

ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

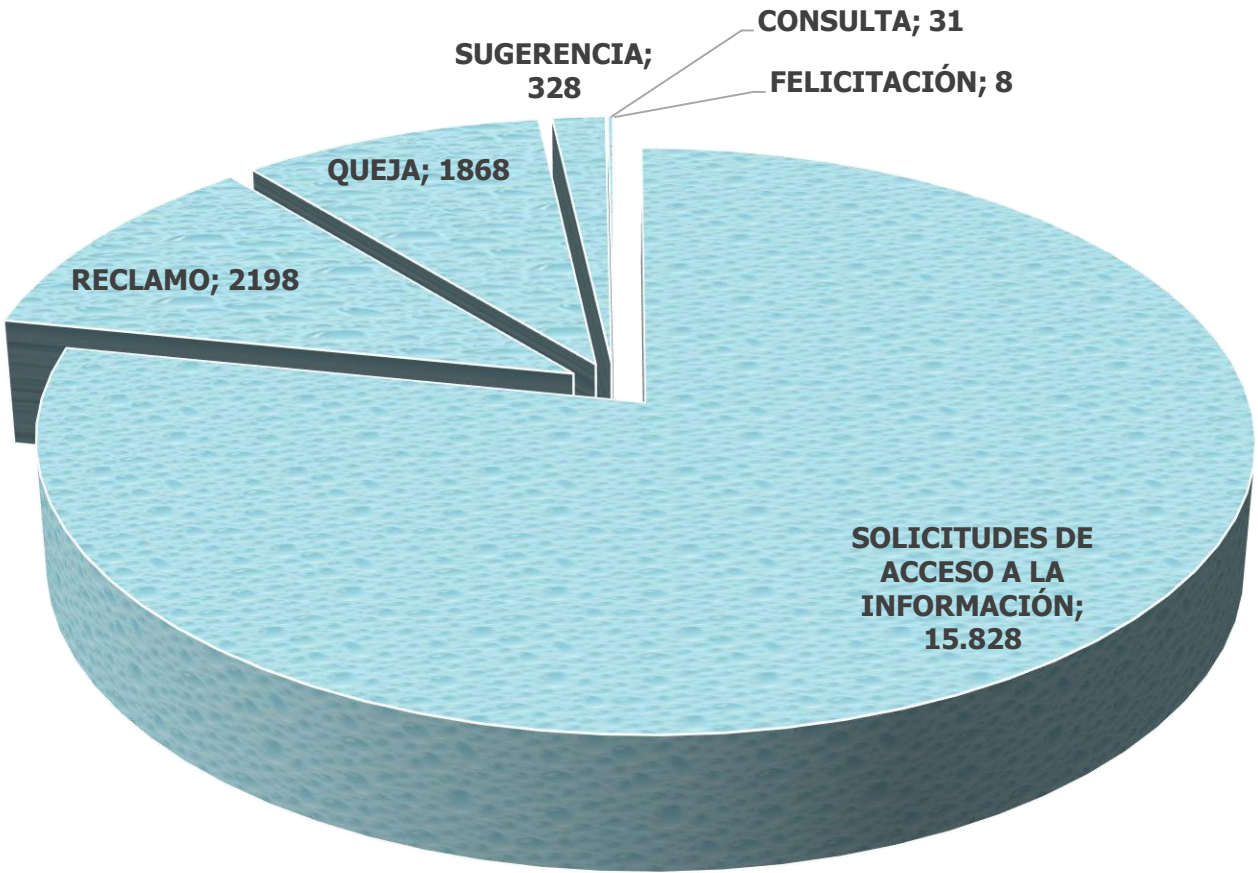
Marzo 2016

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

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL MES DE MARZO DE 2016

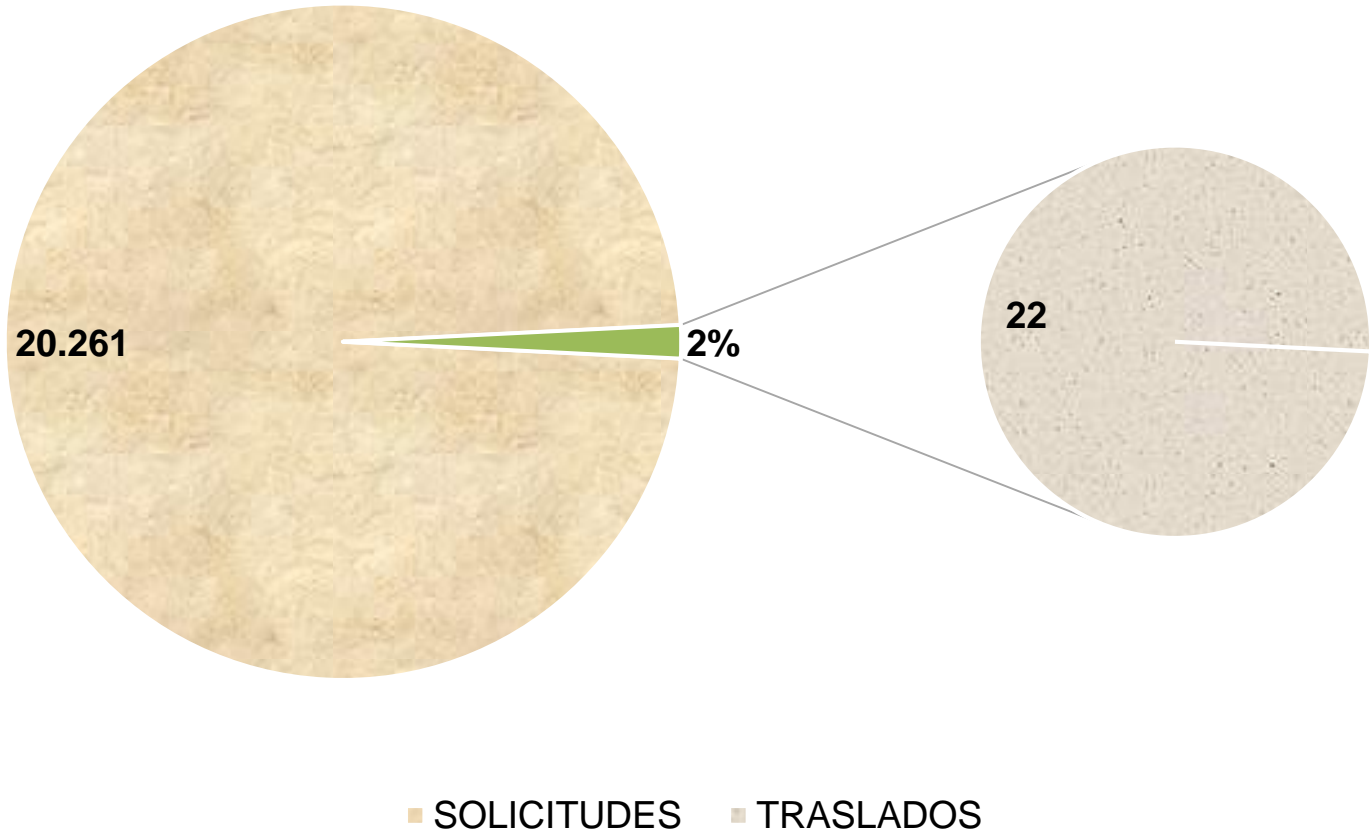
Total solicitudes recibidas **20.261**:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	15.828	78%
RECLAMO	2.198	11%
QUEJA	1.868	9%
SUGERENCIA	328	2%
CONSULTA	31	0%
FELICITACIÓN	8	0%



TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES, TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA Y SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN DURANTE EL MES DE MARZO DE 2016

