

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

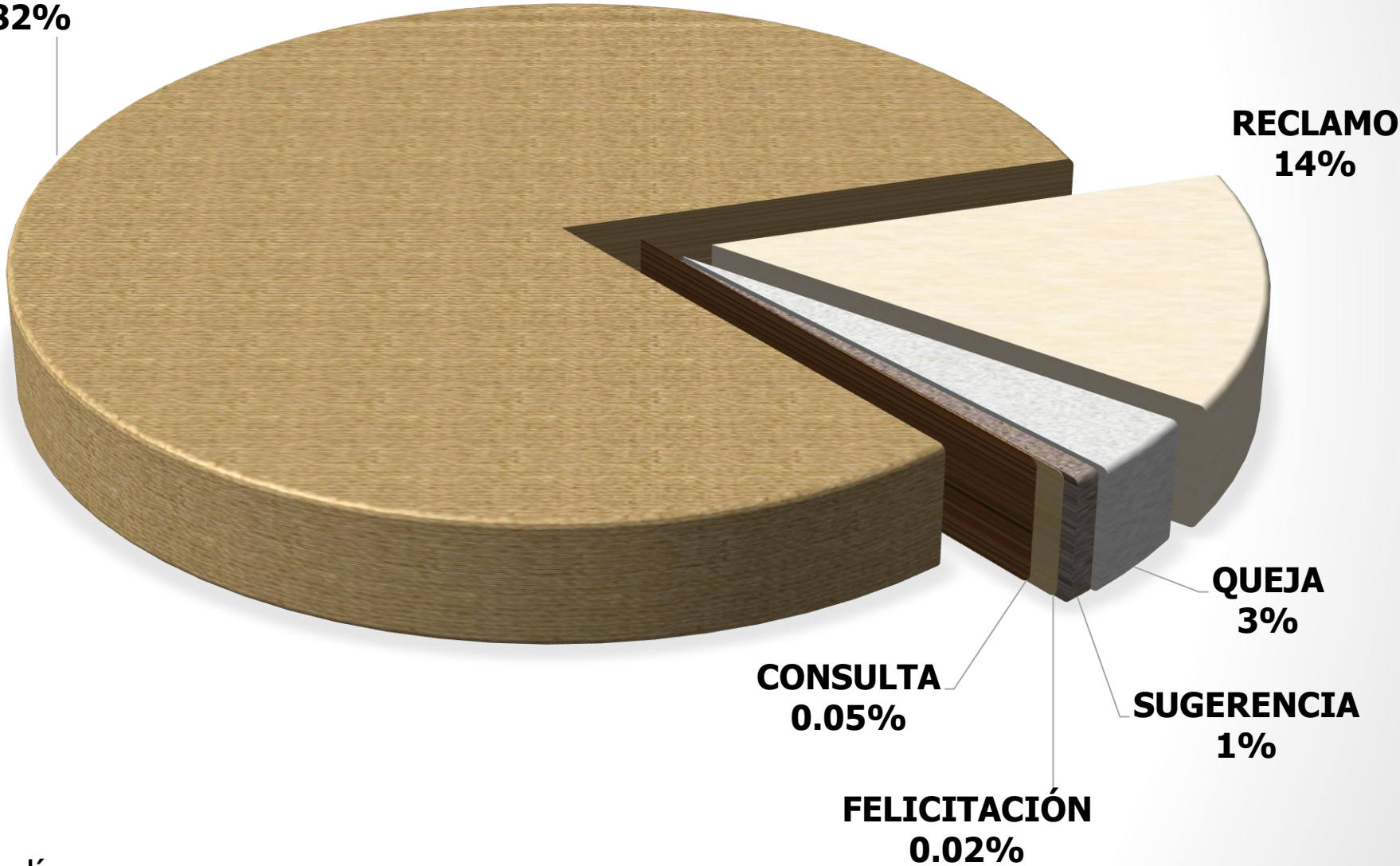
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

FEBRERO 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	41.396	82%
RECLAMO	7.284	14%
QUEJA	1.644	3%
SUGERENCIA	388	1%
FELICITACIÓN	12	0,02%
CONSULTA	25	0,05%

