



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

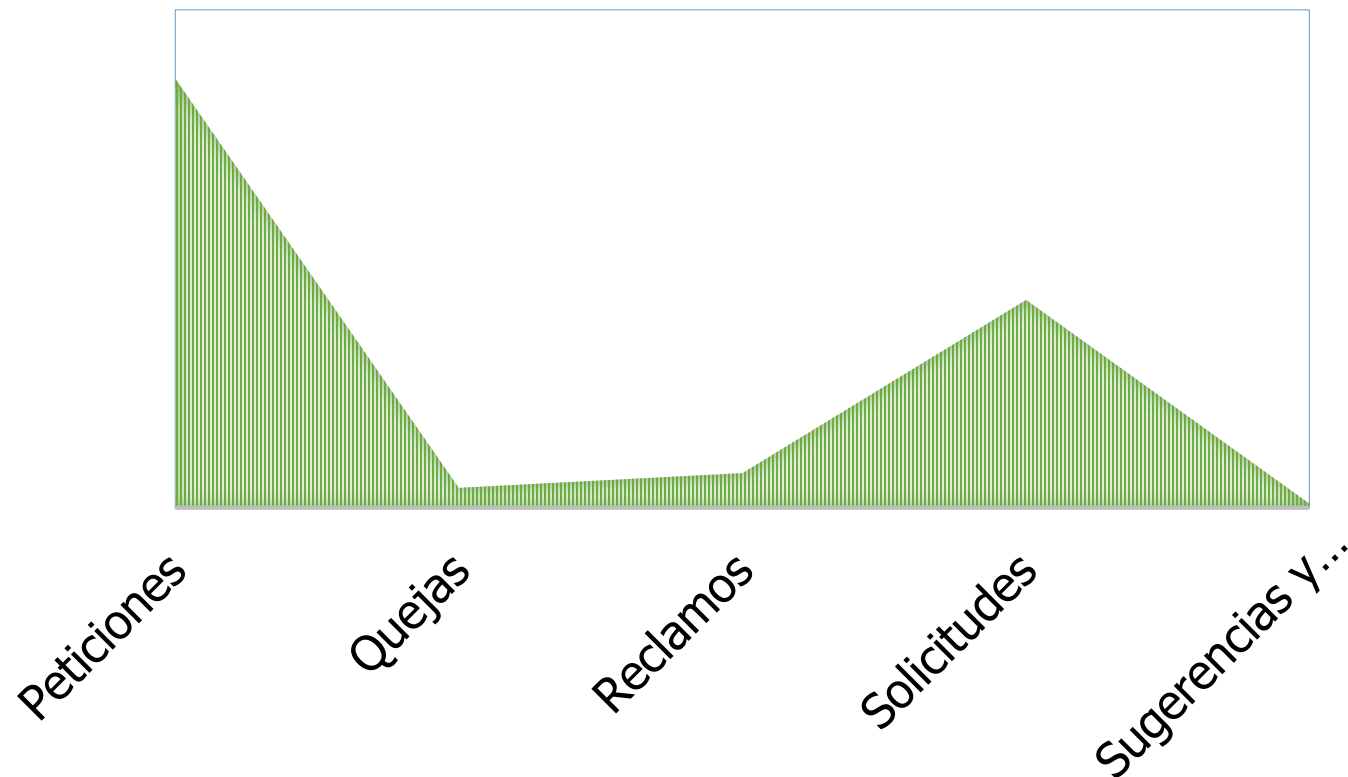
TRANSMILENIO S.A.

