

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

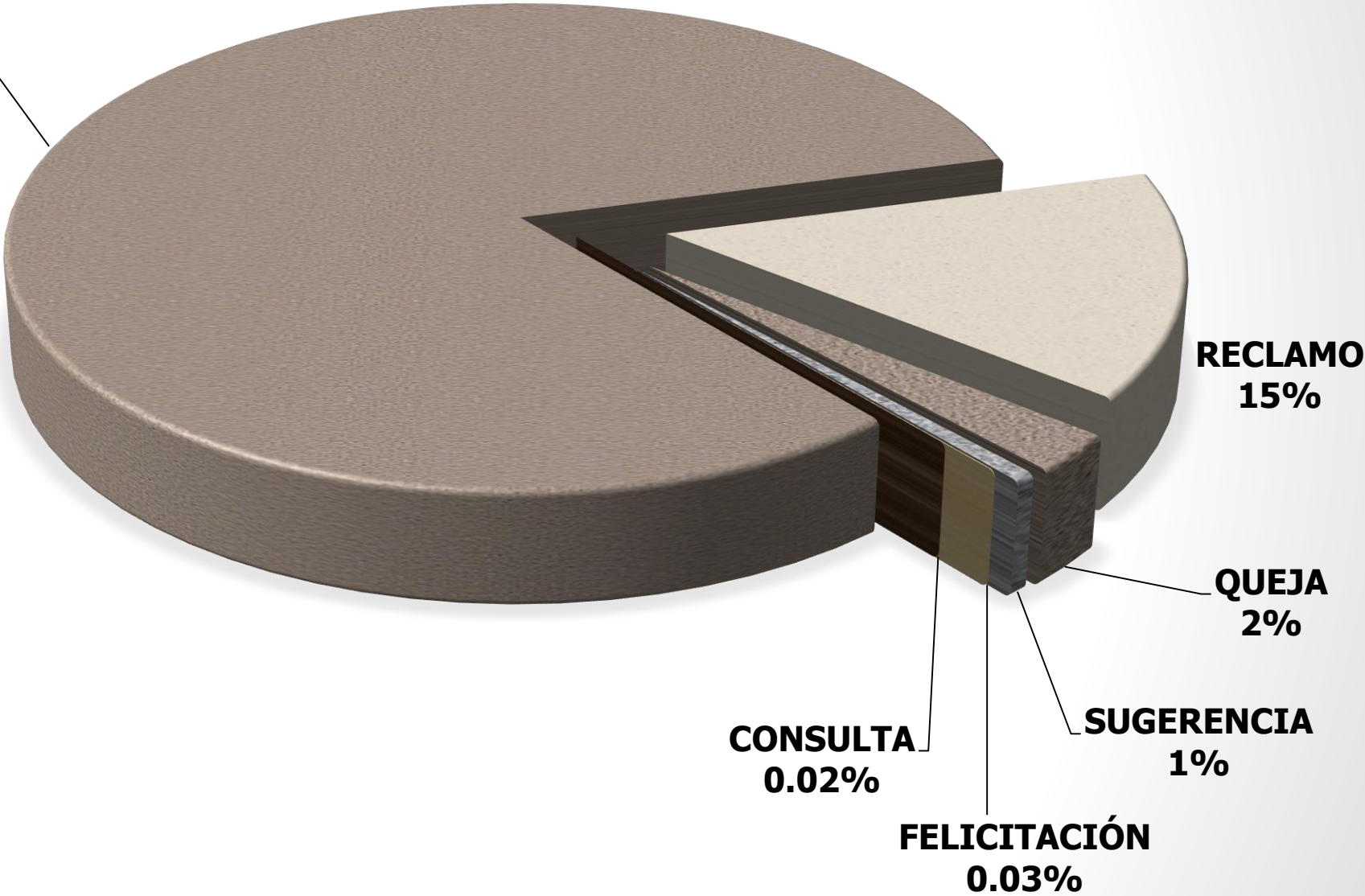
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

