

## ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

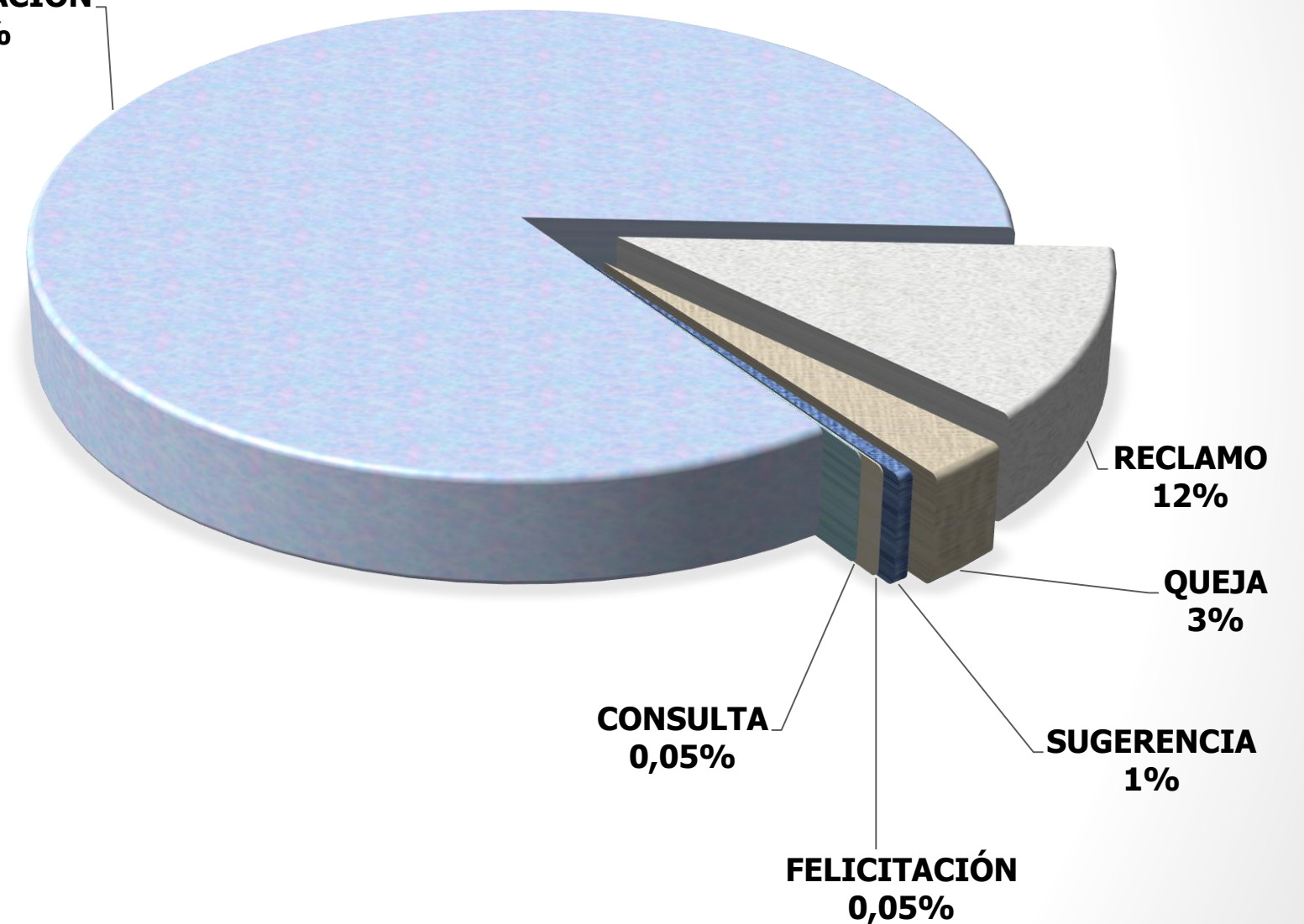
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

ABRIL 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	37.720	85%
RECLAMO	5.145	12%
QUEJA	1.171	3%
SUGERENCIA	230	1%
FELICITACIÓN	23	0,05%
CONSULTA	23	0,05%

