

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

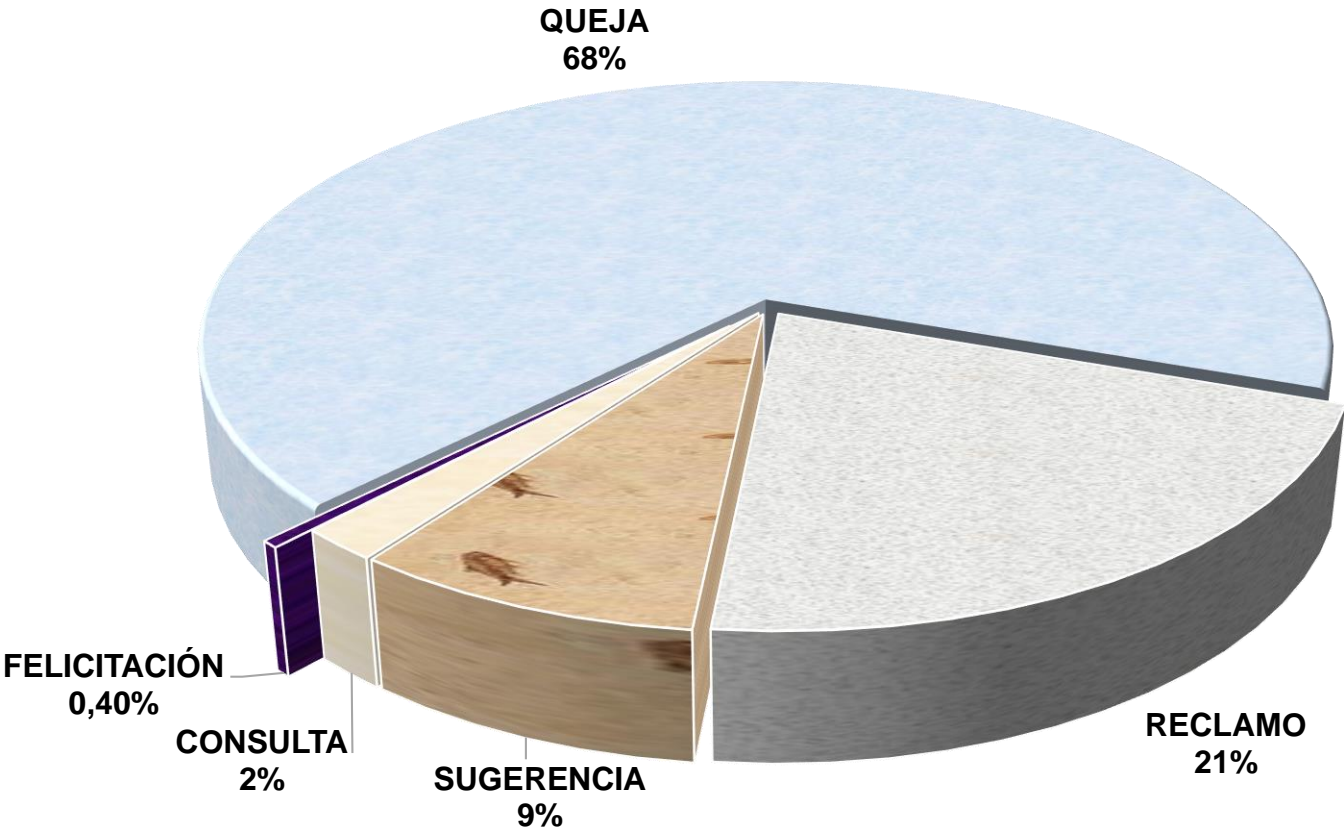
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

