

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

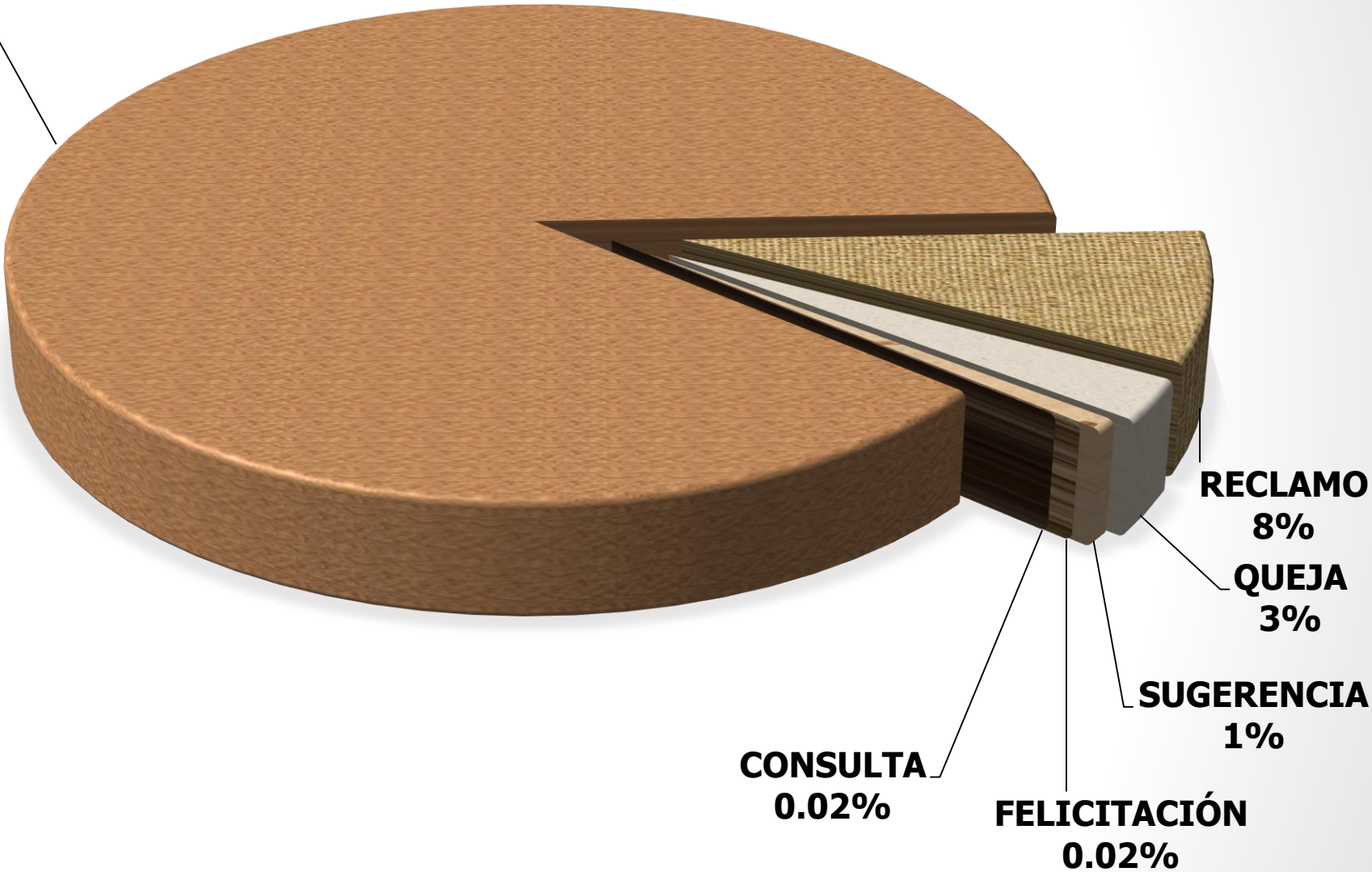
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

