

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

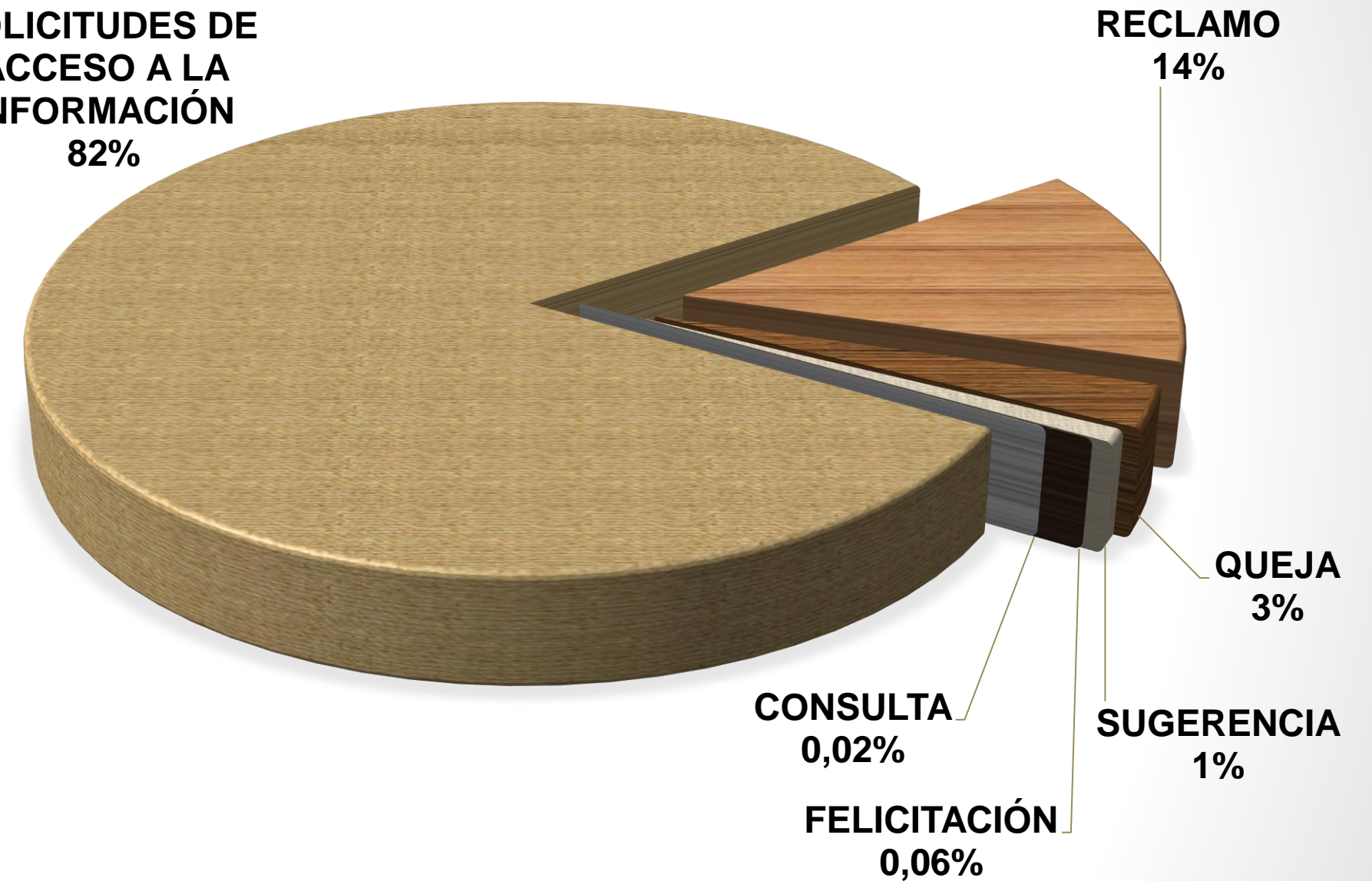
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

