

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

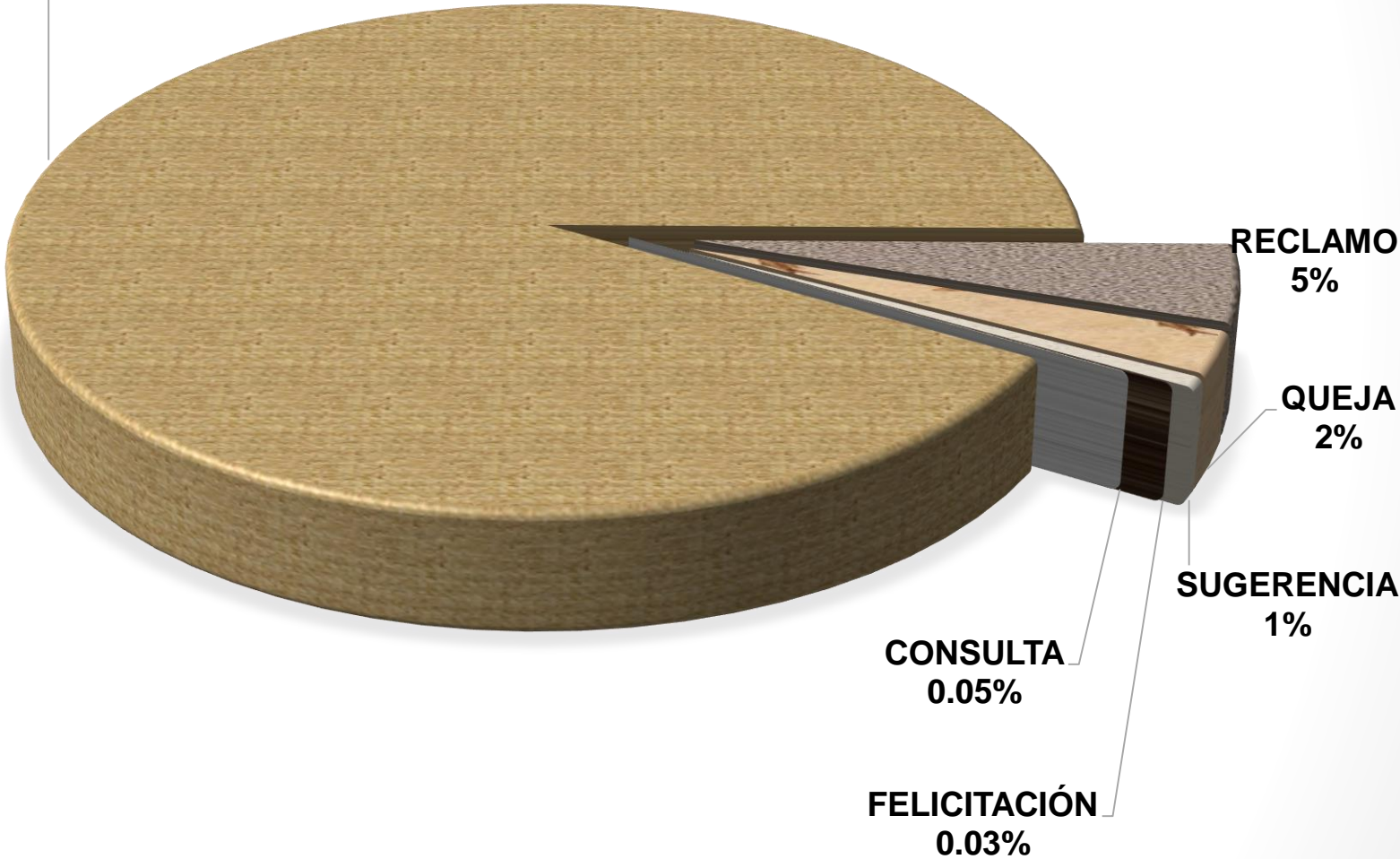
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

DICIEMBRE 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	36.705	92%
RECLAMO	1.927	5%
QUEJA	1.031	3%
SUGERENCIA	255	1%
FELICITACIÓN	19	0,05%
CONSULTA	10	0,03%

