



# **ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES**

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

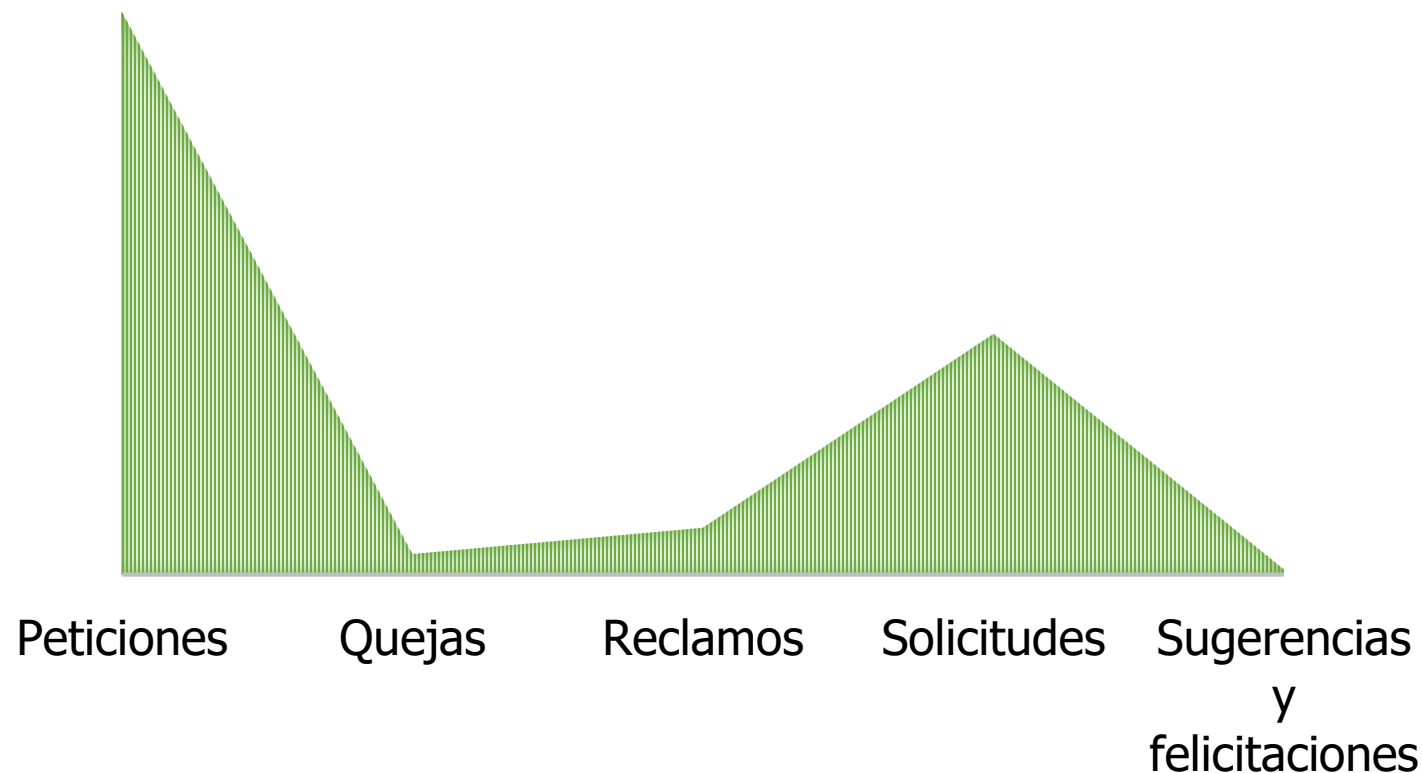
TRANSMILENIO S.A.