AGOSTO 2018

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

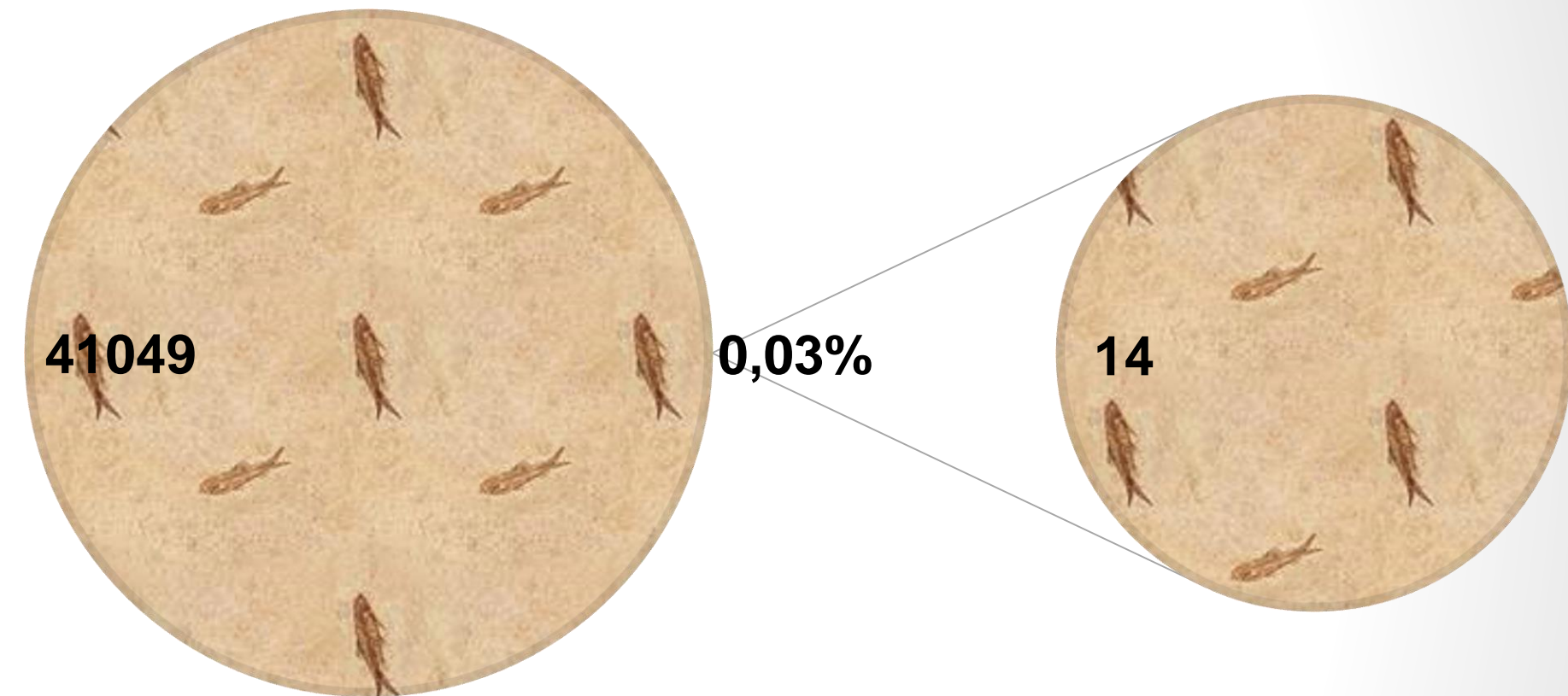
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	33.804	82%
RECLAMO	5.669	14%
QUEJA	1.177	3%
SUGERENCIA	367	1%
FELICITACIÓN	24	0,06%
CONSULTA	8	0,02%

**SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
82%**



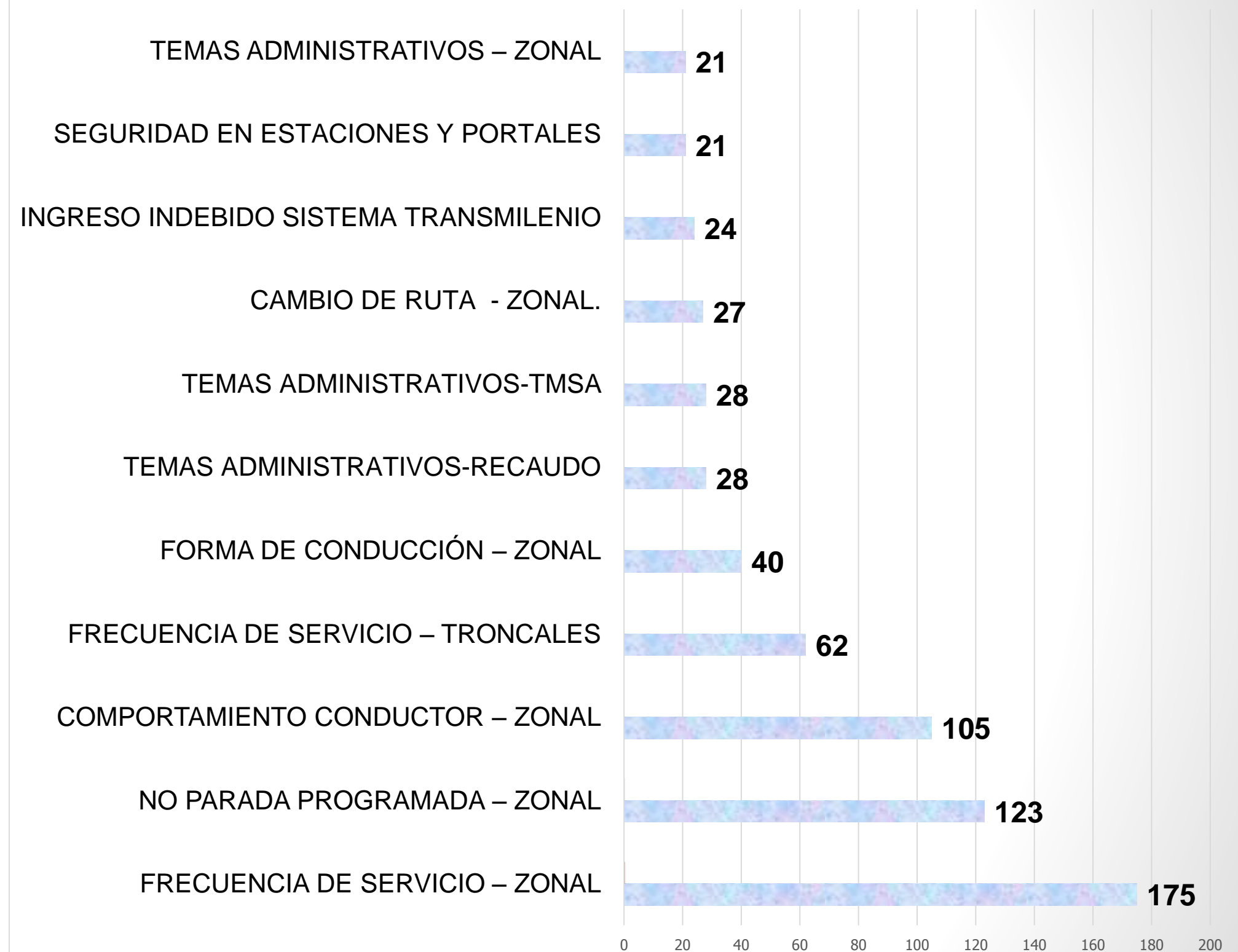
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 41.049

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	41.049
TRASLADOS	14



- 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	175	27%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	123	19%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	105	16%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	62	9%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	40	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-RECAUDO	28	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	28	4%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	27	4%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	24	4%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	21	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS – ZONAL	21	3%

