

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

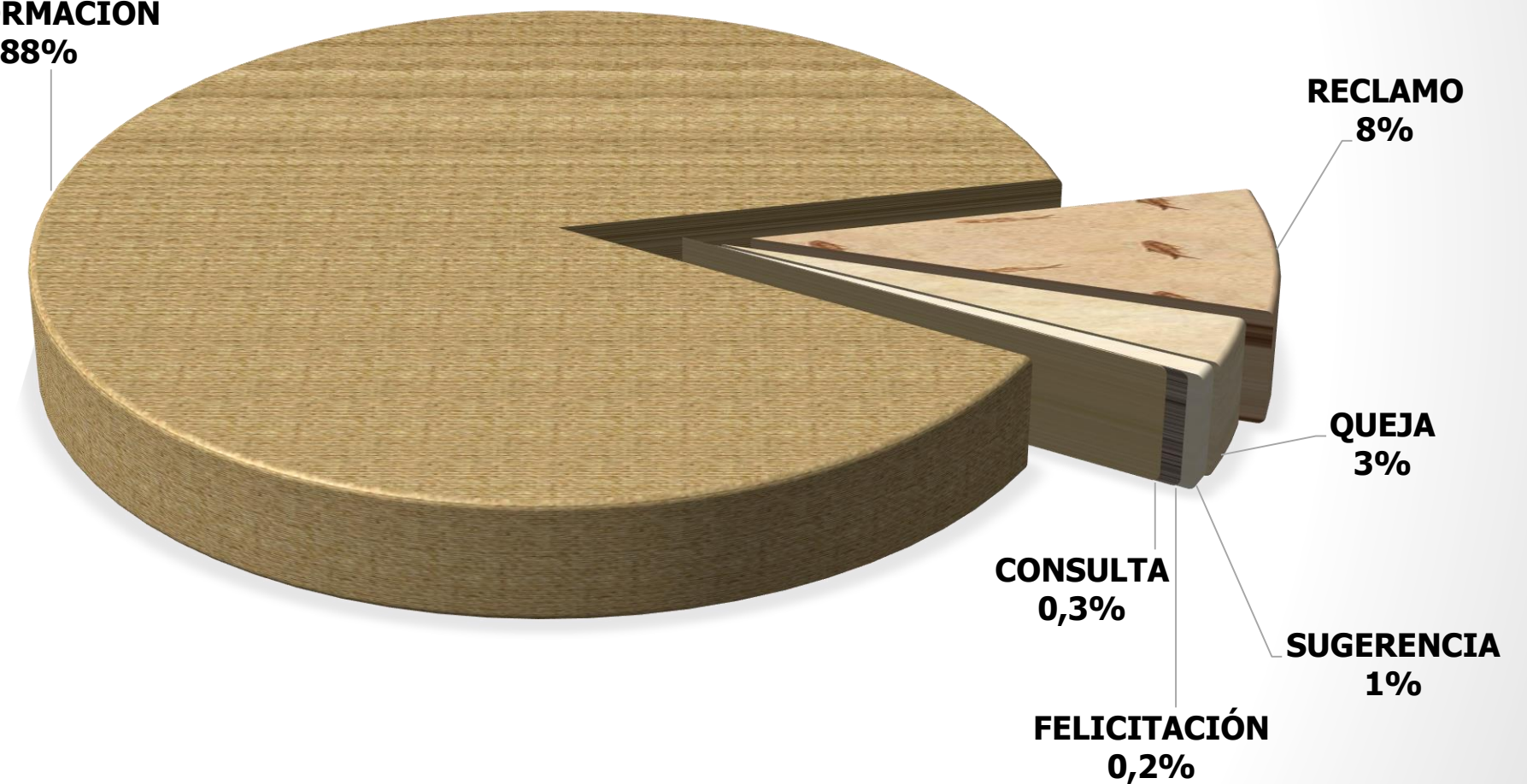
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

AGOSTO 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	49.017	88%
RECLAMO	4.429	8%
QUEJA	1.581	3%
SUGERENCIA	429	1%
FELICITACIÓN	11	0,02%
CONSULTA	16	0,03%