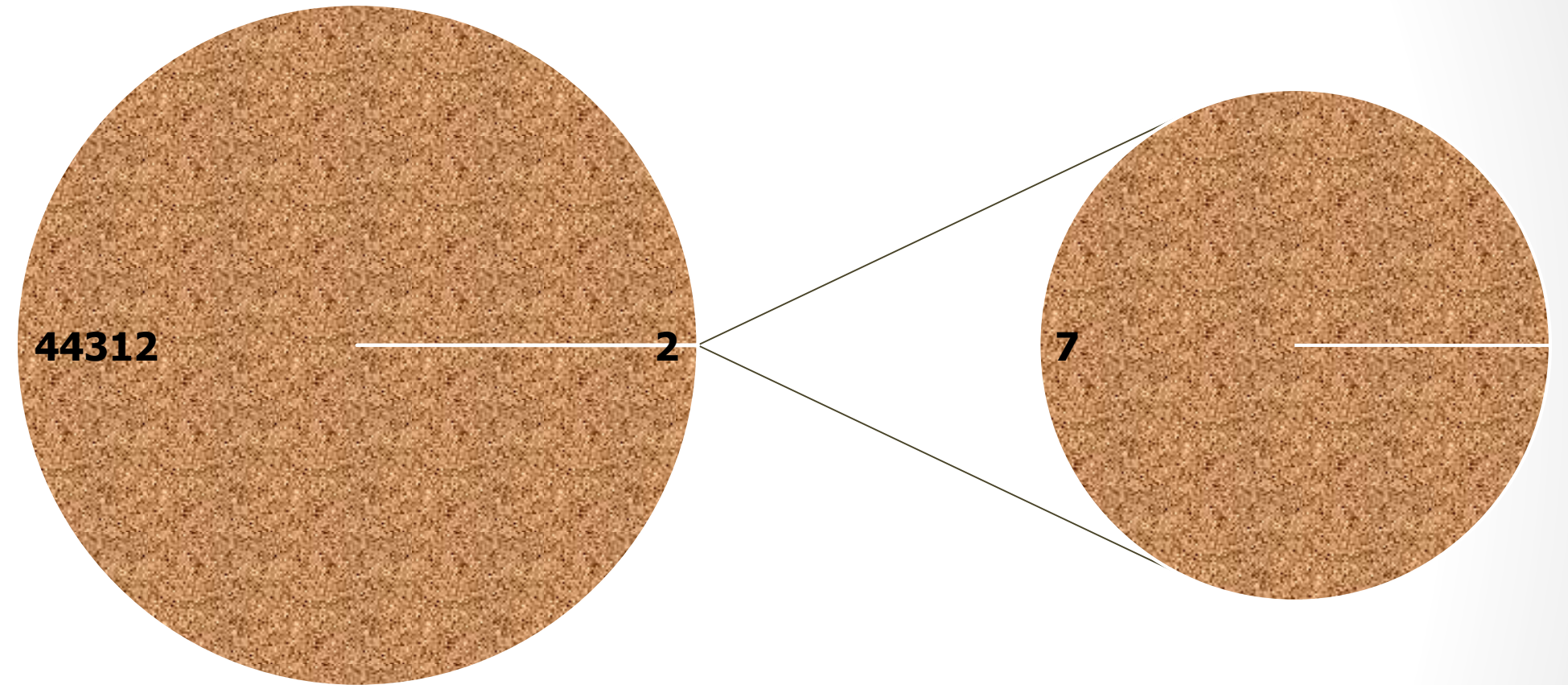
**SOLICITUDES DE  
ACCESO A LA  
INFORMACIÓN  
85%**



- El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de información fue de 4 días.

