

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

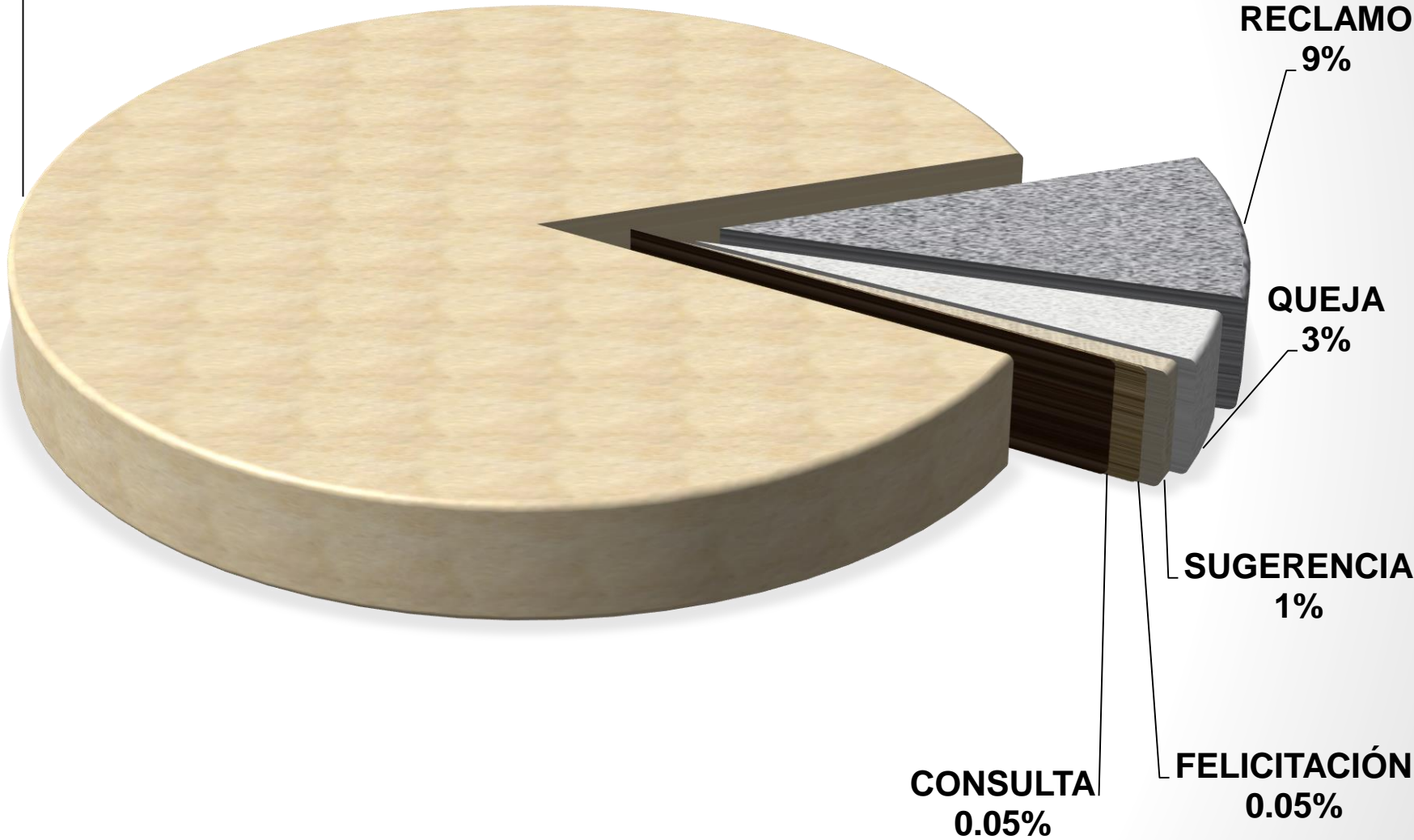
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

OCTUBRE 2018

Fuente: Informe Plataforma Bogotá te escucha– SDQS  
APLICATIVO SIRCI

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	43.573	87%
RECLAMO	4.628	9%
QUEJA	1.557	3%
SUGERENCIA	386	1%
FELICITACIÓN	23	0,05%
CONSULTA	25	0,05%

