

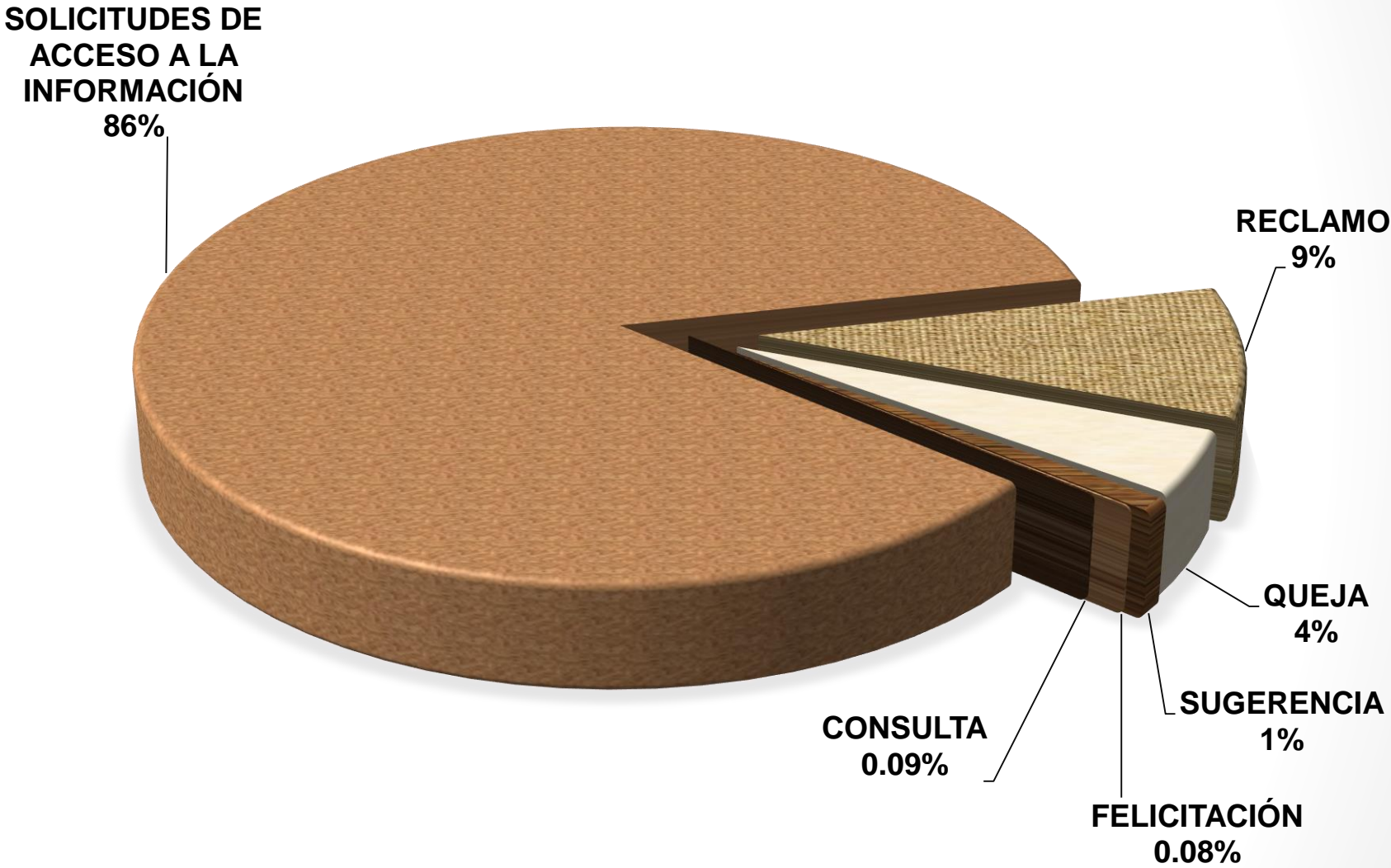
ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