DICIEMBRE 2018

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	36.797	82%
RECLAMO	6.635	15%
QUEJA	1.124	3%
SUGERENCIA	277	1%
FELICITACIÓN	15	0,03%
CONSULTA	8	0,02%

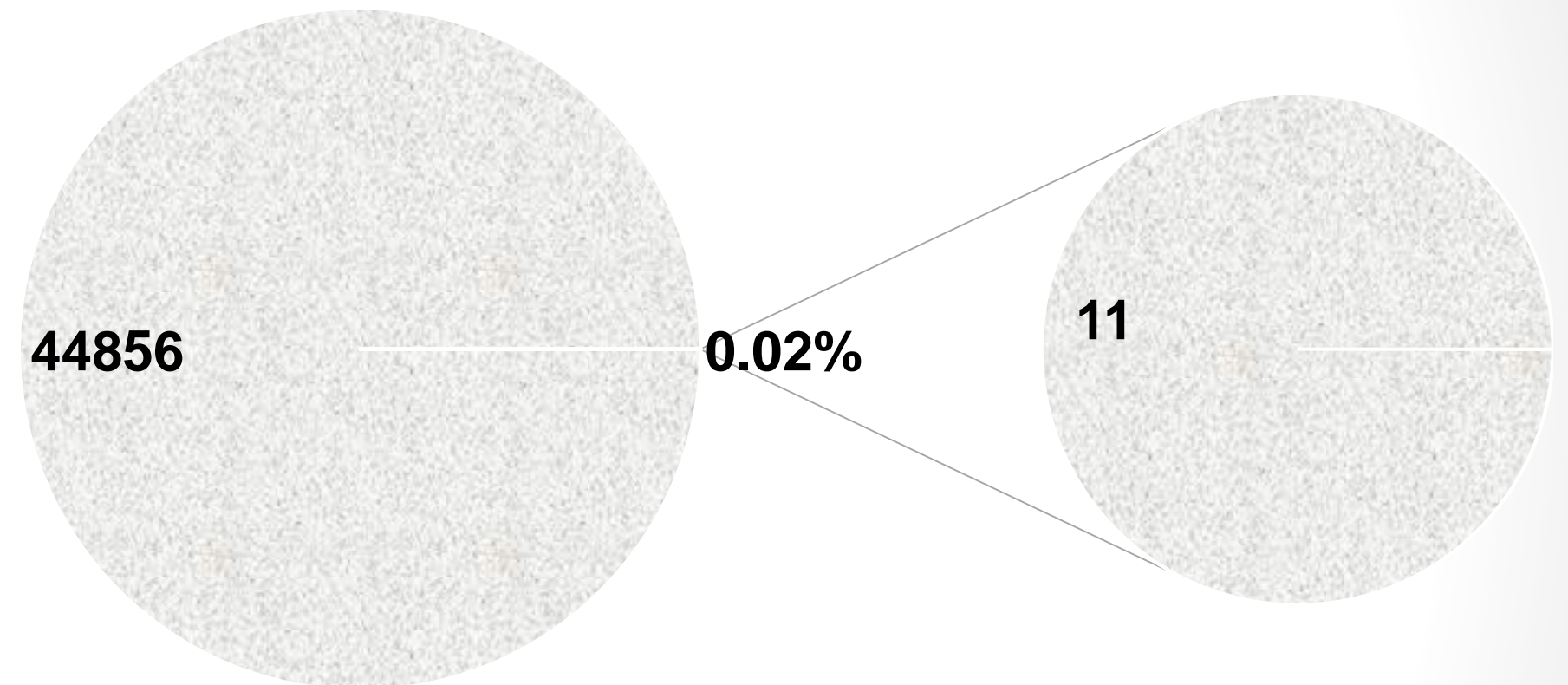
**SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
82%**



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 4 días.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 44.856

