

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

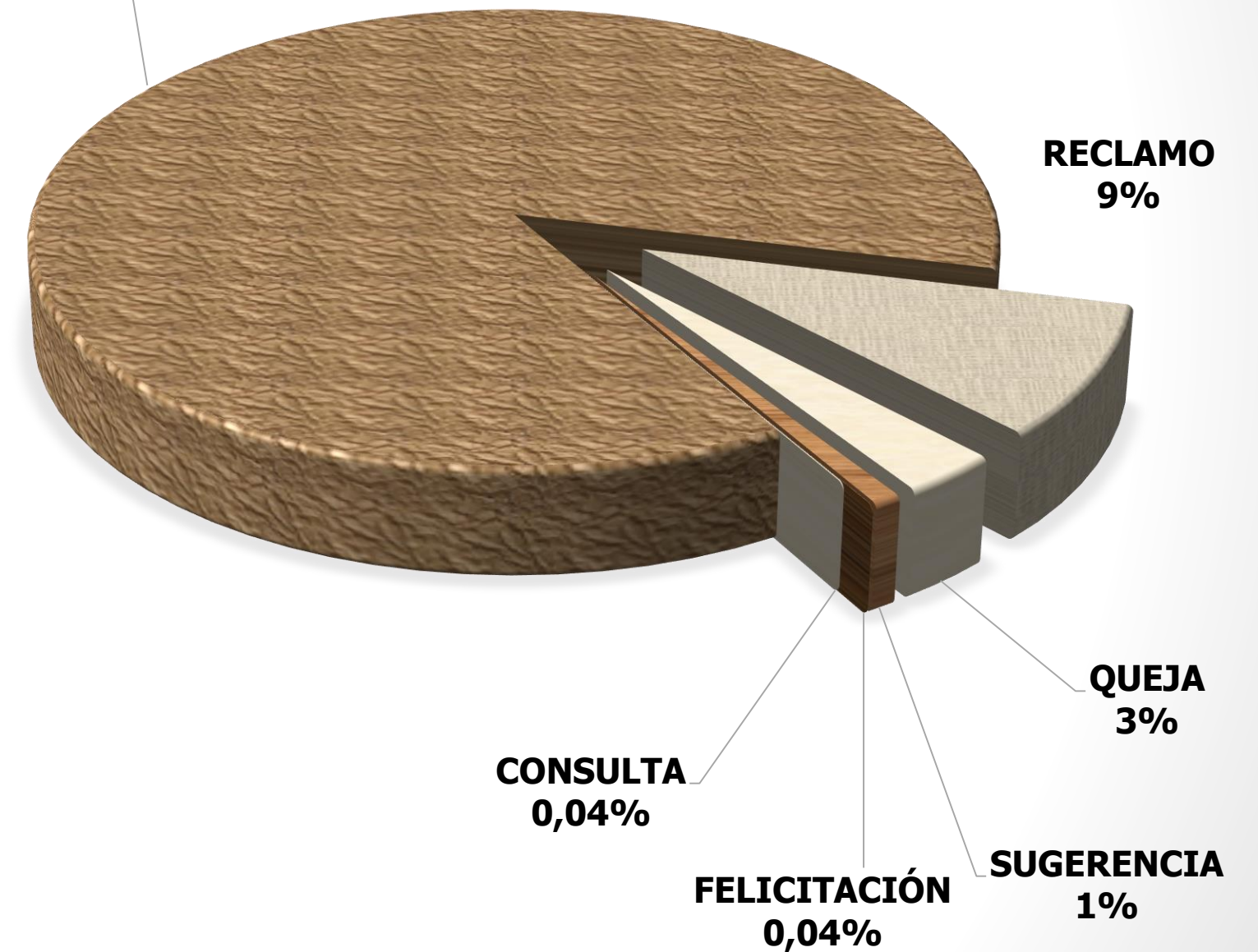
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

JULIO 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	42.015	87%
RECLAMO	4.408	9%
QUEJA	1.413	3%
SUGERENCIA	404	1%
FELICITACIÓN	14	0,03%
CONSULTA	20	0,04%