JUNIO 2022

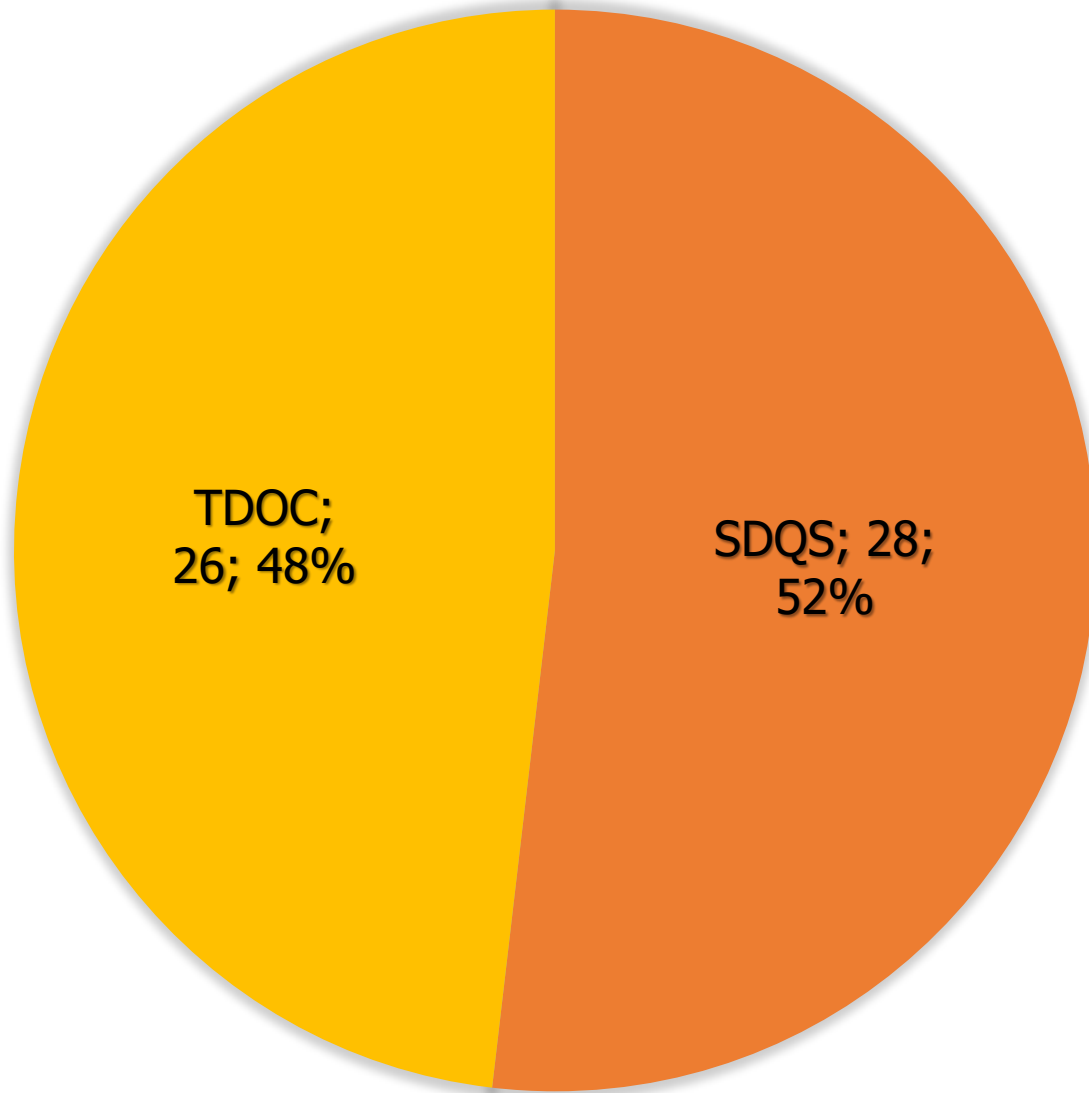


# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	33831
Quejas	1243
Reclamos	2806
Solicitudes	14465
Sugerencias y felicitaciones	312
Total	52.657

