

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

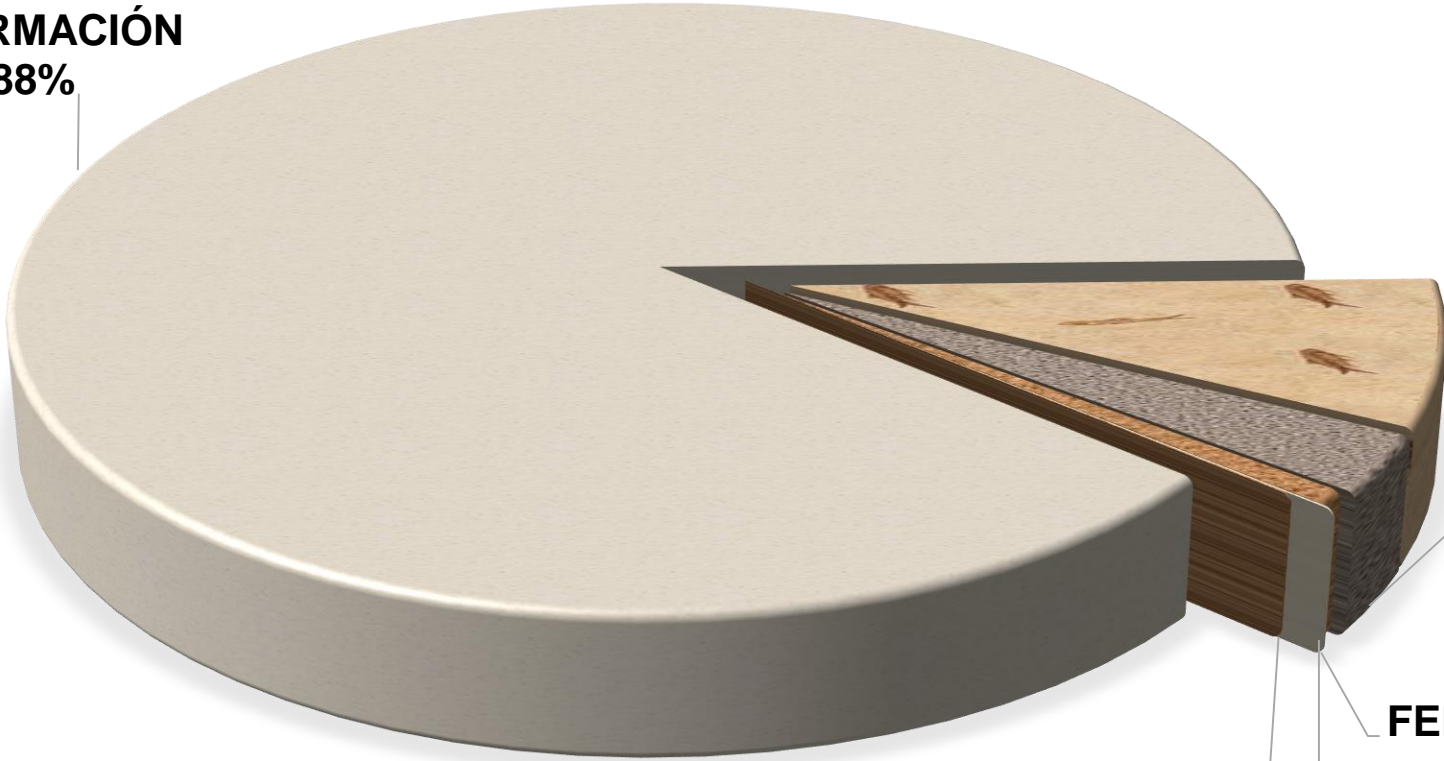
Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones

OCTUBRE 2019

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	43872	89%
RECLAMO	3778	8%
QUEJA	1490	3%
SUGERENCIA	363	1%
FELICITACIÓN	28	0,06%
CONSULTA	27	0,05%

**SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN
88%**



**RECLAMO
8%**

**QUEJA
3%**

**FELICITACIÓN
0.06%**

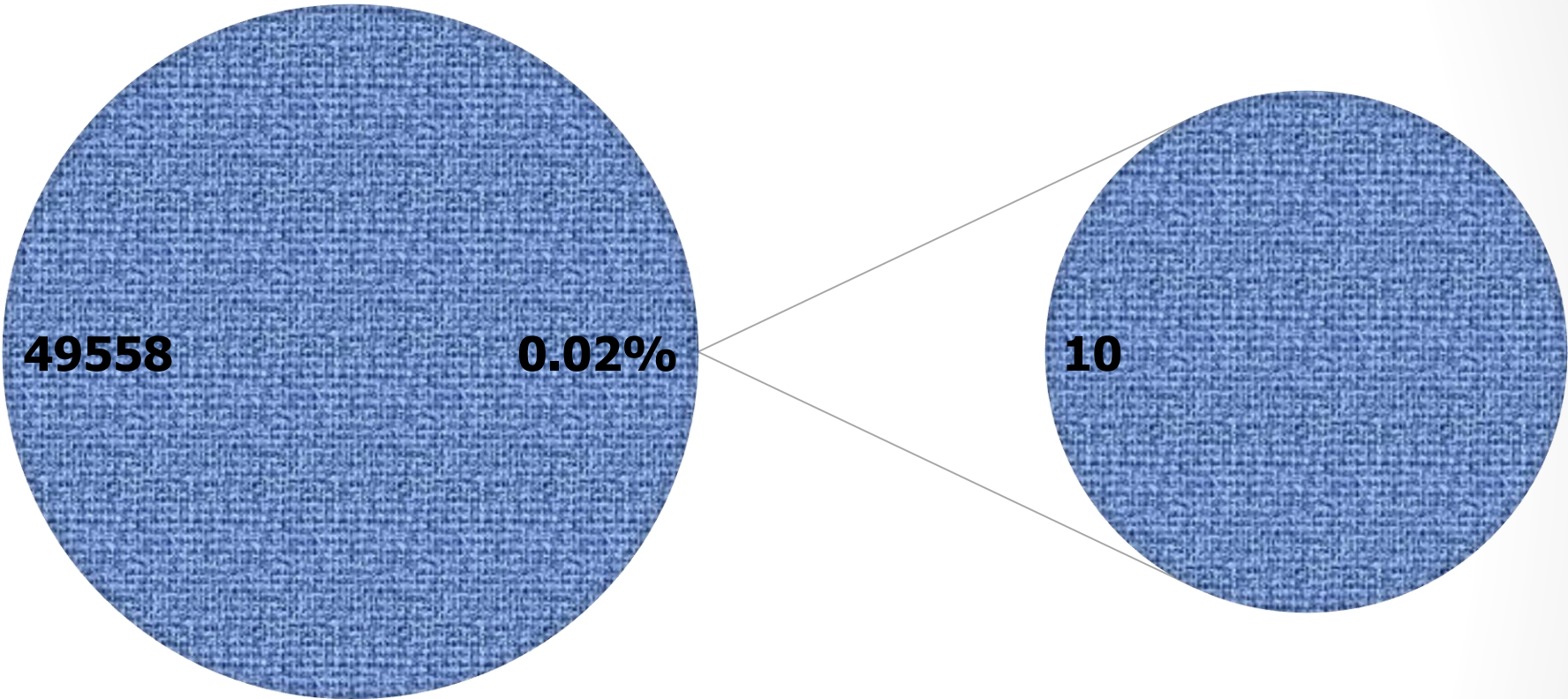
**CONSULTA
0.05%**