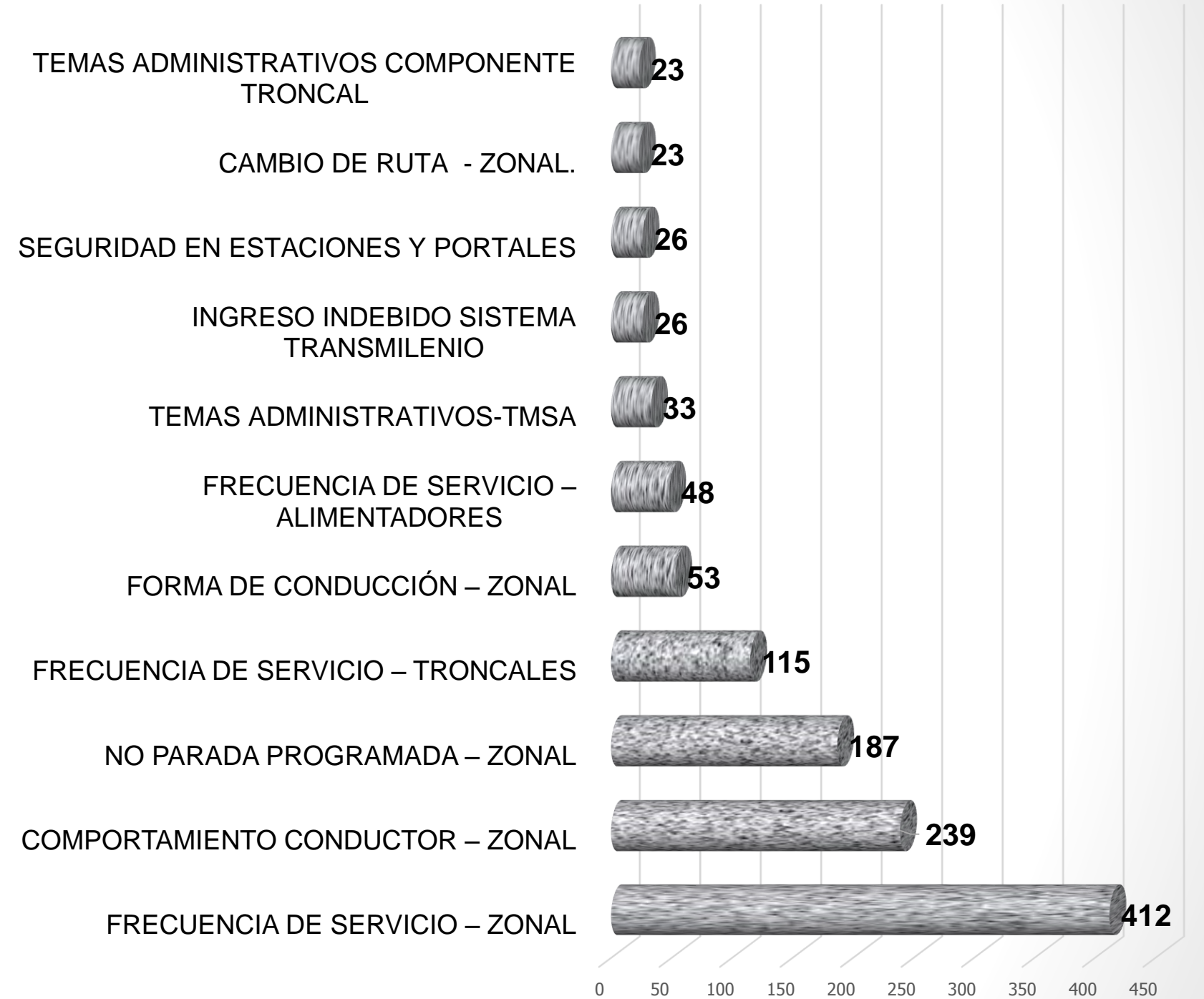
**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 44.312**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	44.312
TRASLADOS	7



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 5 días.  
*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	412	35%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	239	20%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	187	16%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	115	10%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	53	4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	48	4%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	33	3%
INGRESO INDEBIDO SISTEMA TRANSMILENIO	26	2%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	26	2%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL.	23	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS COMPONENTE TRONCAL	23	2%