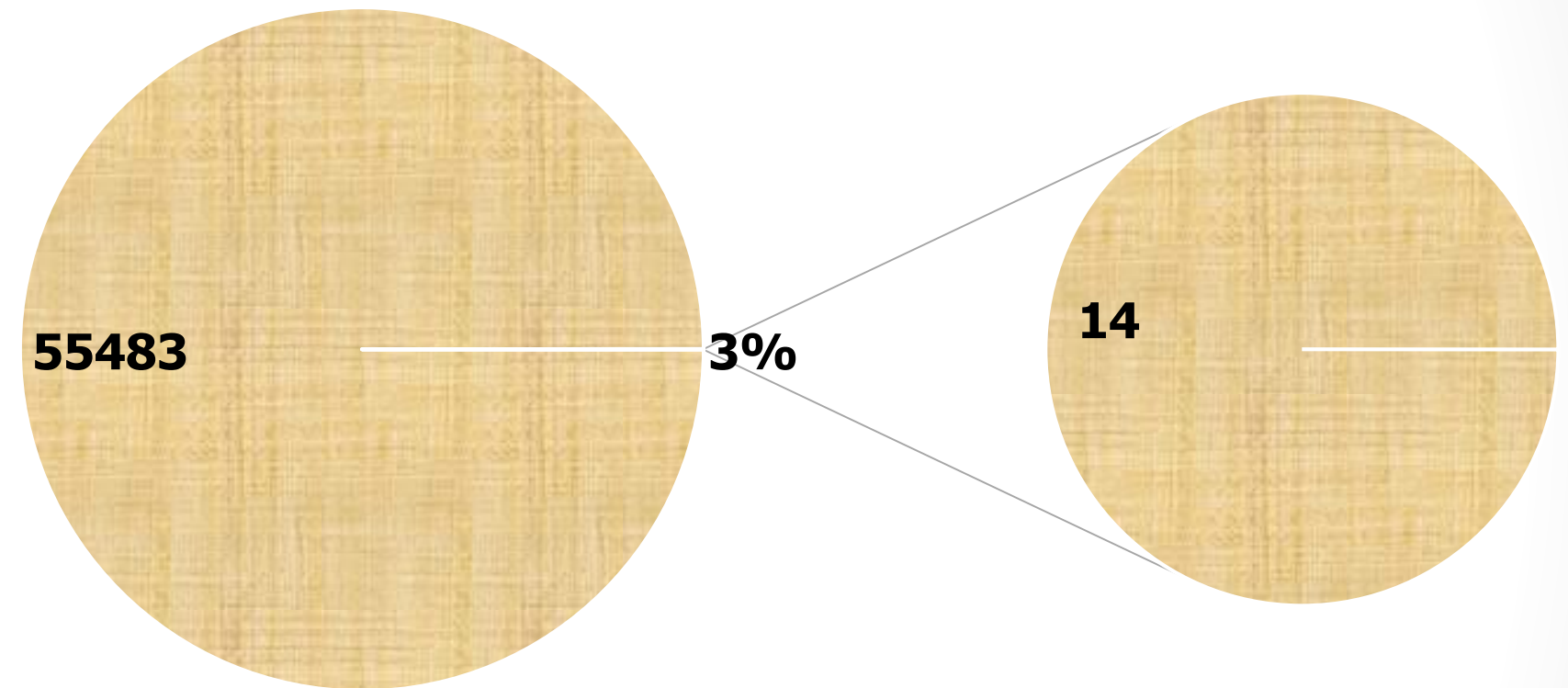
SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
88%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 7 días.