**SUGERENCIA
1%**

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

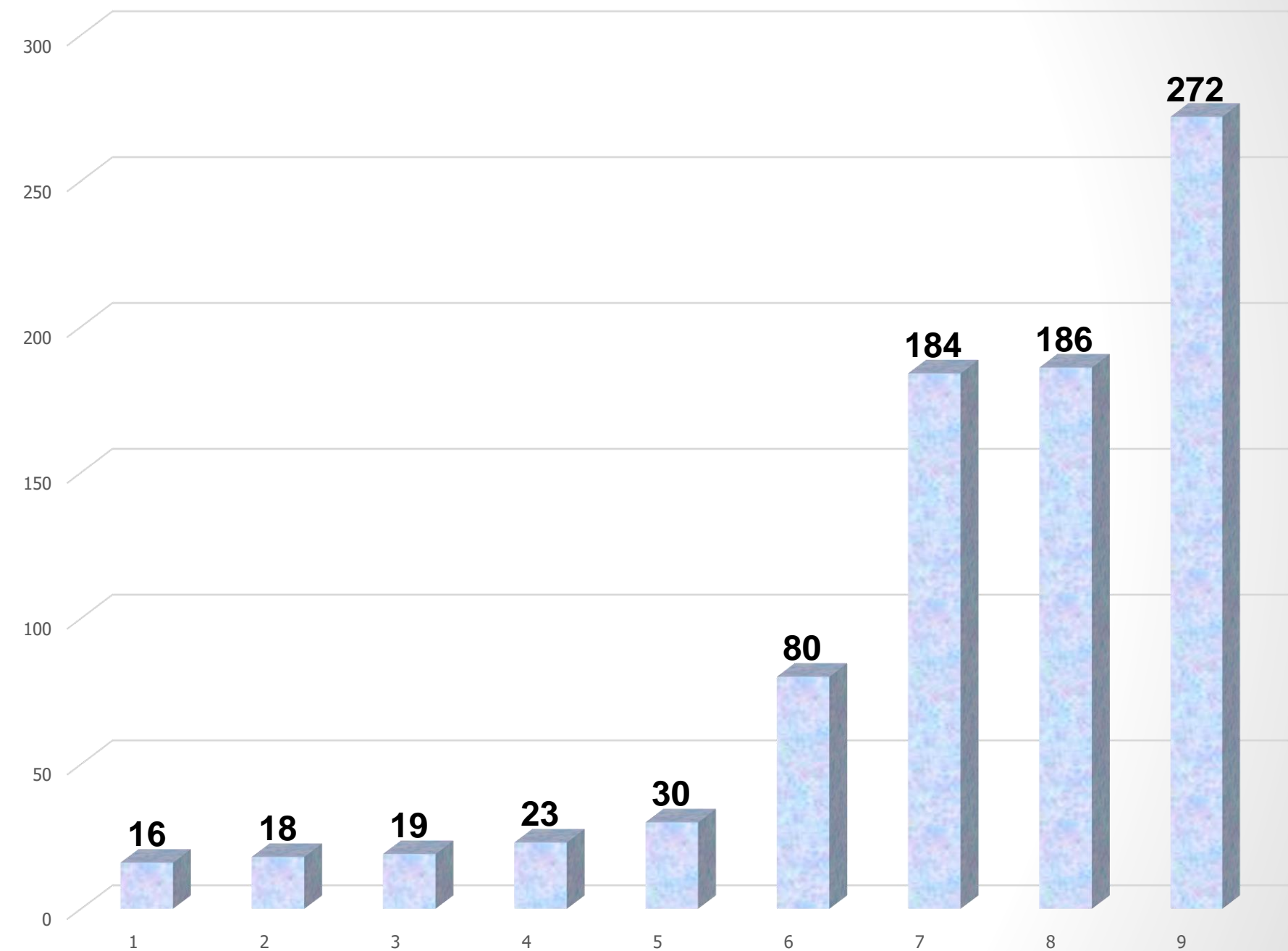
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS: 49.558