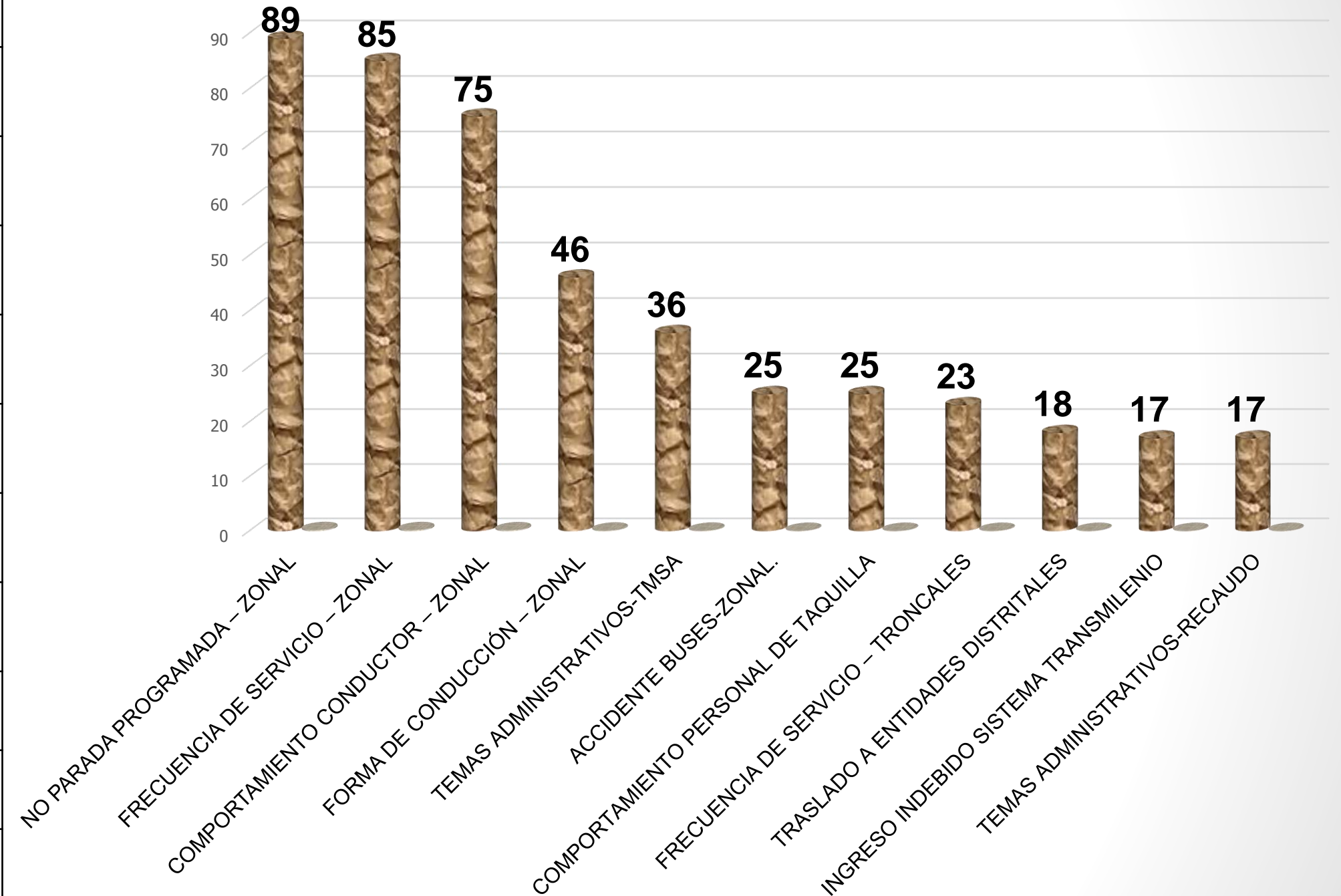
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	44.856
TRASLADOS	11



- 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)

