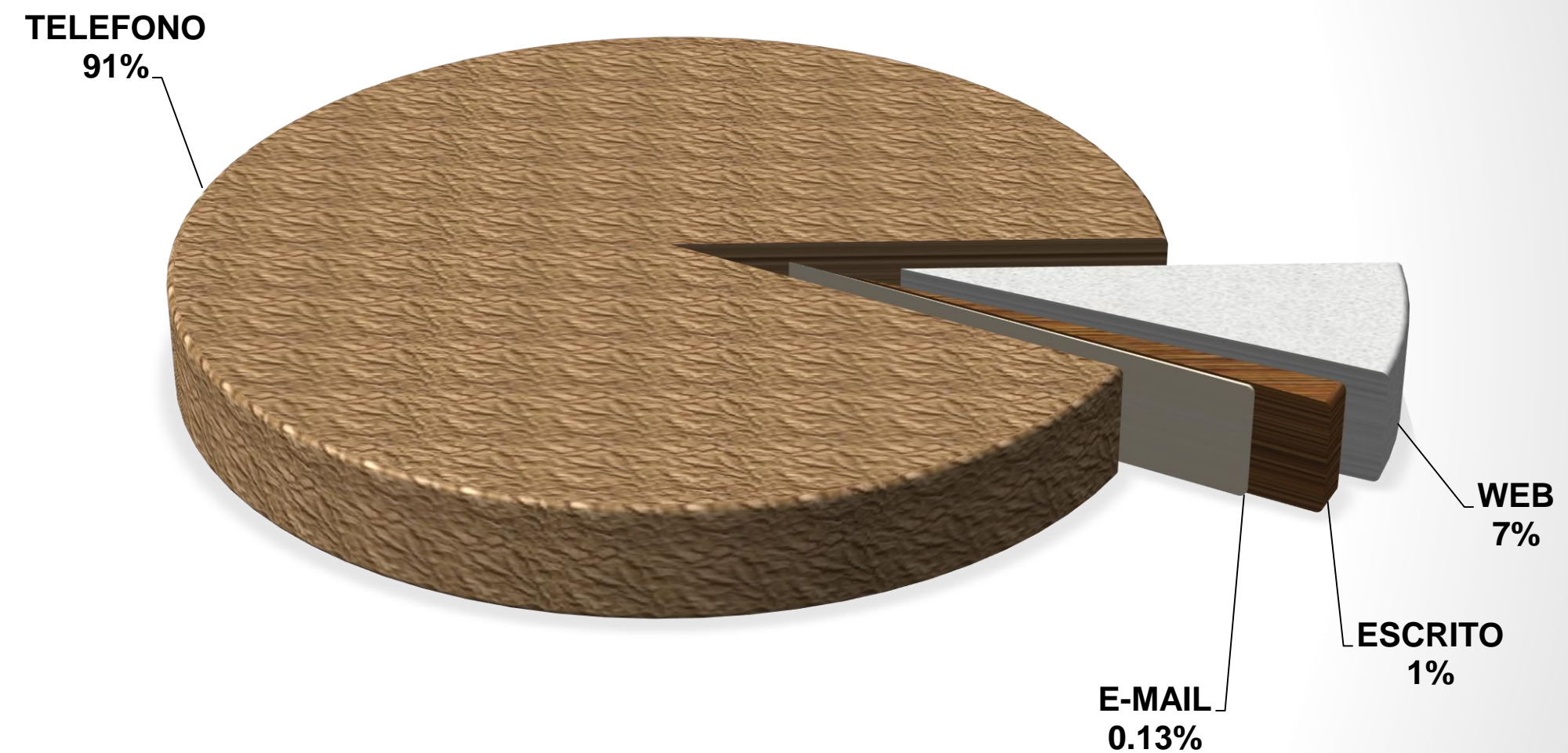
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TEMAS ADMINISTRATIVOS – ZONAL	27	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	27	2%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	43	4%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	46	4%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	49	4%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	111	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	113	9%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	180	15%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	206	17%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	410	34%



