



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

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

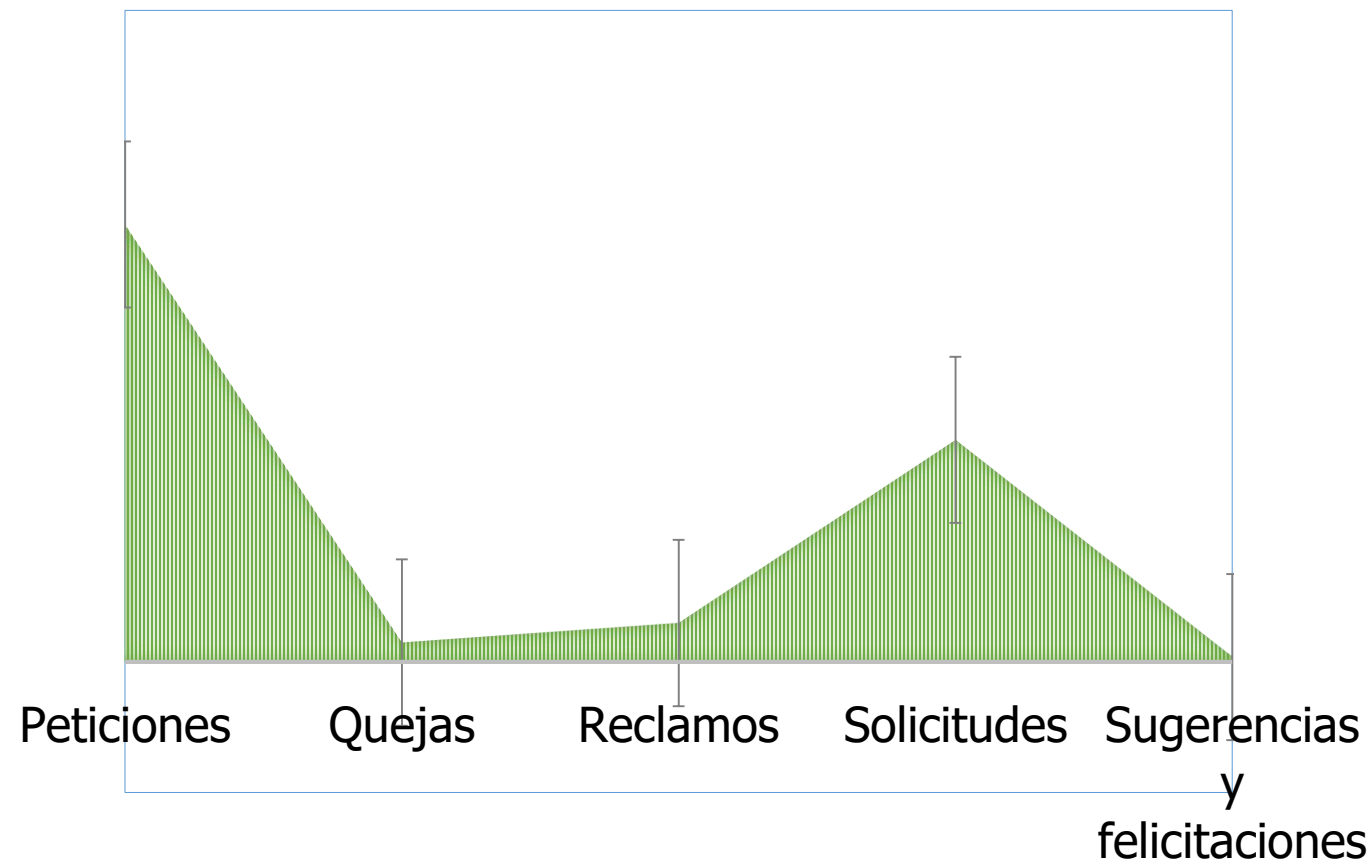
TRANSMILENIO S.A.

