



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

JUNIO 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

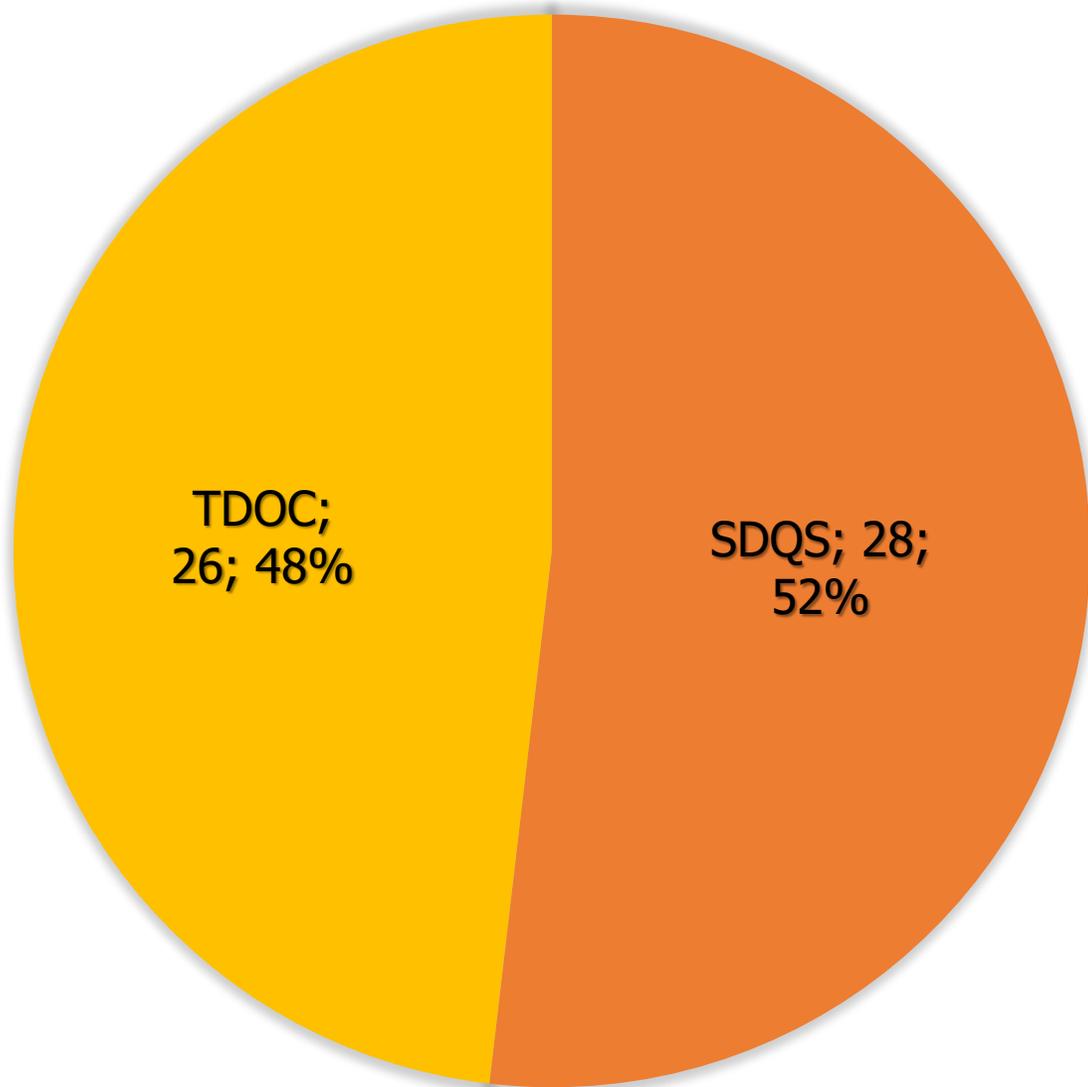


CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

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



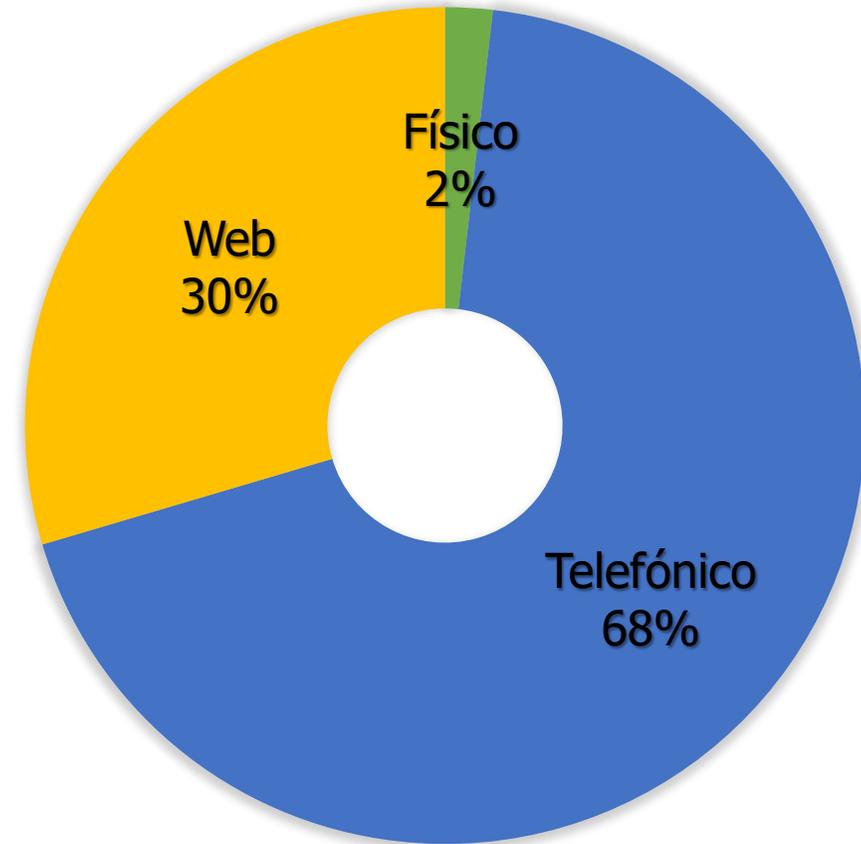
✓ Para el periodo, se tramitaron **918** peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **941** mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y **50.798** mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.



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.

CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

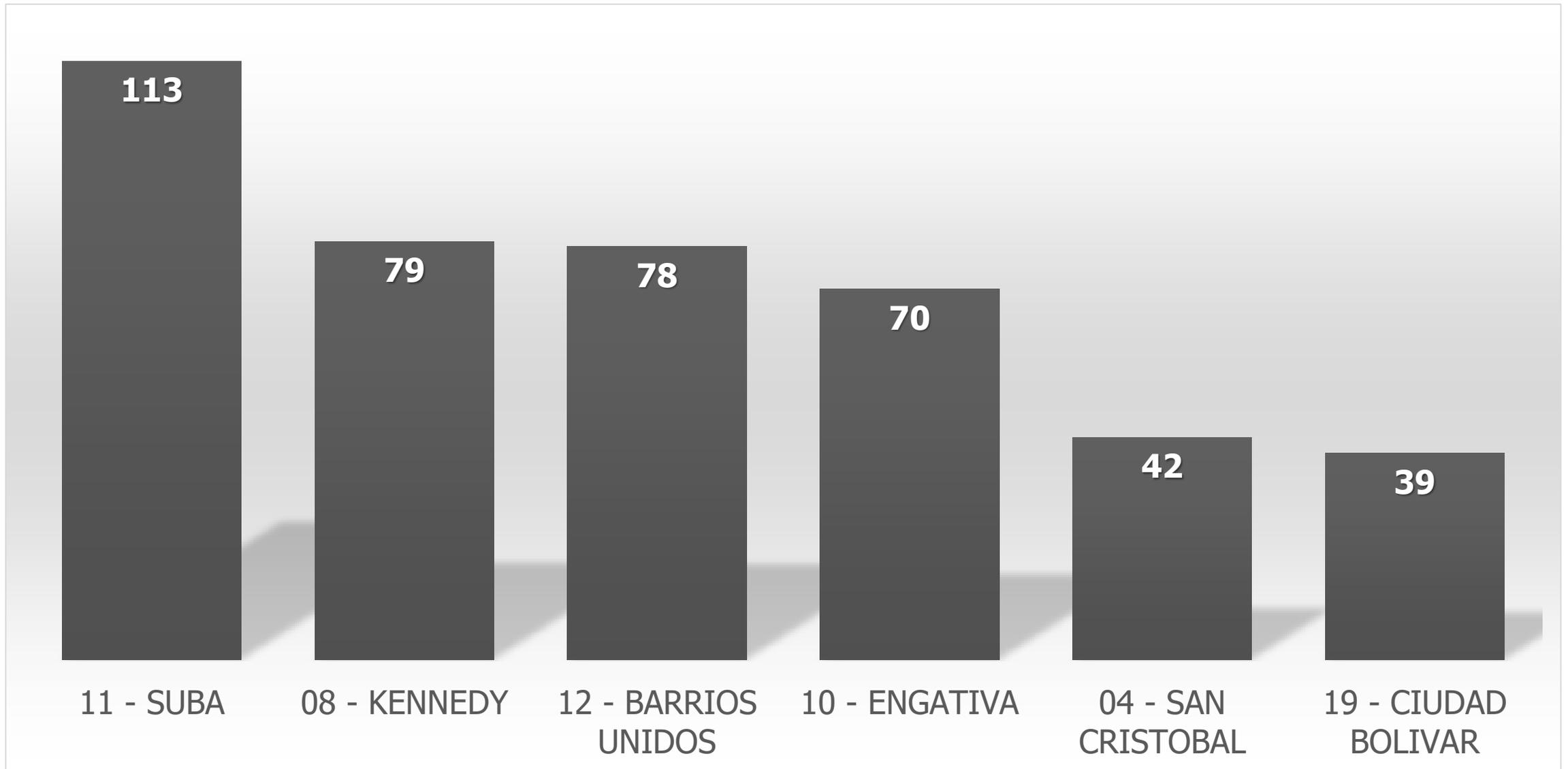
CANAL	CANTIDAD
Físico	962
Telefónico	36114
Web	15581