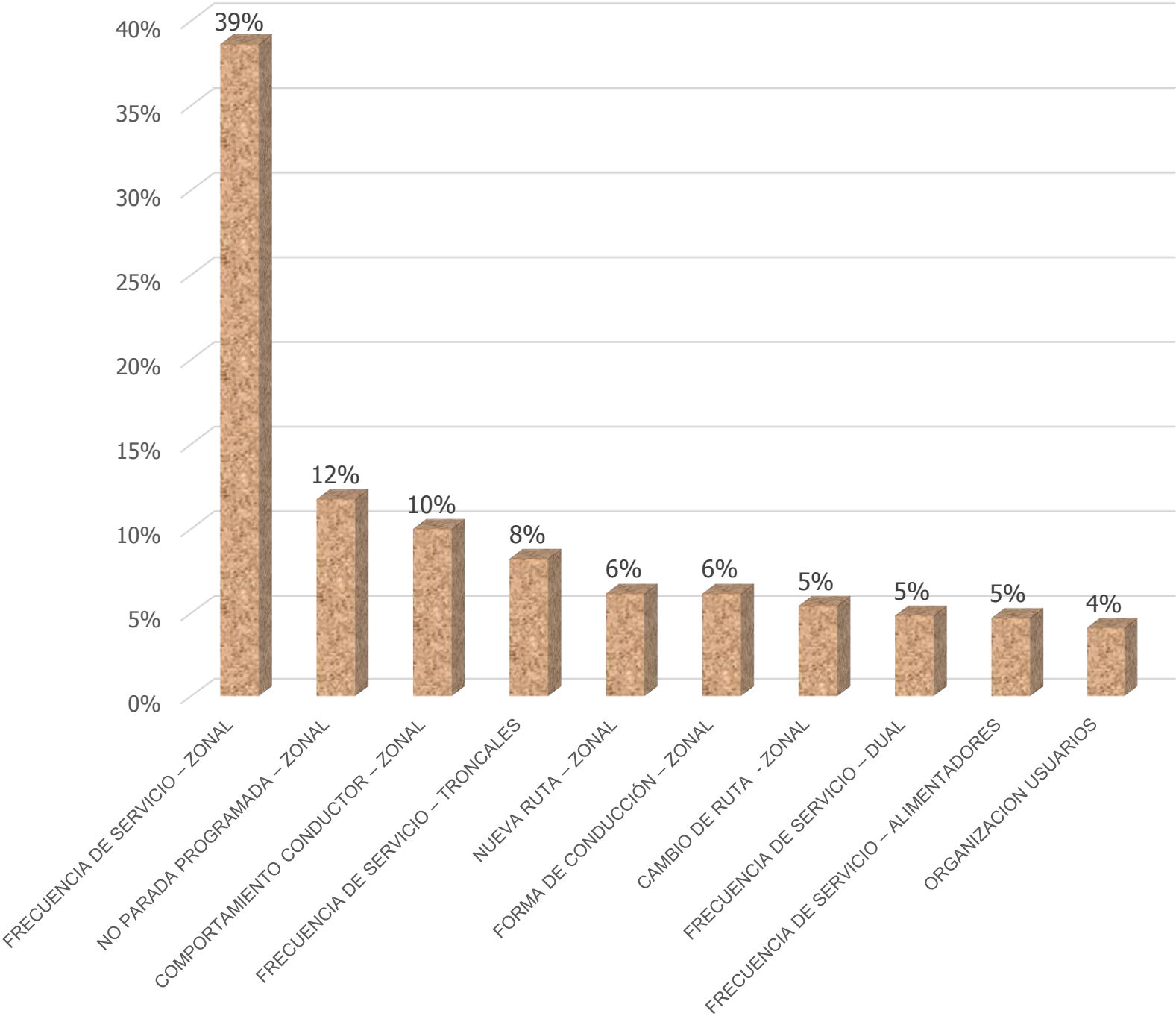
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SOLICITUDES	20.261
TRASLADOS	22



- El tiempo de respuesta promedio a cada solicitud fue de 7 días
- Número de solicitudes en el que se negó el acceso a la información: CERO (0)