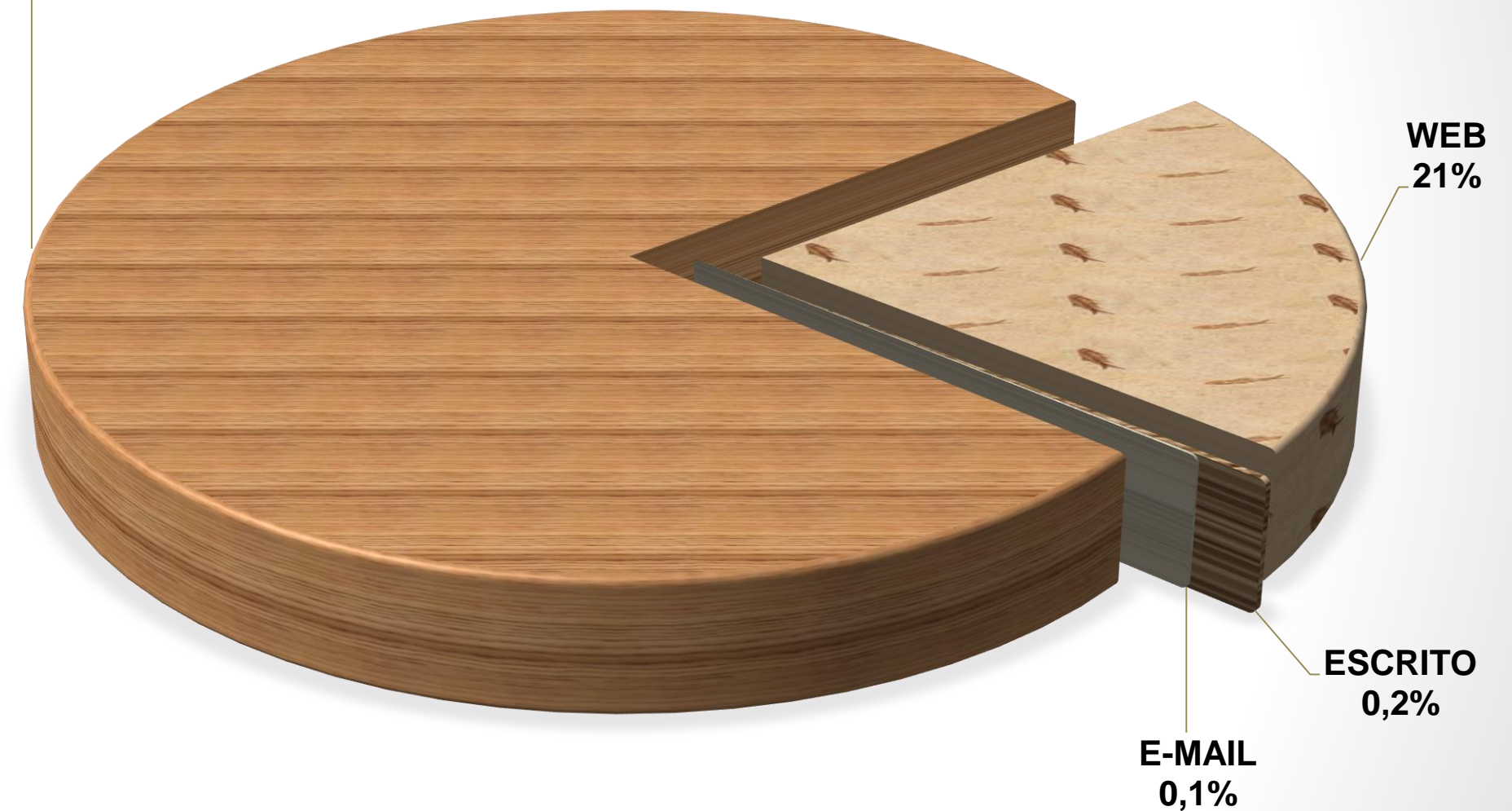
TransMiCable en el mes de Abril presentó una (1) sugerencia relacionada con la apertura del Sistema.



