

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

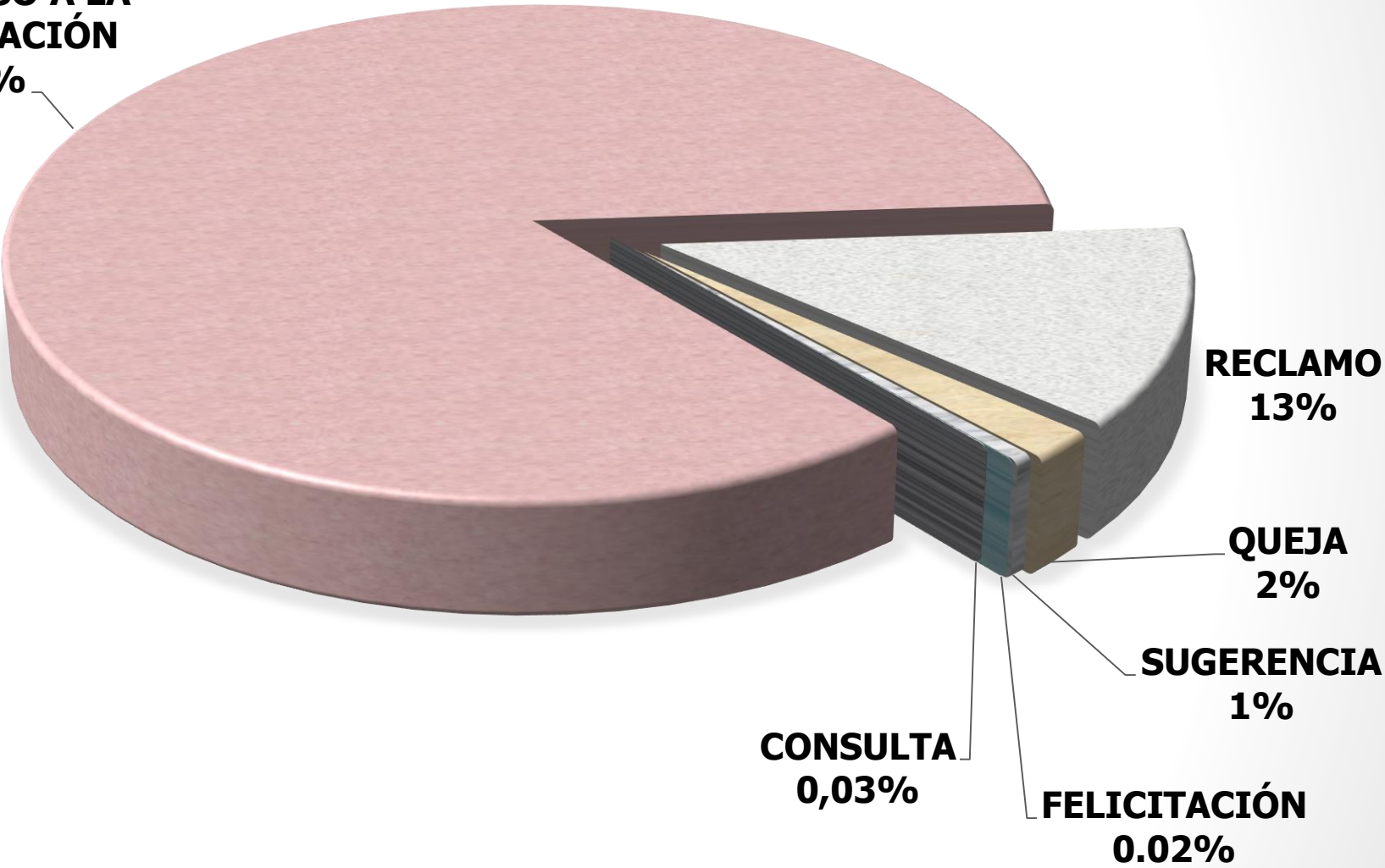
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

ENERO 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	41.963	85%
RECLAMO	6.203	13%
QUEJA	912	2%
SUGERENCIA	262	1%
FELICITACIÓN	9	0,02%
CONSULTA	15	0,03%