Enero 2016

Fuente: Informe Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

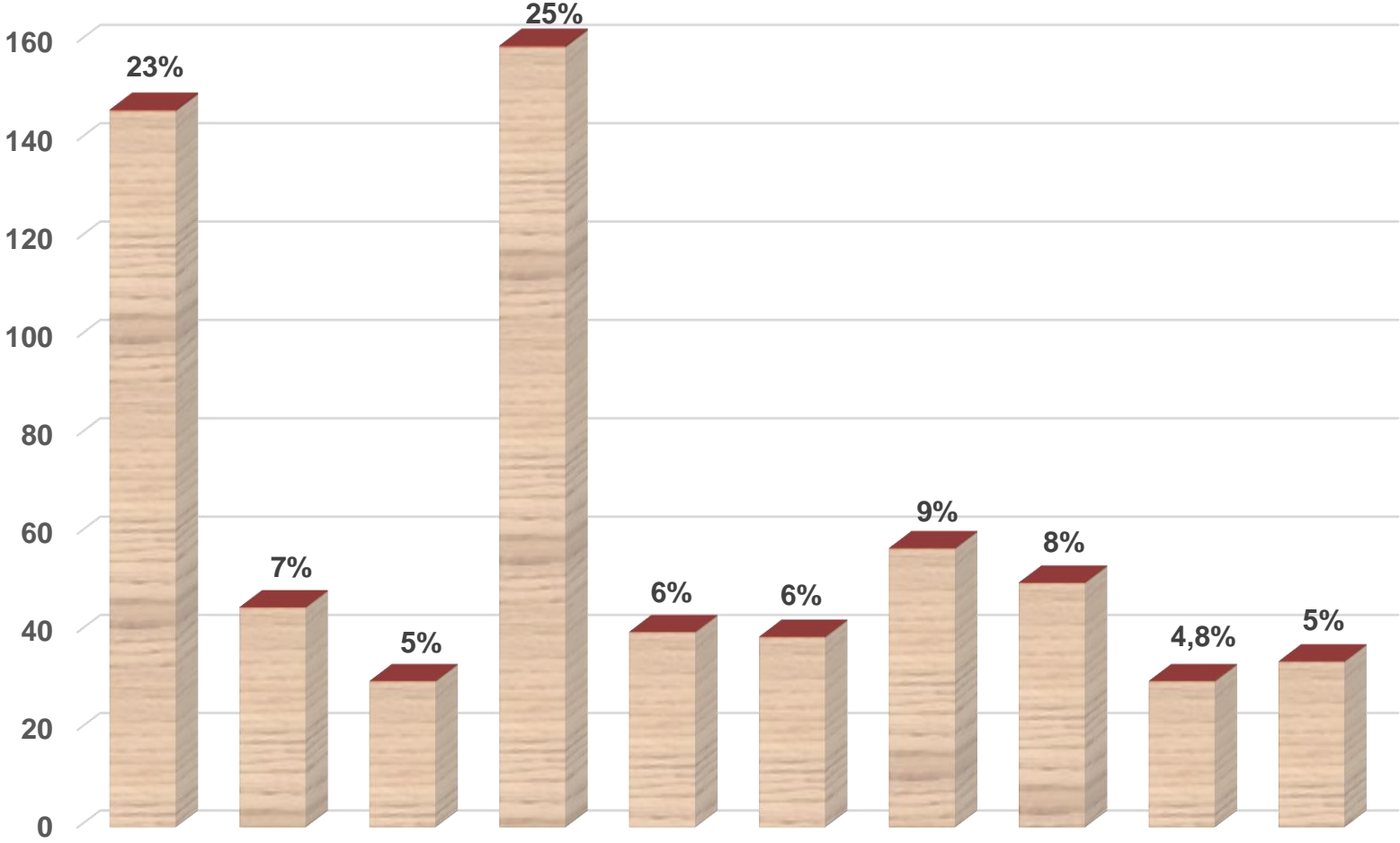
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2016

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--------------|----------|--------------------------|
| QUEJA | 948 | 57% |
| RECLAMO | 298 | 32% |
| SUGERENCIA | 119 | 7% |
| CONSULTA | 27 | 4% |
| FELICITACIÓN | 6 | 0,40% |
| TOTAL | 1398 | 100% |



