

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

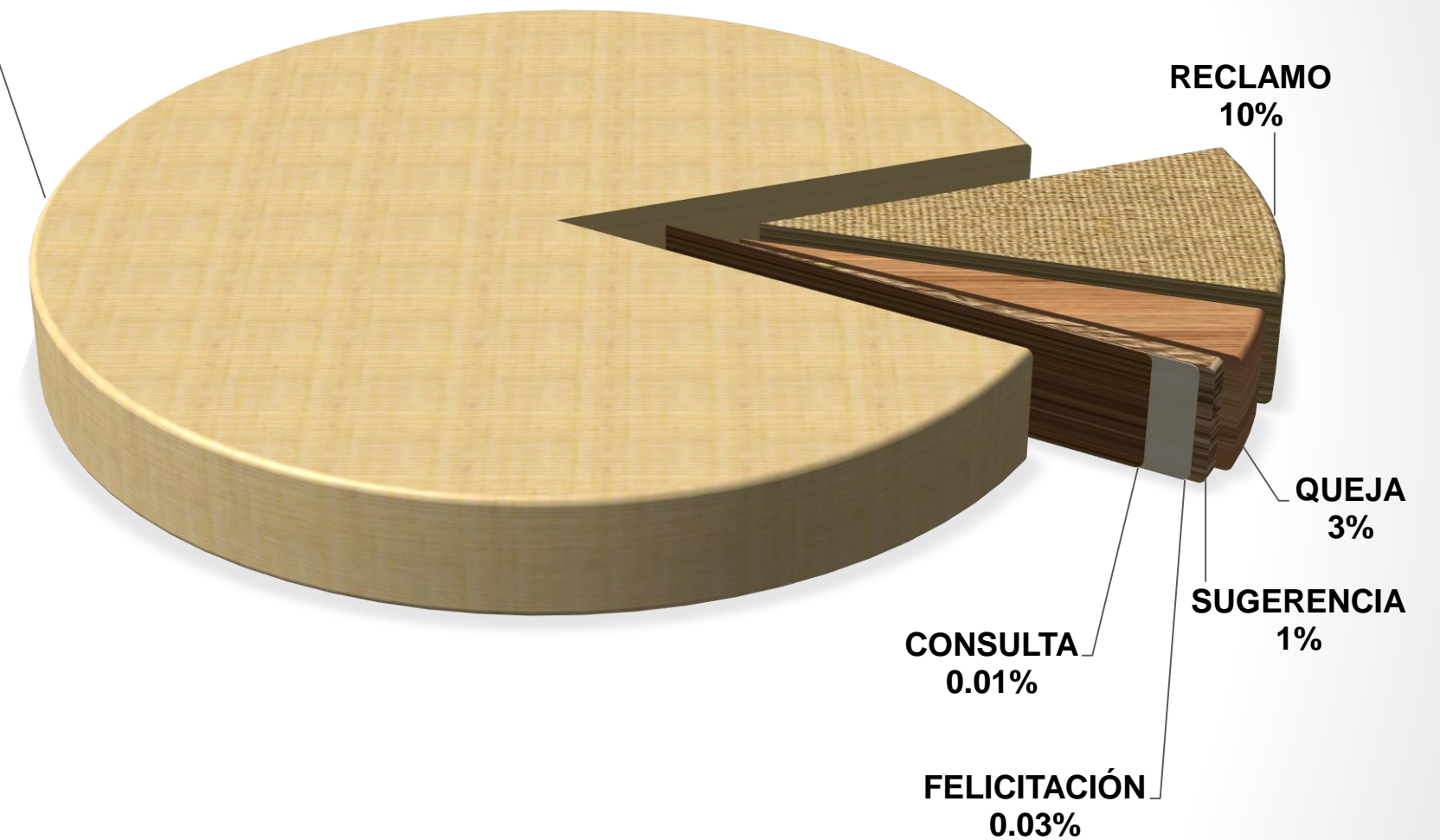
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

JUNIO 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	34.886	86%
RECLAMO	3.987	10%
QUEJA	1.237	3%
SUGERENCIA	298	1%
FELICITACIÓN	13	0,03%
CONSULTA	22	0,1%

