



# ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

AGOSTO 2022

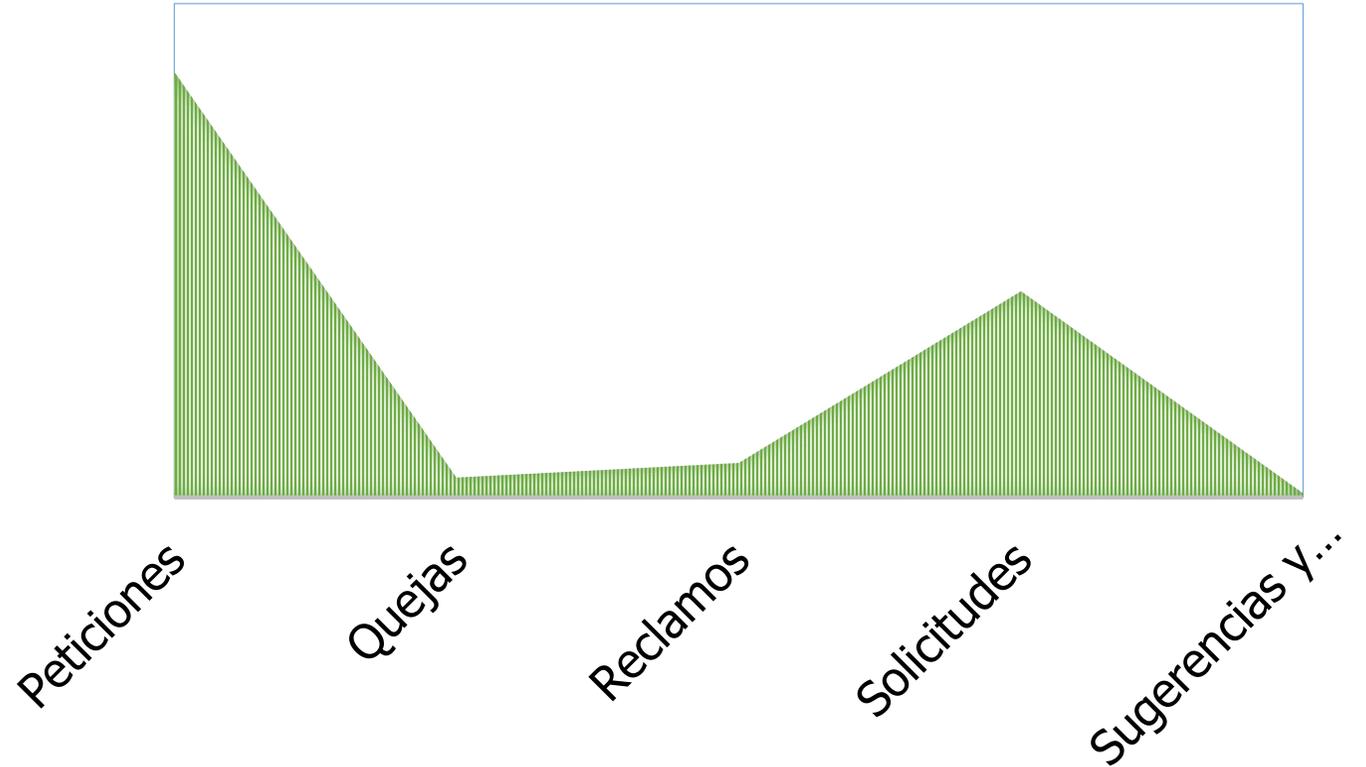


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

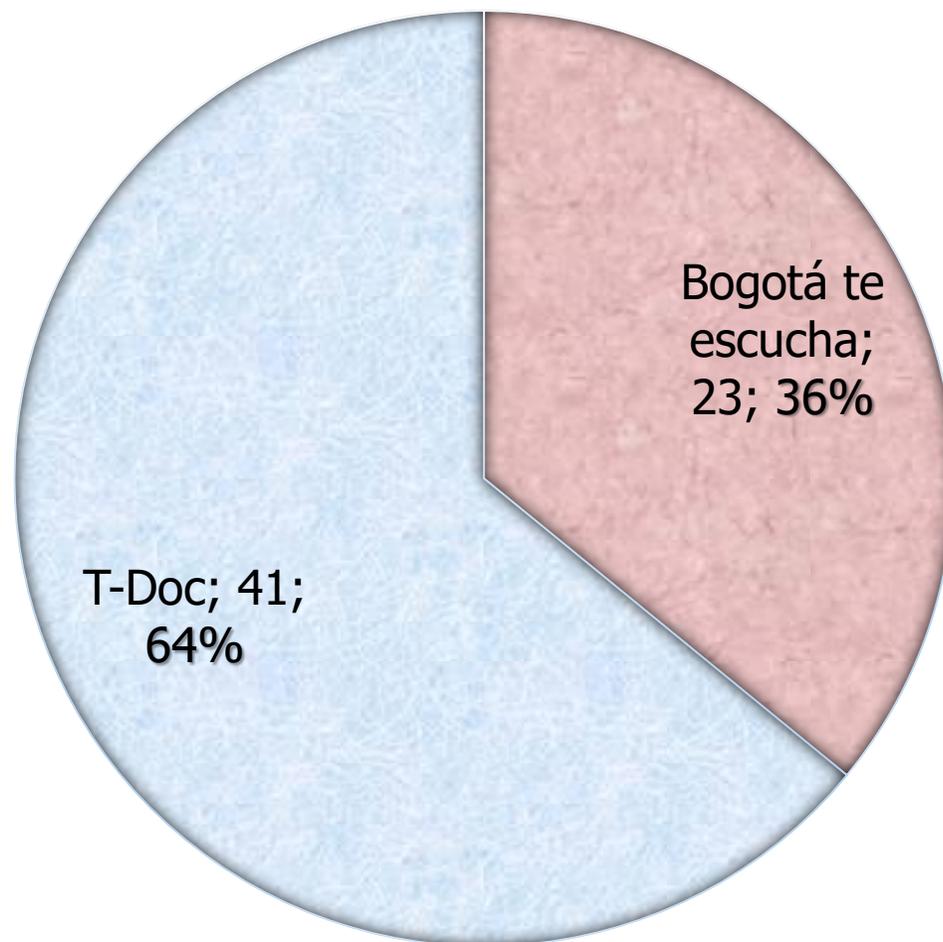


# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	34487
Quejas	1615
Reclamos	2782
Solicitudes	16682
Sugerencias y felicitaciones	327
Total	55893



✓ Para el periodo, se tramitaron **1259** peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **1162** mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y **53472** mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.