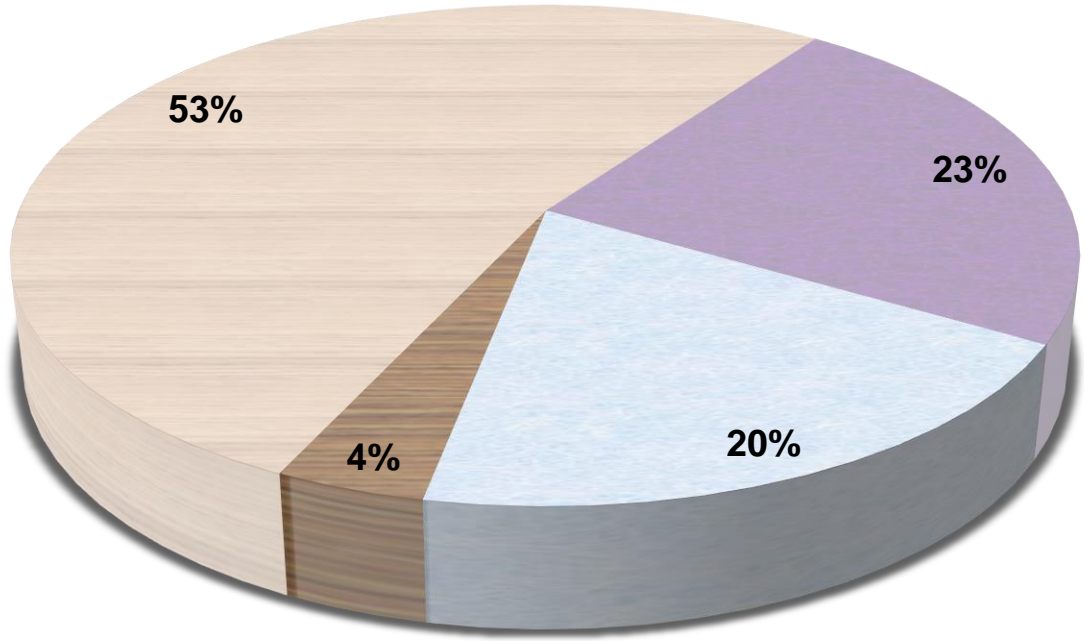
TEMAS CON LOS MAYORES REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2016

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--|----------|--------------------------|
| COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL | 146 | 23% |
| COMPORTAMIENTO PERSONAL DE TAQUILLA | 45 | 7% |
| FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES | 30 | 5% |
| FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL | 159 | 25% |
| NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL | 40 | 6% |
| NUEVA RUTA – ZONAL | 39 | 6% |
| ORGANIZACION USUARIOS | 57 | 9% |
| RECAUDO CONSULTA DE SALDOS Y MOVIMIENTOS | 50 | 8% |
| SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES | 30 | 5% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA | 34 | 5% |



CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE
ENERO DE 2016

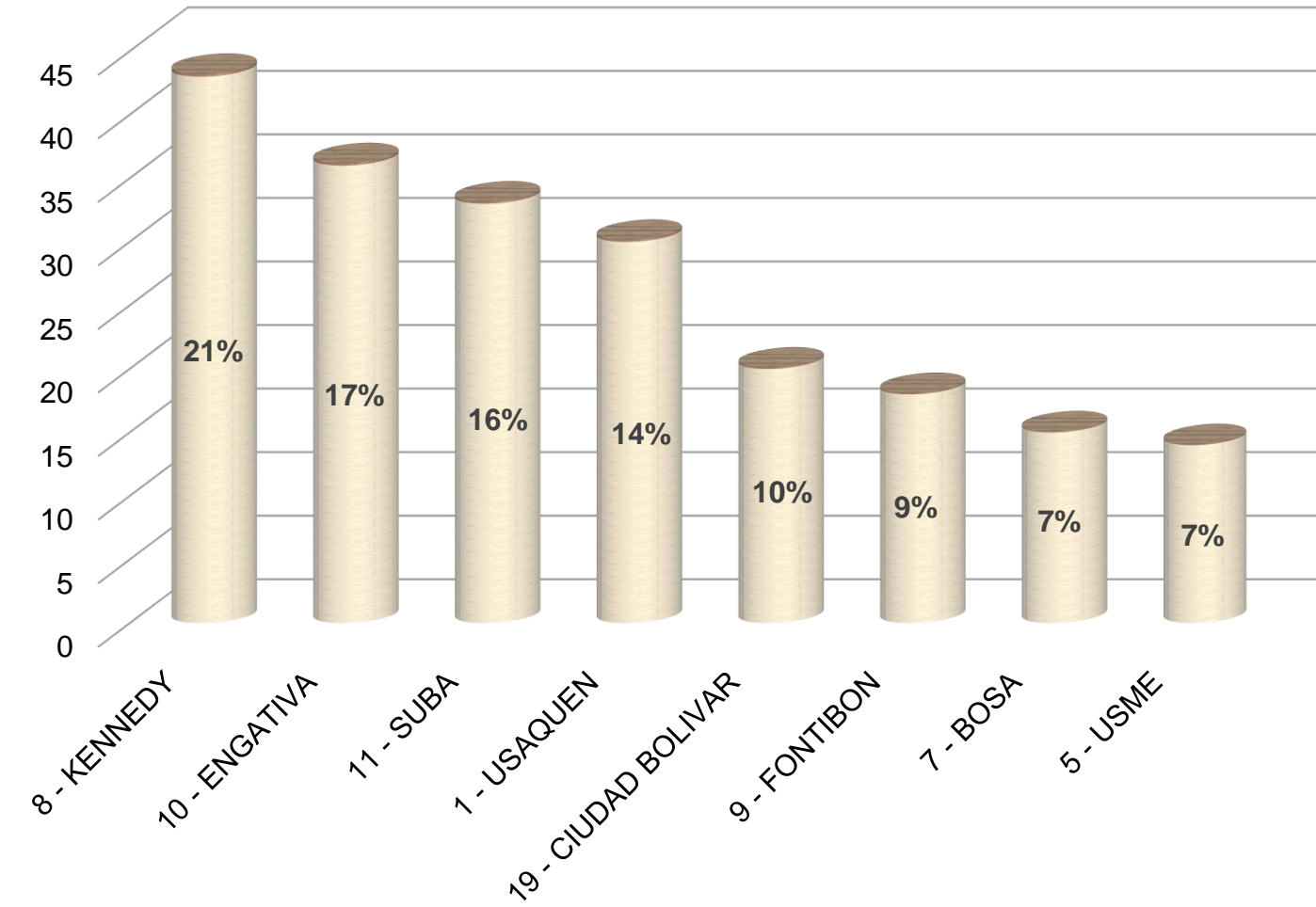
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--------------|-------------|-----------------------------|
| WEB | 741 | 53% |
| TELEFONO | 328 | 23% |
| PRESENCIAL | 275 | 20% |
| ESCRITO | 54 | 4% |
| TOTAL | 1398 | 100% |



WEB TELEFONO PRESENCIAL ESCRITO

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE ENERO DE 2016

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|---------------------|----------|--------------------------|
| 8 - KENNEDY | 43 | 21% |
| 10 - ENGATIVA | 36 | 17% |
| 11 - SUBA | 33 | 16% |
| 1 - USAQUEN | 30 | 14% |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 20 | 10% |
| 9 - FONTIBON | 18 | 9% |
| 7 - BOSA | 15 | 7% |
| 5 - USME | 14 | 7% |



**TRANSMILENIO S.A.
2016**