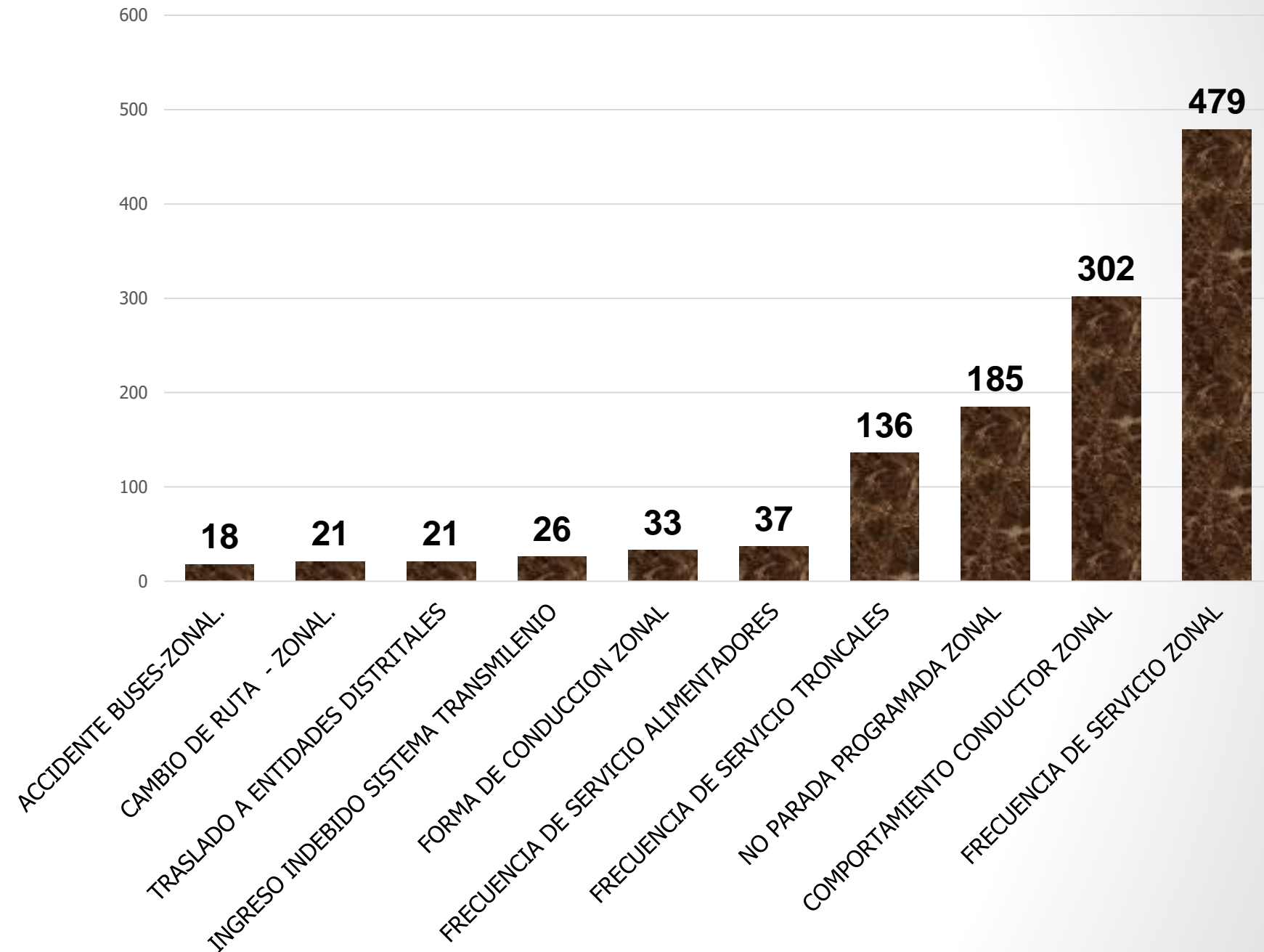
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 55.483

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	55.483
TRASLADOS	14



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.
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)