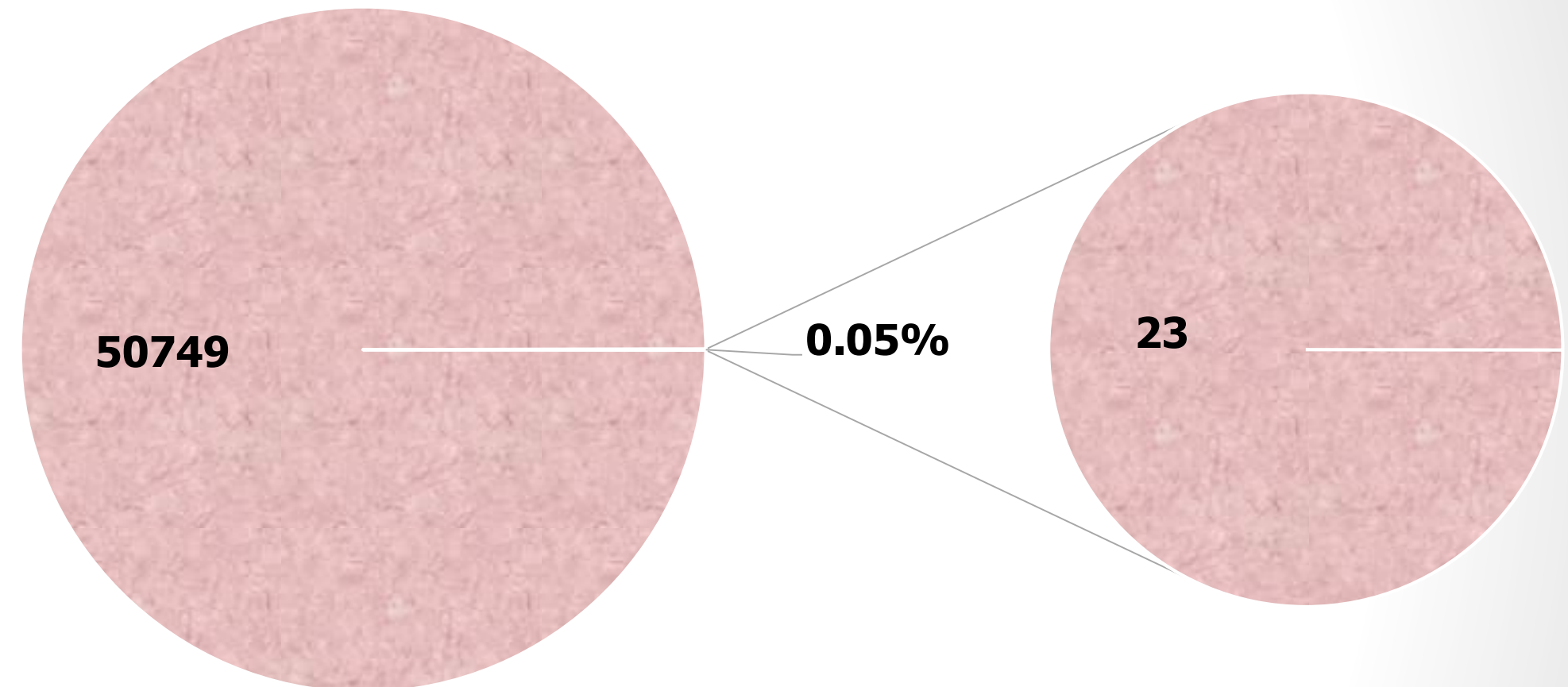
**SOLICITUDES DE  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
82%**