NOVIEMBRE 2018

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	41.287	88%
RECLAMO	3.891	8%
QUEJA	1.236	3%
SUGERENCIA	330	1%
FELICITACIÓN	10	0,02%
CONSULTA	11	0,02%

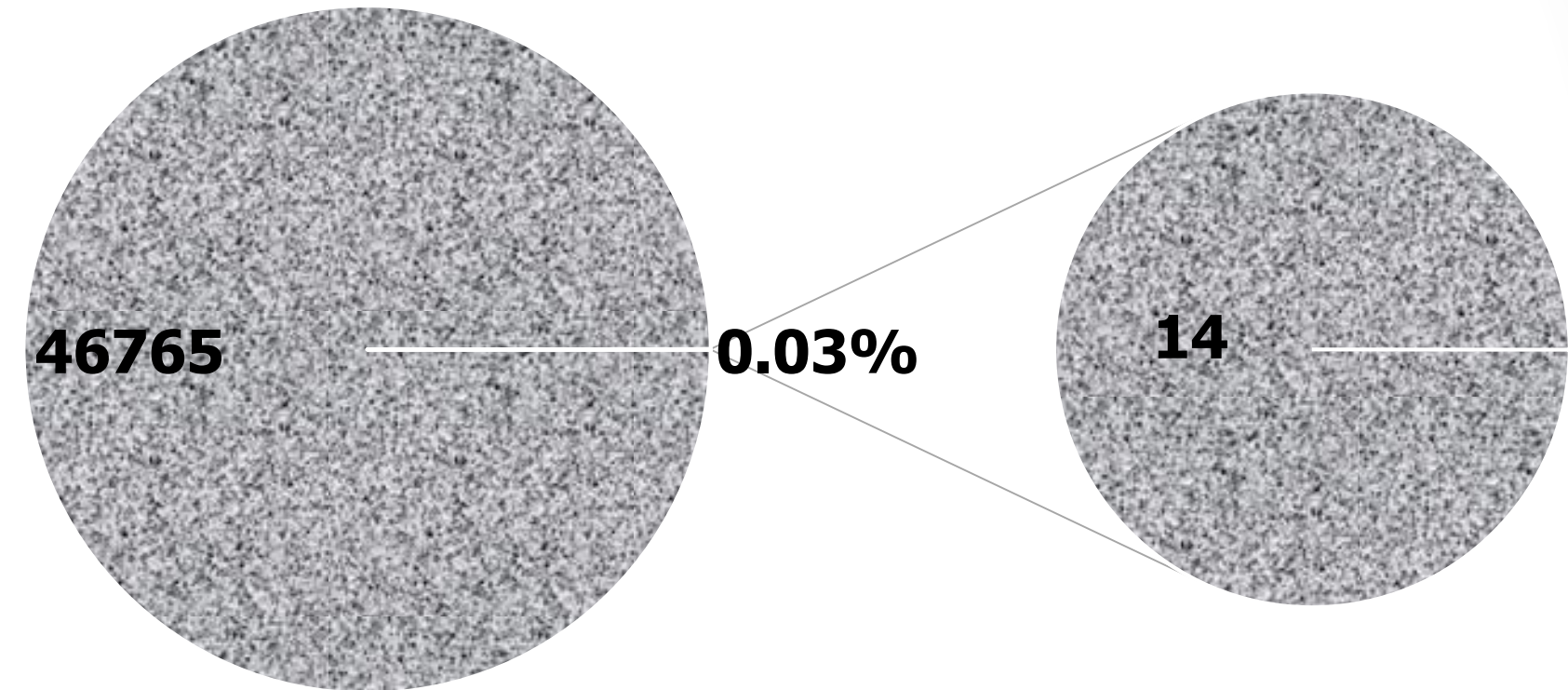
**SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
88%**



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 2 días.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 46.765