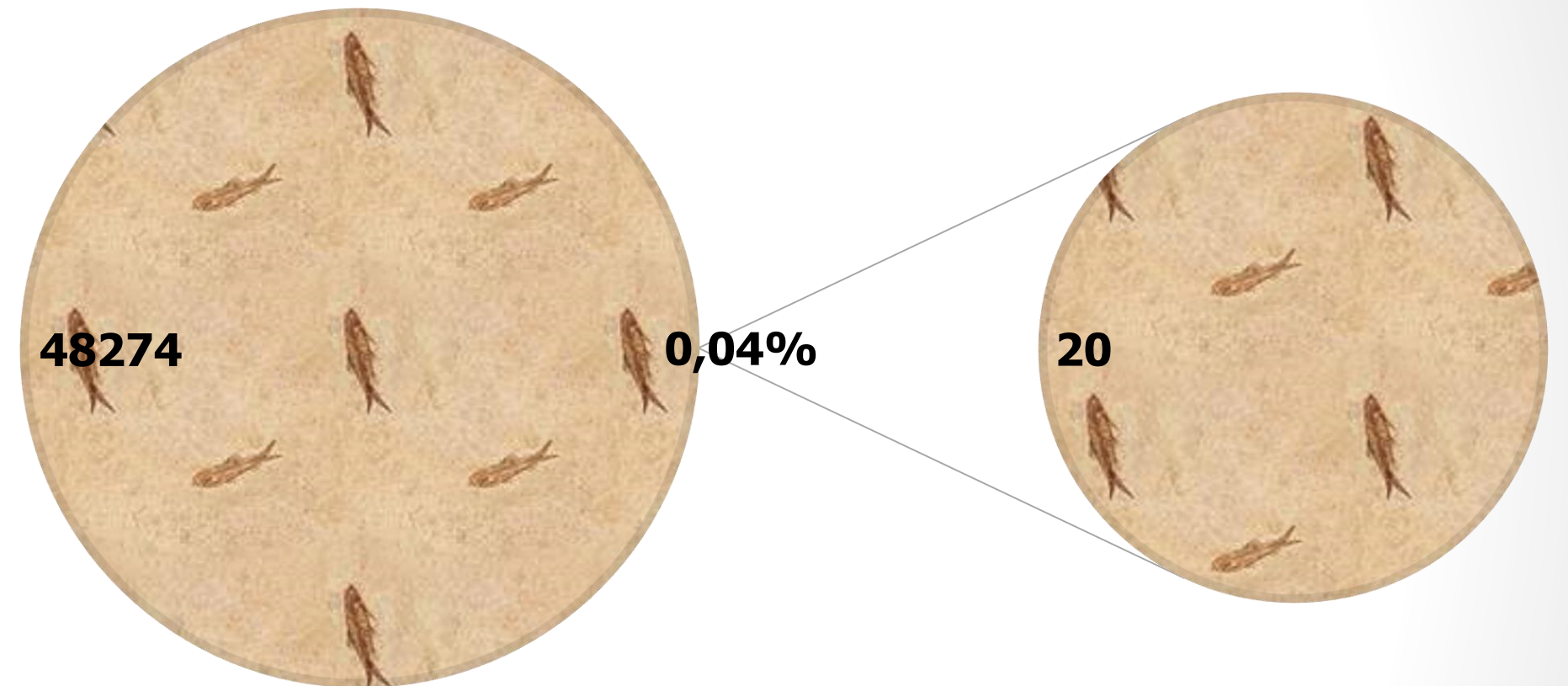
**SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
87%**



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 6 días.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 48.274