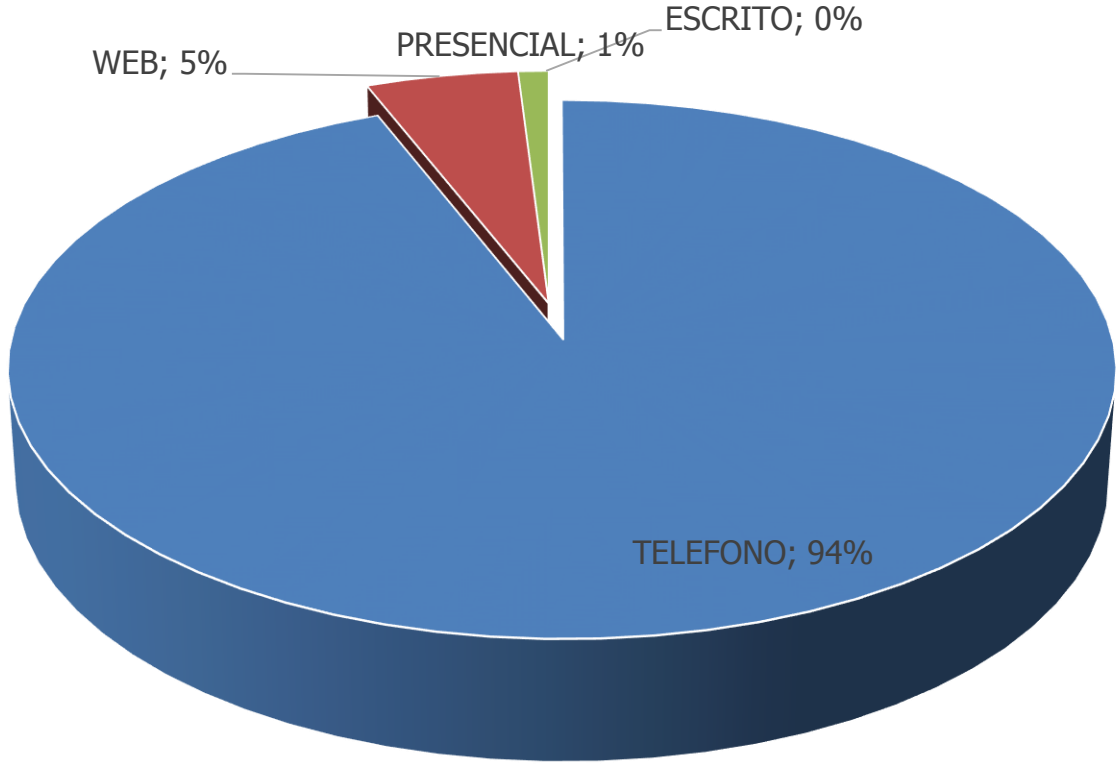
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS DURANTE EL MES DE
MARZO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	263	39%
NO PARADA PROGRAMADA – ZONAL	80	12%
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR – ZONAL	68	10%
FRECUENCIA DE SERVICIO – TRONCALES	56	8%
NUEVA RUTA – ZONAL	42	6%
FORMA DE CONDUCCIÓN – ZONAL	42	6%
CAMBIO DE RUTA - ZONAL	37	5%
FRECUENCIA DE SERVICIO – DUAL	33	5%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ALIMENTADORES	32	5%
ORGANIZACION USUARIOS	28	4%