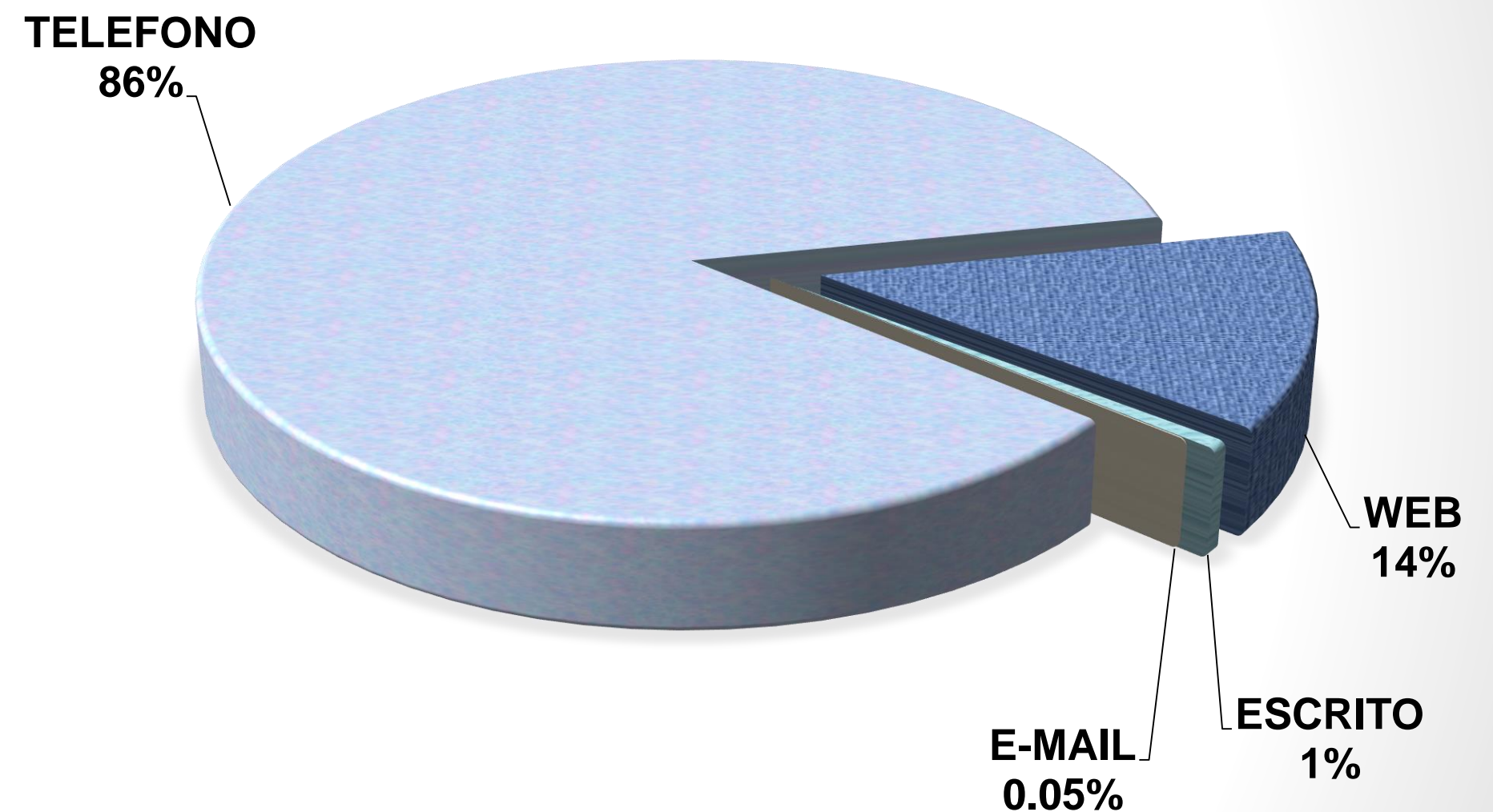
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2018

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	89	20%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	85	19%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	75	16%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	46	10%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	36	8%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL.	25	5%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	25	5%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	23	5%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	18	4%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	17	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-RECAUDO	17	4%