AGOSTO 2022

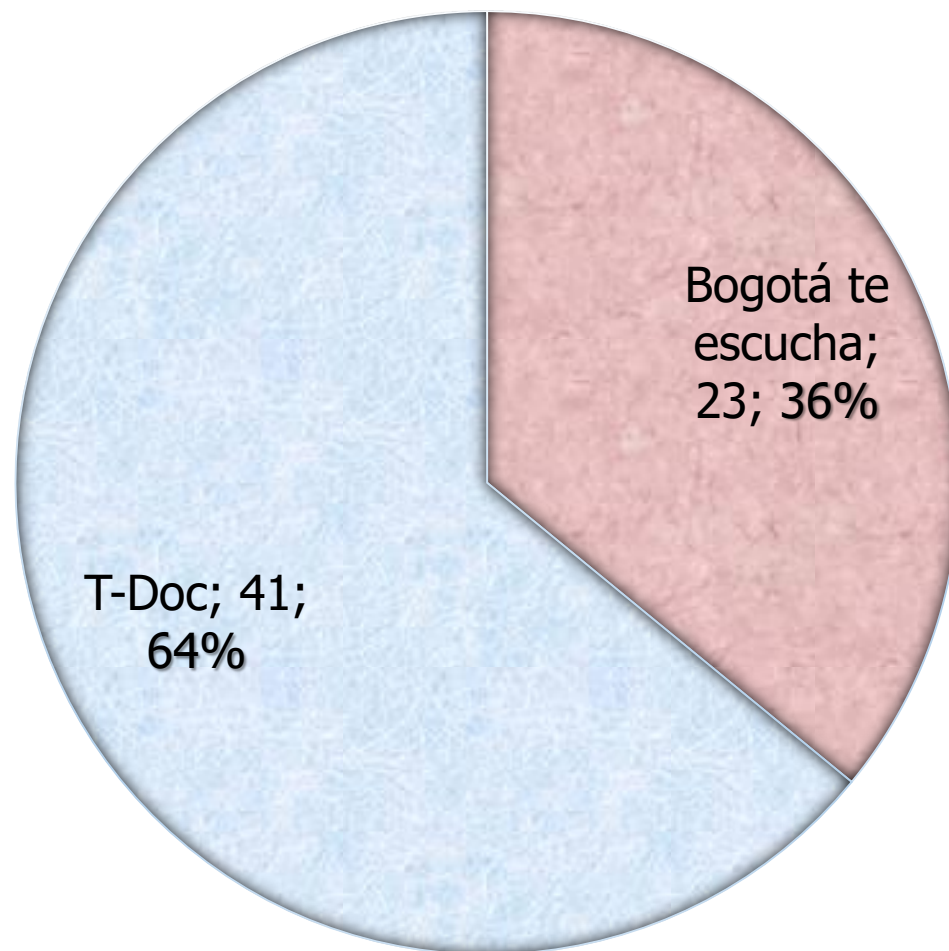


CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

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



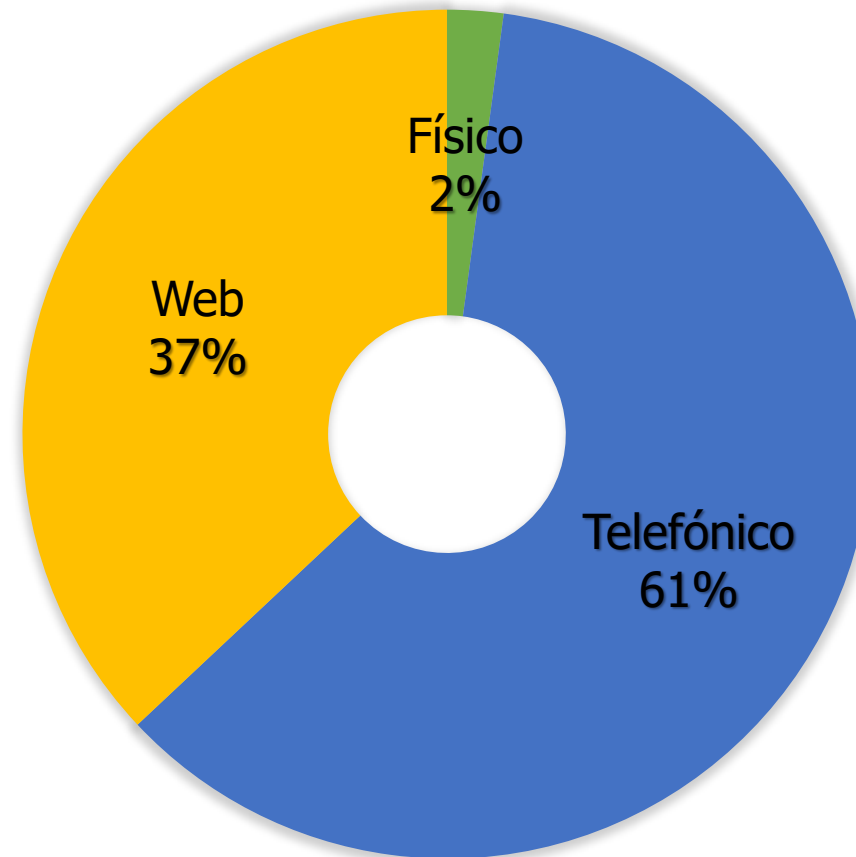
- ✓ Para el periodo, se tramitaron **1259** peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **1162** mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y **53472** mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.