JULIO 2022

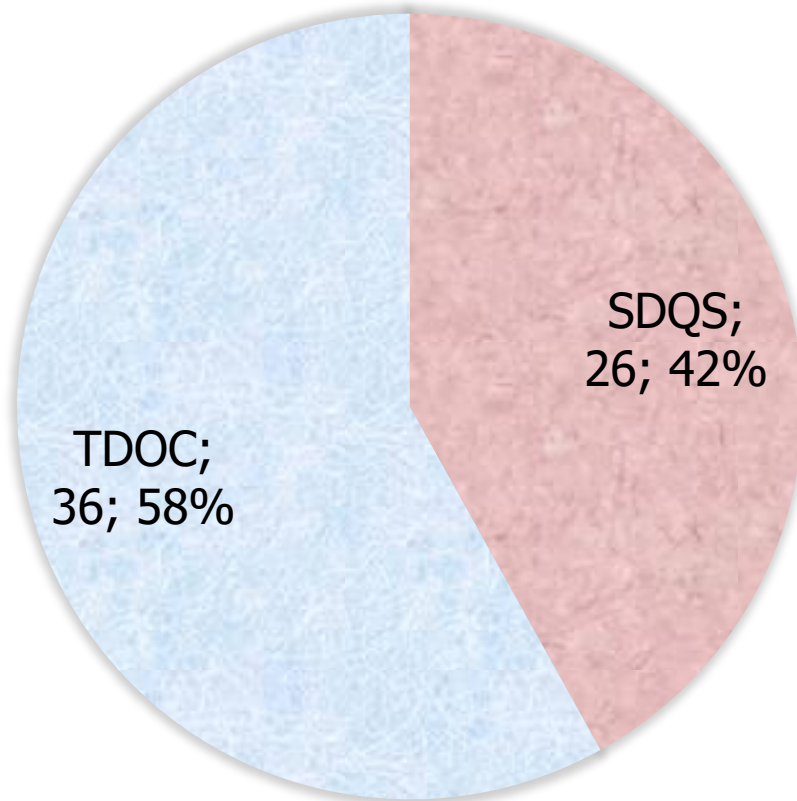


# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	33561
Quejas	1496
Reclamos	2994
Solicitudes	17043
Sugerencias y felicitaciones	383
Total	55477



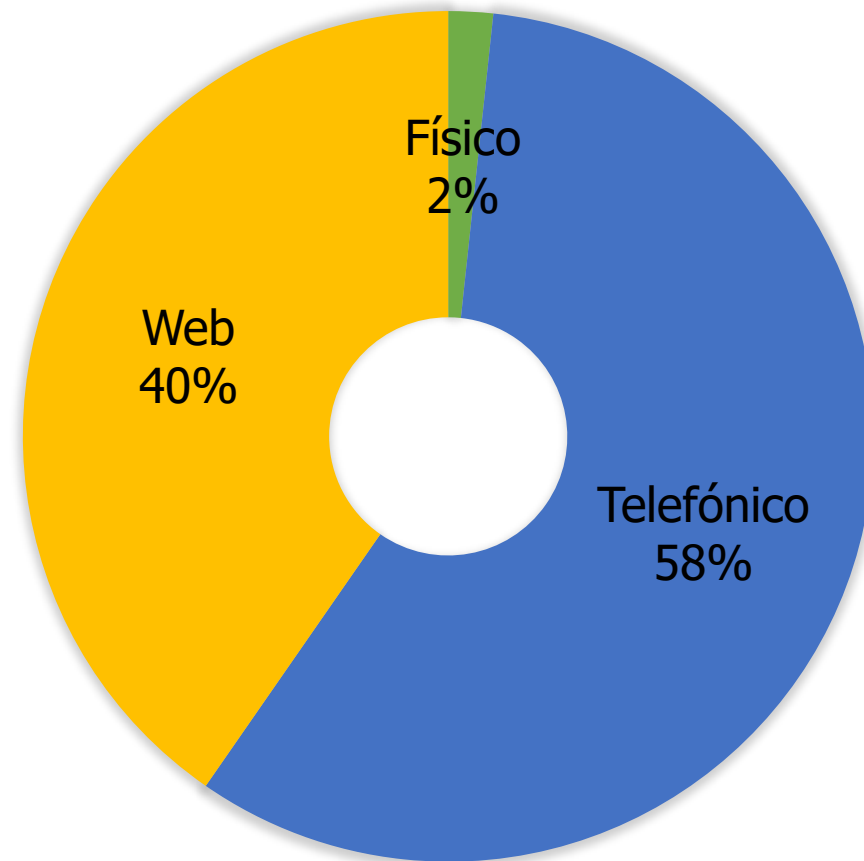
- ✓ Para el periodo, se tramitaron **580** peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **920** mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y **53.980** mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.



Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de **62** solicitudes a otras entidades del distrito.

En el periodo llegaron 3 presuntas denuncias por actos de corrupción

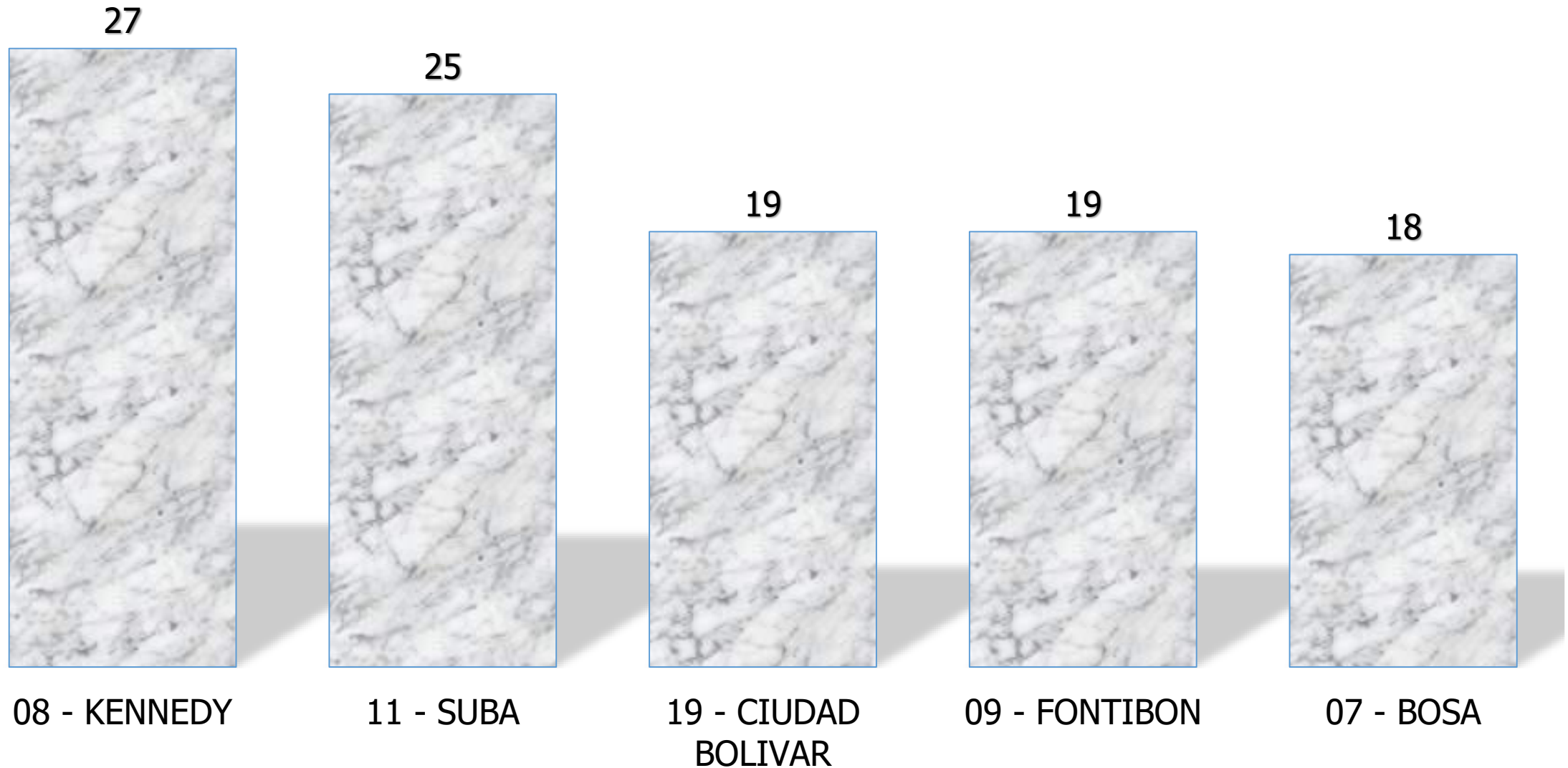
CANAL	CANTIDAD
Físico	941
Telefónico	32154
Web	22385