SEPTIEMBRE 2019

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

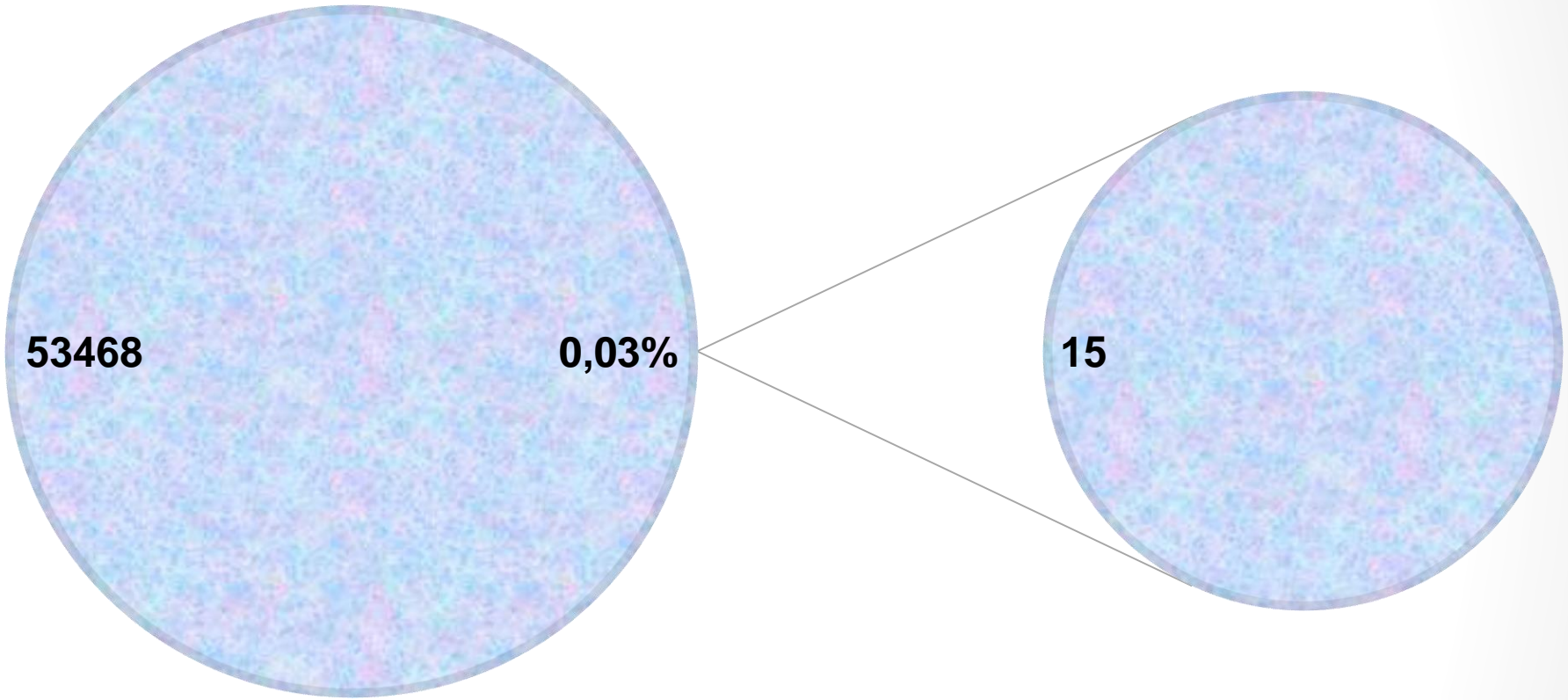
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	45.691	85%
RECLAMO	4.873	9%
QUEJA	2.329	4%
SUGERENCIA	484	1%
FELICITACIÓN	43	0,08%
CONSULTA	48	0,09%