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

**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 50.749**

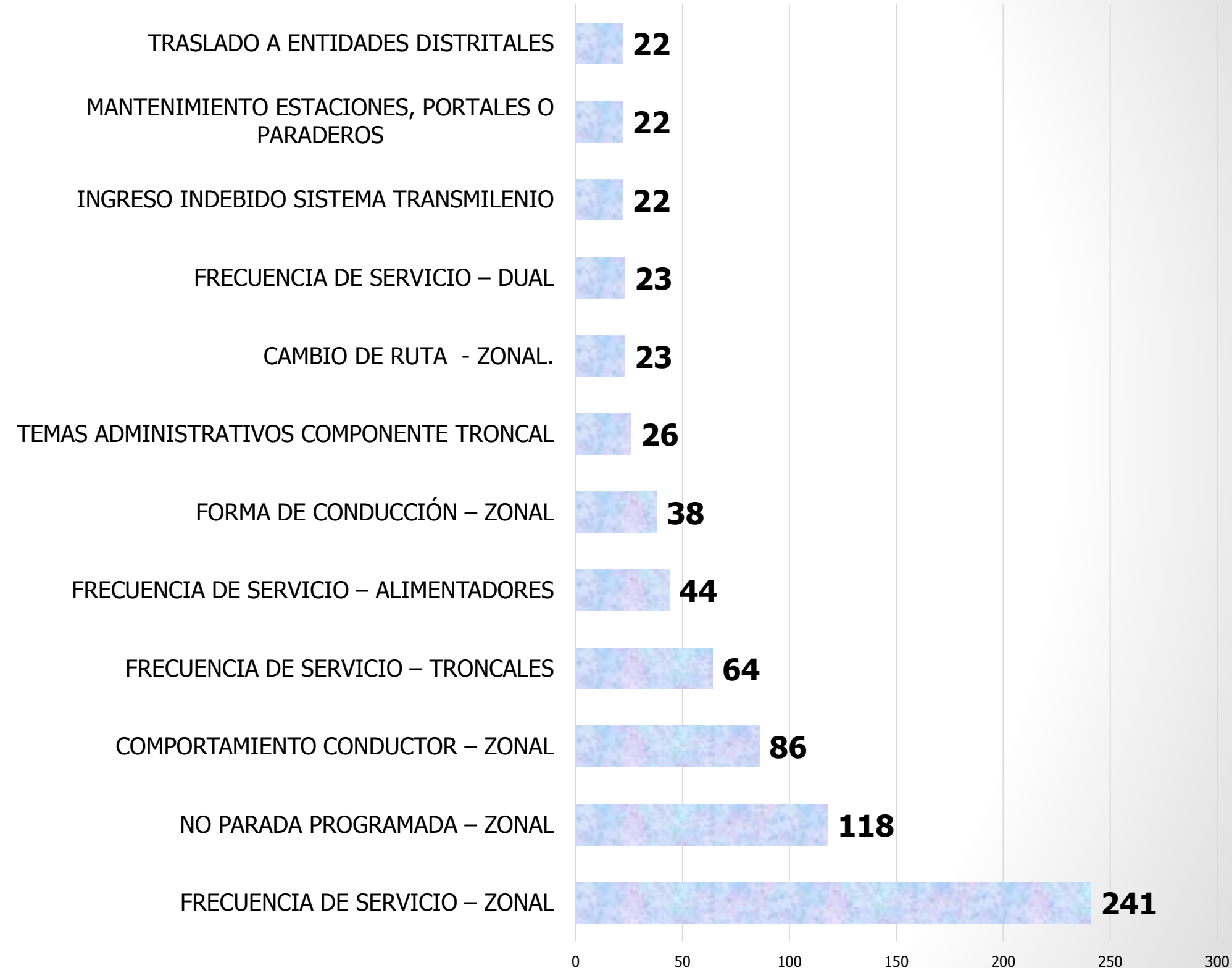
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	50.749
TRASLADOS	23



- 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 FEBRERO DE 2019

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	241	33%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	118	16%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	86	12%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	64	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	44	6%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	38	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	26	4%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	23	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO – DUAL	23	3%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	22	3%
MANTENIMIENTO ESTACIONES, PORTALES O PARADEROS	22	3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	22	3%