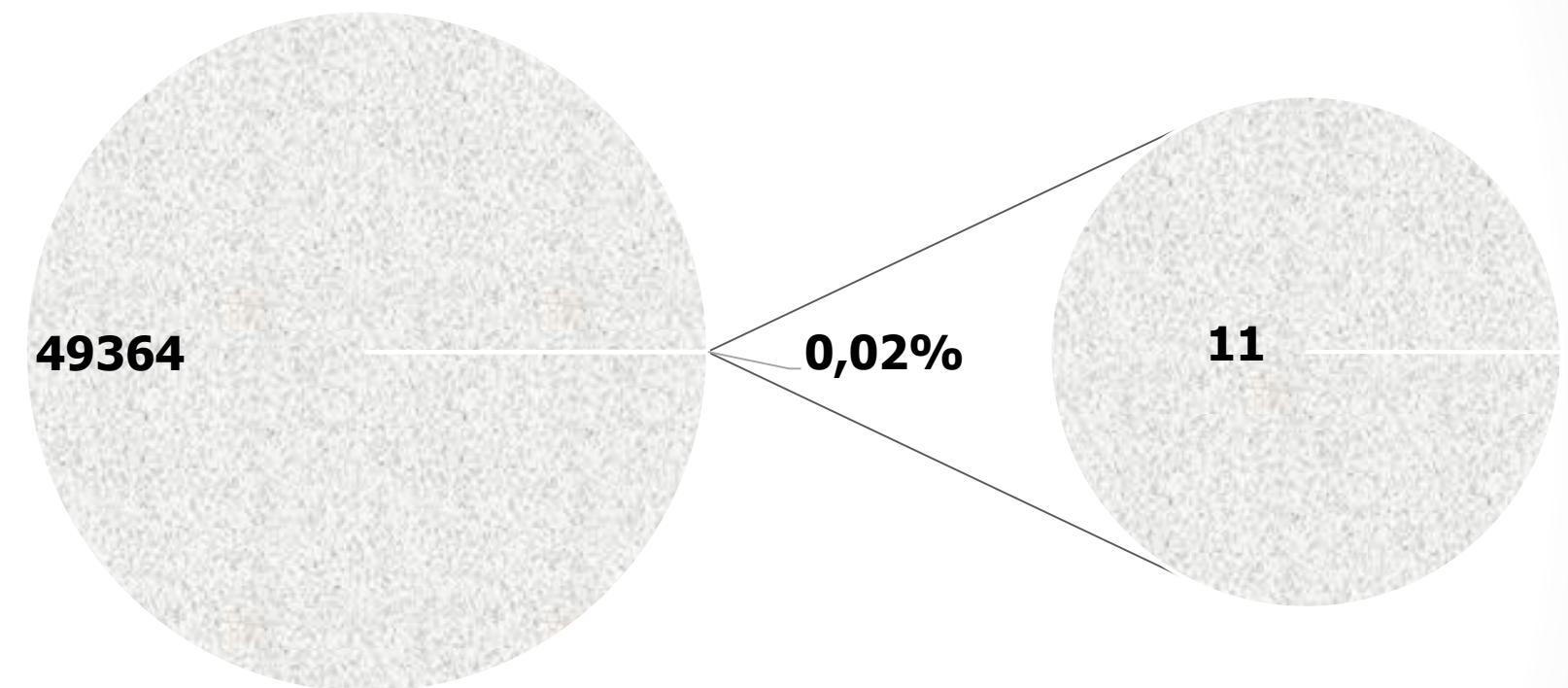
**SOLICITUDES
DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN
85%**