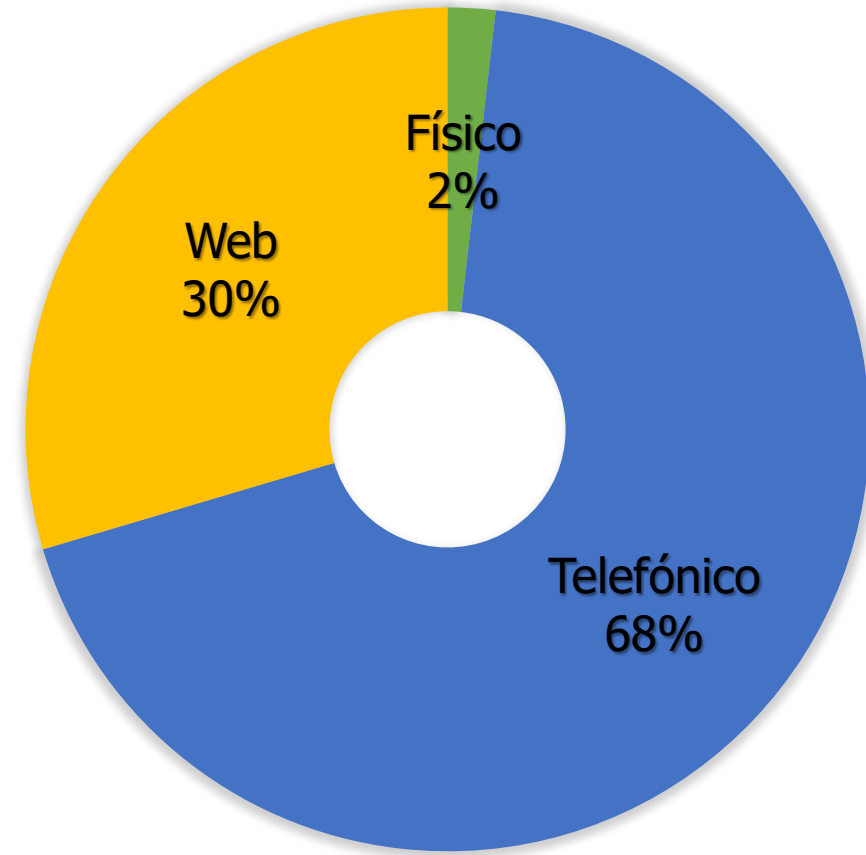


- ✓ Para el periodo, se tramitaron **918** peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **941** mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y **50.798** mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.



Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de **54** solicitudes a otras entidades del distrito.

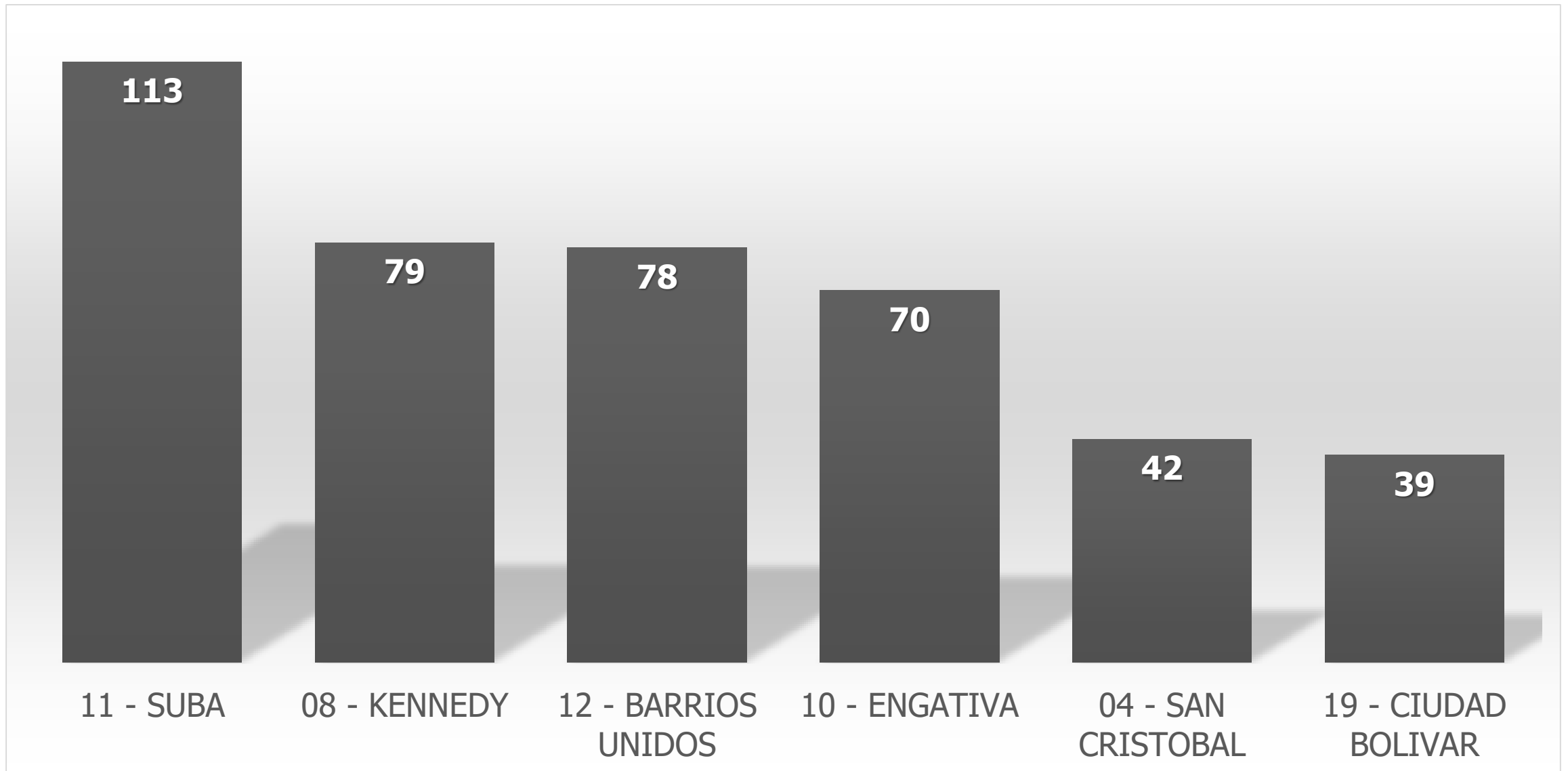
CANAL	CANTIDAD
Físico	962
Telefónico	36114
Web	15581