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	49.558
TRASLADOS	10



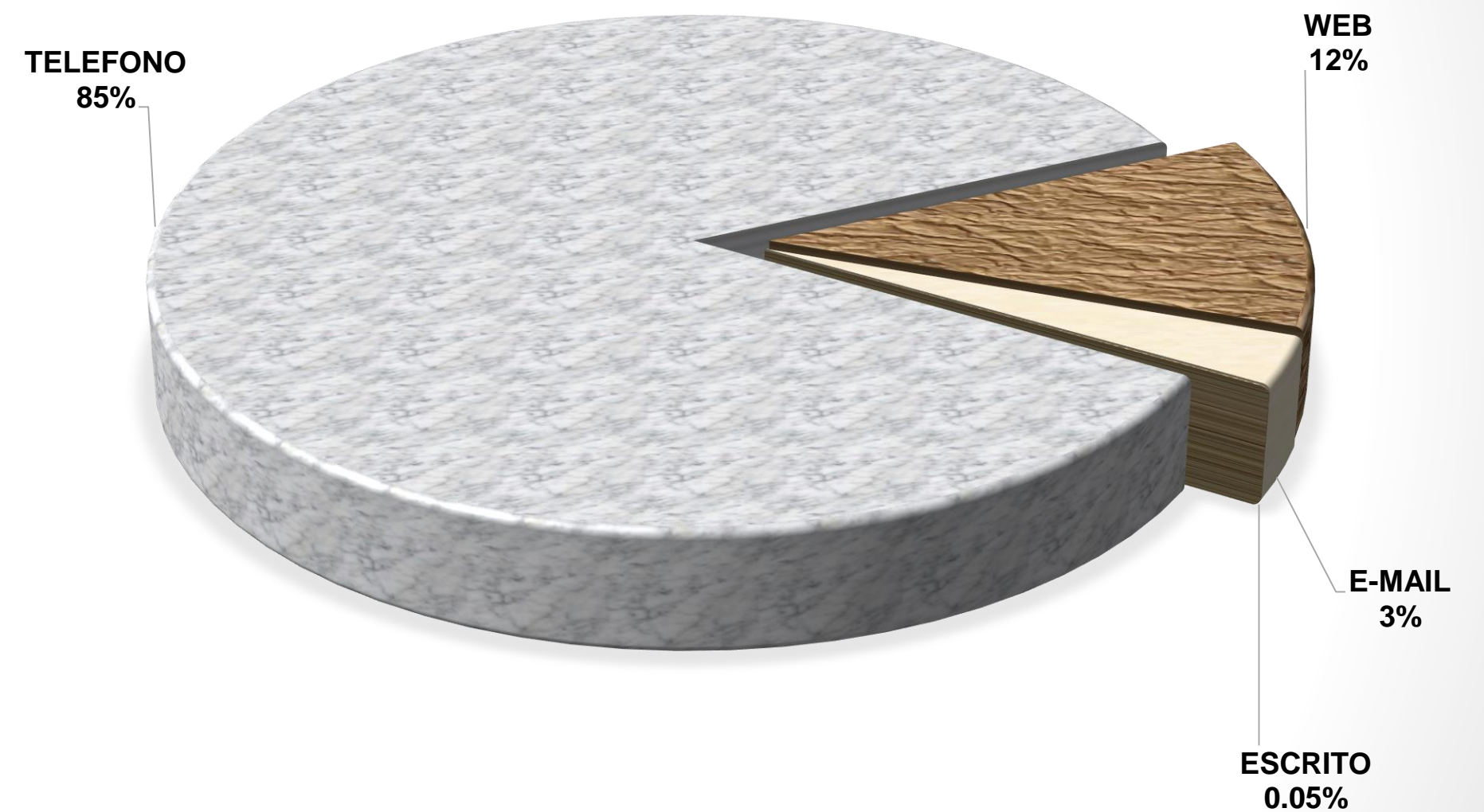
- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 1 día.
Para esta información se tuvo en cuenta las solicitudes de información y tramites de la tarjeta TULLAVE
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TRASBORDOS	16	1%
PERDIDA ROBO O BLOQUEO DE TARJETA	18	1%
SEGURIDAD EN ESTACIONES Y PORTALES	19	2%
HABILITAR PARADA EN ESTACION	23	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	30	2%
FORMA DE CONDUCCION ZONAL	80	6%
FRECUENCIA DE SERVICIO TRONCALES	184	15%
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	186	15%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ZONAL	272	22%
FRECUENCIA DE SERVICIO ZONAL	436	34%