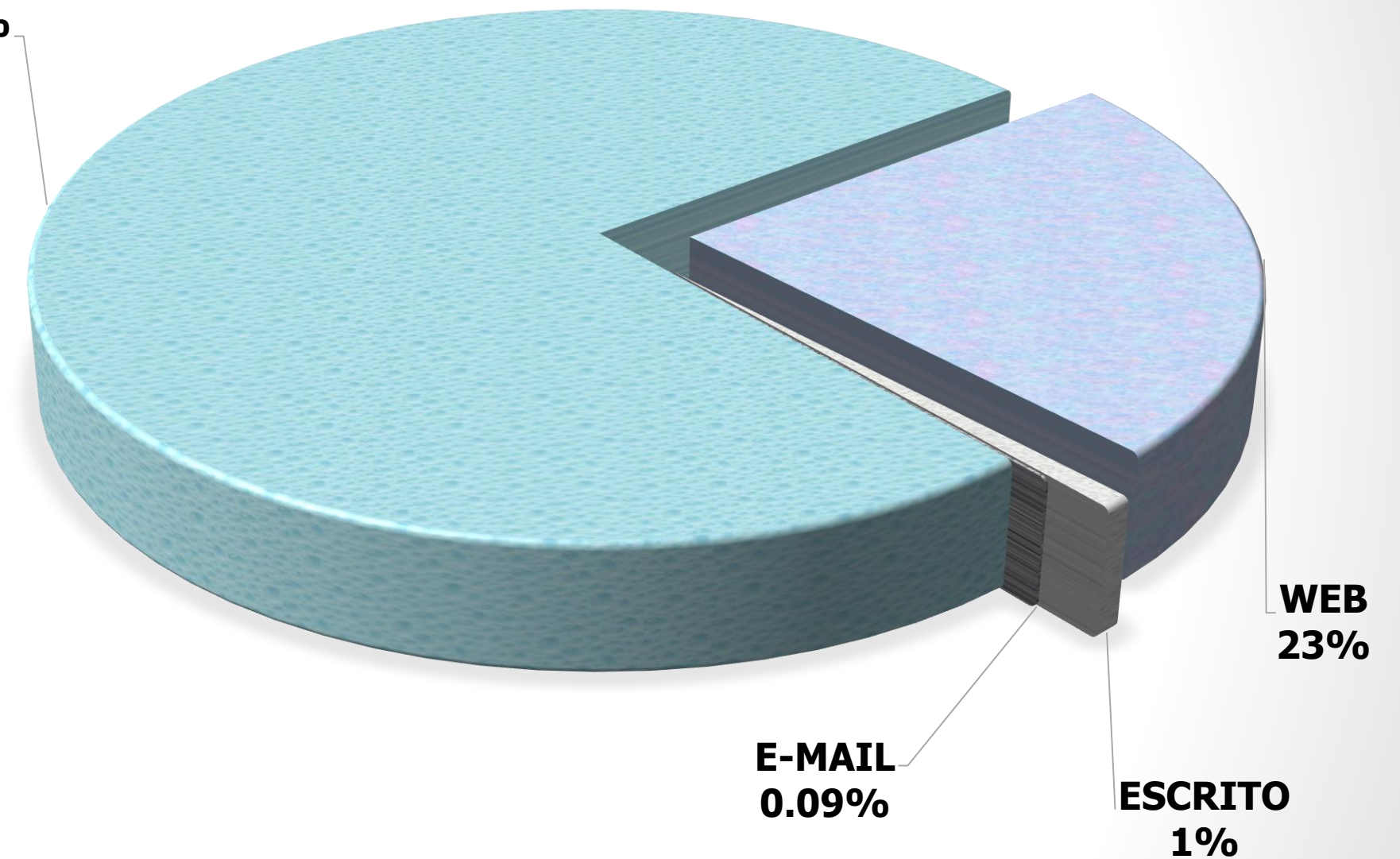




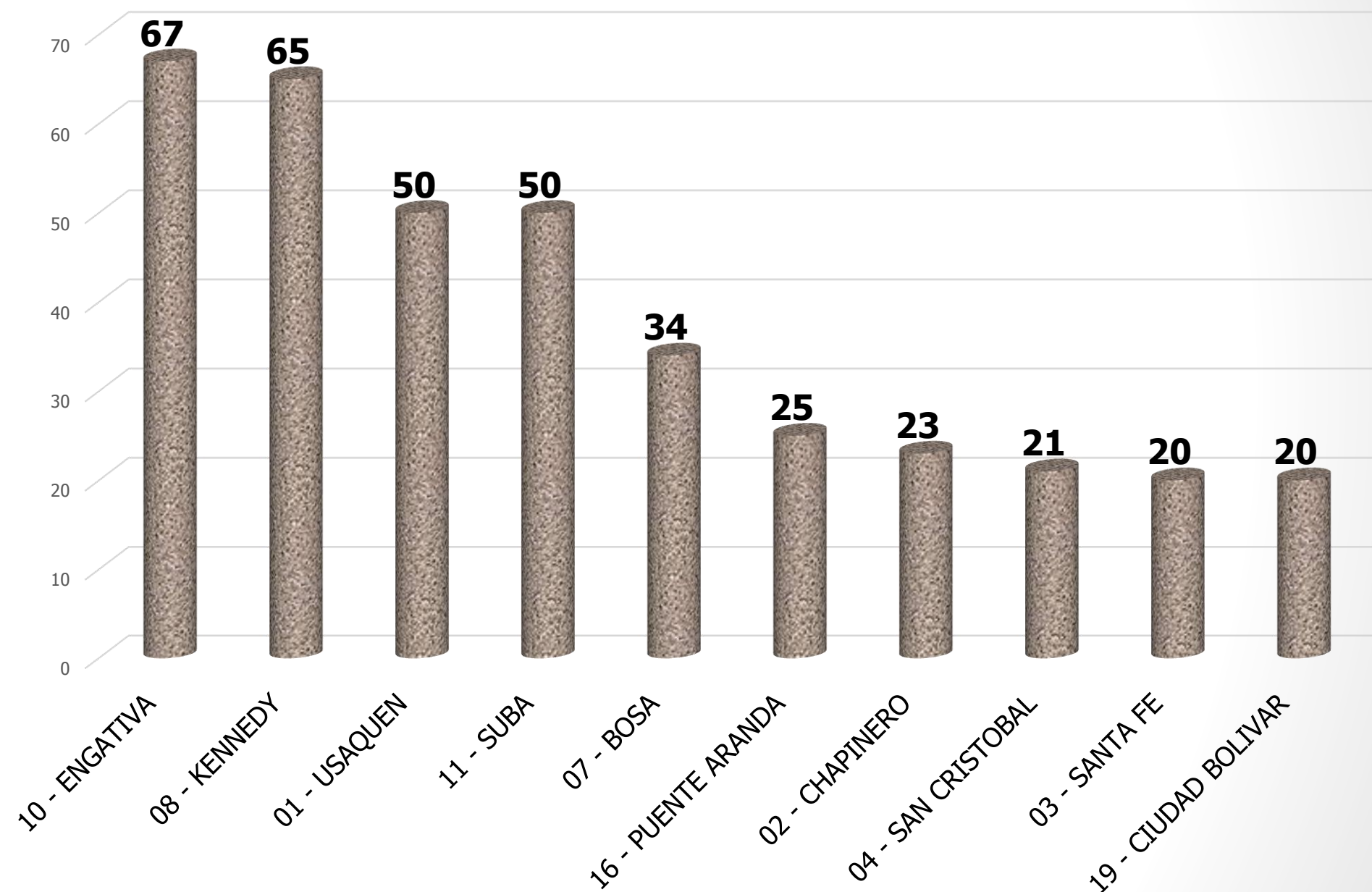
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	38.450	76%
WEB	11.872	23%
ESCRITO	380	1%
E-MAIL	47	0,09%

