

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

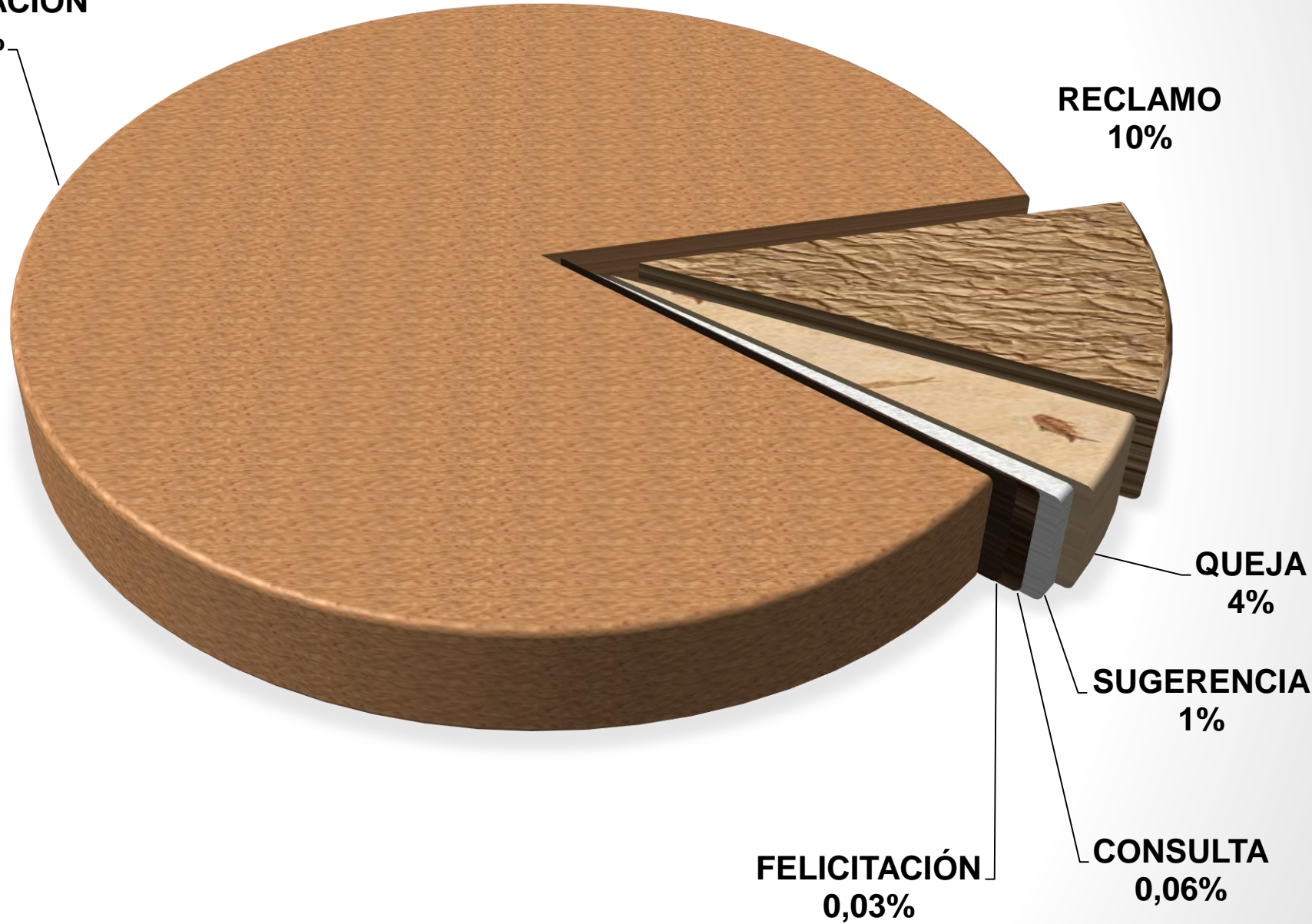
FEBRERO 2018

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