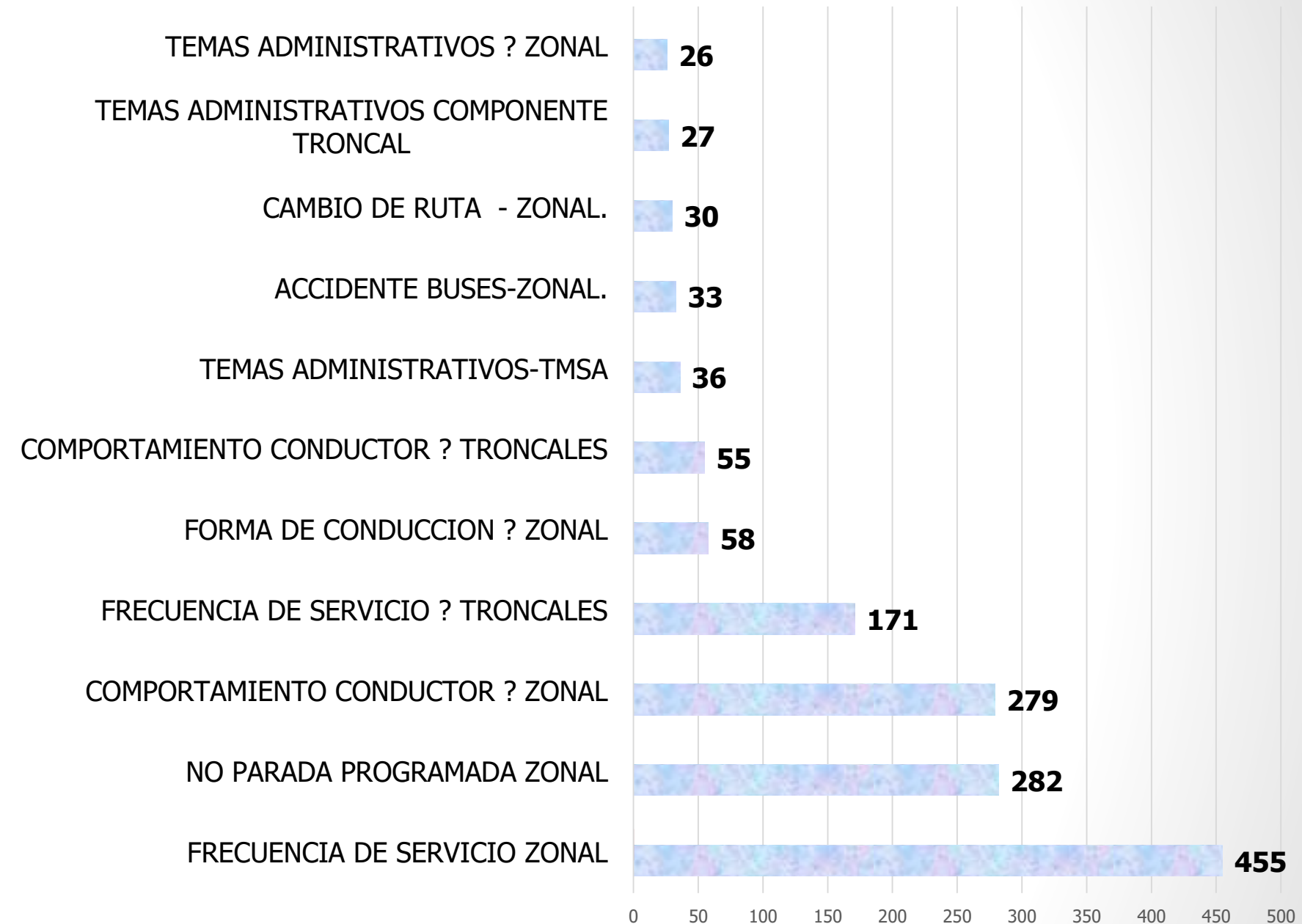
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	48.274
TRASLADOS	20



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 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)

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	455	31%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	282	19%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	279	19%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	171	12%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	58	4%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR TRONCALES	55	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	36	2%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL.	33	2%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	30	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	27	2%