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

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 49.364

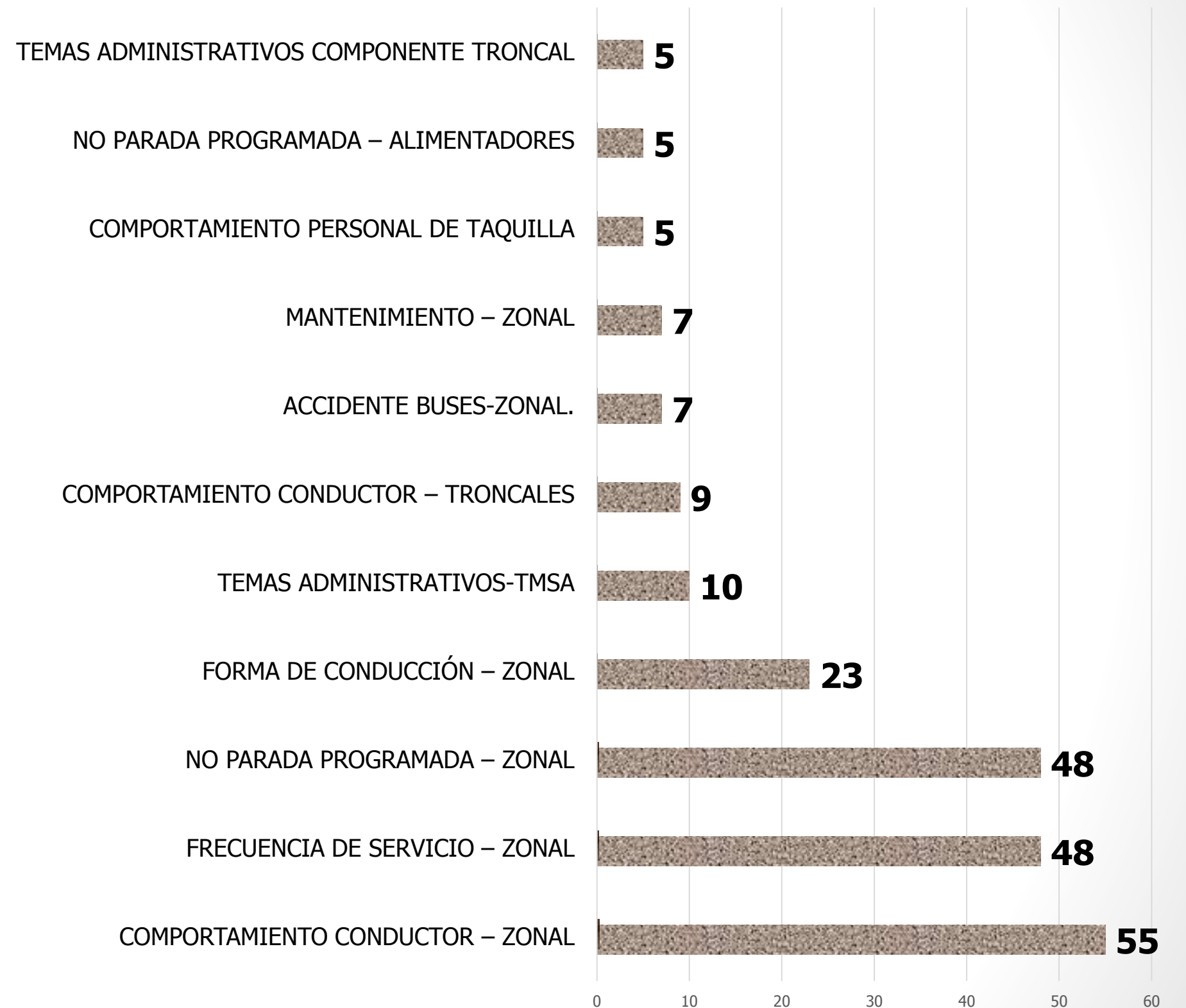
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	49.364
TRASLADOS	11



- 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)

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2019

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	55	25%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	48	22%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	48	22%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	23	10%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	10	5%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – TRONCALES	9	4%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL.	7	3%
MANTENIMIENTO – ZONAL	7	3%
COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA	5	2%
NO PARADA PROGRAMADA – ALIMENTADORES	5	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	5	2%