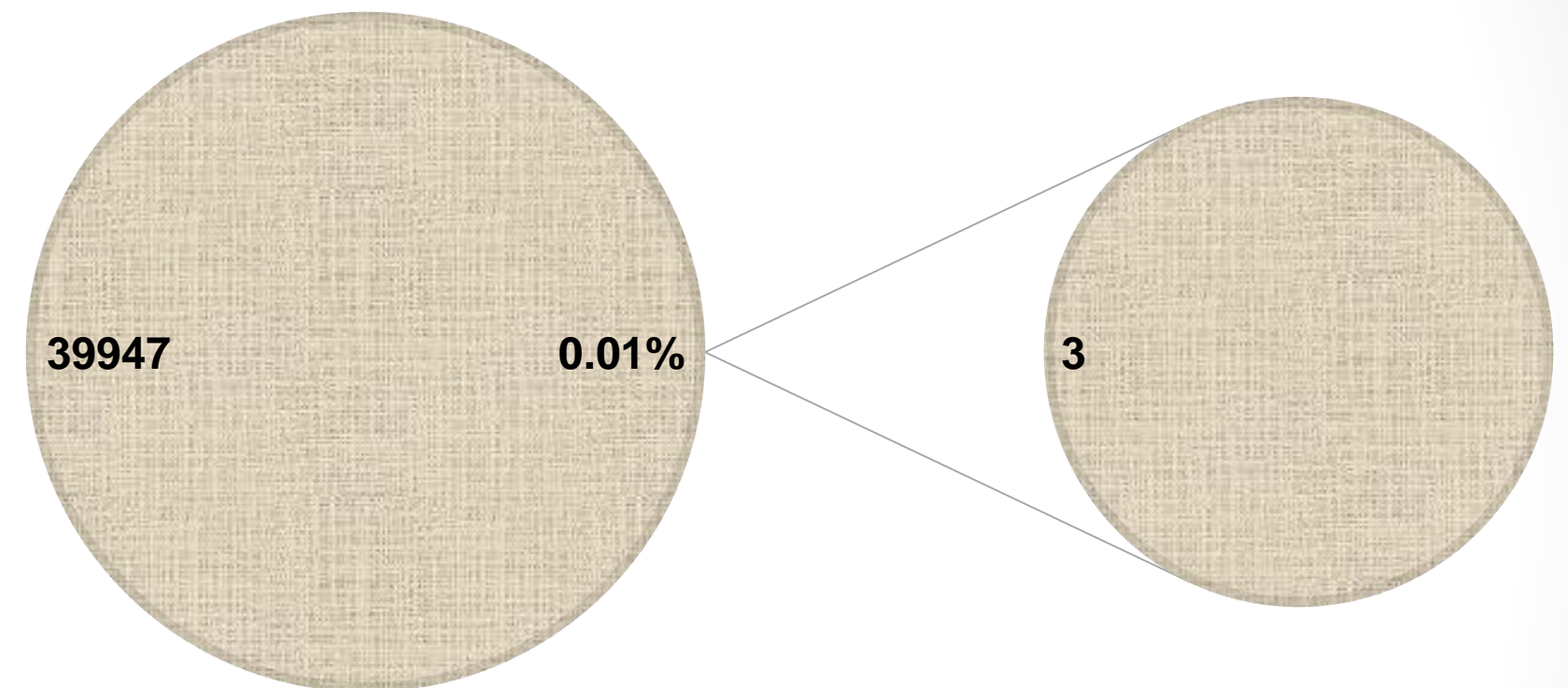
SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
92%



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 3 días.