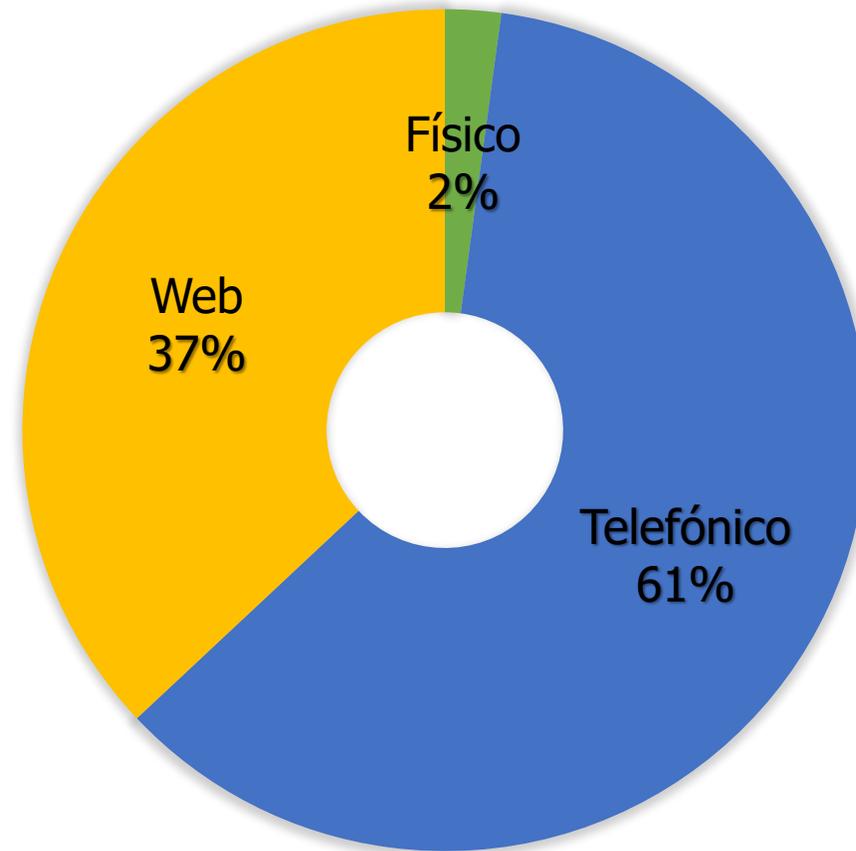


Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de **64** solicitudes a otras entidades del distrito.

En el periodo llegó 1 presunta denuncia por actos de corrupción

# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

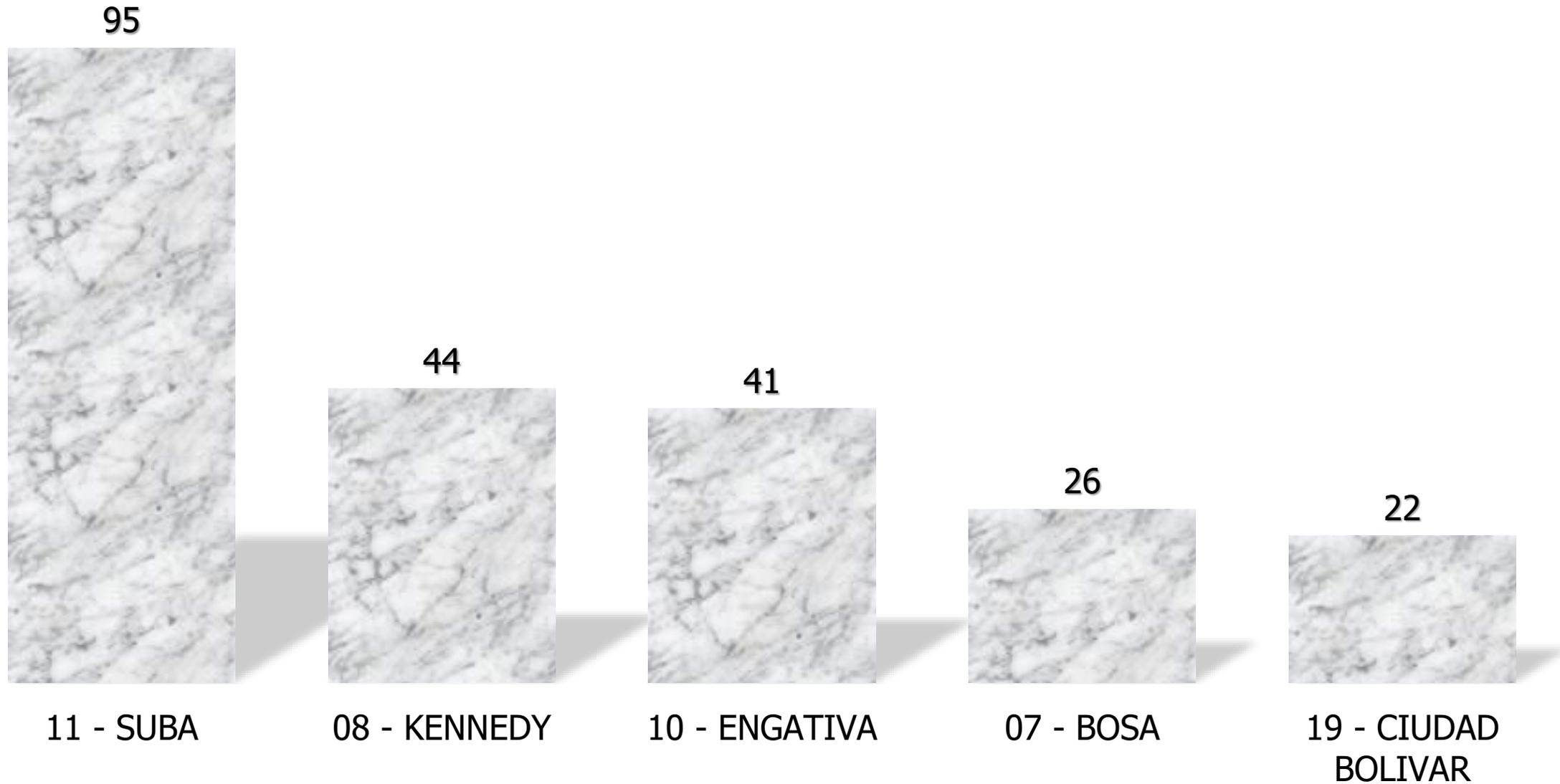
CANAL	CANTIDAD
Físico	1195
Telefónico	34018
Web	20681