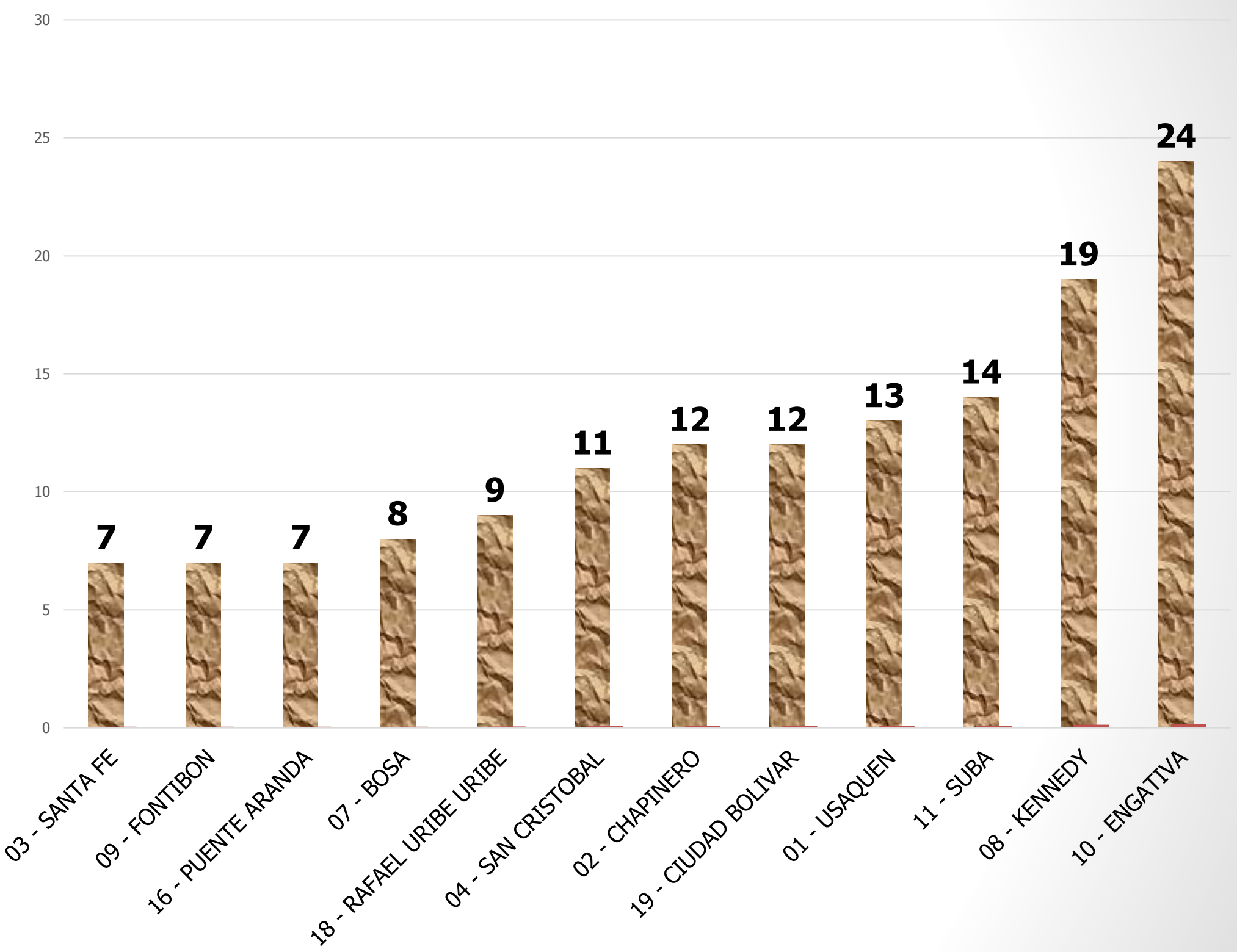


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	43.008	87%
WEB	6127	12%
ESCRITO	217	0,4%
E-MAIL	12	0,02%