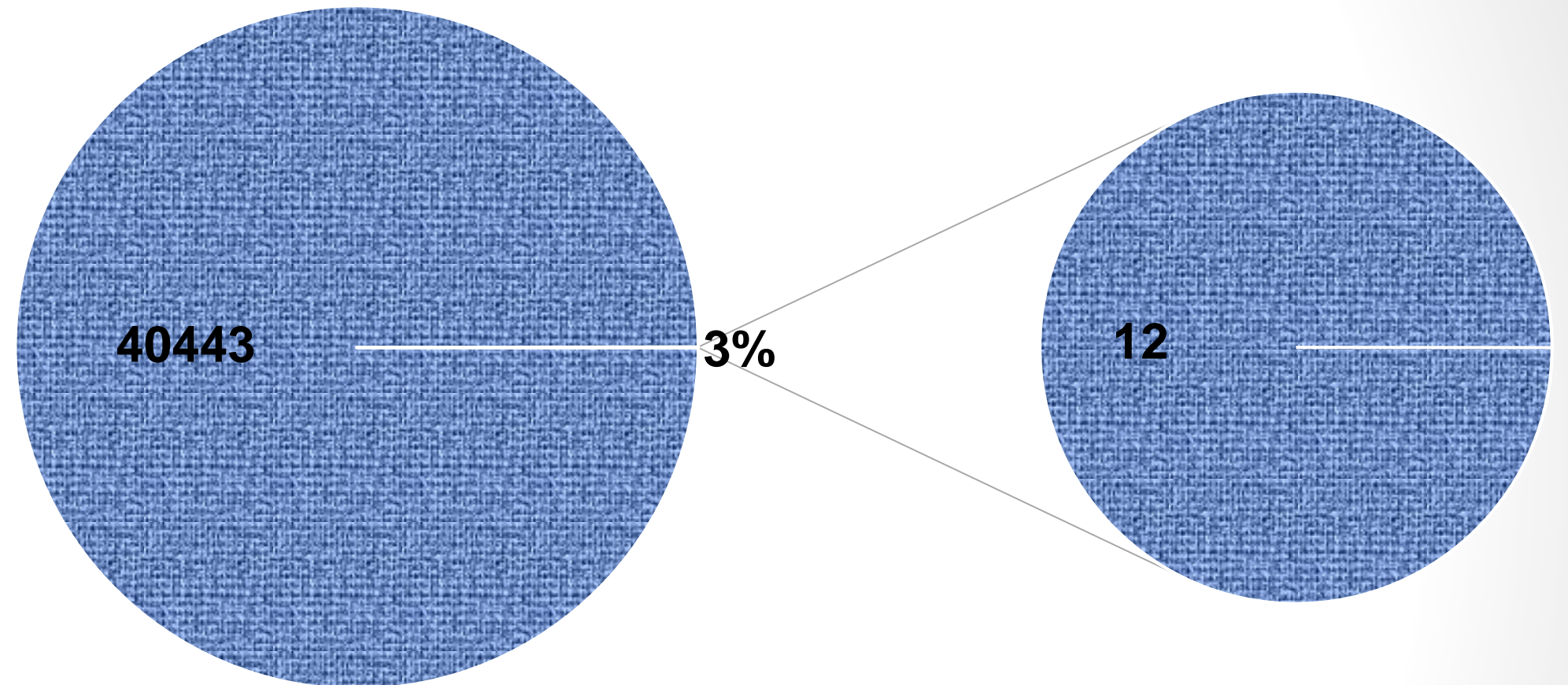
SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
86%