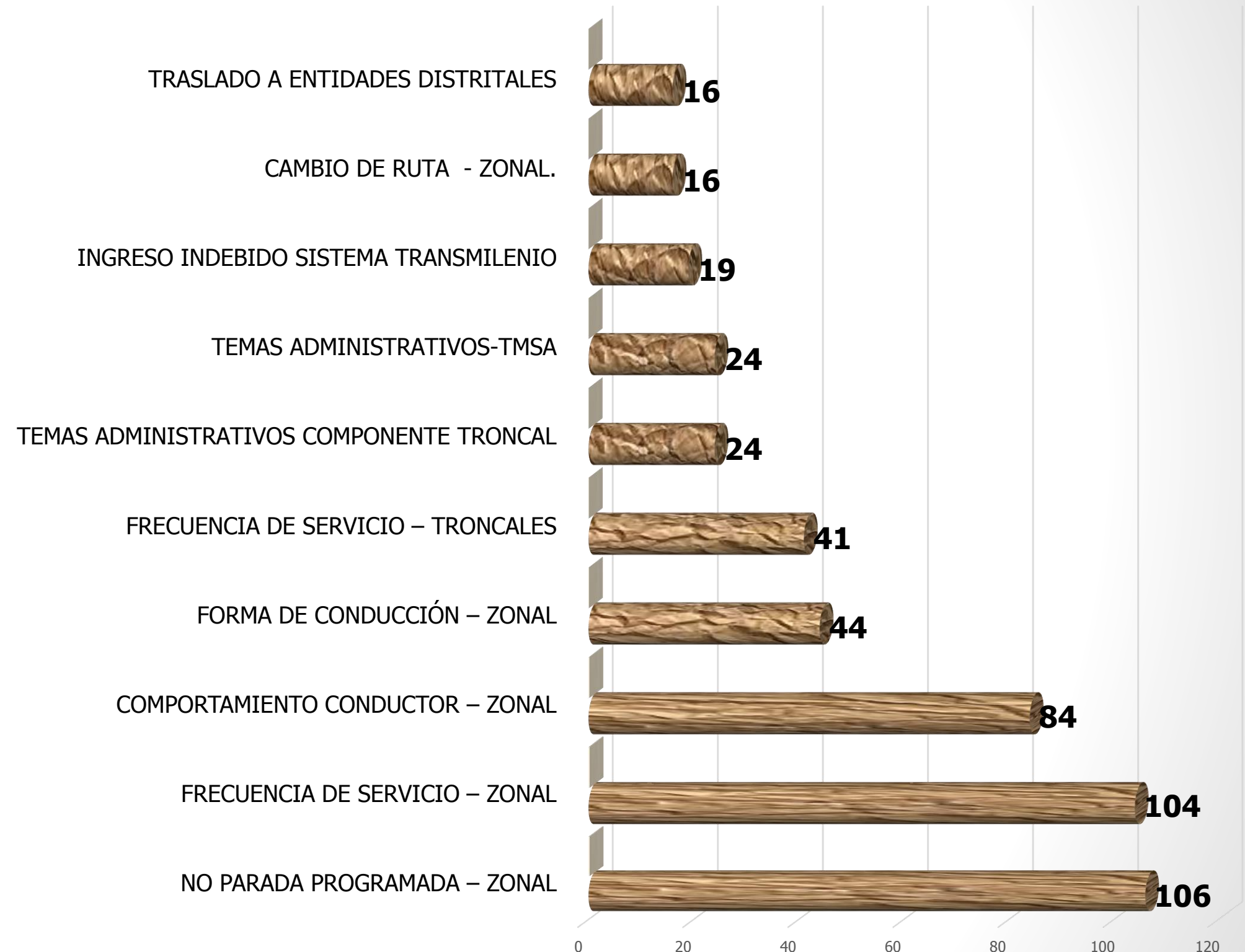
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	46.765
TRASLADOS	14



- 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)

