

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

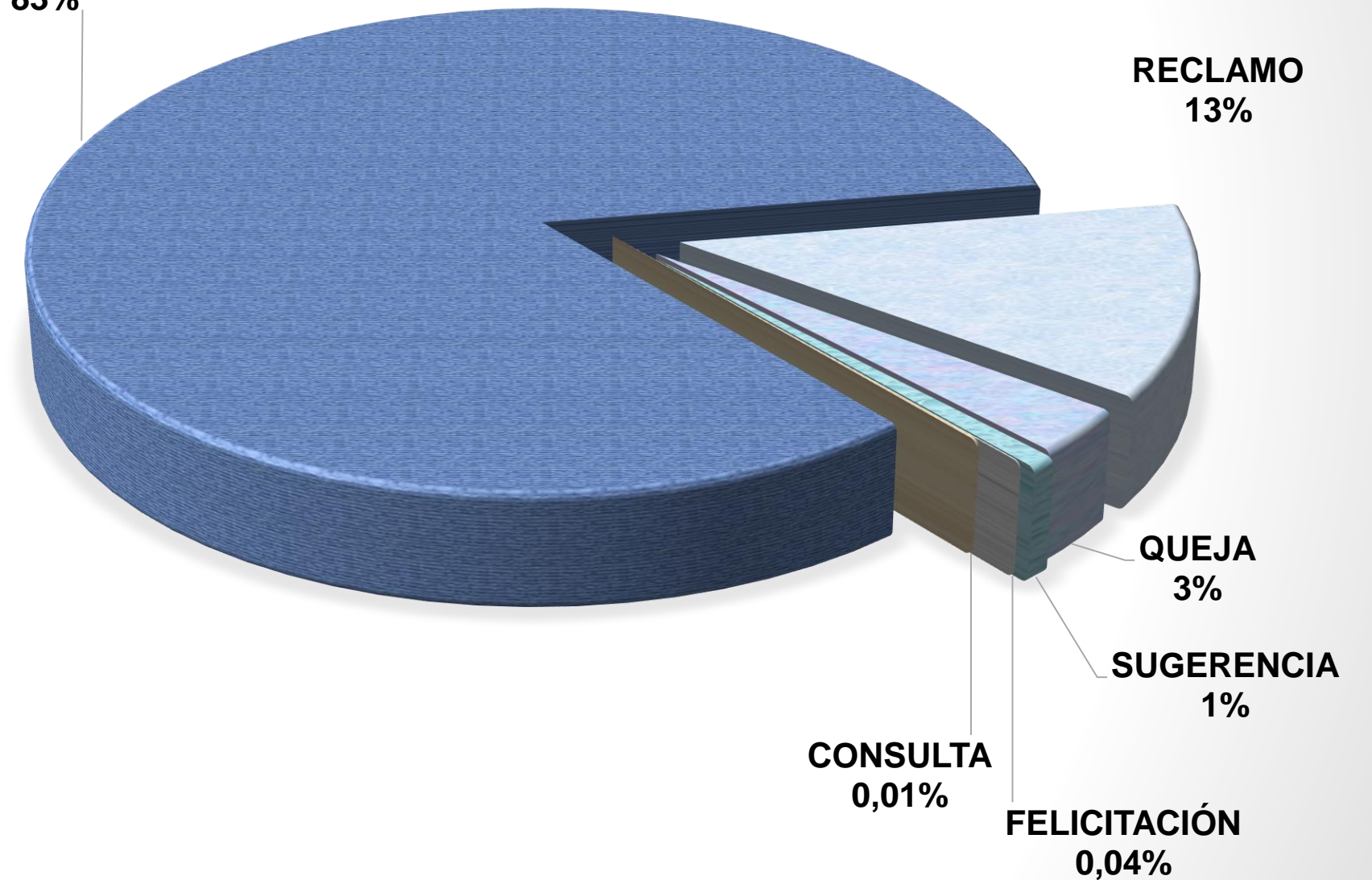
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

MAYO 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	40825	84%
RECLAMO	6157	13%
QUEJA	1430	3%
SUGERENCIA	380	1%
FELICITACIÓN	21	0,04%
CONSULTA	46	0,1%