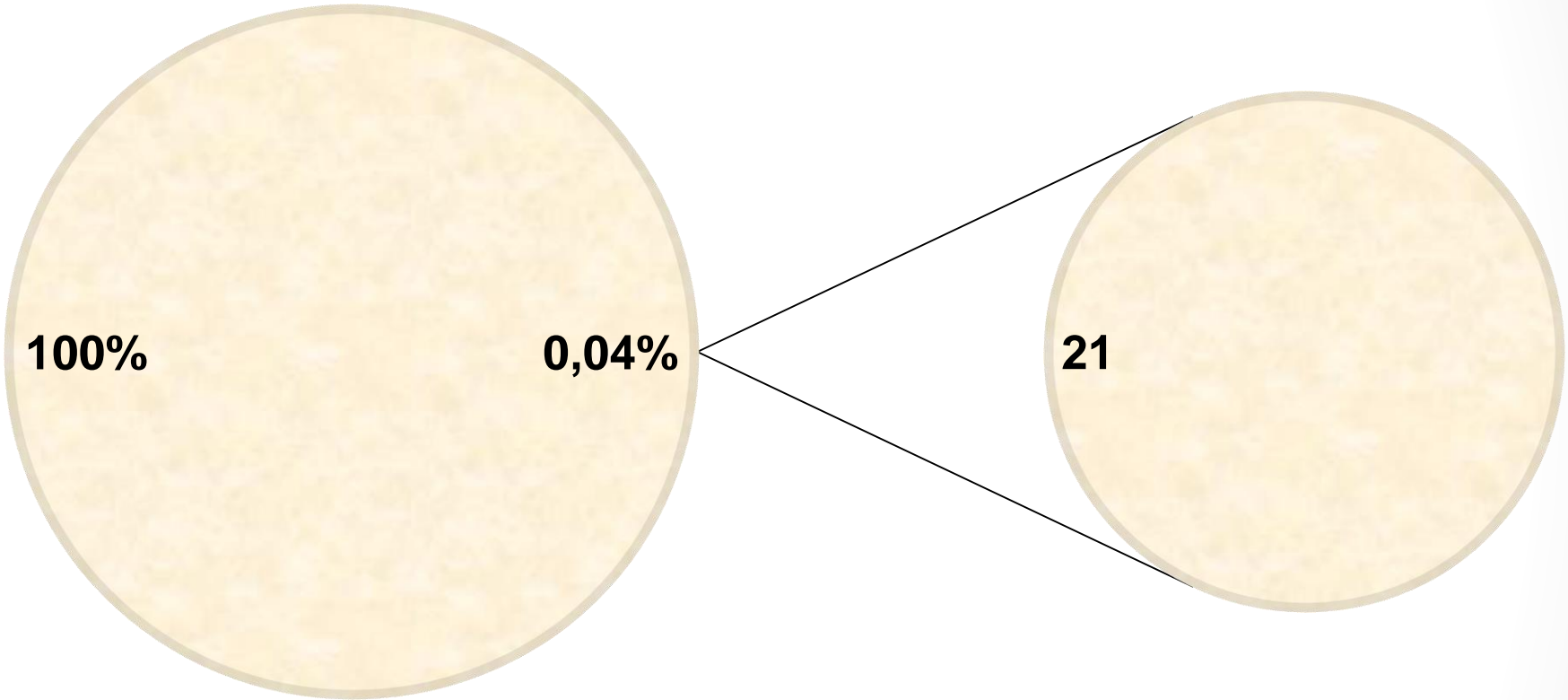
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	50.835	86%
RECLAMO	6.018	10%
QUEJA	2.119	4%
SUGERENCIA	415	1%
CONSULTA	37	0,06%
FELICITACIÓN	16	0,03%

