

# ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

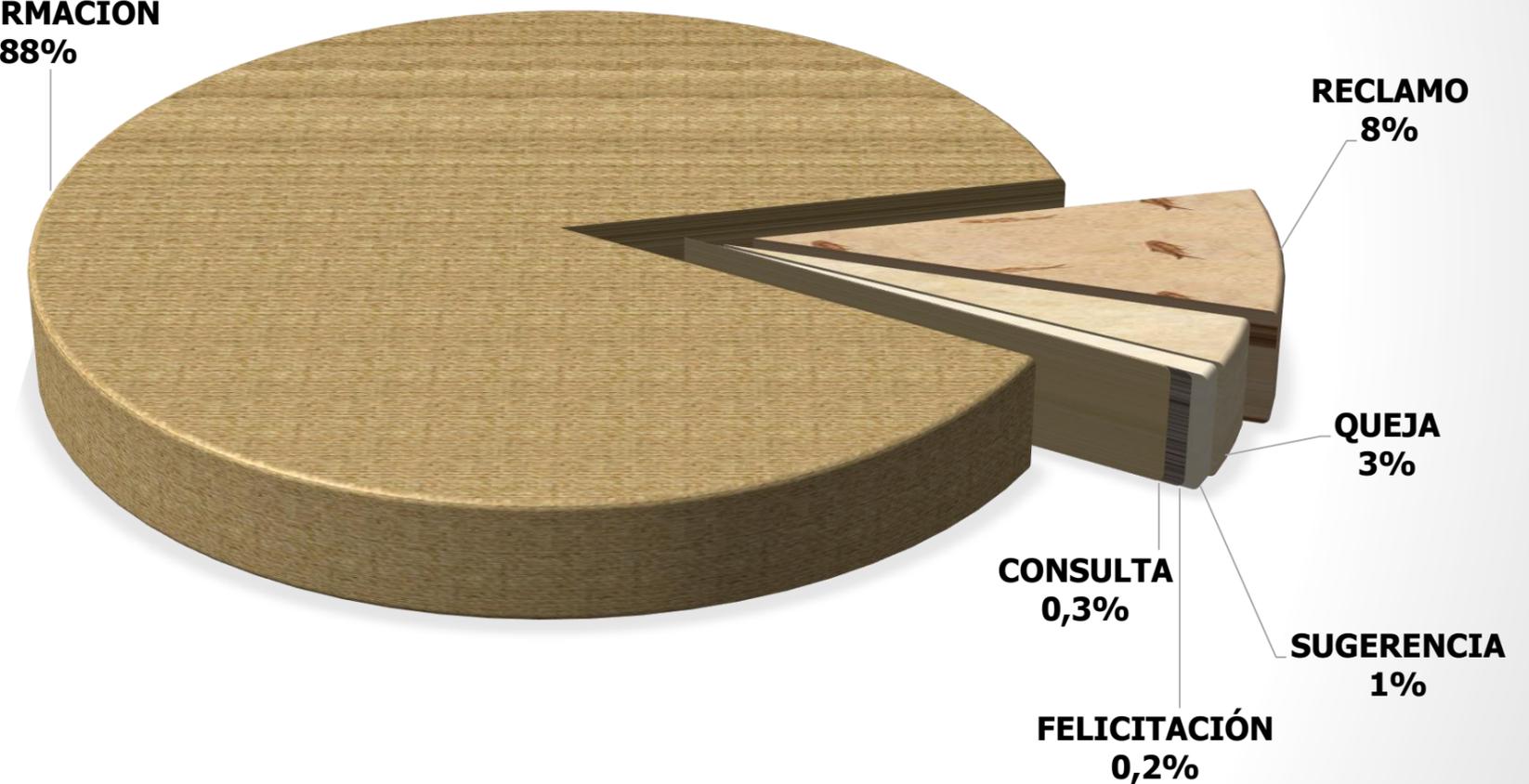
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