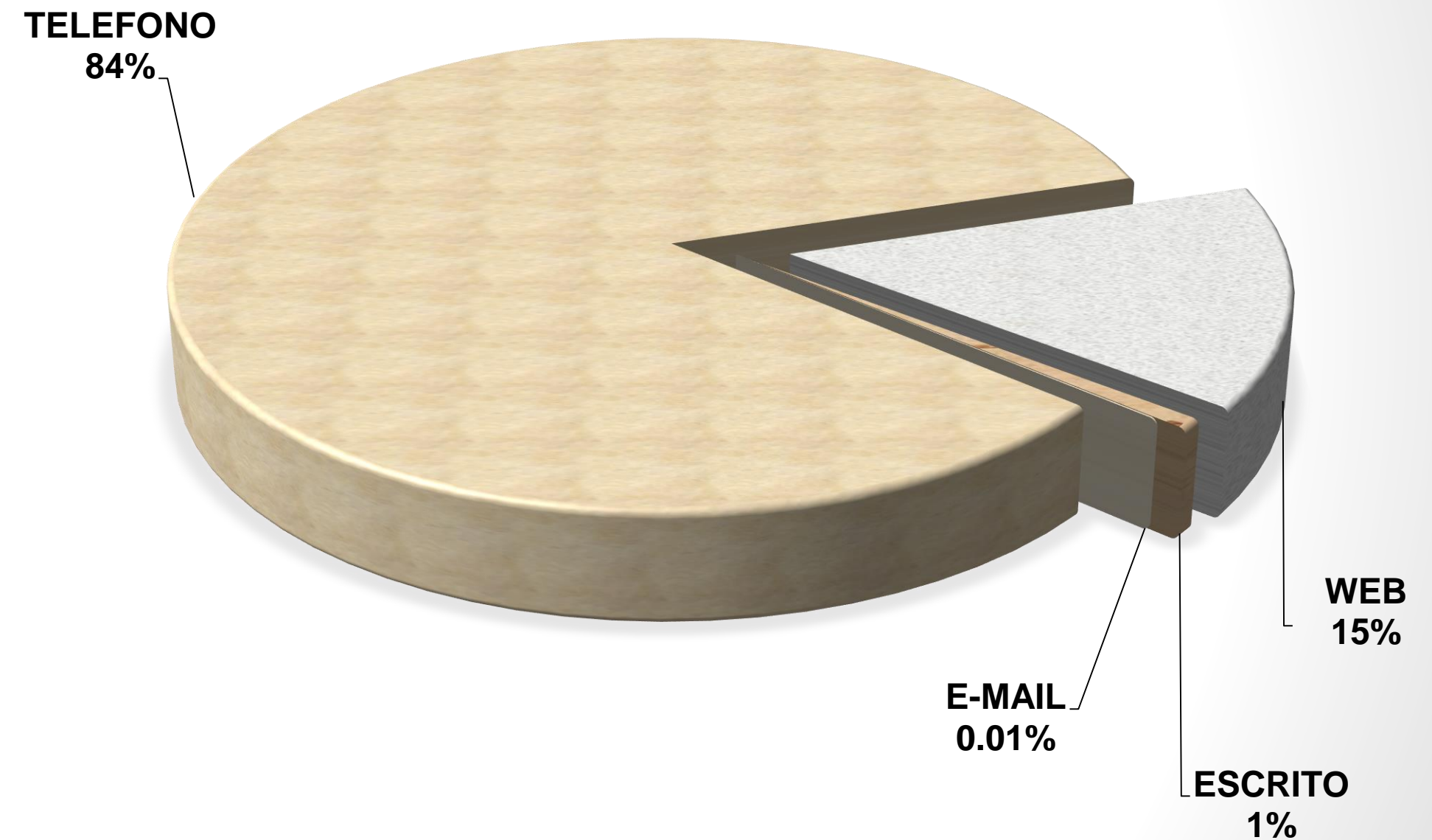
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2018

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	106	22%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	104	22%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	84	18%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	44	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	41	9%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	24	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	24	5%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	19	4%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	16	3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	16	3%

