



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

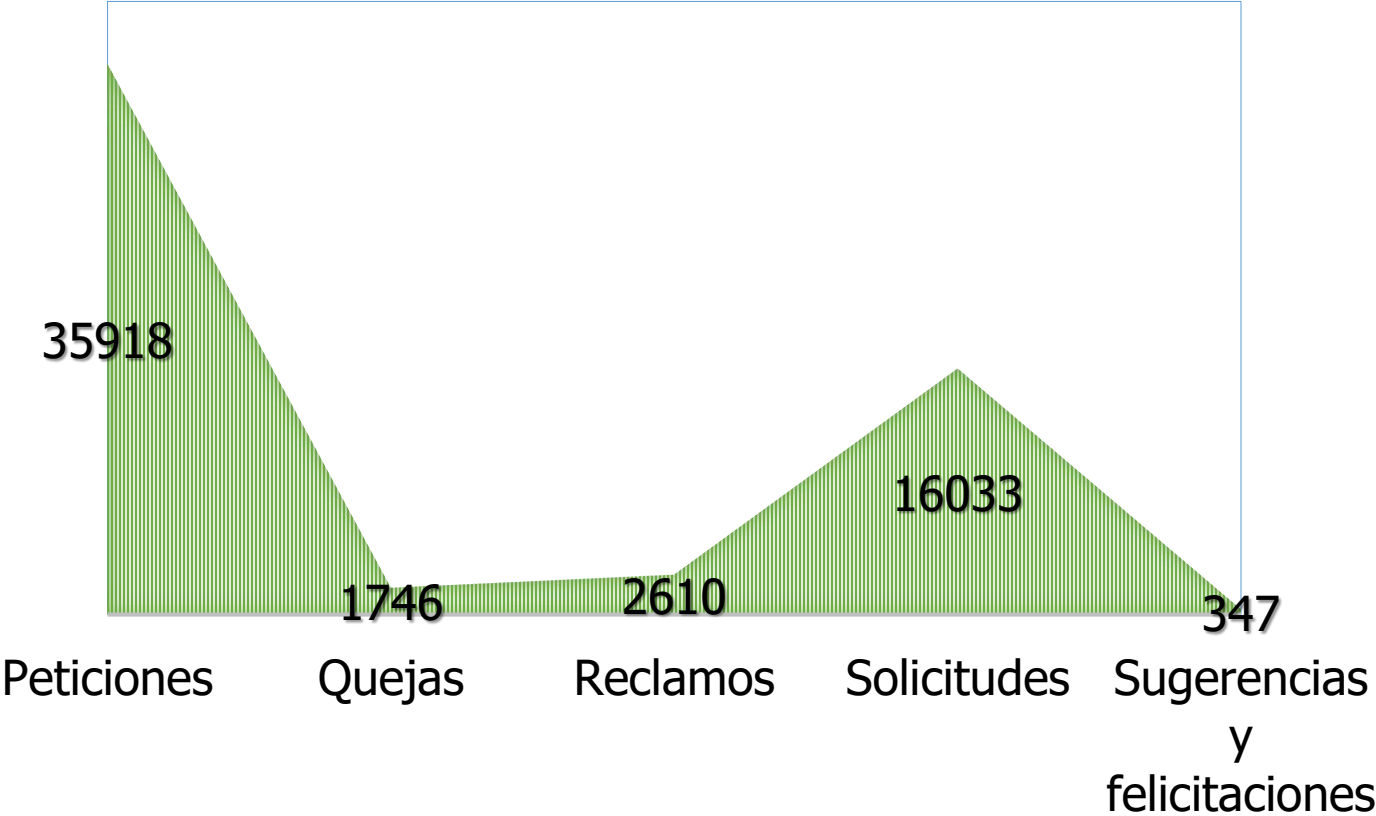
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.  
SEPTIEMBRE 2022