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%                    |

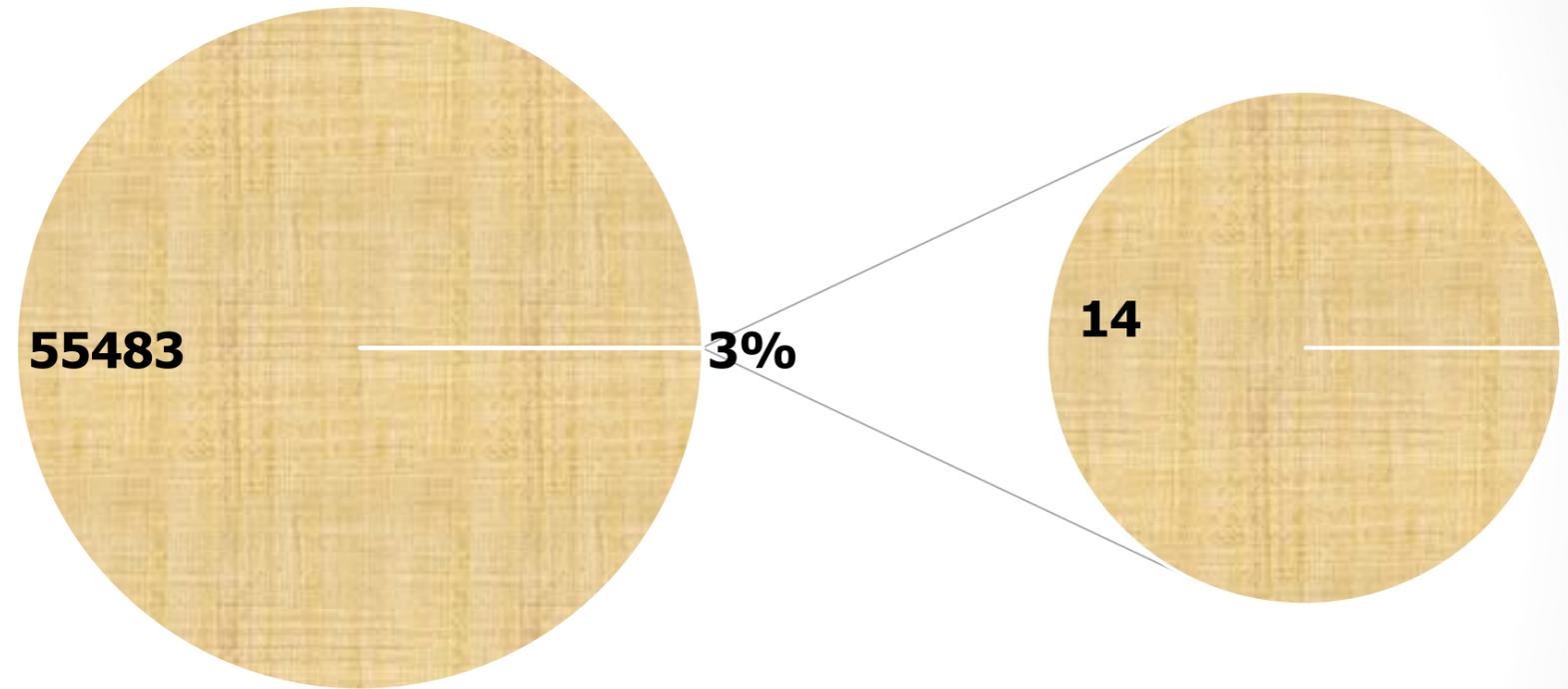
**SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**  
88%