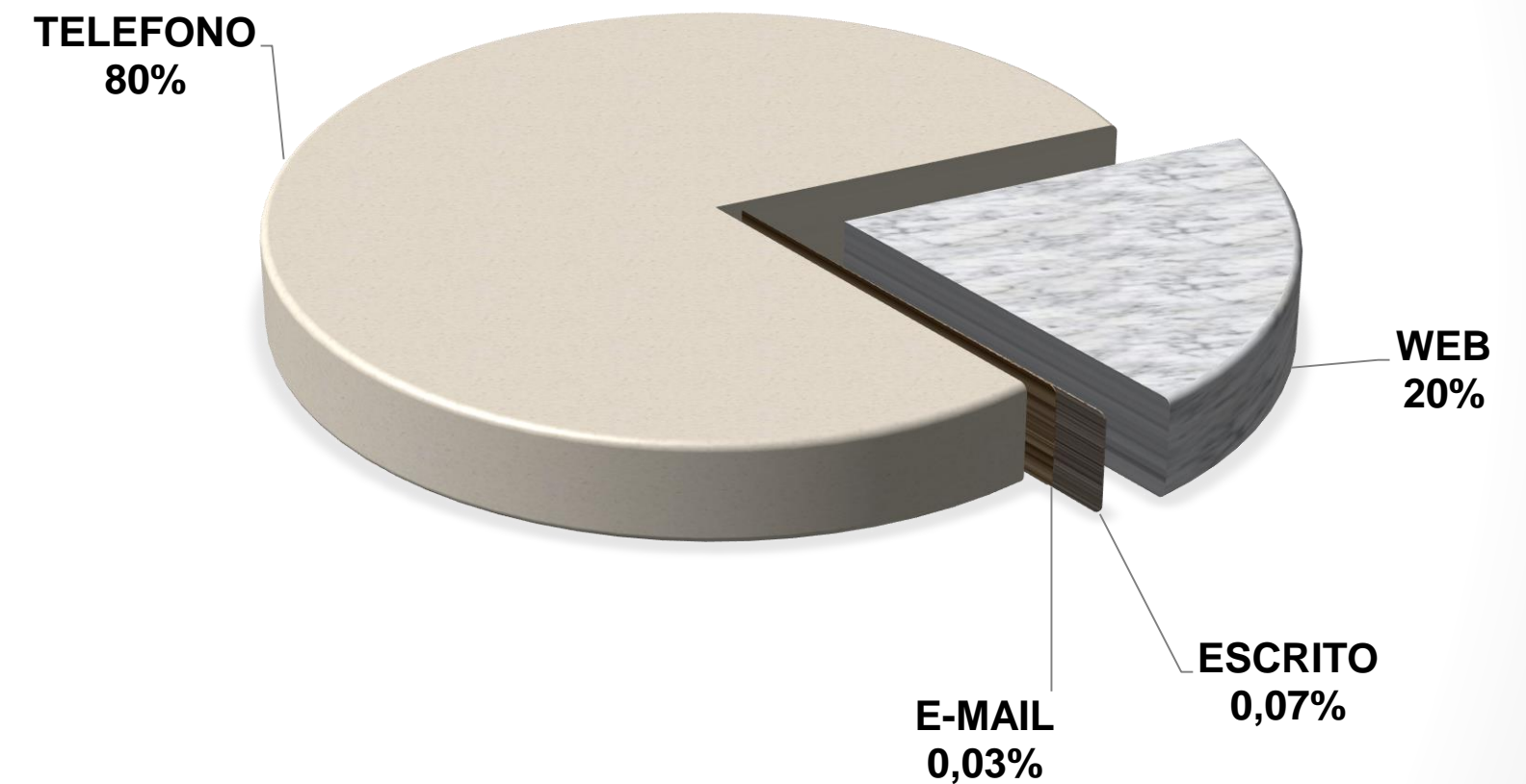
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
ACCIDENTE BUSES-ZONAL.	18	1%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	21	2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	21	2%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	26	2%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	33	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO ALIMENTADORES	37	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	136	11%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	185	15%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	302	24%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	479	38%