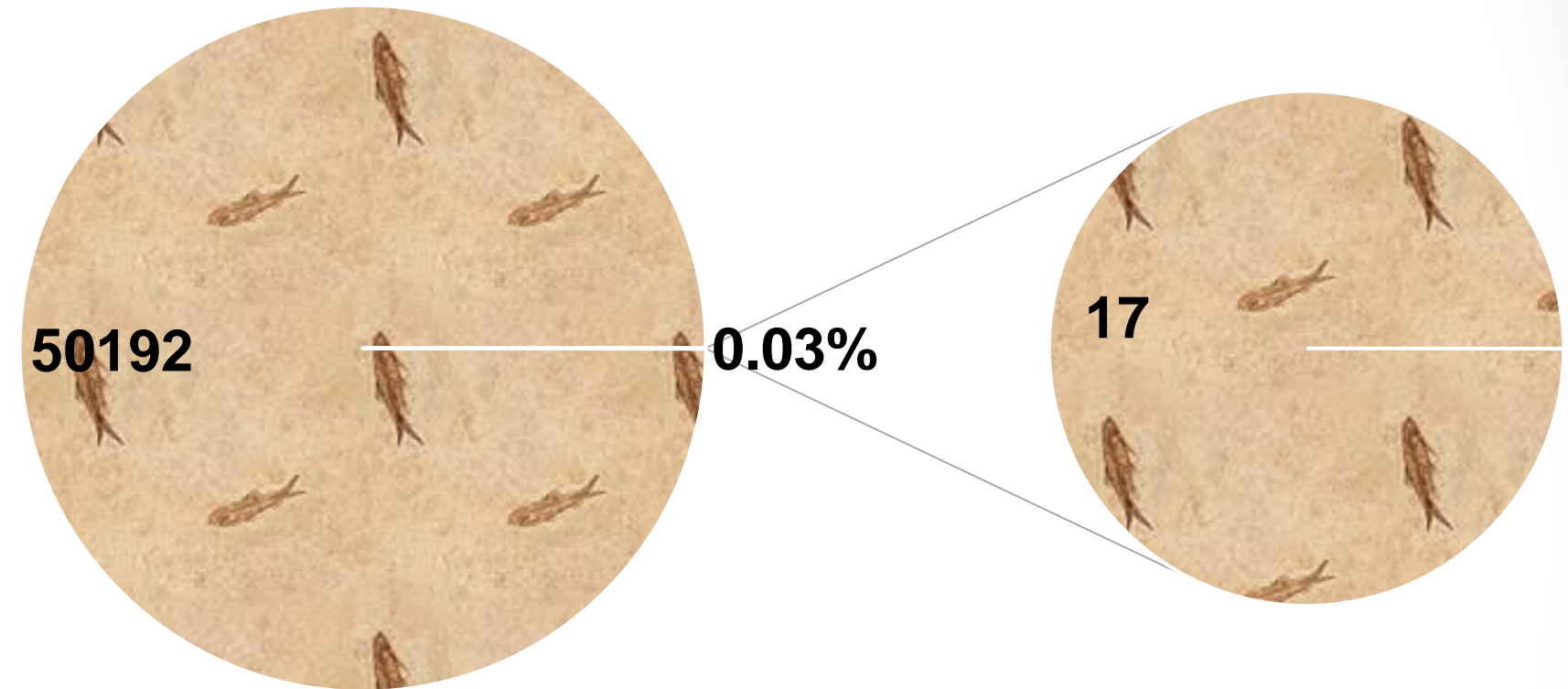
SOLICITUDES DE  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
87%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 3 días.