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

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 53.468

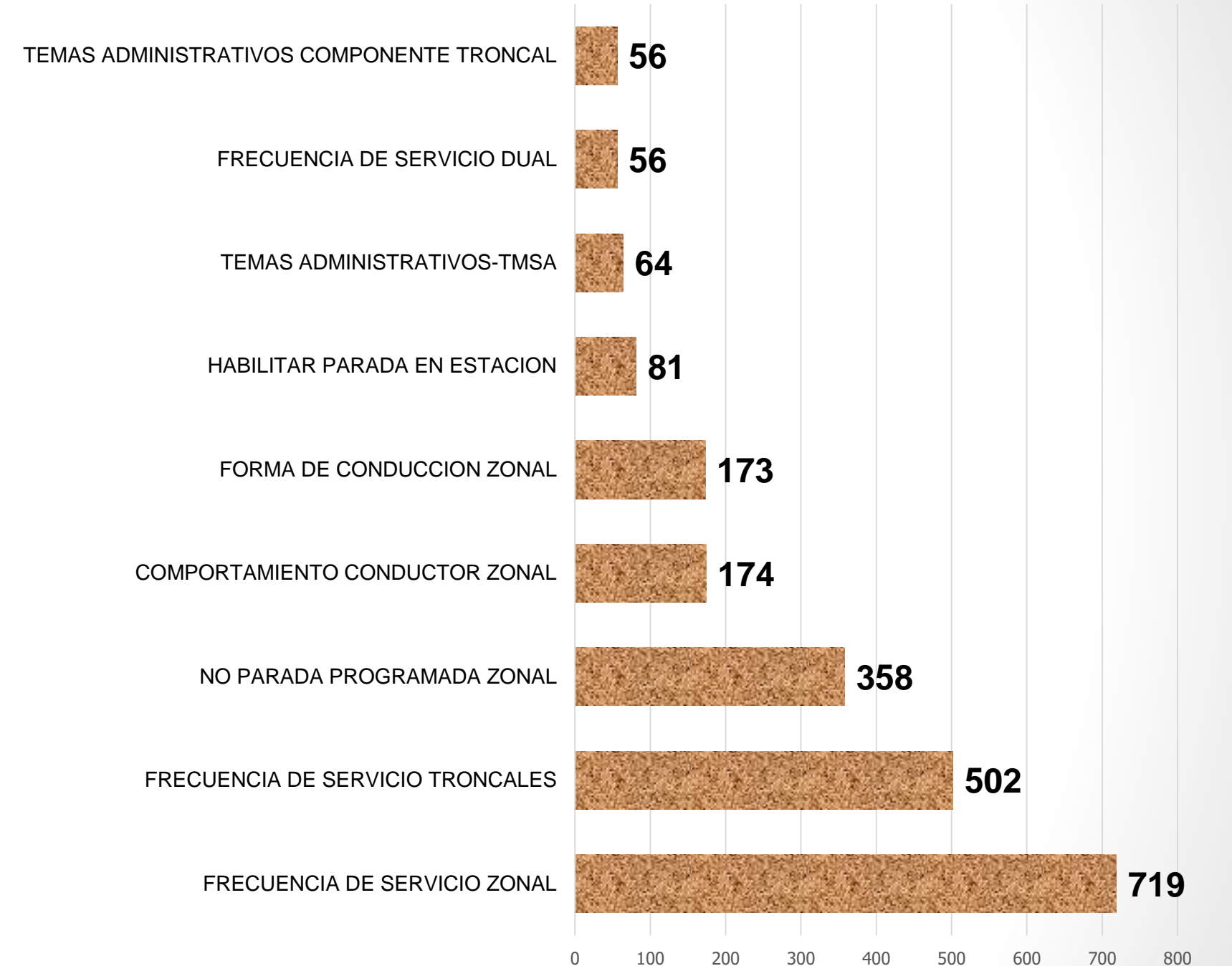
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	53.468
TRASLADOS	15



- 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)

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	719	33%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	502	23%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	358	16%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	174	8%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	173	8%
HABILITAR PARADA EN ESTACION	81	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	64	3%
FRECUENCIA DE SERVICIO DUAL	56	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	56	3%