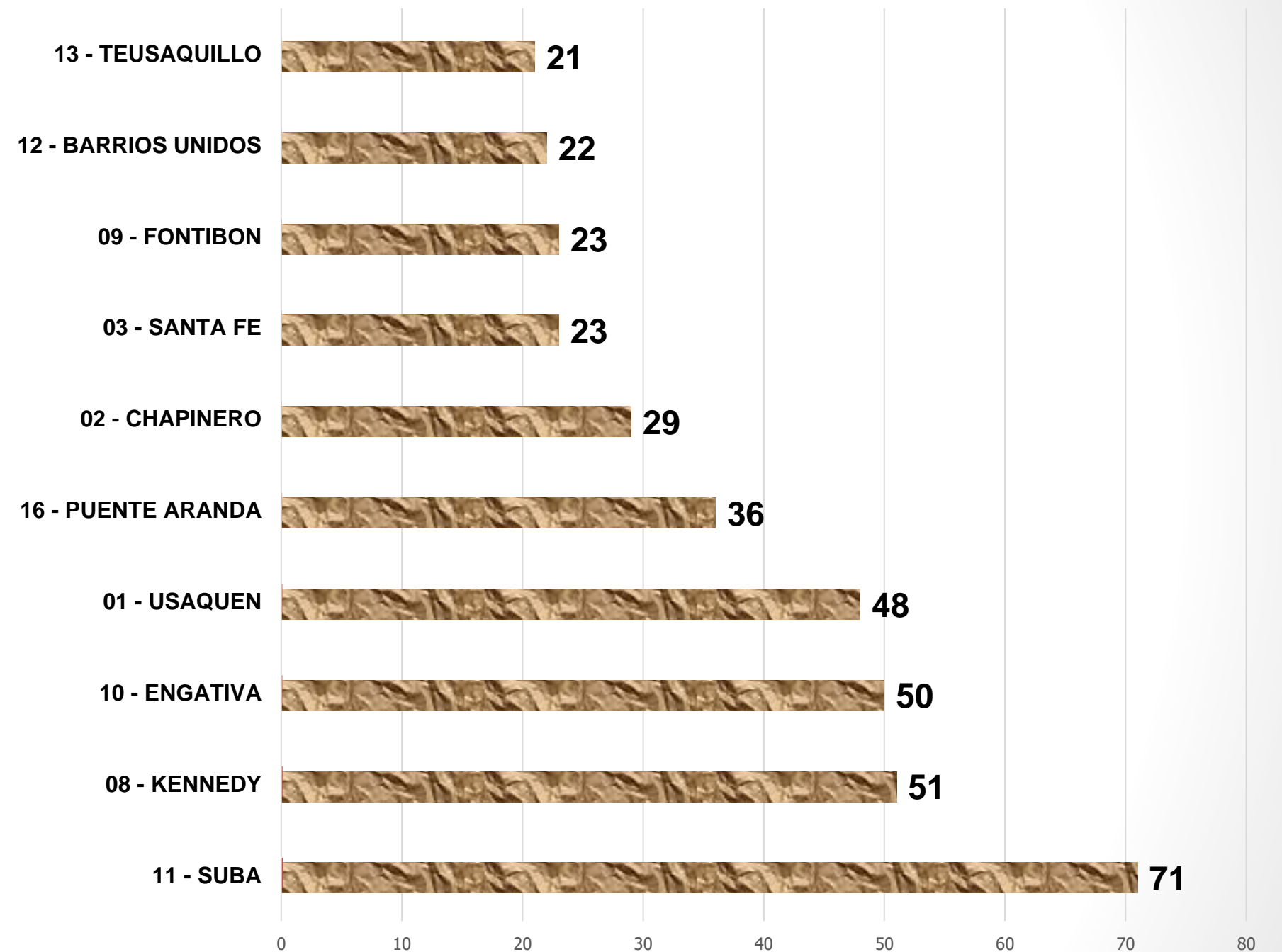
TransMiCable en el mes de agosto no presento PQRS frente a la prestación del Servicio.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	44.139	80%
WEB	11.285	20%
ESCRITO	40	0,07%
E-MAIL	19	0,03%