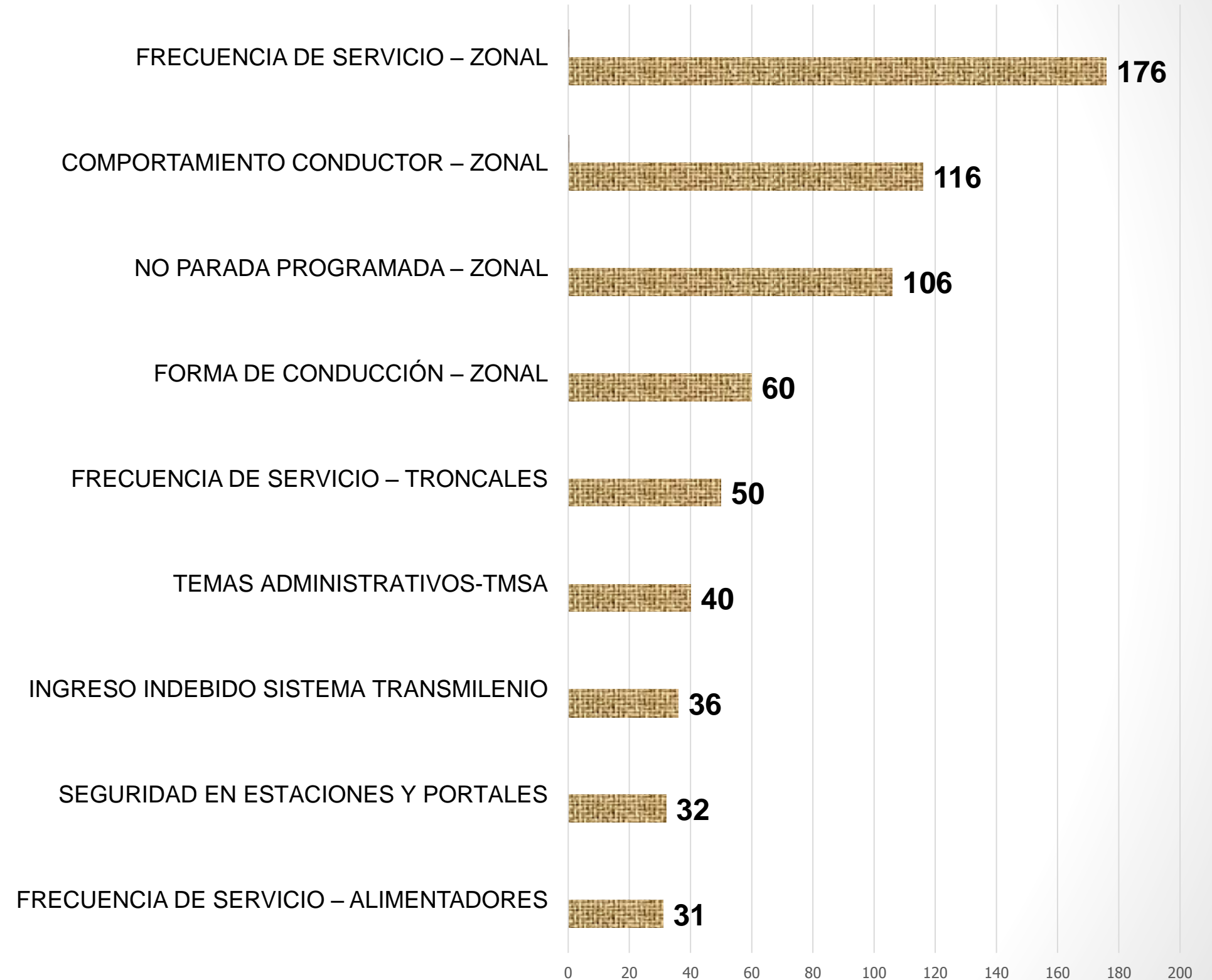
**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 50.192**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	50.192
TRASLADOS	17



- 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)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	31	5%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	32	5%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	36	6%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	40	6%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	50	8%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	60	9%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	106	16%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	116	18%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	176	27%



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	42.221	84%
WEB	7.417	15%
ESCRITO	471	1%
E-MAIL	83	0,2%