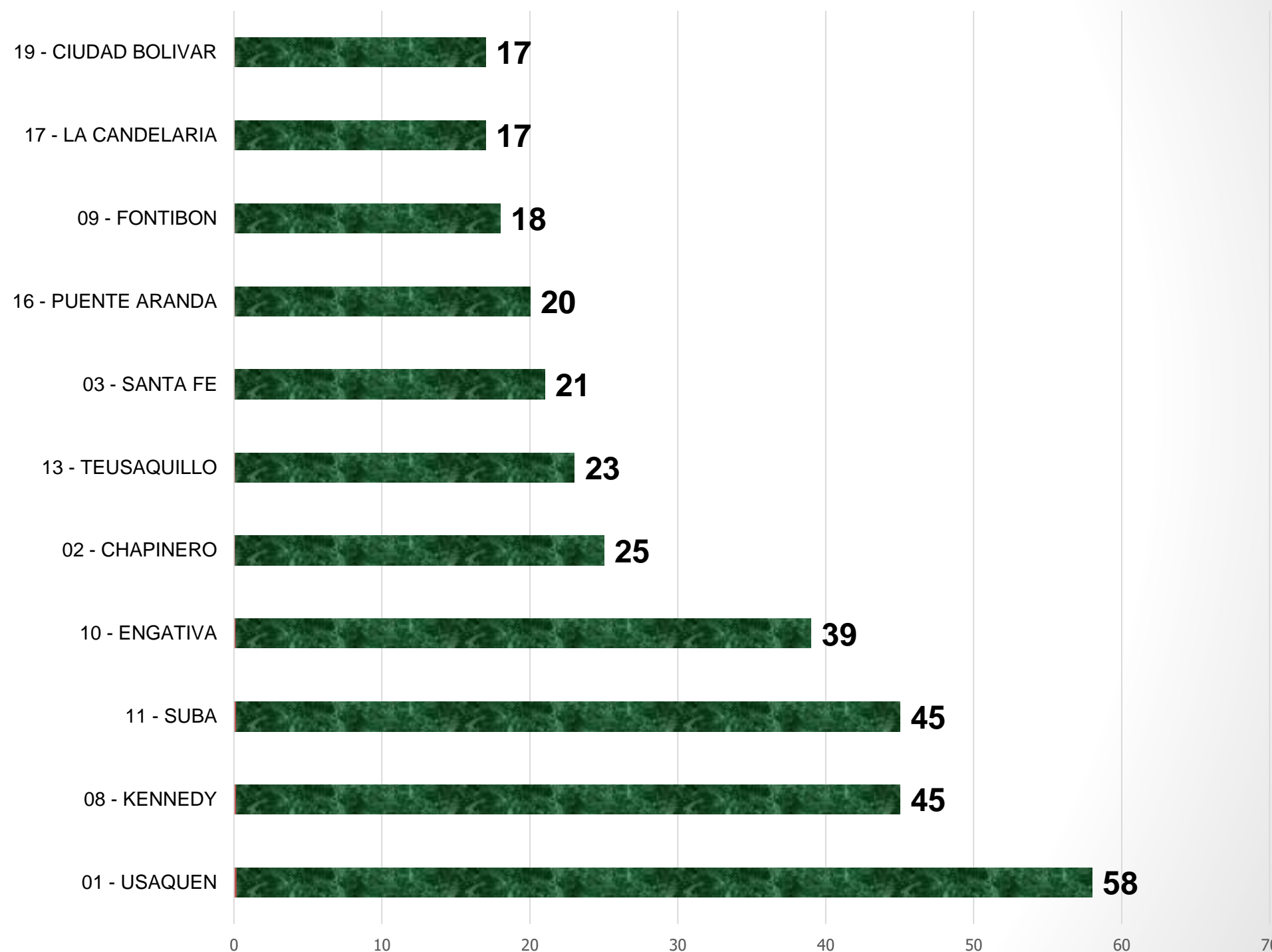


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	42.223	79%
WEB	11.161	21%
ESCRITO	52	0,1%
E-MAIL	32	0,06%