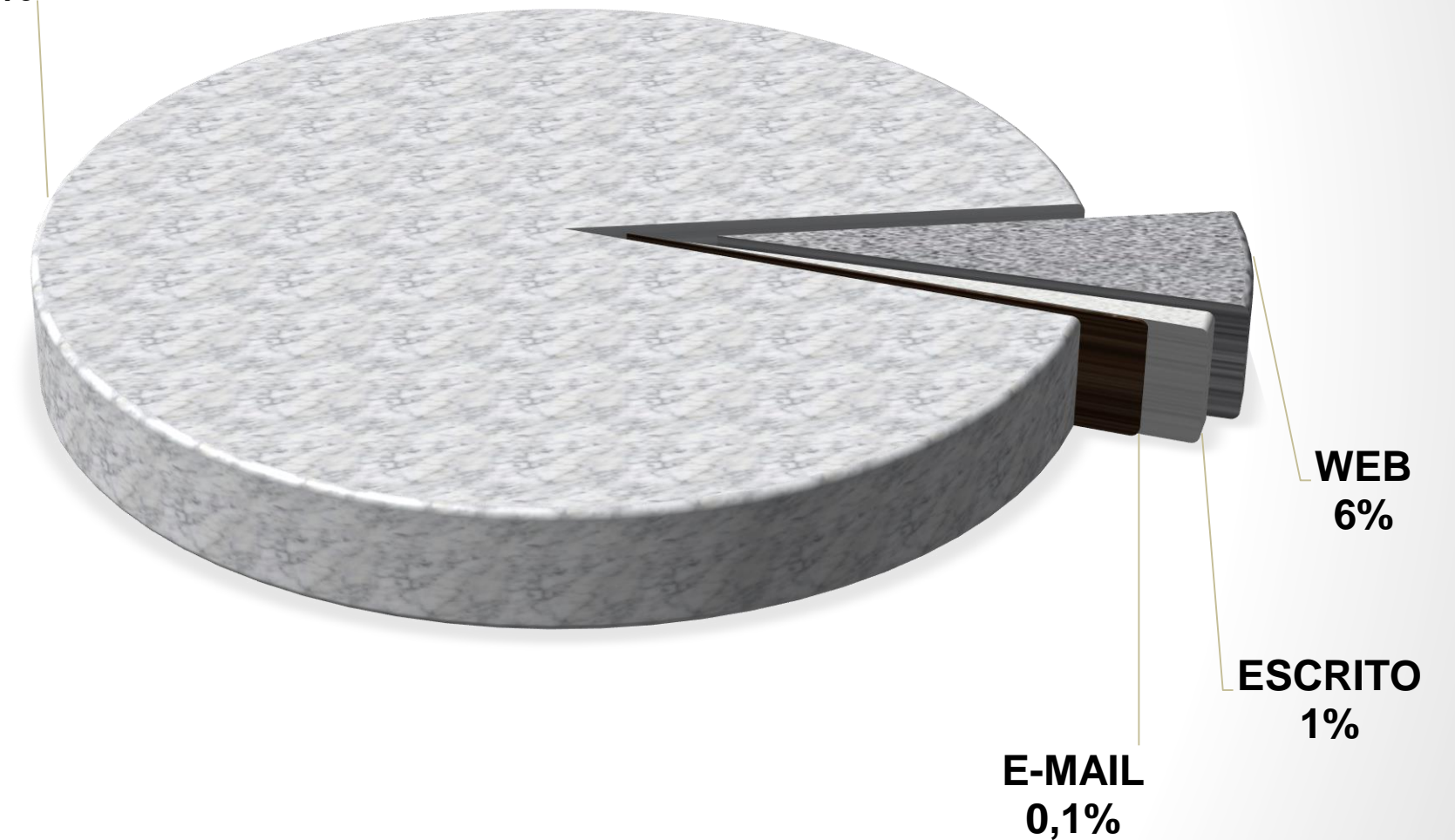


CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2018

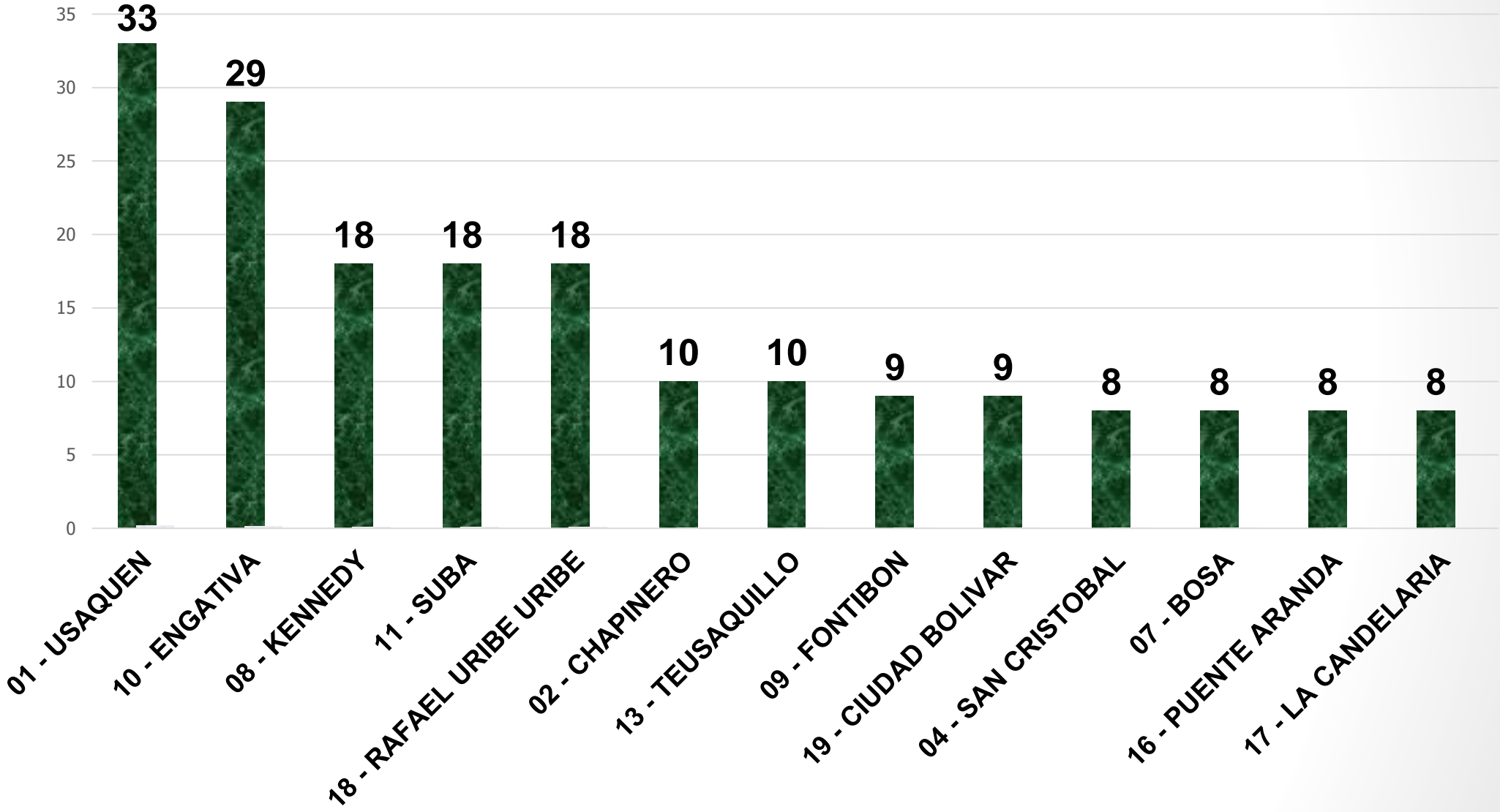
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	38.103	93%
WEB	2.464	6%
ESCRITO	432	1%
E-MAIL	50	0,1%