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

TELEFONO  
84%

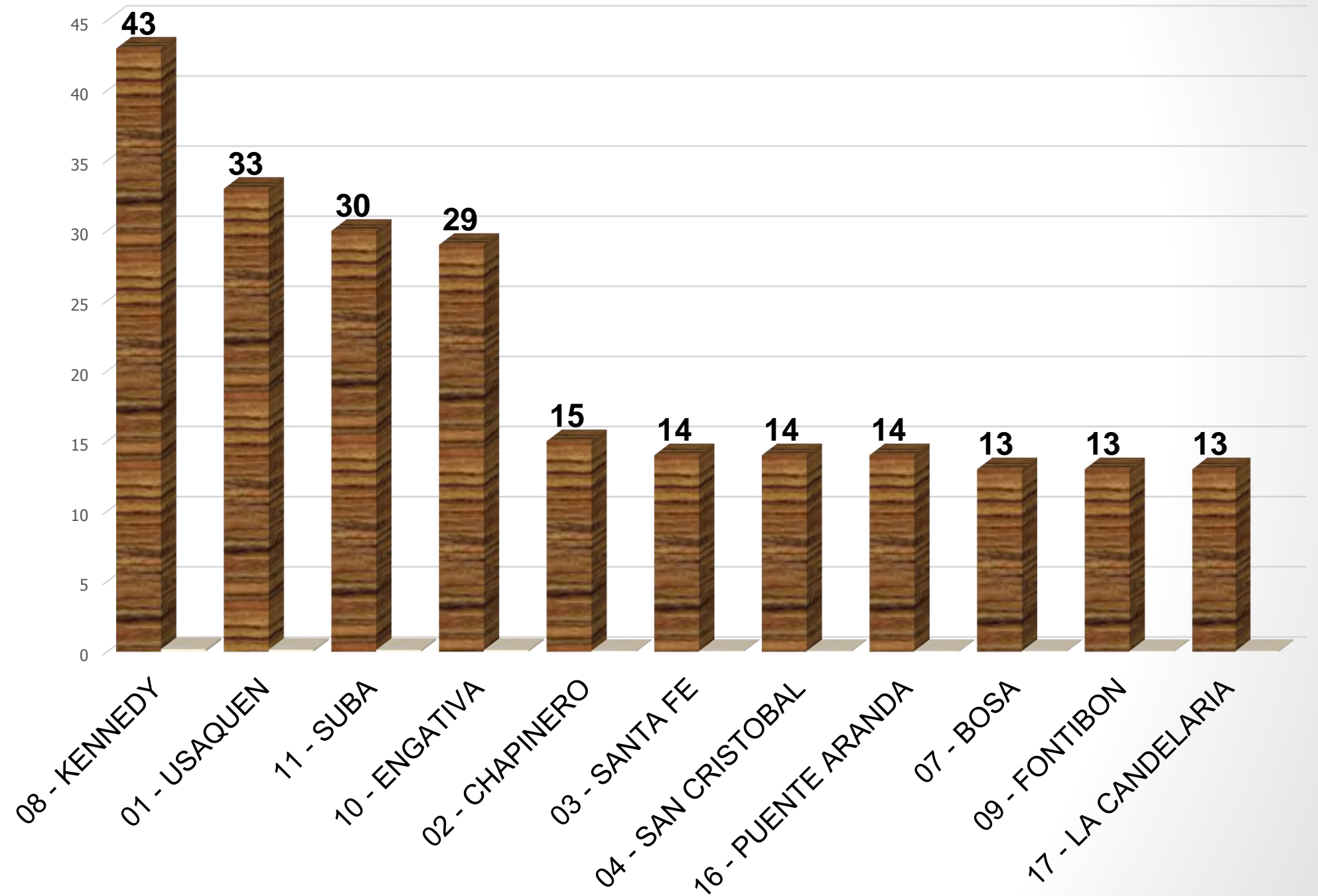


WEB  
15%

ESCRITO  
1%

E-MAIL  
0.2%

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
08 - KENNEDY	43	19%
01 - USAQUEN	33	14%
11 - SUBA	30	13%
10 - ENGATIVA	29	13%
02 - CHAPINERO	15	6%
03 - SANTA FE	14	6%
04 - SAN CRISTOBAL	14	6%
16 - PUENTE ARANDA	14	6%
07 - BOSA	13	6%
09 - FONTIBON	13	6%
17 - LA CANDELARIA	13	6%





**TRANSMILENIO S.A.  
2018**