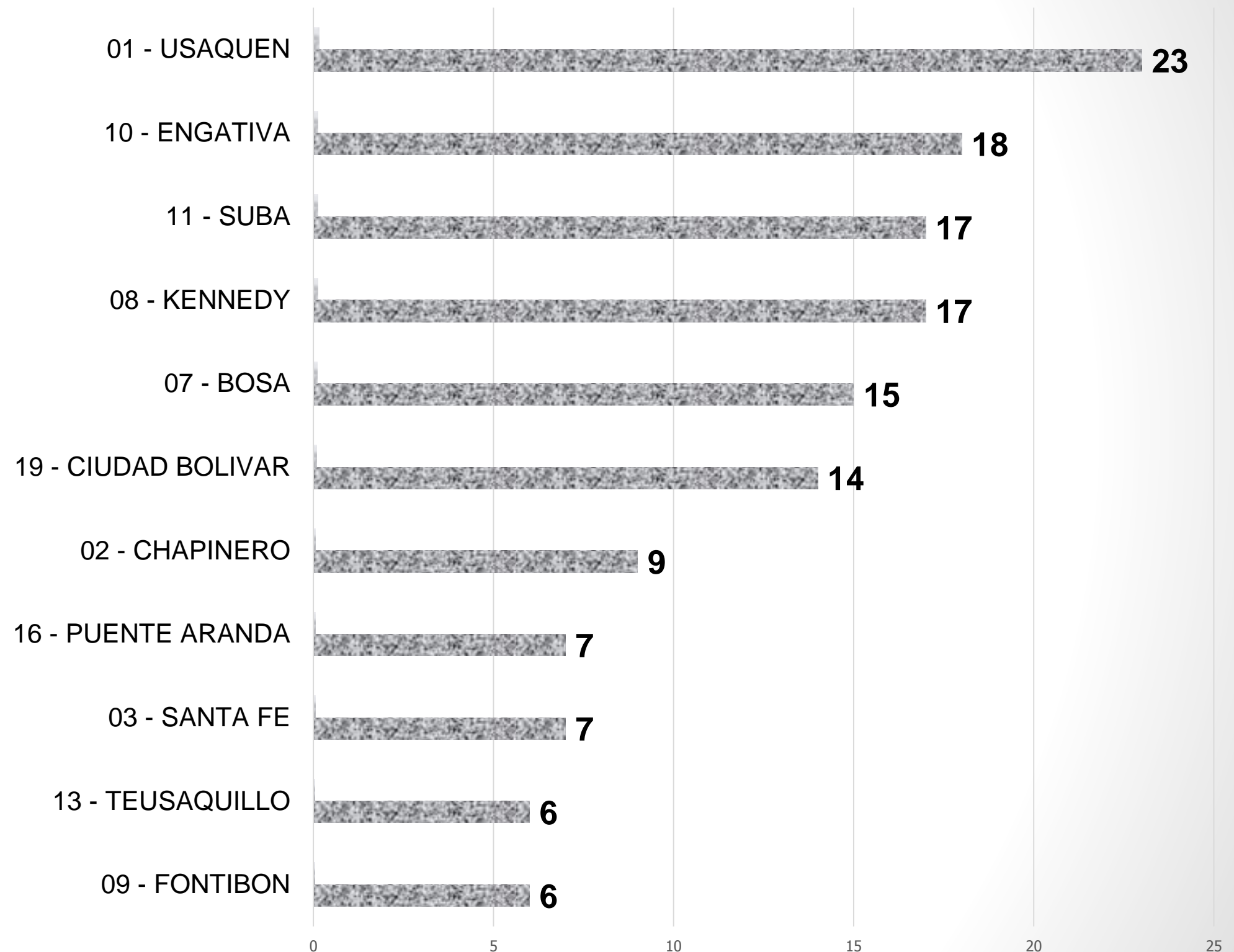


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	38.456	86%
WEB	6.115	14%
ESCRITO	264	1%
E-MAIL	21	0,05%