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

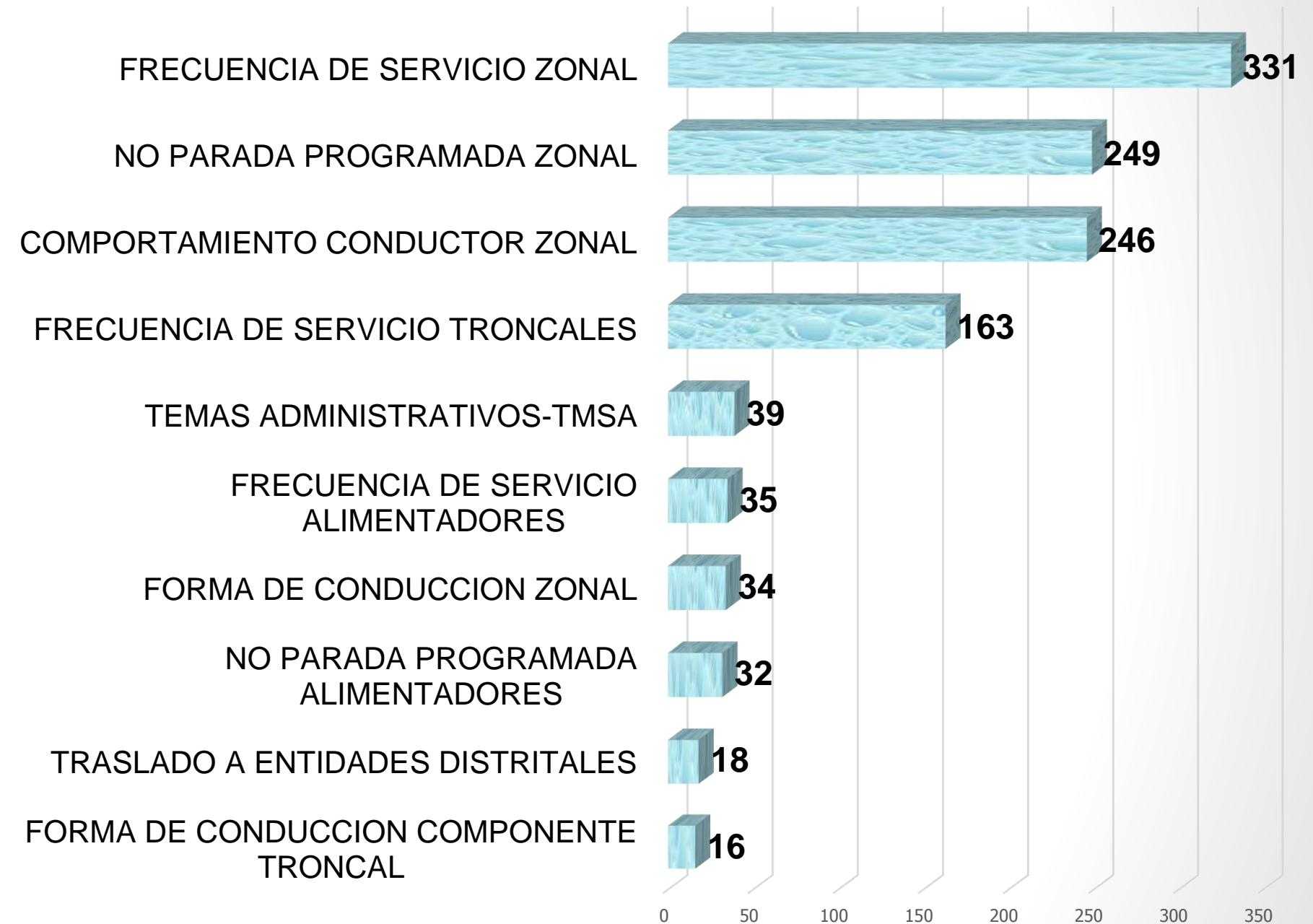
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 40.443

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	40.443
TRASLADOS	12



- 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)