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

**TELEFONO**  
**76%**



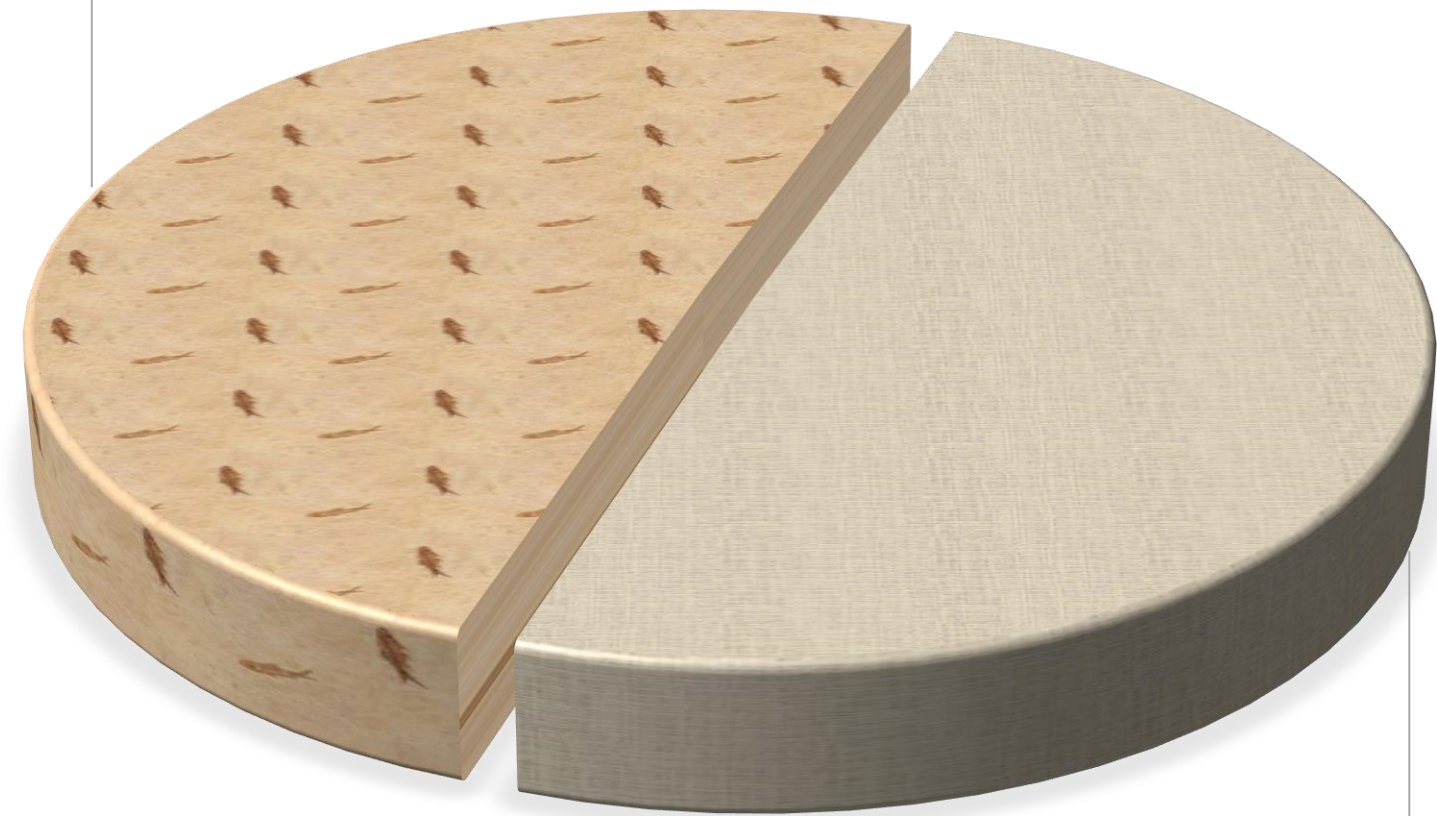
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	67	18%
08 - KENNEDY	65	17%
01 - USAQUEN	50	13%
11 - SUBA	50	13%
07 - BOSA	34	9%
16 - PUENTE ARANDA	25	7%
02 - CHAPINERO	23	6%
04 - SAN CRISTOBAL	21	6%
03 - SANTA FE	20	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	20	5%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	94%
Línea Distrital- 195	93%

*Informe de encuestas realizadas del 01 al 28 de febrero 2019*

**Línea  
4824304;  
94%**



**Línea 195;  
93%**





**TRANSMILENIO S.A.  
2019**