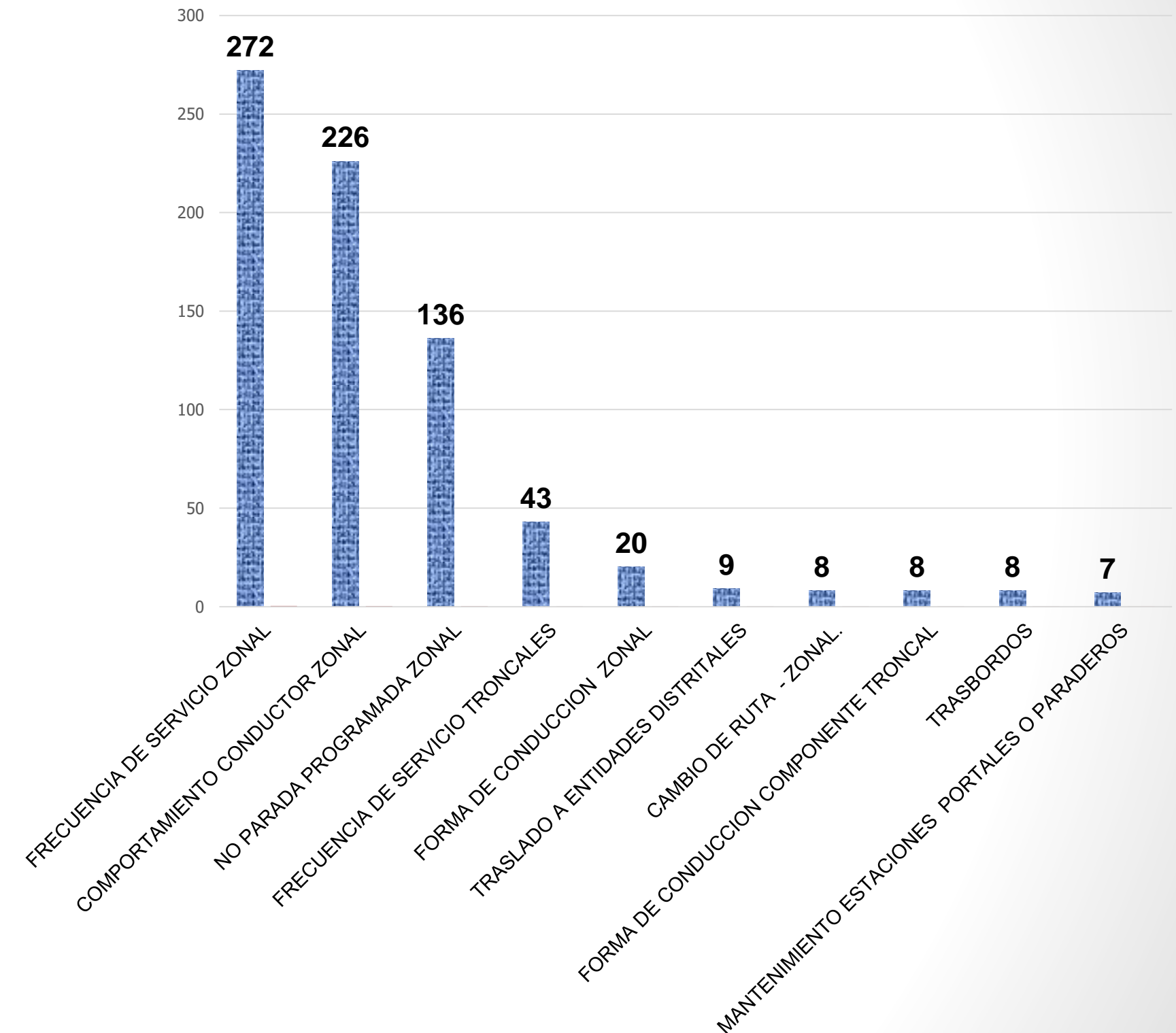
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 39.947

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	39.947
TRASLADOS	3



- 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)