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

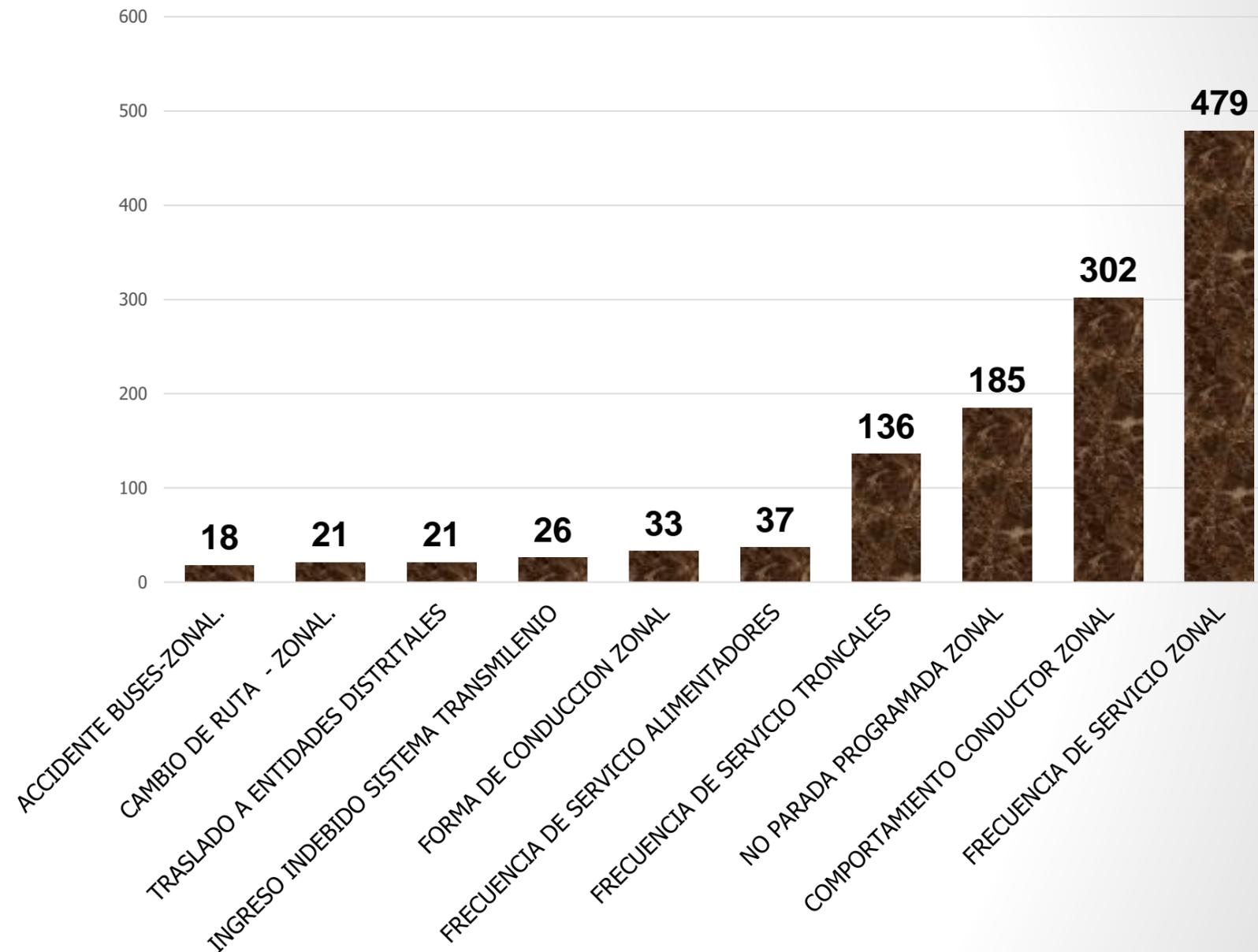
**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 55.483**

| 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)

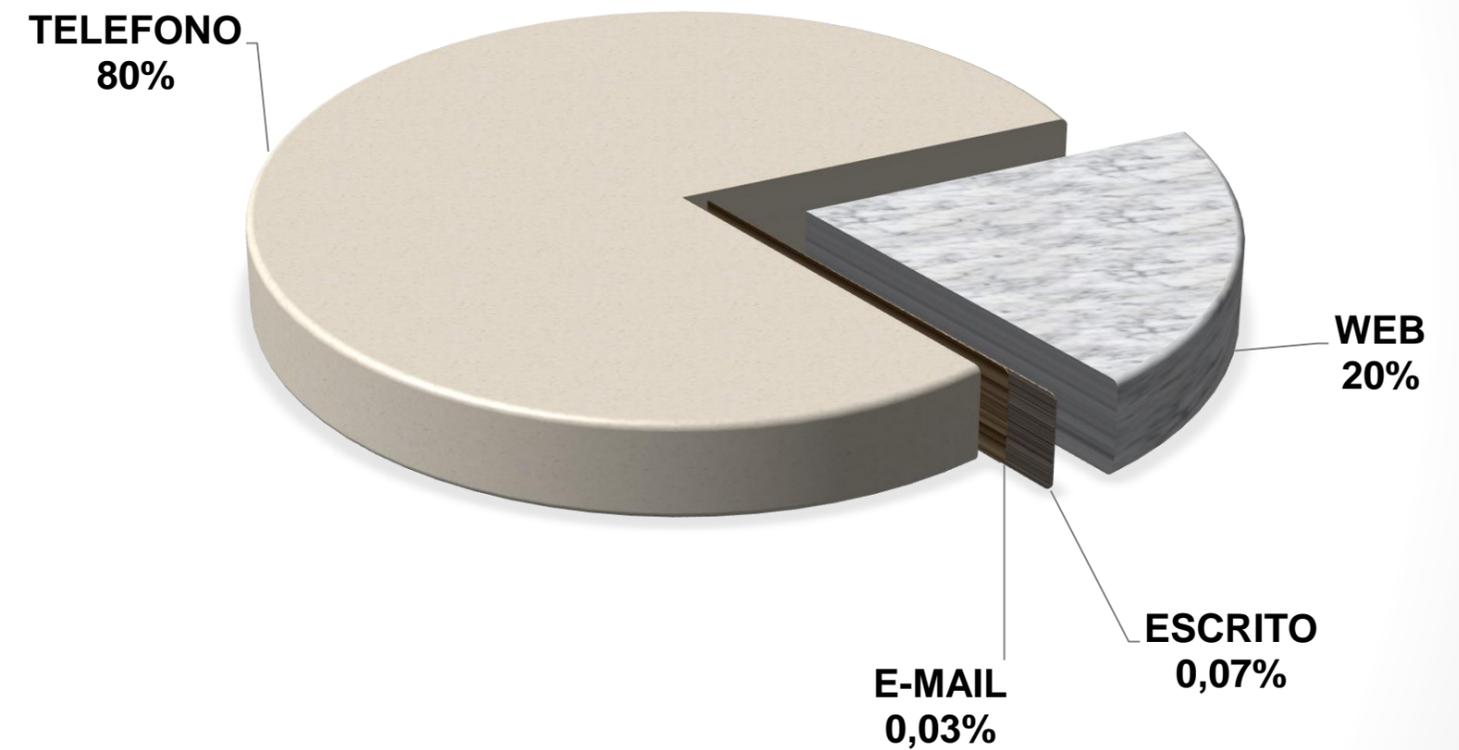
| DESCRIPCIÓN                           | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|---------------------------------------|----------|--------------------------|
| ACCIDENTE BUSES-ZONAL.                | 18       | 1%                       |
| CAMBIO DE RUTA - ZONAL.               | 21       | 2%                       |
| 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%                      |