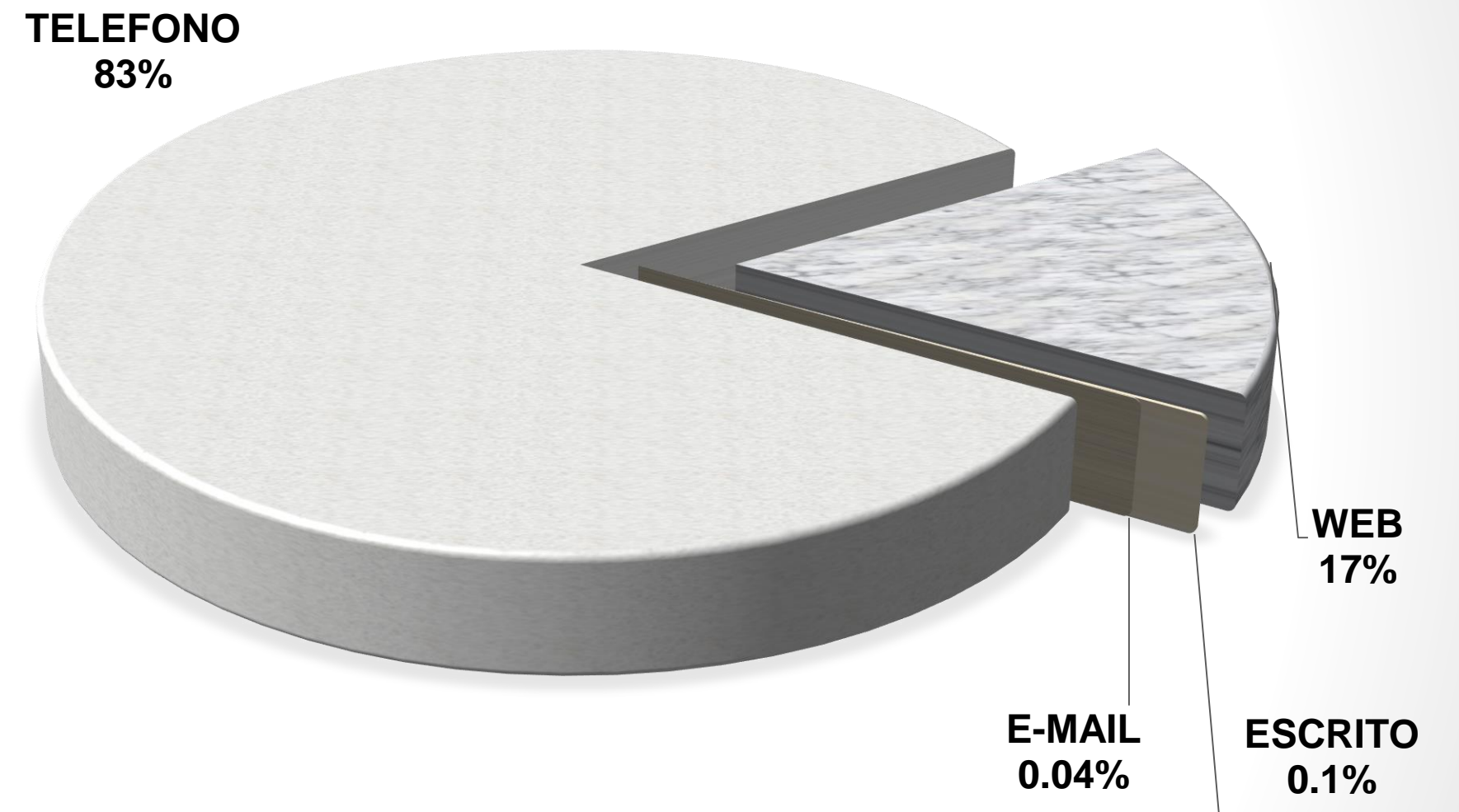
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	246	21%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	34	3%
FORMA DE CONDUCCION COMPONENTE TRONCAL	16	1%
FRECUENCIA DE SERVICIO ALIMENTADORES	35	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	163	14%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	331	28%
NO PARADA PROGRAMADA ALIMENTADORES	32	3%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	249	21%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	39	3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	18	2%