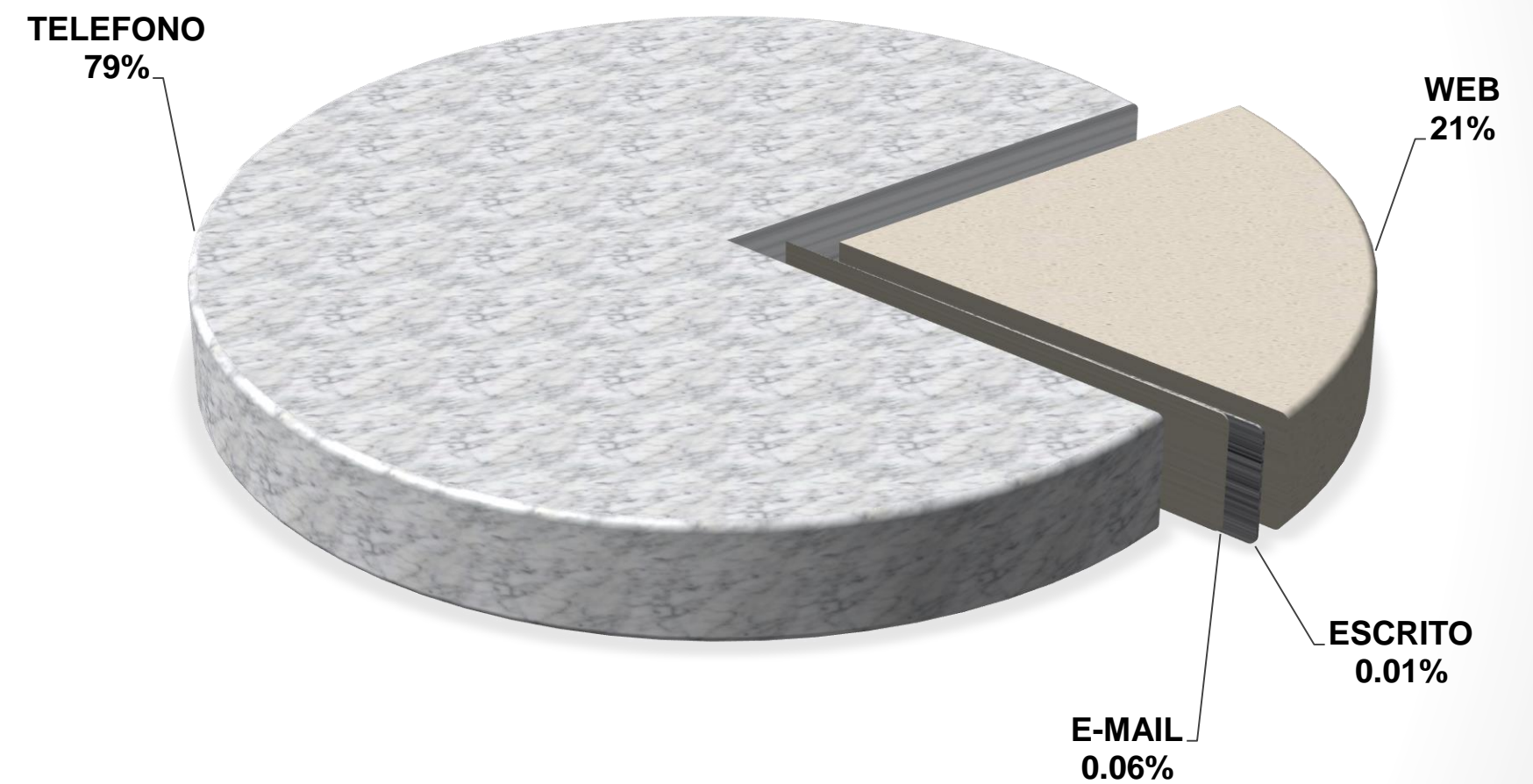


TransMiCable en el mes de Septiembre presento 6 PQRS frente a la prestación del Servicio.