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

08 días

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS

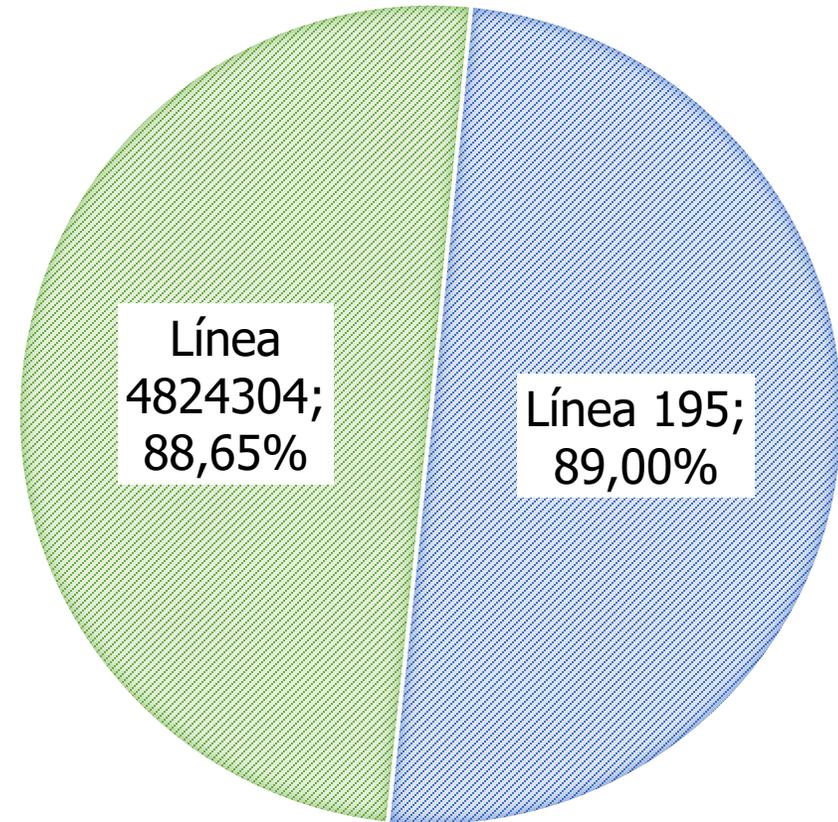


TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



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