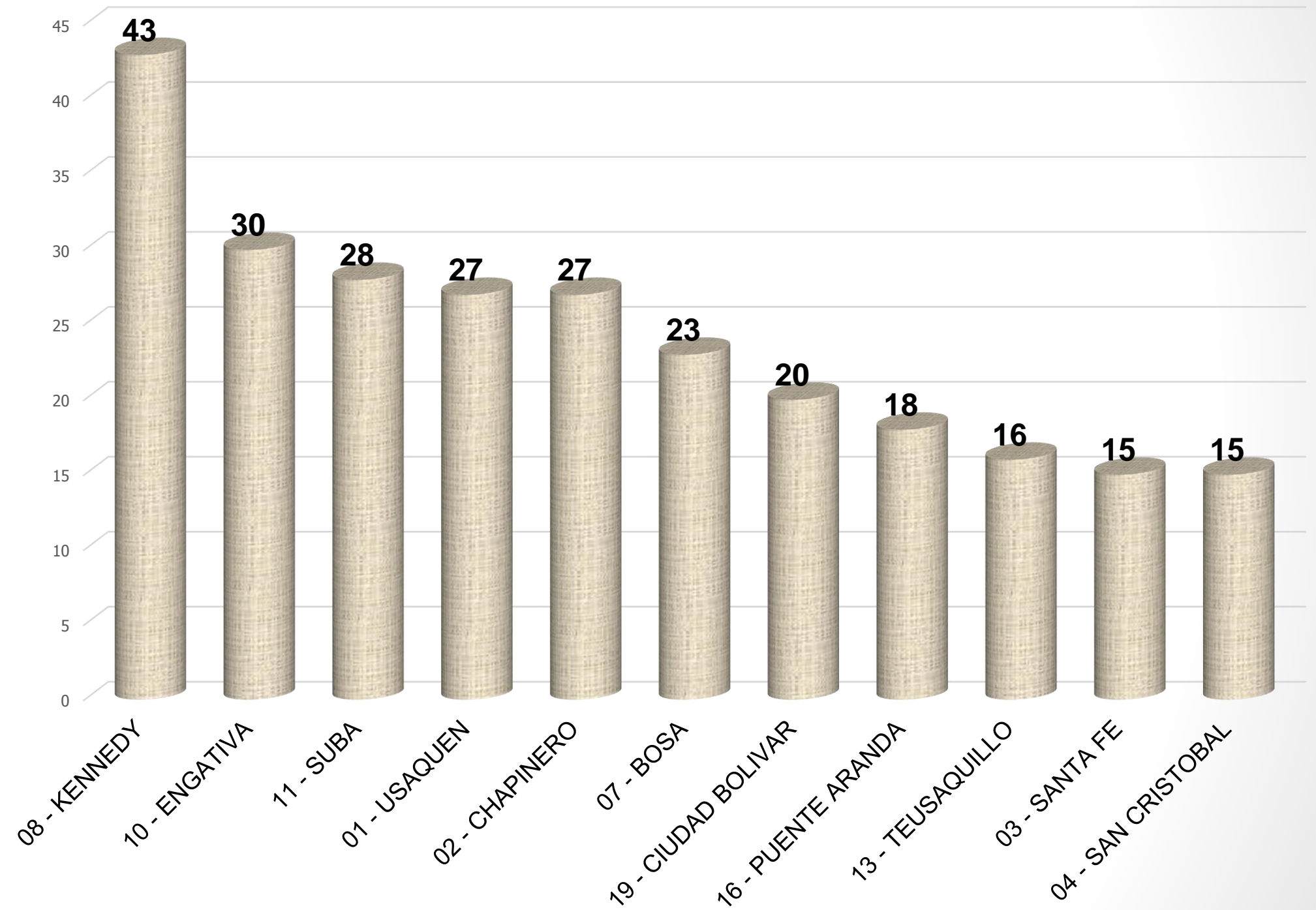
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	34.795	79%
WEB	9.386	21%
ESCRITO	91	0,2%
E-MAIL	40	0,1%