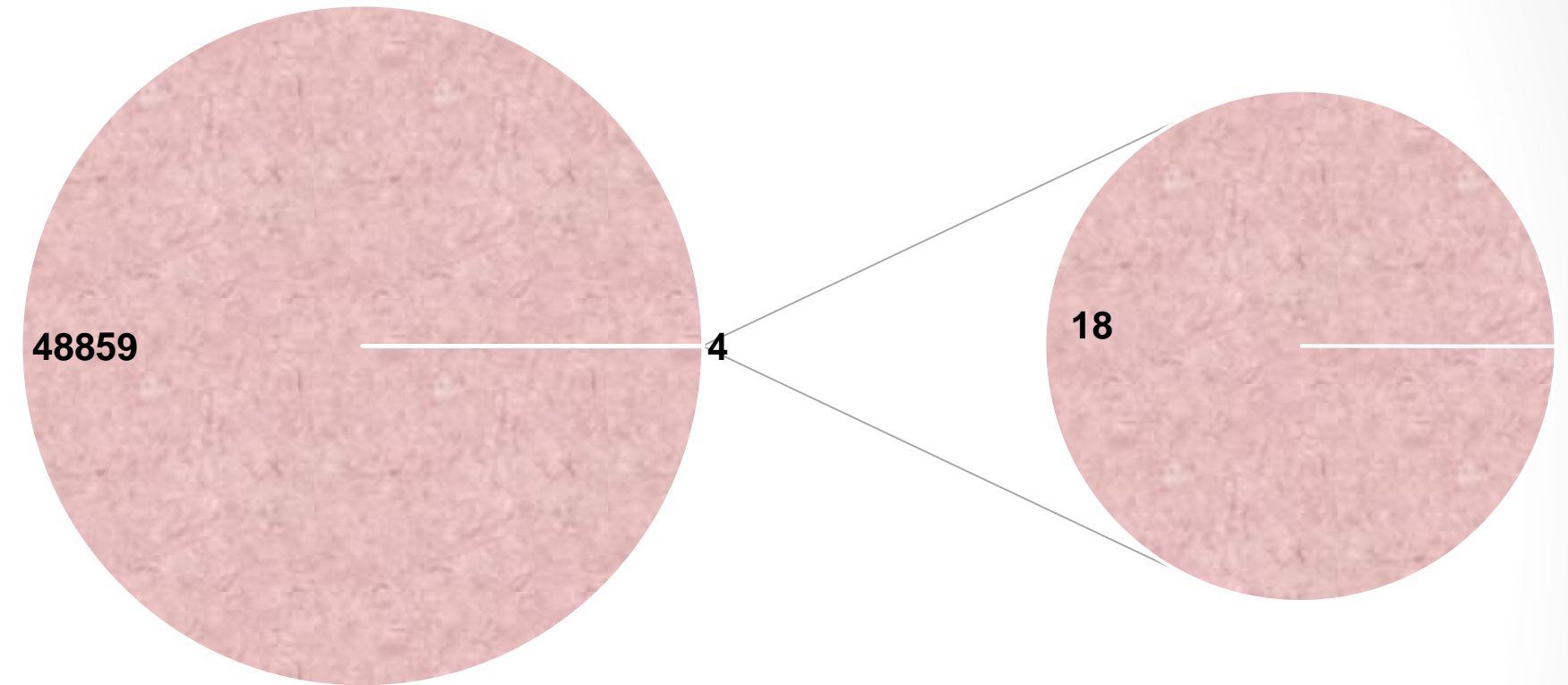
**SOLICITUDES
DE ACCESO A
LA
INFORMACIÓN
83%**



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 5 días.