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

**09 días**

# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



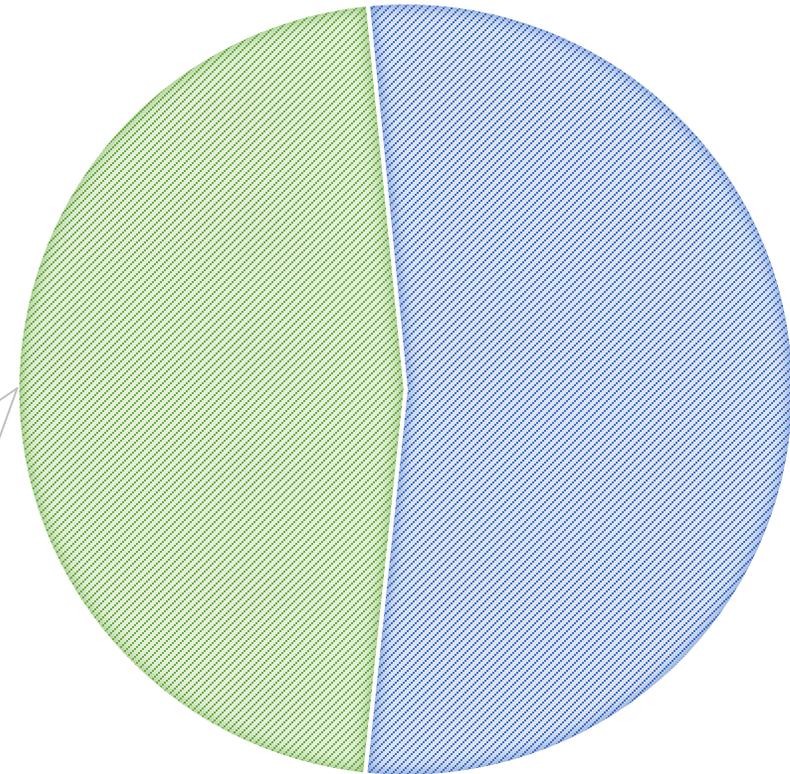
# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



## Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	77,63%
Línea 195	88,31%

Línea  
4824304  
47%



Línea 195  
53%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de agosto 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