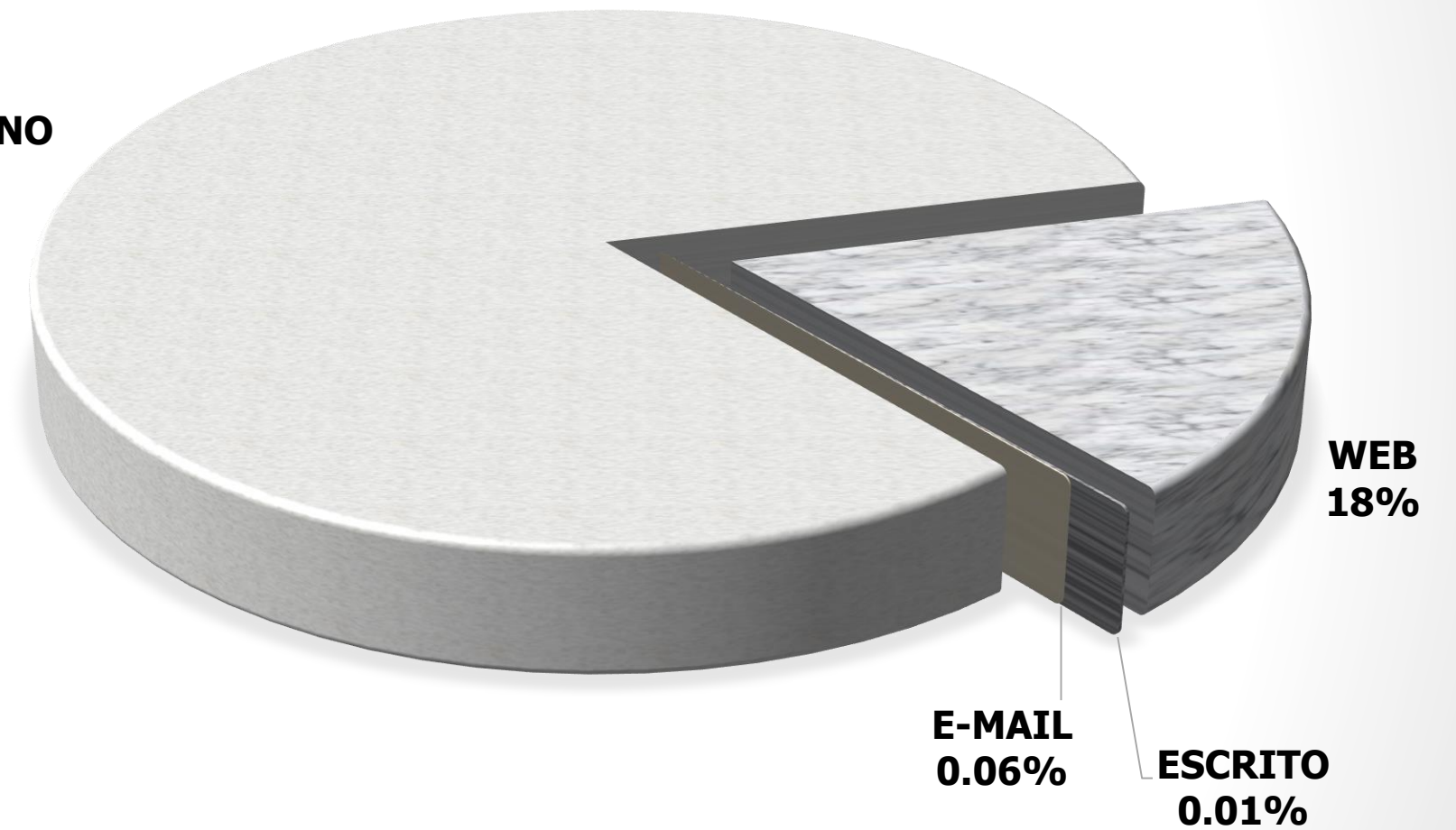


TransMiCable en el mes de julio presento 3 PQRS frente a la prestación del Servicio.