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

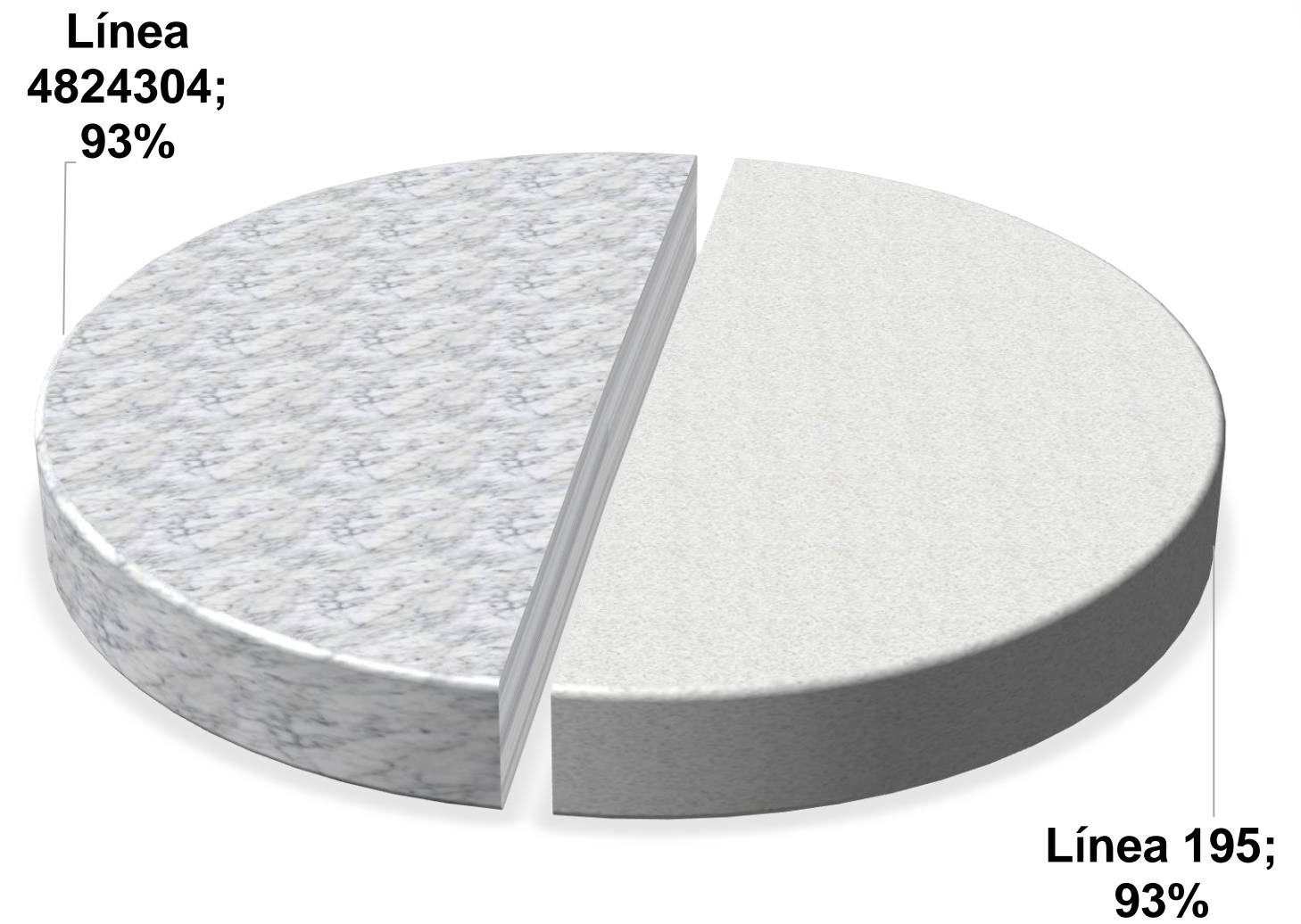


DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
01 - USAQUEN	58	18%
08 - KENNEDY	45	14%
11 - SUBA	45	14%
10 - ENGATIVA	39	12%
02 - CHAPINERO	25	8%
13 - TEUSAQUILLO	23	7%
03 - SANTA FE	21	6%
16 - PUENTE ARANDA	20	6%
09 - FONTIBON	18	5%
17 - LA CANDELARIA	17	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	17	5%



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

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de octubre 2019





**TRANSMILENIO S.A.
2019**