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 59.440

SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
85%

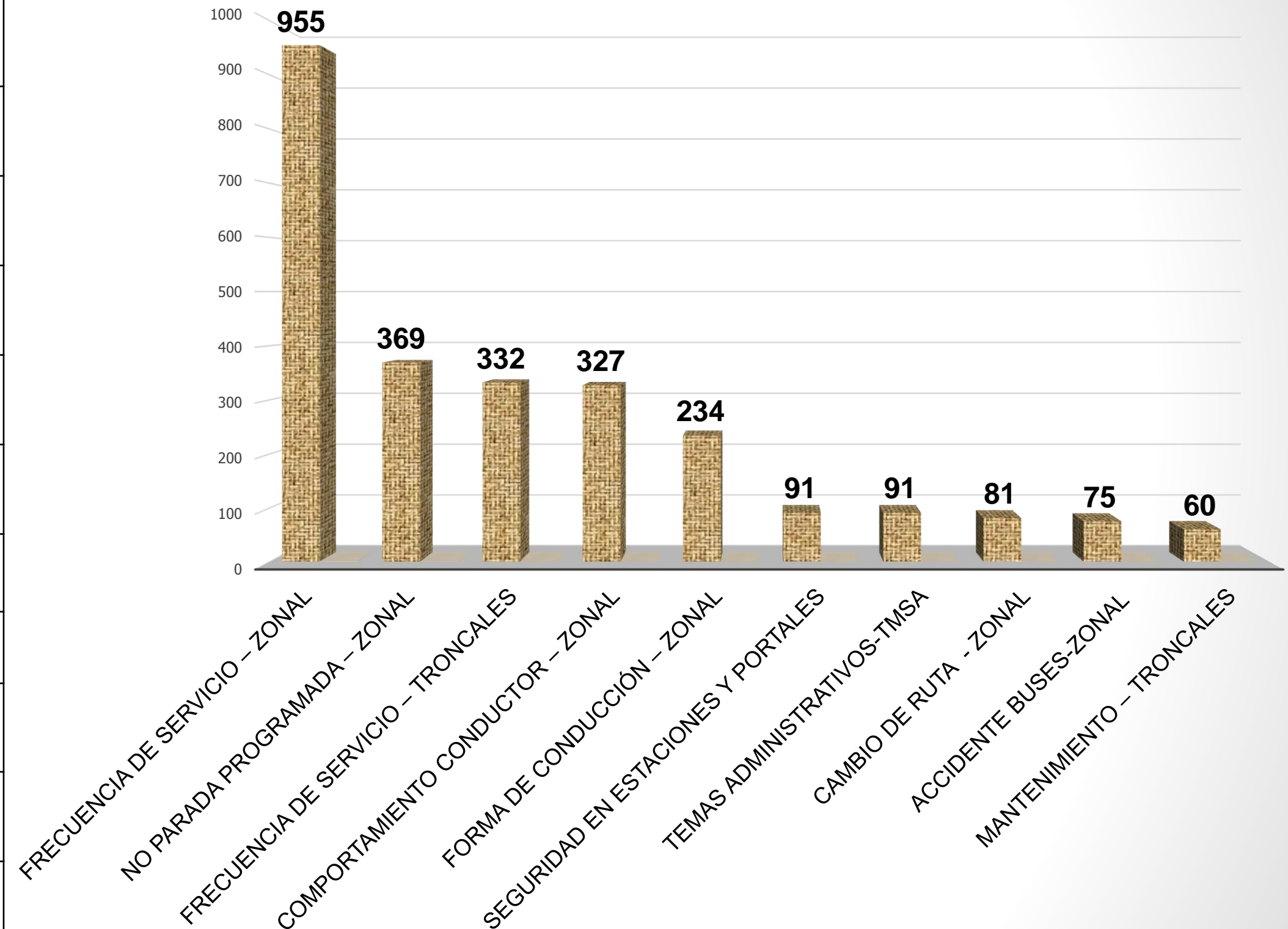


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	59.440
TRASLADOS	21



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 4 días.
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	955	37%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	369	14%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	332	13%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	327	13%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	234	9%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	91	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	91	3%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	81	3%
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	75	3%
MANTENIMIENTO – TRONCALES	60	2%