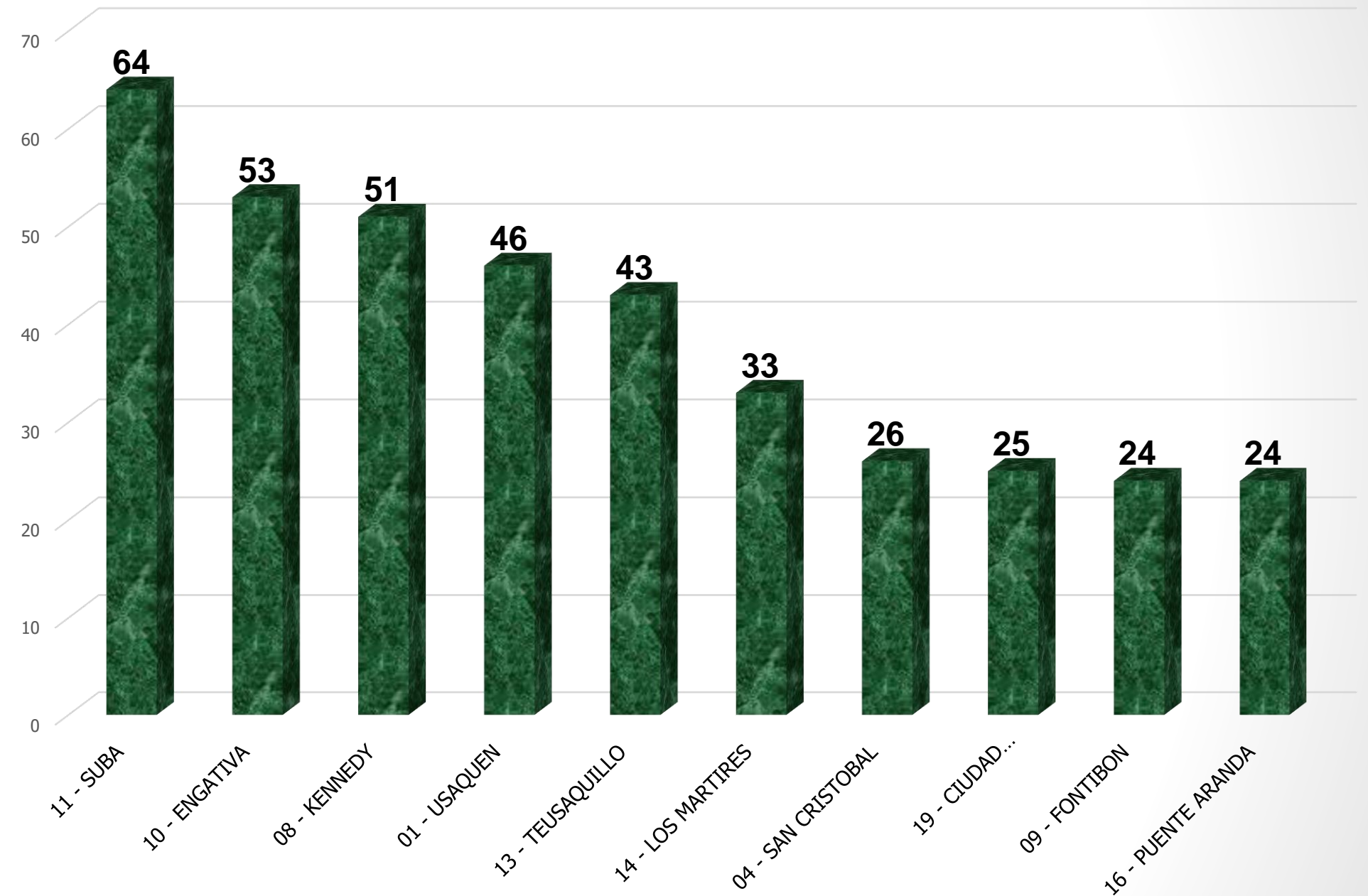
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	39.736	82%
WEB	8.463	18%
ESCRITO	47	0,1%
E-MAIL	28	0,06%

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

**TELEFONO
82%**



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	64	16%
10 - ENGATIVA	53	14%
08 - KENNEDY	51	13%
01 - USAQUEN	46	12%
13 - TEUSAQUILLO	43	11%
14 - LOS MARTIRES	33	8%
04 - SAN CRISTOBAL	26	7%
19 - CIUDAD BOLIVAR	25	6%
09 - FONTIBON	24	6%
16 - PUENTE ARANDA	24	6%





**TRANSMILENIO S.A.
2019**