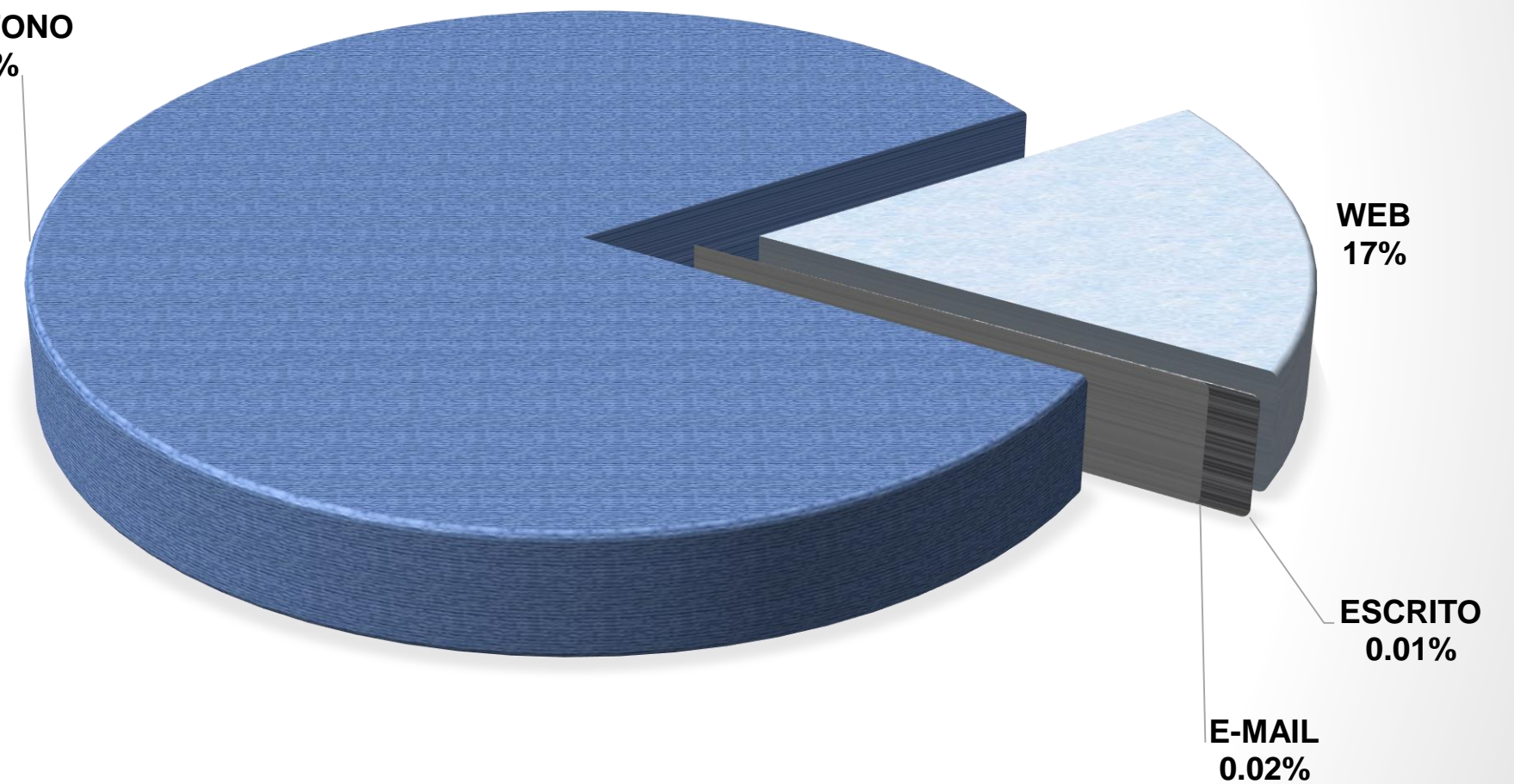
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	272	37%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	226	31%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	136	18%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	43	6%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	20	3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	9	1%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	8	1%
FORMA DE CONDUCCION COMPONENTE TRONCAL	8	1%
TRASBORDOS	8	1%
MANTENIMIENTO ESTACIONES PORTALES O PARADEROS	7	1%