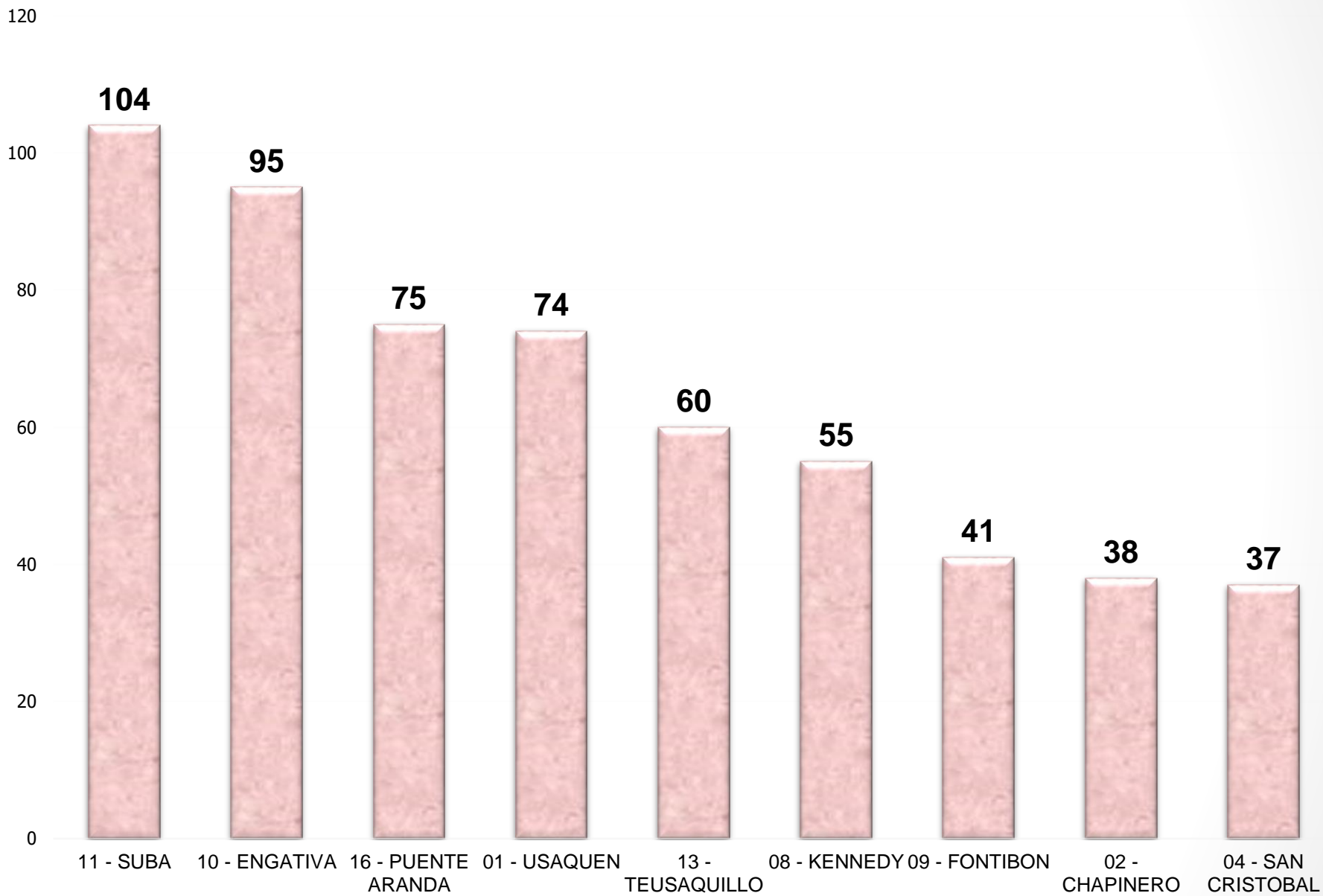
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	42.223	79%
WEB	11.161	21%
ESCRITO	52	0,1%
E-MAIL	32	0,06%