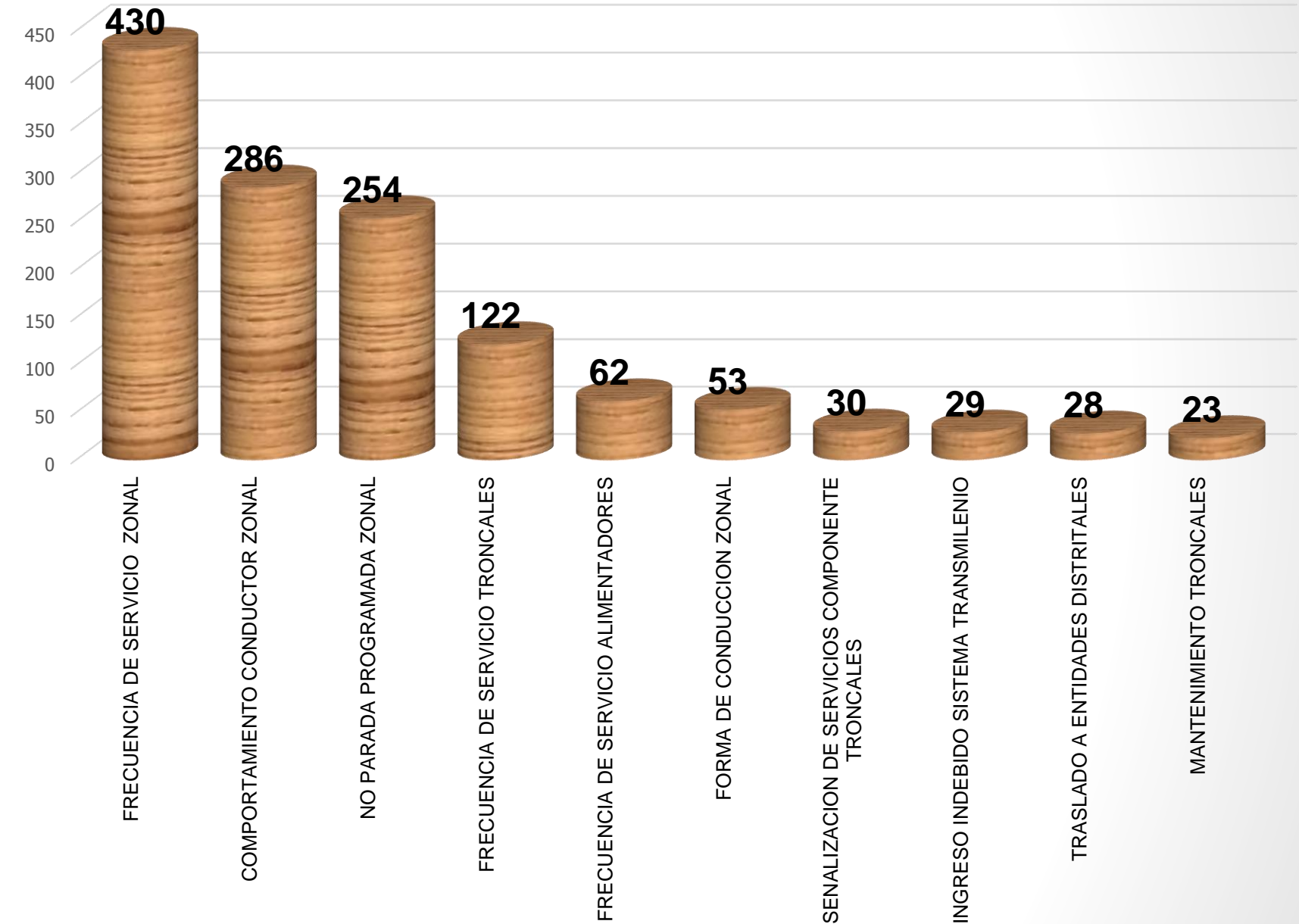
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 48.859

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	48.859
TRASLADOS	18



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 5 días.
Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