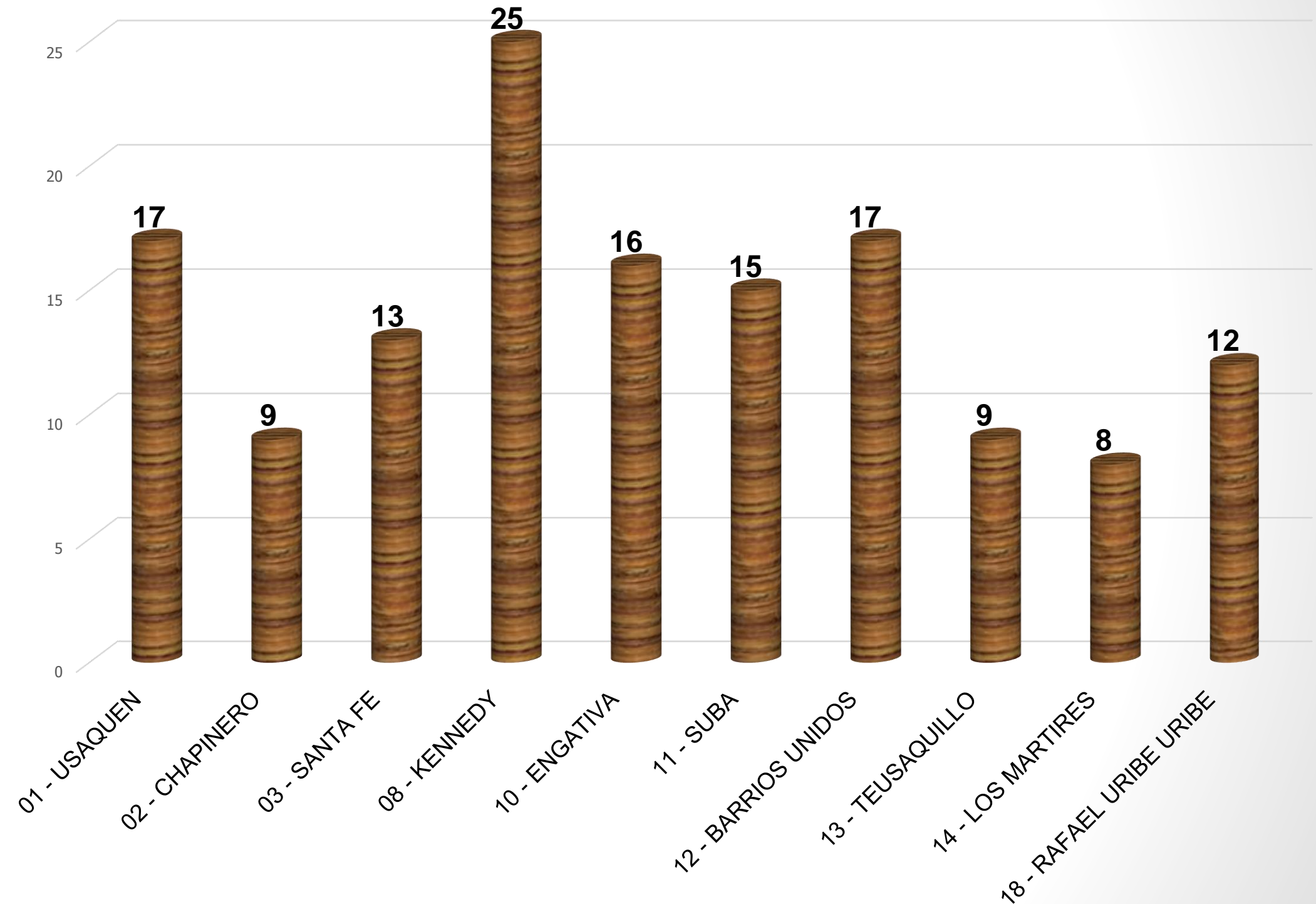


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	39.355	84%
WEB	7.052	15%
ESCRITO	332	1%
E-MAIL	26	0,1%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	17	12%
02 - CHAPINERO	9	6%
03 - SANTA FE	13	9%
08 - KENNEDY	25	18%
10 - ENGATIVA	16	11%
11 - SUBA	15	11%
12 - BARRIOS UNIDOS	17	12%
13 - TEUSAQUILLO	9	6%
14 - LOS MARTIRES	8	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	12	9%





**TRANSMILENIO S.A.
2018**