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

TELEFONO  
79%



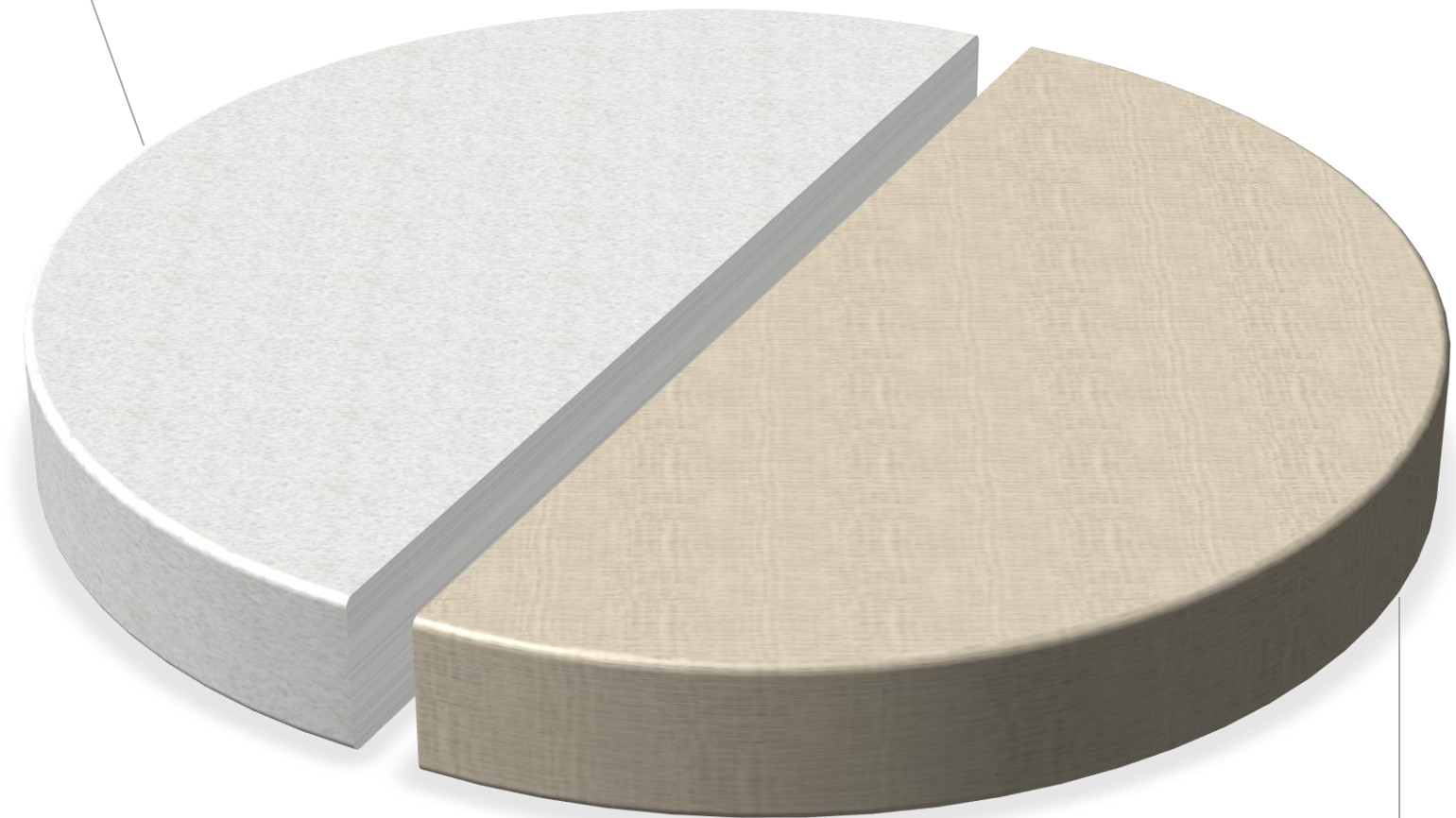
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
08 - KENNEDY	43	16%
10 - ENGATIVA	30	11%
11 - SUBA	28	11%
01 - USAQUEN	27	10%
02 - CHAPINERO	27	10%
07 - BOSA	23	9%
19 - CIUDAD BOLIVAR	20	8%
16 - PUENTE ARANDA	18	7%
13 - TEUSAQUILLO	16	6%
03 - SANTA FE	15	6%
04 - SAN CRISTOBAL	15	6%



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

Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de abril 2019

Línea 4824304  
93%



Línea Distrital 195  
93%





**TRANSMILENIO S.A.  
2019**