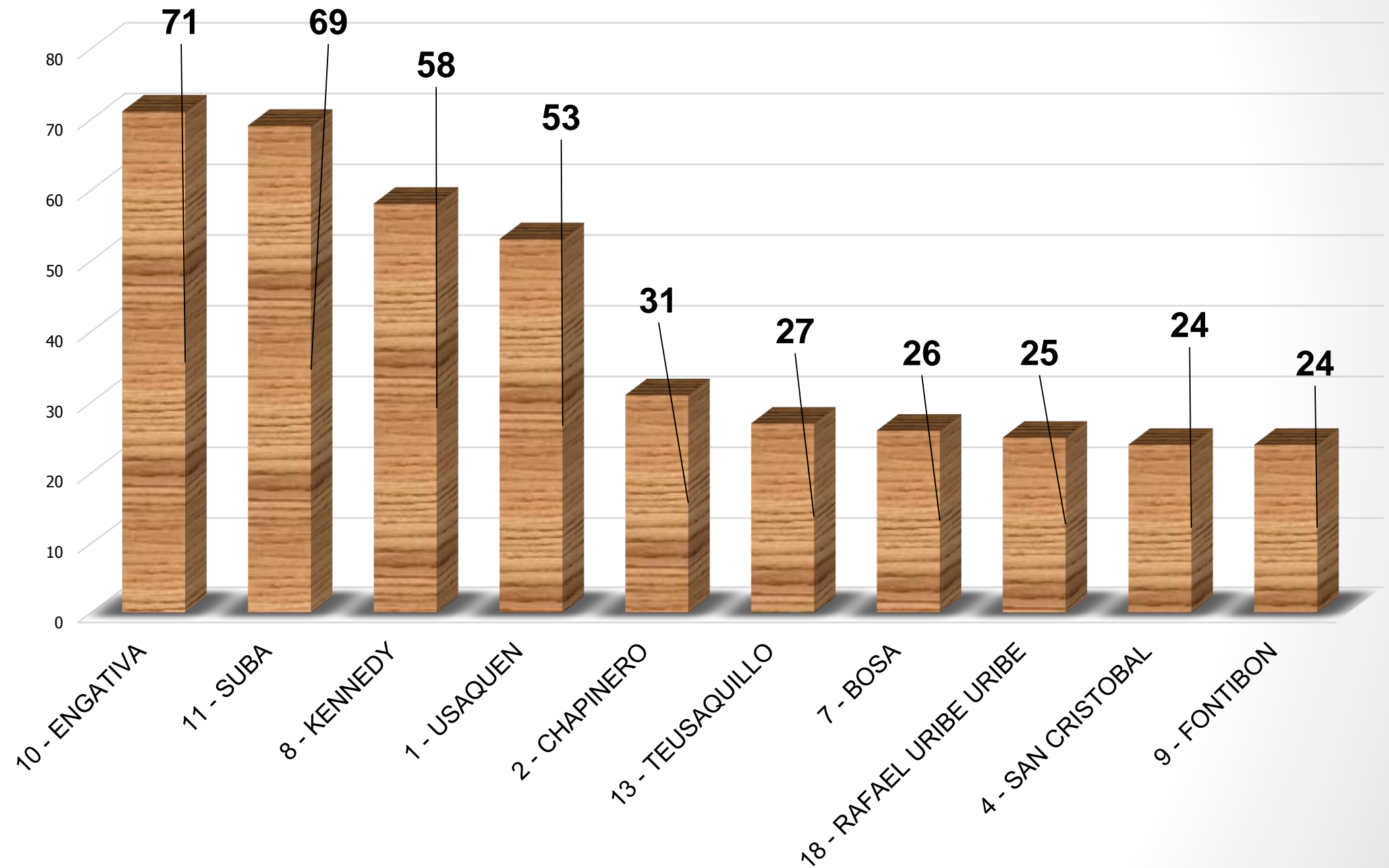


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	31.580	91%
WEB	2.526	7%
ESCRITO	465	1%
E-MAIL	46	0,13%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	71	17%
11 - SUBA	69	17%
8 - KENNEDY	58	14%
1 - USAQUEN	53	13%
2 - CHAPINERO	31	8%
13 - TEUSAQUILLO	27	7%
7 - BOSA	26	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	25	6%
4 - SAN CRISTOBAL	24	6%
9 - FONTIBON	24	6%





**TRANSMILENIO S.A.  
2018**