El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de

**08 días**

# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



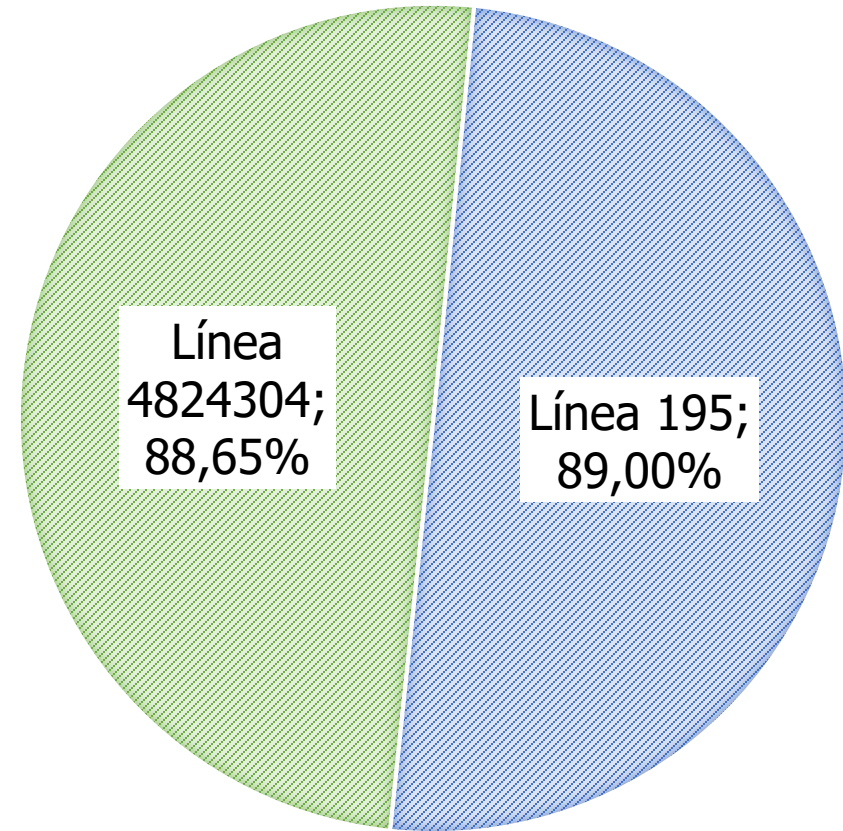
# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



## Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	88,65%
Línea 195	89%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de junio de 2022.



Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:  
**0** peticiones.



**TRANSMILENIO S.A**

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2022