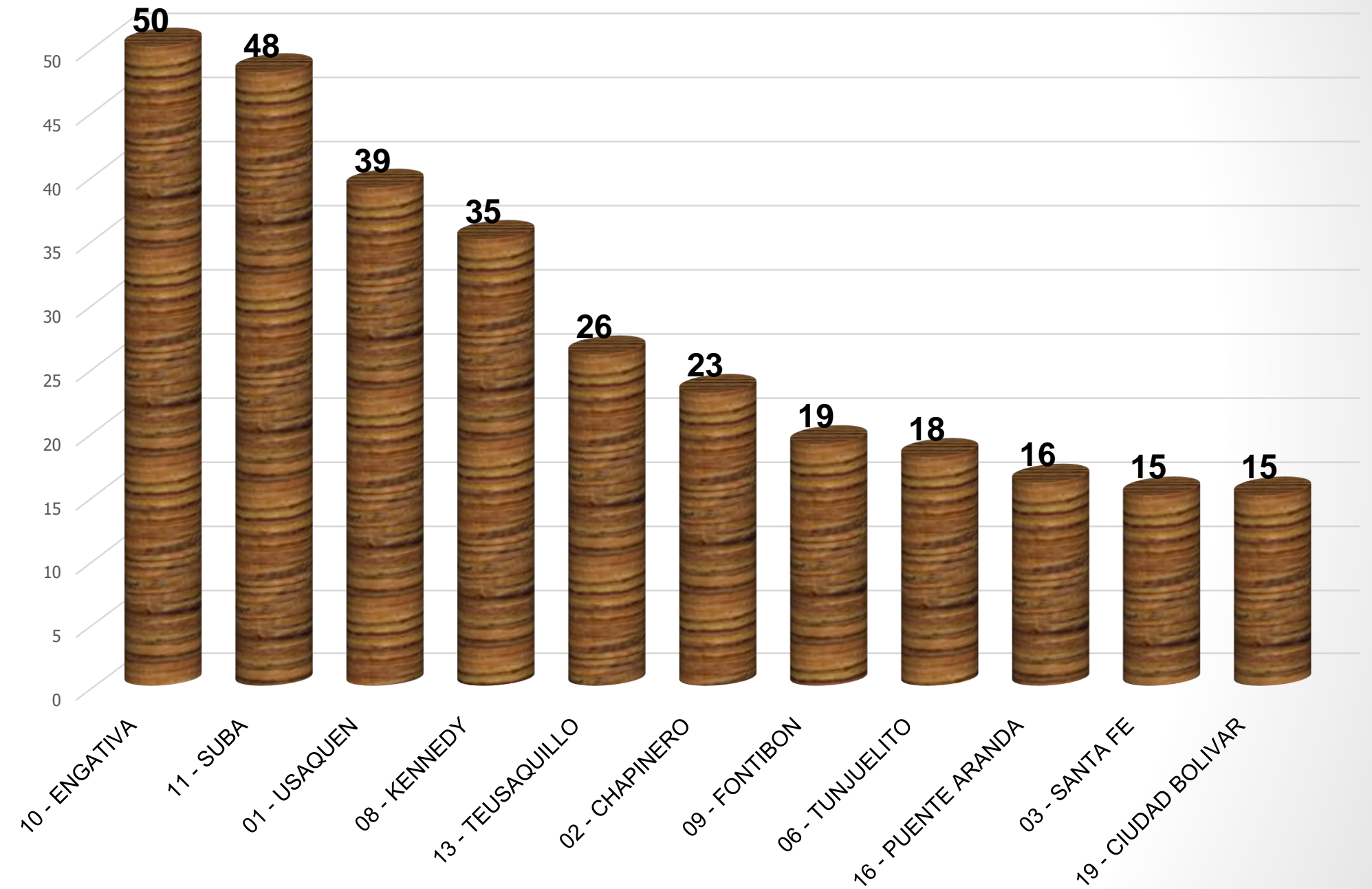
TransMiCable en el mes de junio no presentó PQRS frente a la prestación del Servicio.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	33.658	83%
WEB	6.713	17%
ESCRITO	55	0,1%
E-MAIL	17	0,04%

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



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	39	13%
02 - CHAPINERO	23	8%
03 - SANTA FE	15	5%
06 - TUNJUELITO	18	6%
08 - KENNEDY	35	12%
09 - FONTIBON	19	6%
10 - ENGATIVA	50	16%
11 - SUBA	48	16%
13 - TEUSAQUILLO	26	9%
16 - PUENTE ARANDA	16	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	15	5%





**TRANSMILENIO S.A.
2019**