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

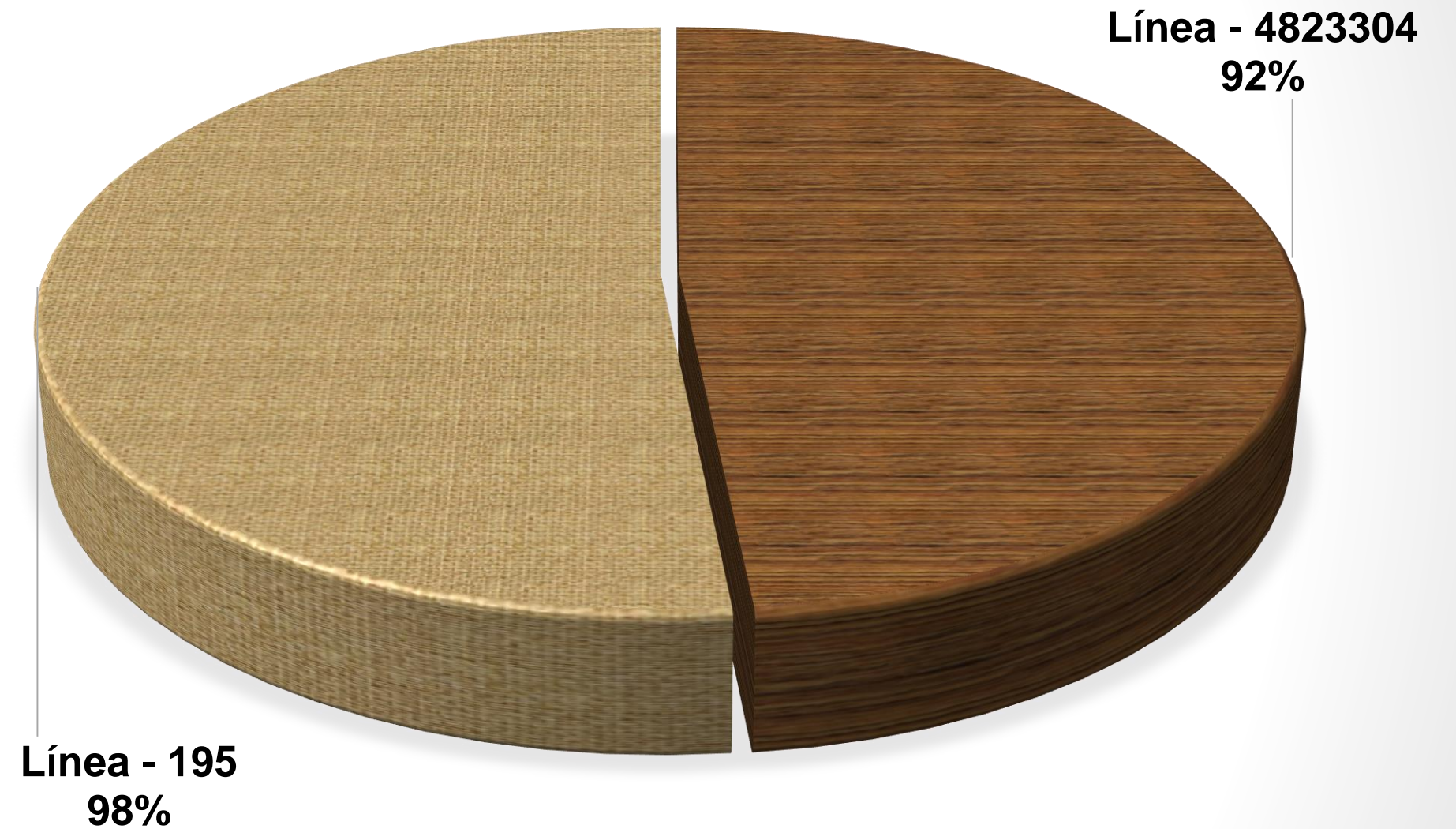


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
09 - FONTIBON	6	4%
13 - TEUSAQUILLO	6	4%
03 - SANTA FE	7	5%
16 - PUENTE ARANDA	7	5%
02 - CHAPINERO	9	6%
19 - CIUDAD BOLIVAR	14	10%
07 - BOSA	15	11%
08 - KENNEDY	17	12%
11 - SUBA	17	12%
10 - ENGATIVA	18	13%
01 - USAQUEN	23	17%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4823304	92%
Línea Distrital- 195	98%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de diciembre 2018





TRANSMILENIO S.A. 2018