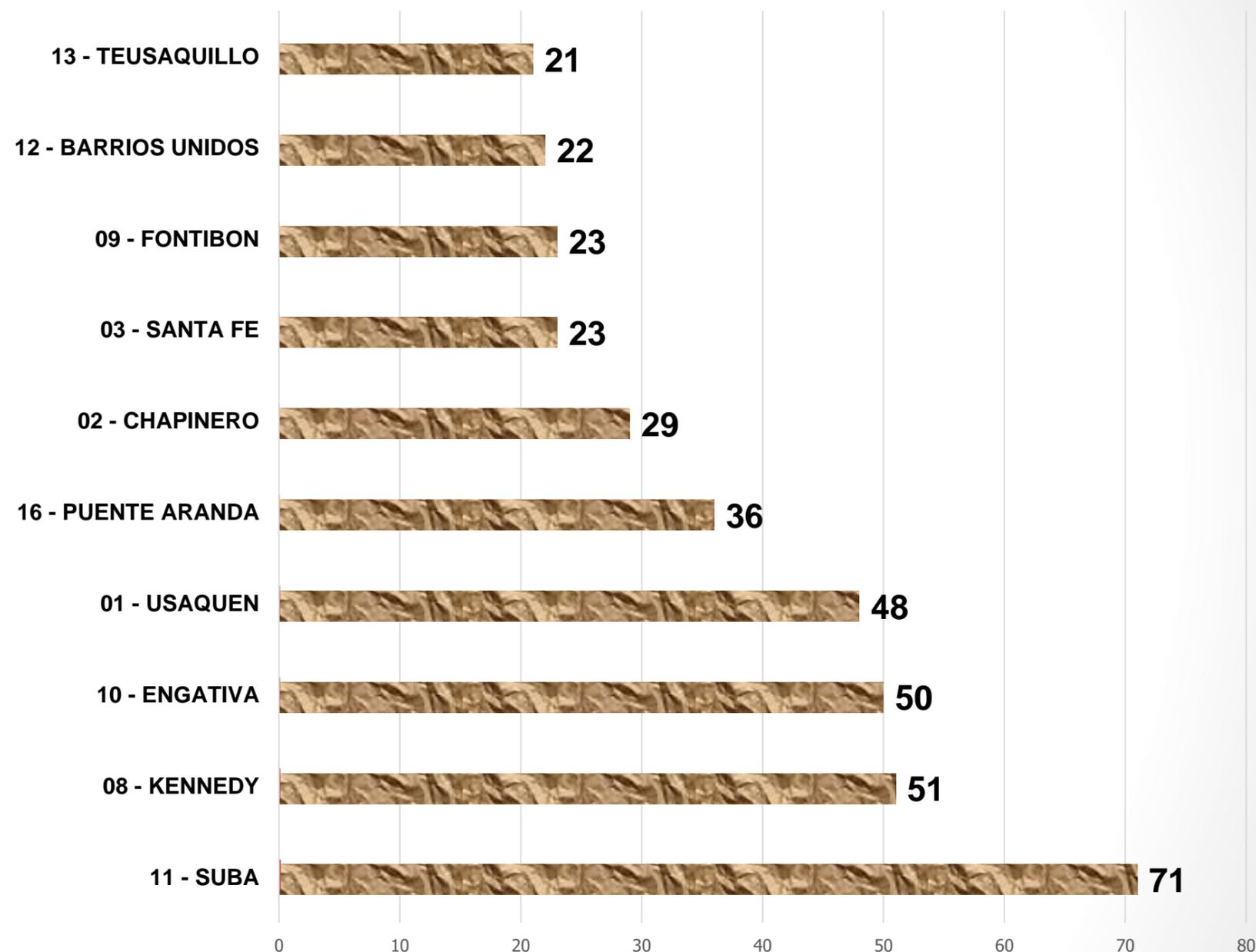
TransMiCable en el mes de agosto no presentó PQRS frente a la prestación del Servicio.