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

TELEFONO
93%

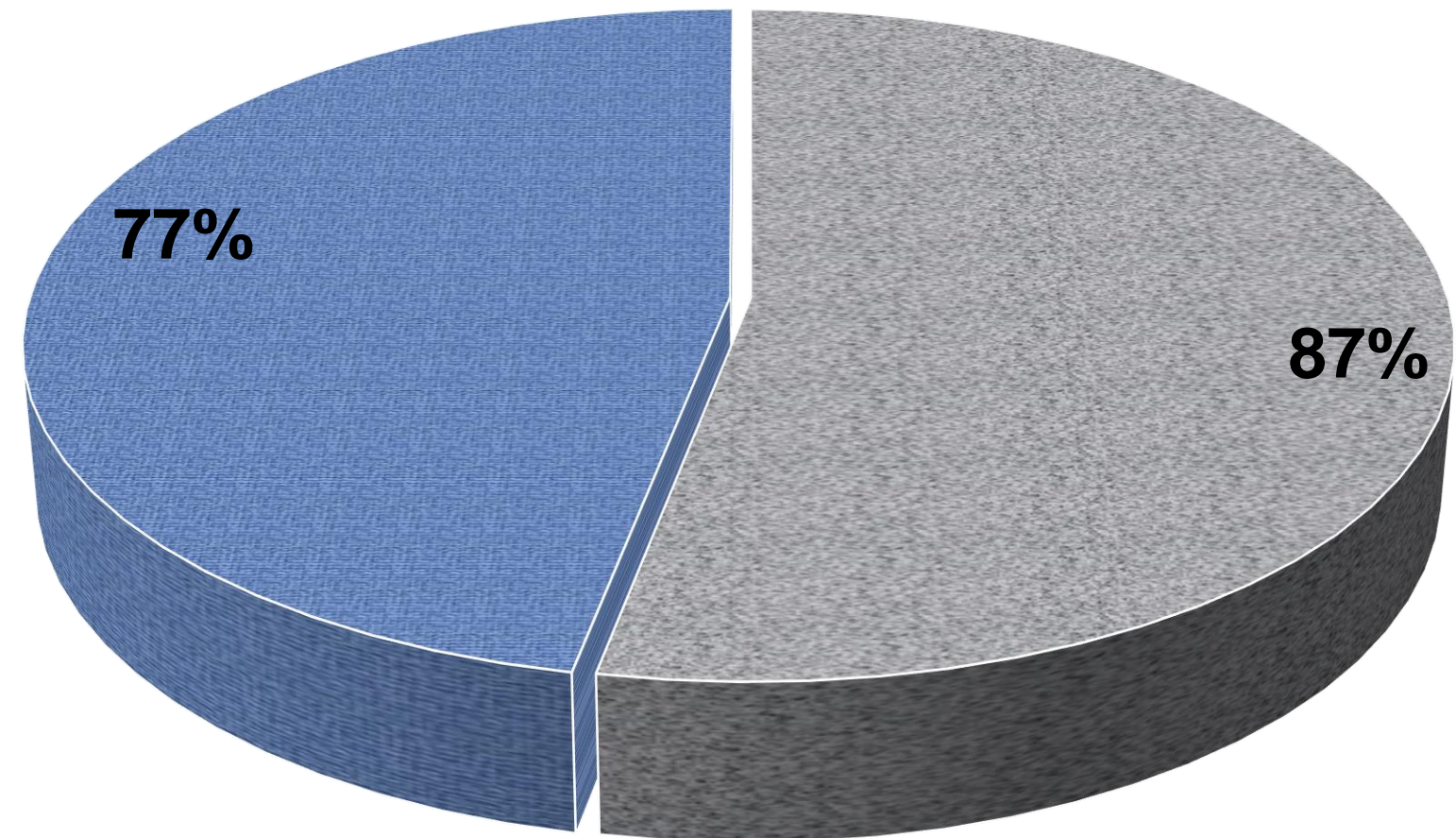


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	33	18%
10 - ENGATIVA	29	16%
08 - KENNEDY	18	10%
11 - SUBA	18	10%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	18	10%
02 - CHAPINERO	10	5%
13 - TEUSAQUILLO	10	5%
09 - FONTIBON	9	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	9	5%
04 - SAN CRISTOBAL	8	4%
07 - BOSA	8	4%
16 - PUENTE ARANDA	8	4%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4823304	87%
Línea Distrital- 195	77%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de Agosto 2018



■ Línea - 4823304 ■ Línea - 195



**TRANSMILENIO S.A.
2018**