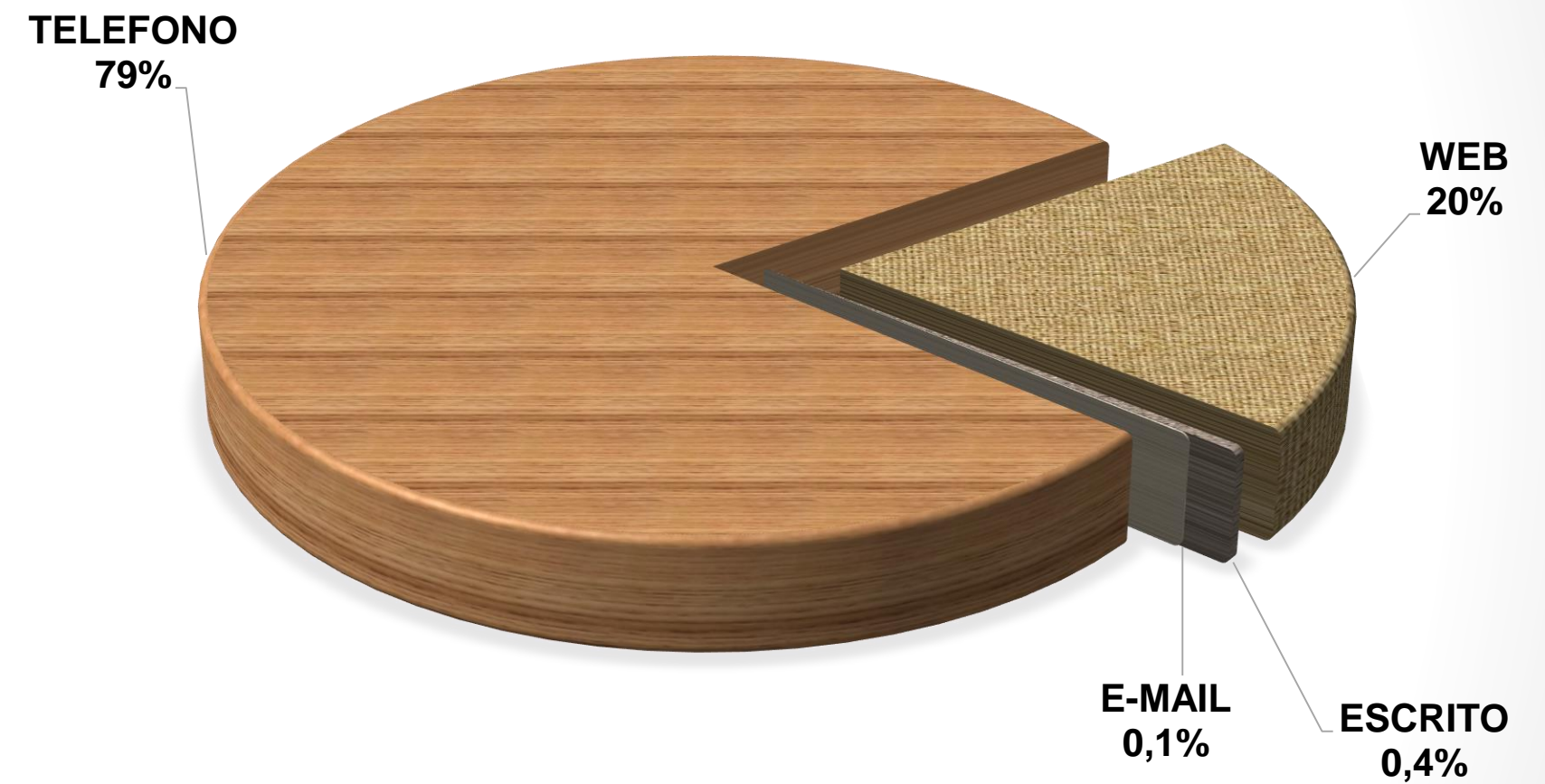
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	430	33%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	286	22%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	254	19%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	122	9%
FRECUENCIA DE SERVICIO ALIMENTADORES	62	5%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	53	4%
SENALIZACION DE SERVICIOS COMPONENTE TRONCALES	30	2%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	29	2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	28	2%
MANTENIMIENTO TRONCALES	23	2%



TransMiCable en el mes de mayo presentó dos (2) Quejas.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	38.759	79%
WEB	9.869	20%
ESCRITO	190	0,4%
E-MAIL	41	0,1%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	50	17%
10 - ENGATIVA	49	16%
08 - KENNEDY	38	13%
11 - SUBA	37	12%
16 - PUENTE ARANDA	26	9%
19 - CIUDAD BOLIVAR	26	9%
04 - SAN CRISTOBAL	20	7%
02 - CHAPINERO	19	6%
07 - BOSA	19	6%
13 - TEUSAQUILLO	18	6%





**TRANSMILENIO S.A.
2019**