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



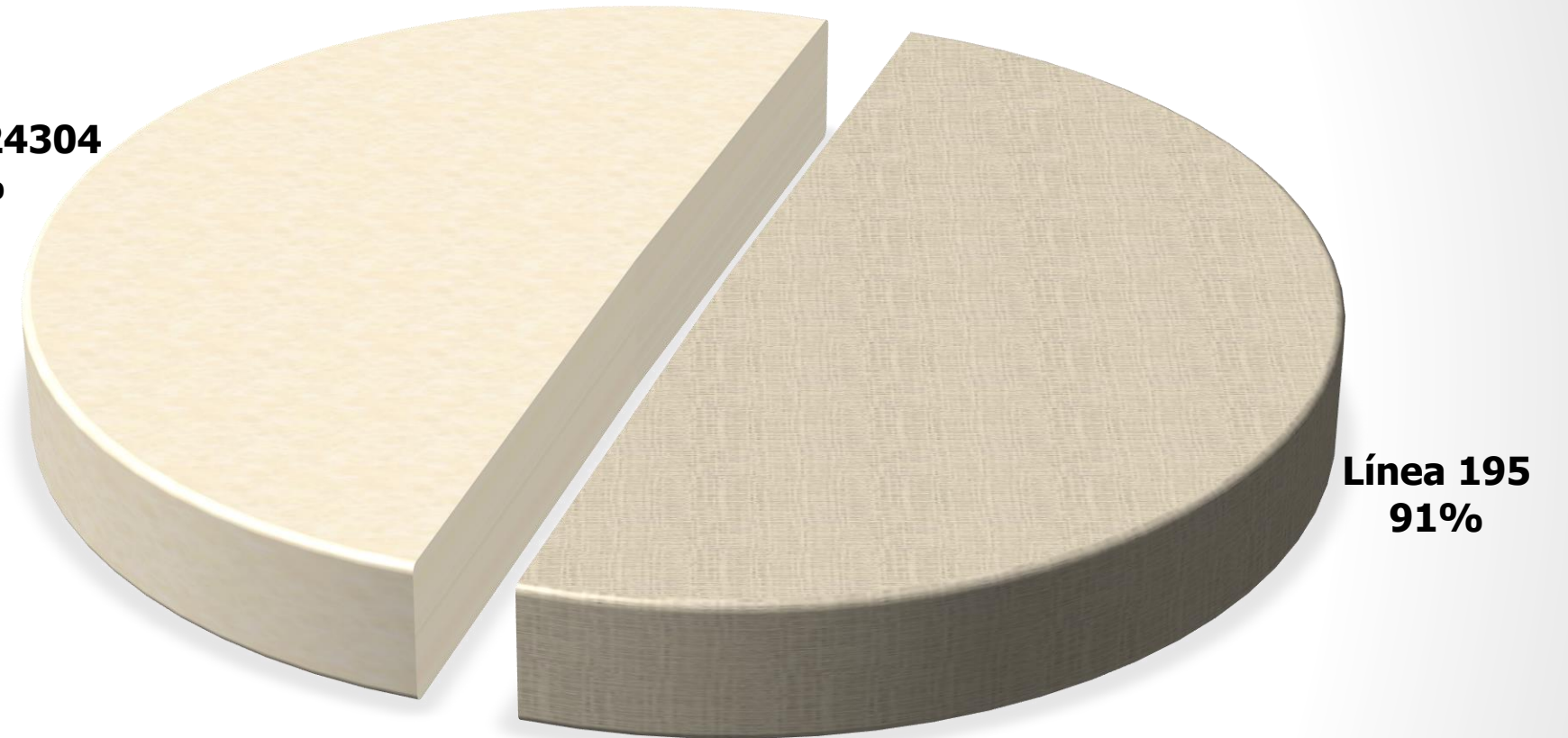
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	71	14%
08 - KENNEDY	51	10%
10 - ENGATIVA	50	10%
01 - USAQUEN	48	10%
16 - PUENTE ARANDA	36	7%
02 - CHAPINERO	29	6%
03 - SANTA FE	23	5%
09 - FONTIBON	23	5%
12 - BARRIOS UNIDOS	22	4%
13 - TEUSAQUILLO	21	4%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	92%
Línea Distrital- 195	93%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de agosto 2019

Línea 4824304
93%





**TRANSMILENIO S.A.
2019**