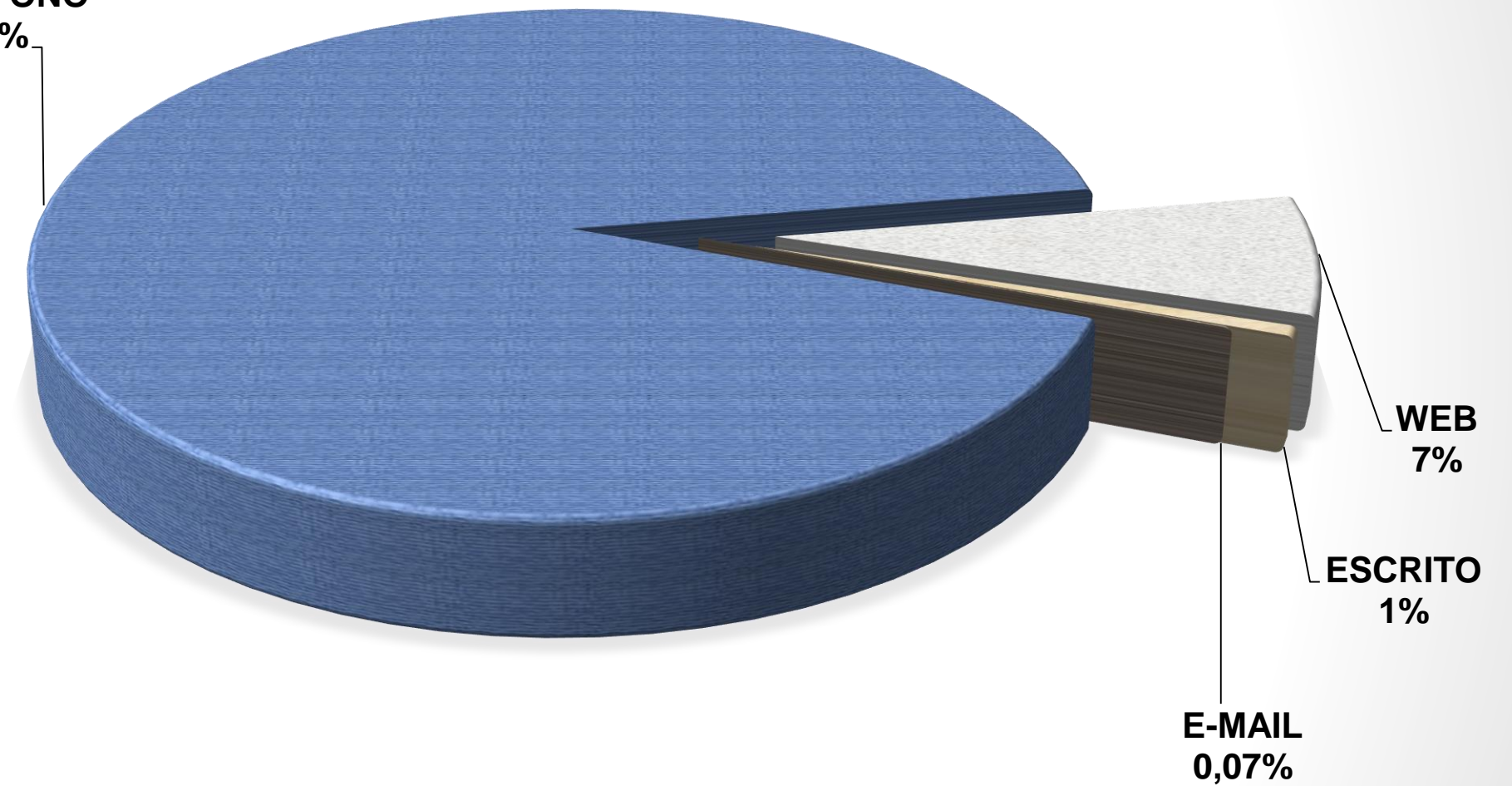


CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2018

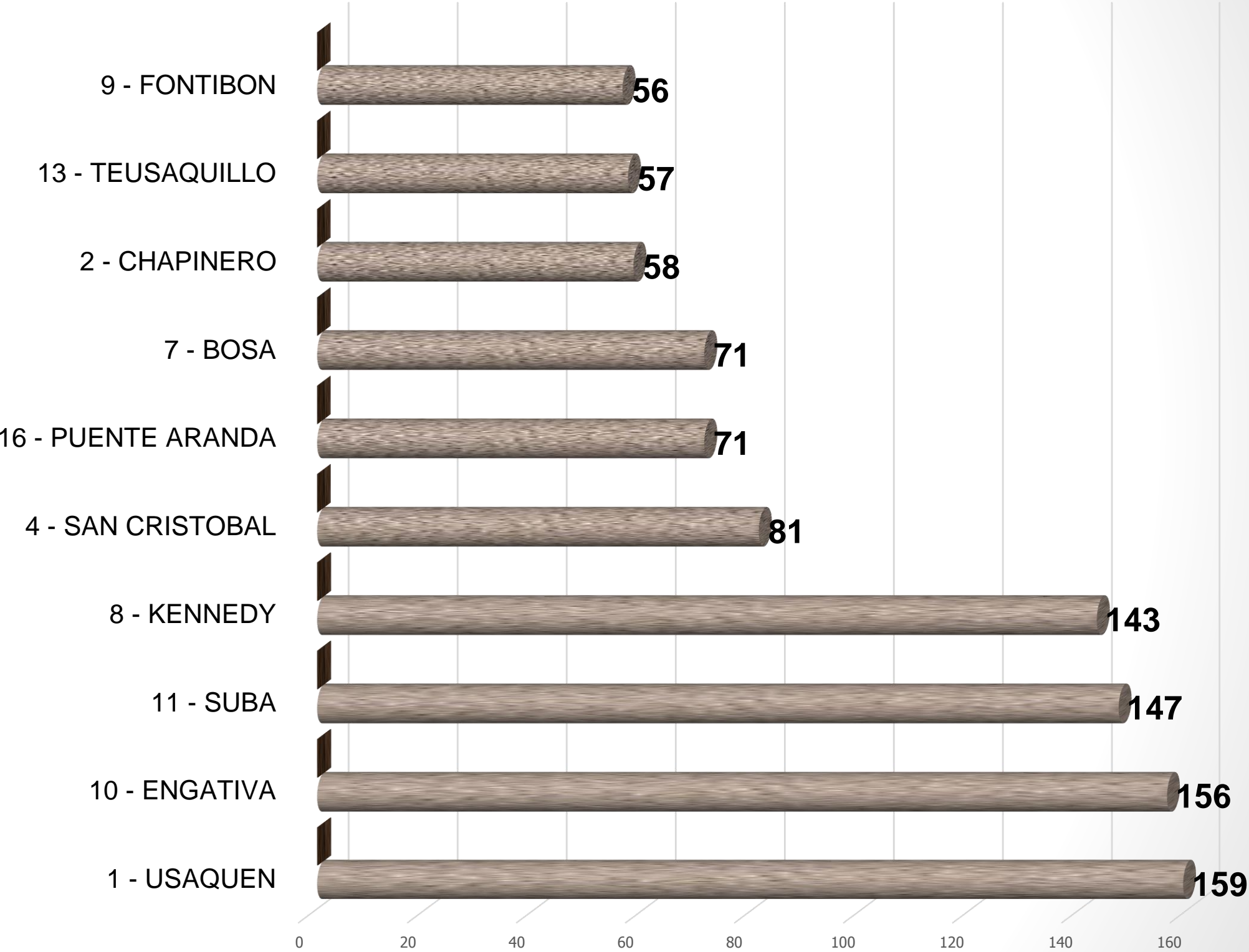
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	54.585	92%
WEB	4.444	7%
ESCRITO	369	1%
E-MAIL	42	0,07%

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

TELEFONO
92%



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
1 - USAQUEN	159	16%
10 - ENGATIVA	156	16%
11 - SUBA	147	15%
8 - KENNEDY	143	14%
4 - SAN CRISTOBAL	81	8%
16 - PUENTE ARANDA	71	7%
7 - BOSA	71	7%
2 - CHAPINERO	58	6%
13 - TEUSAQUILLO	57	6%
9 - FONTIBON	56	6%





TRANSMILENIO S.A. 2018