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

**09 días**

# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



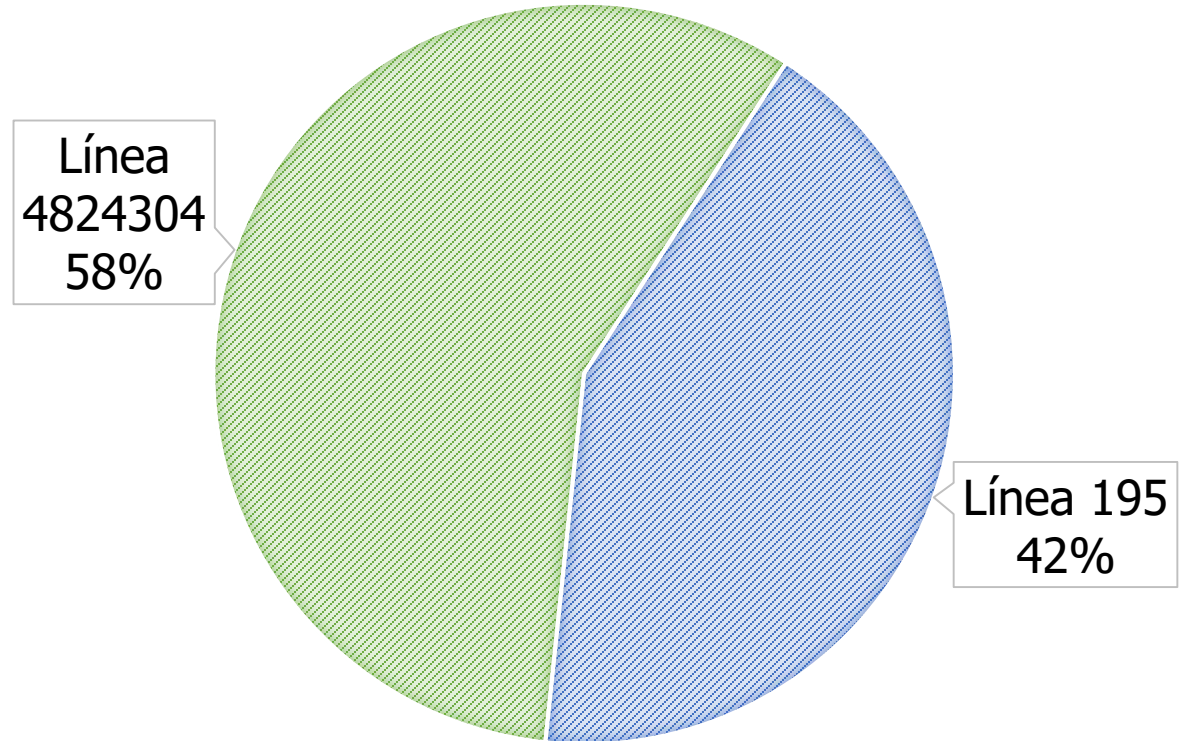
# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



## Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	75,48%
Línea 195	55,77%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de julio 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