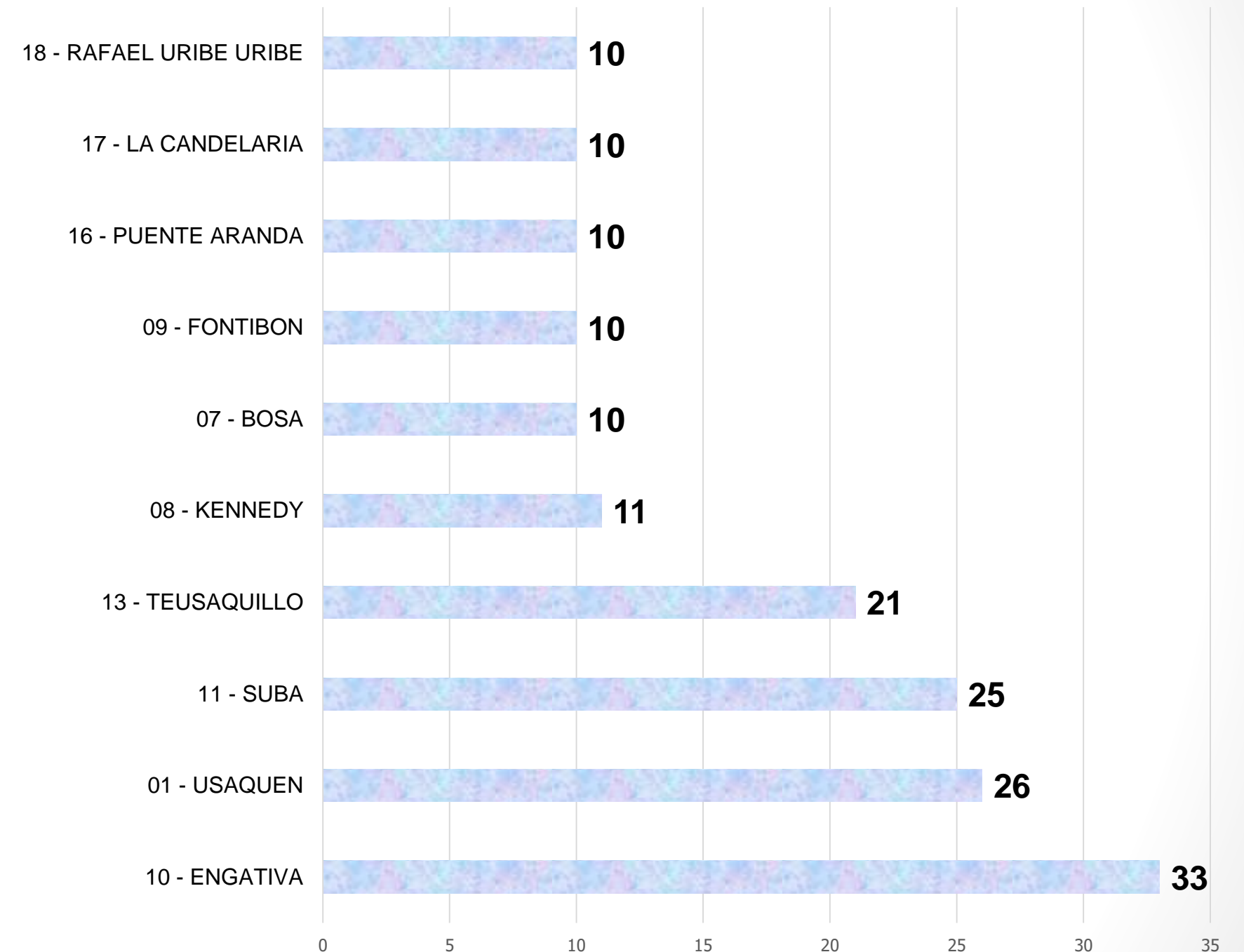
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	33.083	83%
WEB	6.834	17%
ESCRITO	24	0,1%
E-MAIL	6	0,02%