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

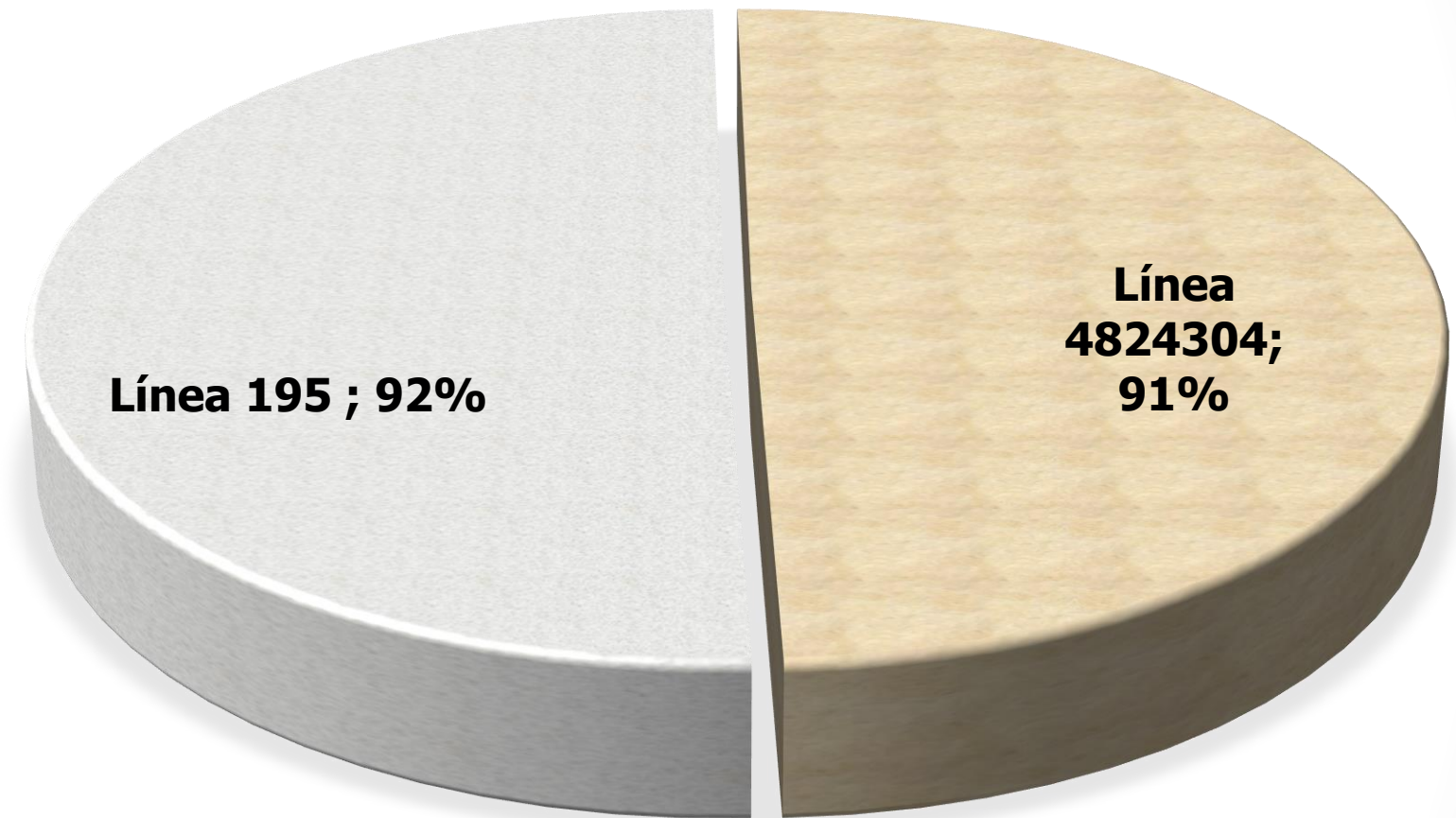


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
03 - SANTA FE	7	5%
09 - FONTIBON	7	5%
16 - PUENTE ARANDA	7	5%
07 - BOSA	8	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	9	6%
04 - SAN CRISTOBAL	11	8%
02 - CHAPINERO	12	8%
19 - CIUDAD BOLIVAR	12	8%
01 - USAQUEN	13	9%
11 - SUBA	14	10%
08 - KENNEDY	19	13%
10 - ENGATIVA	24	17%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	91%
Línea Distrital- 195	92%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de enero 2019





**TRANSMILENIO S.A.
2019**