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

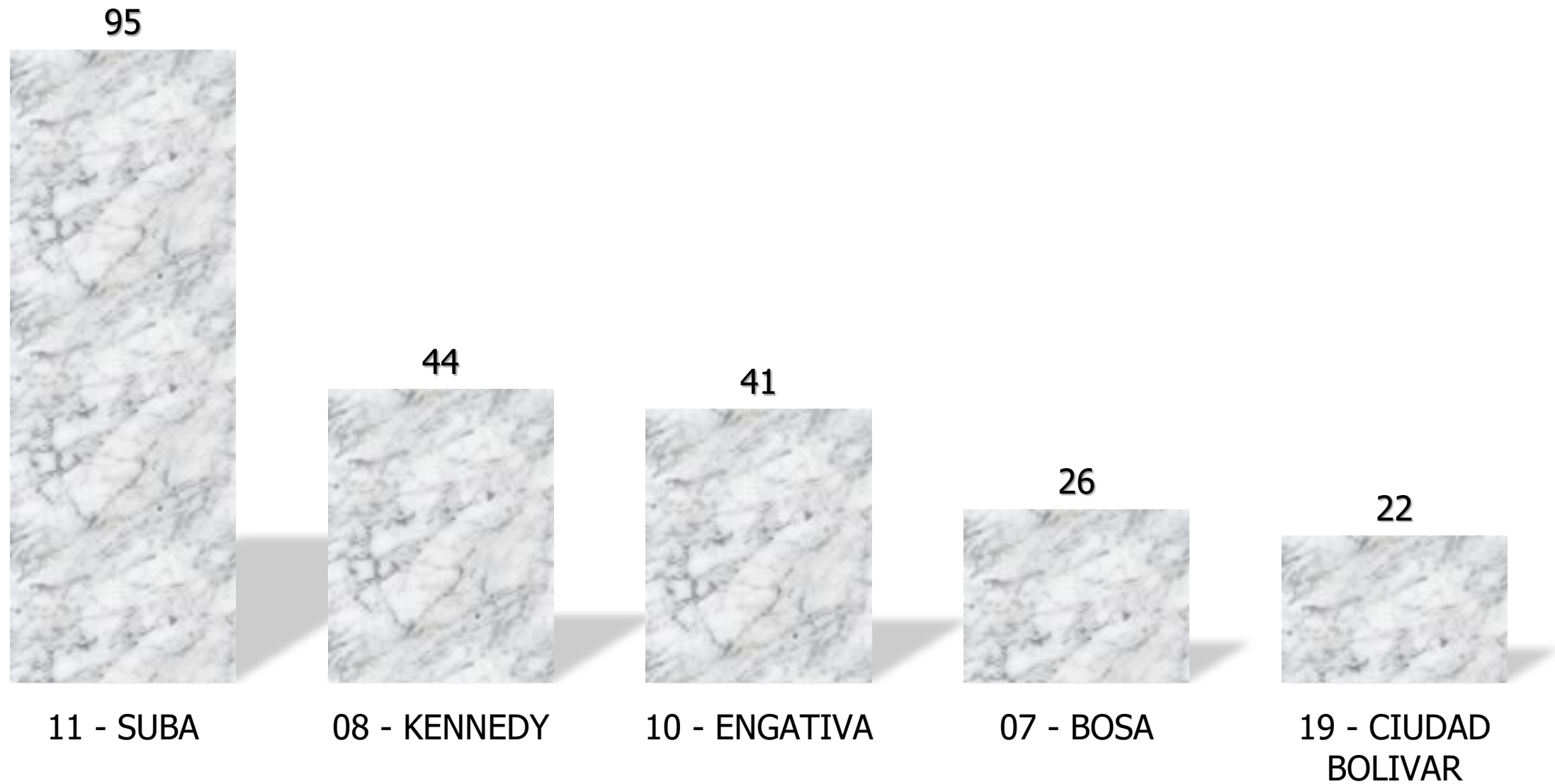
CANAL	CANTIDAD
Físico	1195
Telefónico	34018
Web	20681



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

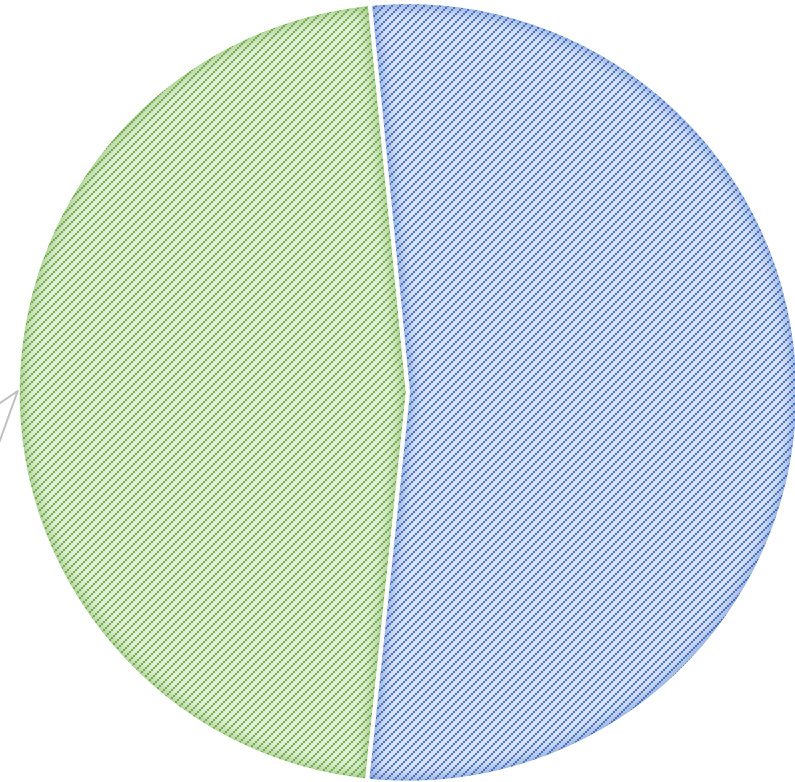


Servicio ofrecido por las líneas

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

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de agosto de 2022.

Línea
4824304
47%



Línea 195
53%

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