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

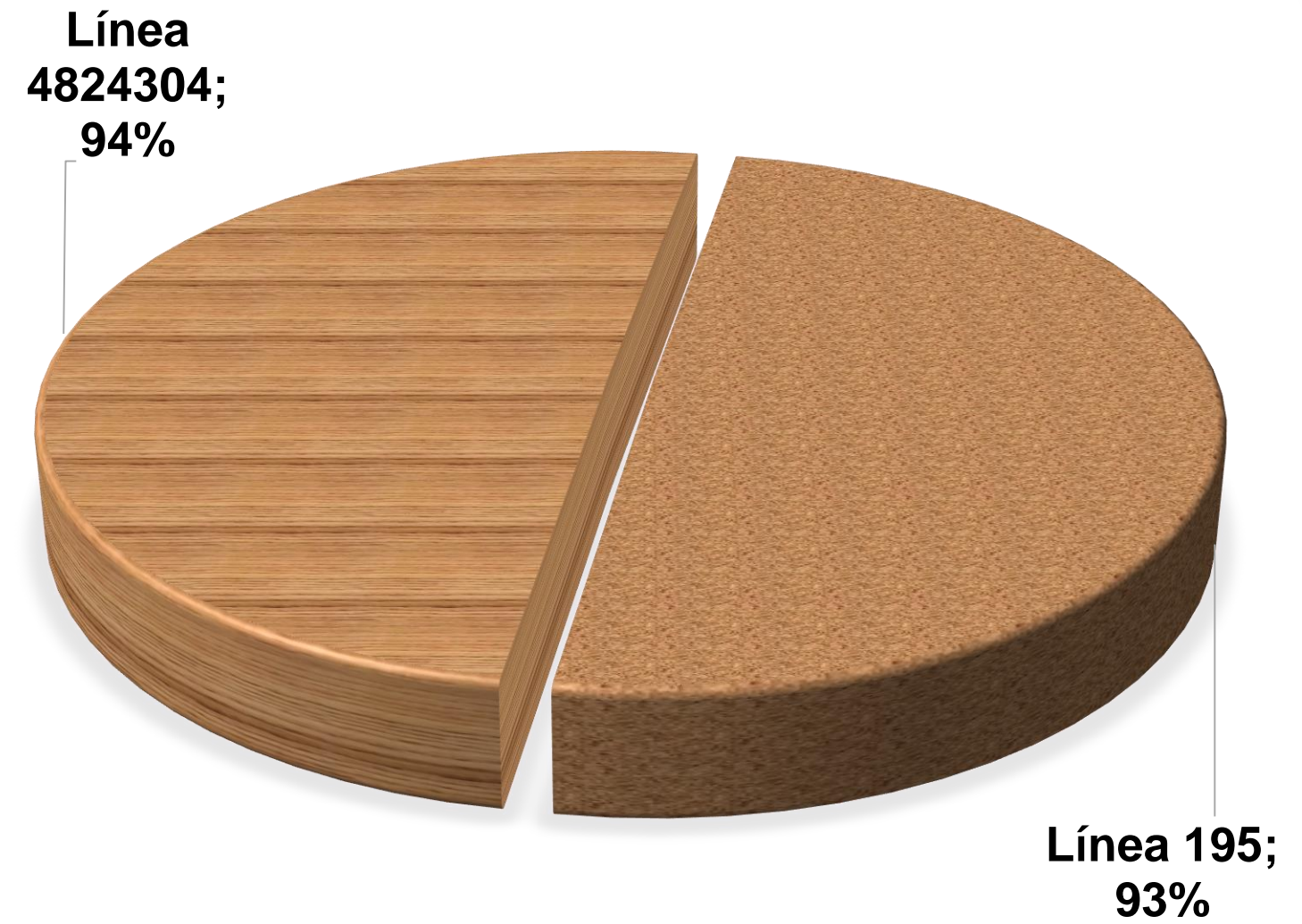


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
11 - SUBA	104	18%
10 - ENGATIVA	95	16%
16 - PUENTE ARANDA	75	13%
01 - USAQUEN	74	13%
13 - TEUSAQUILLO	60	10%
08 - KENNEDY	55	9%
09 - FONTIBON	41	7%
02 - CHAPINERO	38	7%
04 - SAN CRISTOBAL	37	6%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	94%
Línea Distrital- 195	93%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de septiembre 2019





**TRANSMILENIO S.A.
2019**