| 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.*



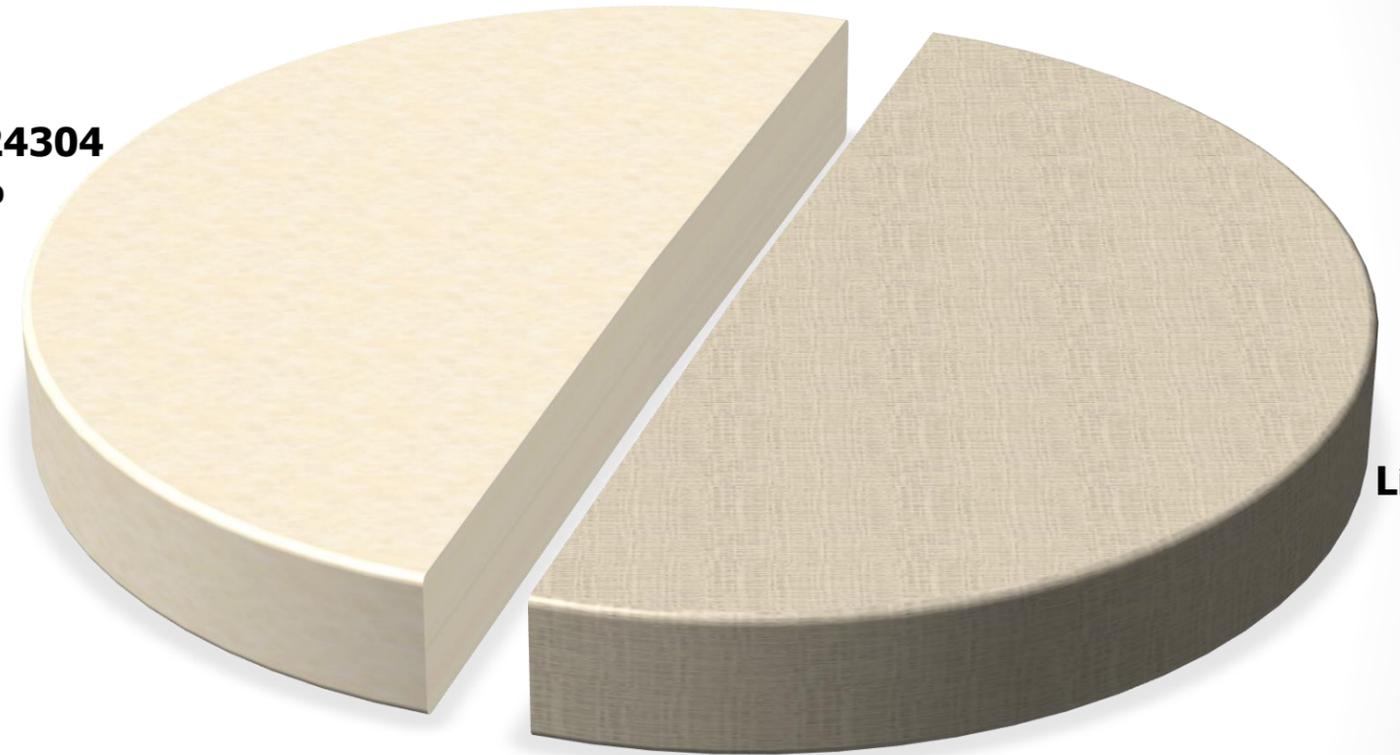
| DESCRIPCIÓN         | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|---------------------|----------|--------------------------|
| 11 - SUBA           | 71       | 14%                      |
| 08 - KENNEDY        | 51       | 10%                      |
| 10 - ENGATIVA       | 50       | 10%                      |
| 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%**



**Línea 195  
91%**



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.  
2019**