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

TELEFONO
83%

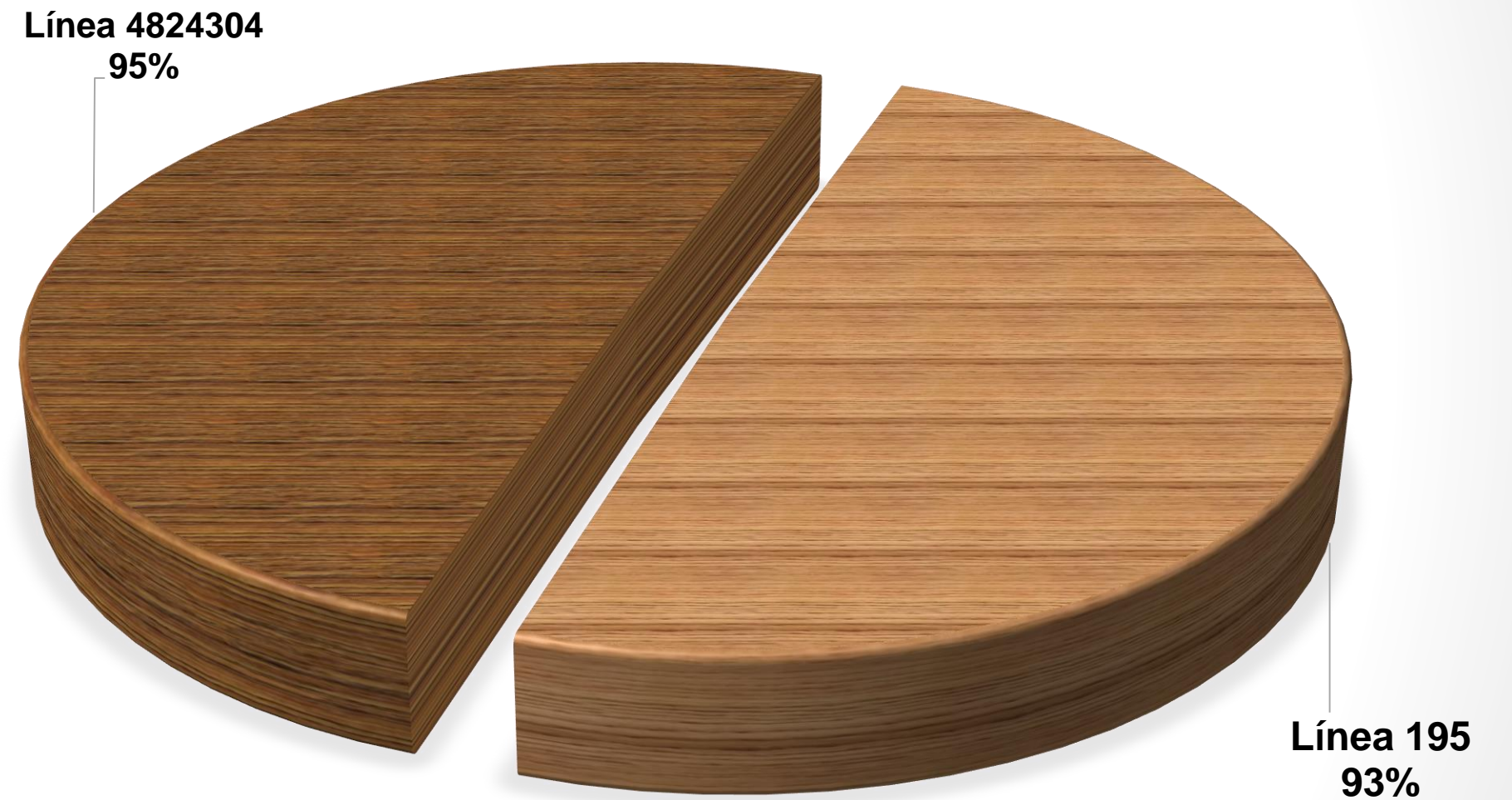


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	33	20%
01 - USAQUEN	26	16%
11 - SUBA	25	15%
13 - TEUSAQUILLO	21	13%
08 - KENNEDY	11	7%
07 - BOSA	10	6%
09 - FONTIBON	10	6%
16 - PUENTE ARANDA	10	6%
17 - LA CANDELARIA	10	6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	10	6%



SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS	
Línea - 4824304	95%
Línea Distrital- 195	93%

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de diciembre 2019





**TRANSMILENIO S.A.
2019**