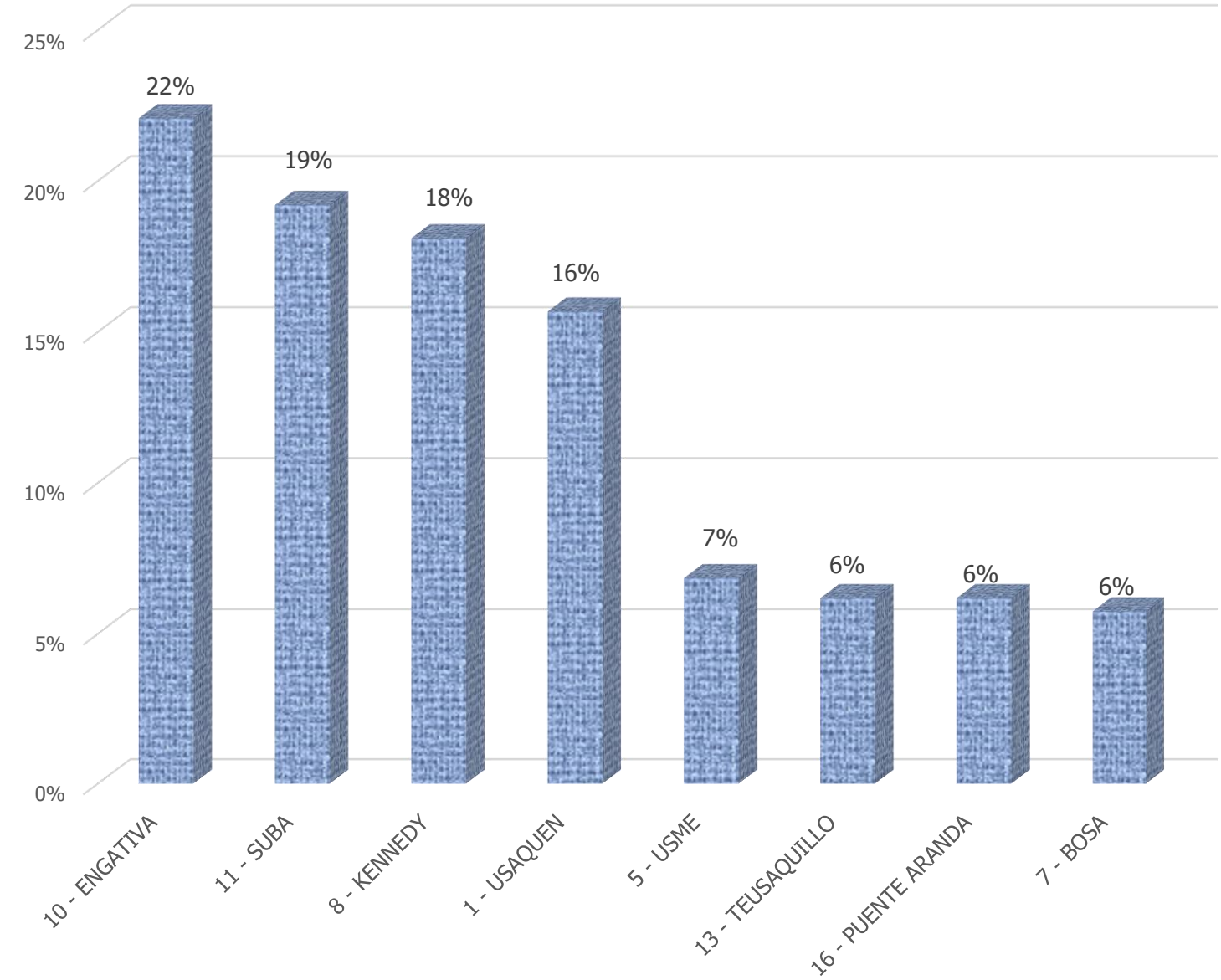
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS DURANTE EL MES DE
MARZO DE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
TELEFONO	19.020	94%
WEB	995	5%
PRESENCIAL	192	1%
ESCRITO	54	0%
TOTAL	20.261	100%



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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
10 - ENGATIVA	100	22%
11 - SUBA	87	19%
8 - KENNEDY	82	18%
1 - USAQUEN	71	16%
5 - USME	31	7%
13 - TEUSAQUILLO	28	6%
16 - PUENTE ARANDA	28	6%
7 - BOSA	26	6%



**TRANSMILENIO S.A.
2016**