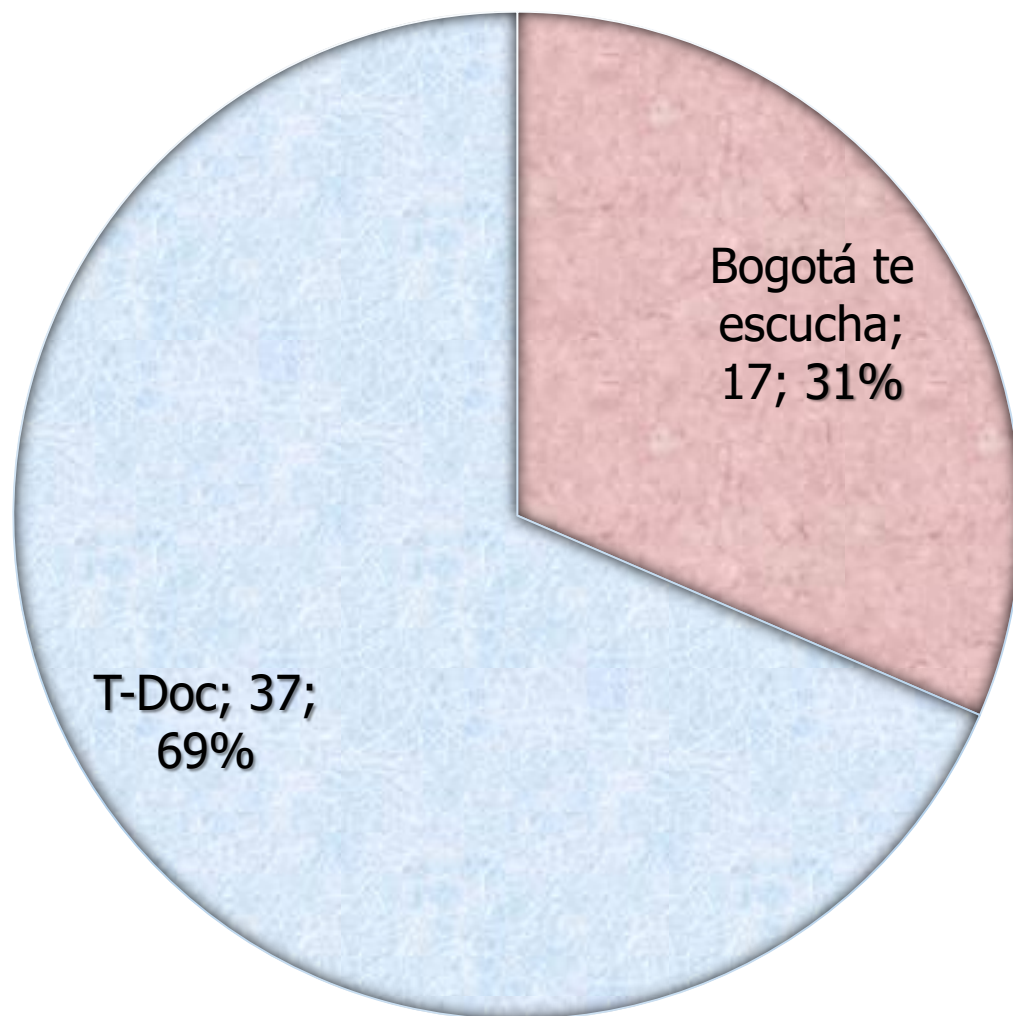


# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	35918
Quejas	1746
Reclamos	2610
Solicitudes	16033
Sugerencias y felicitaciones	347
Total	56654



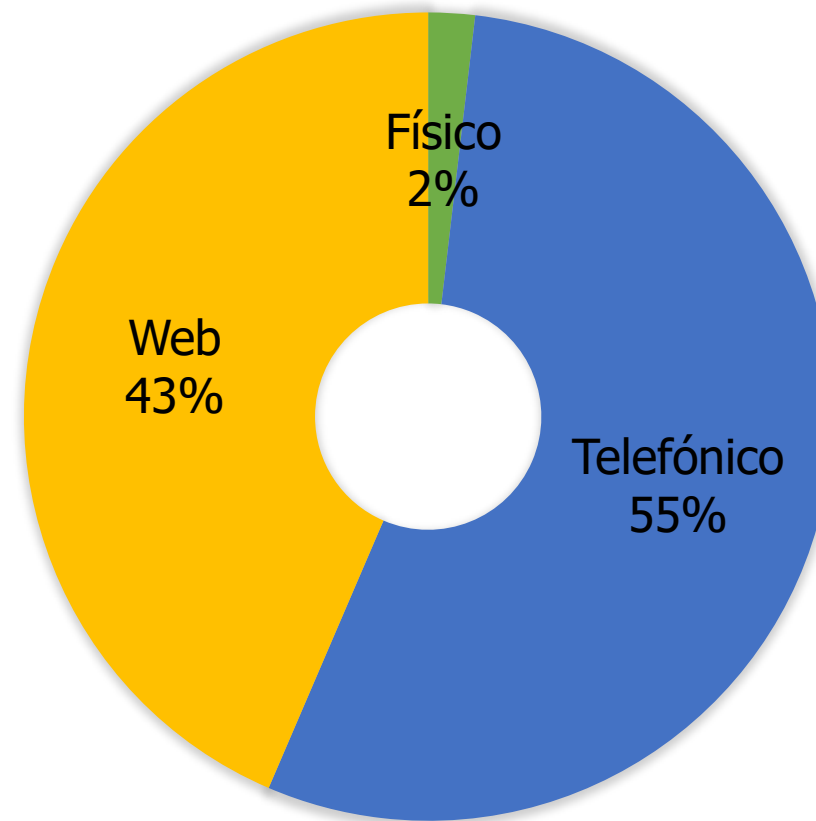
✓ Para el periodo, se tramitaron **1094** peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **1022** mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y **54538** mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.



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.

En el periodo no se radicaron denuncias por actos de corrupción

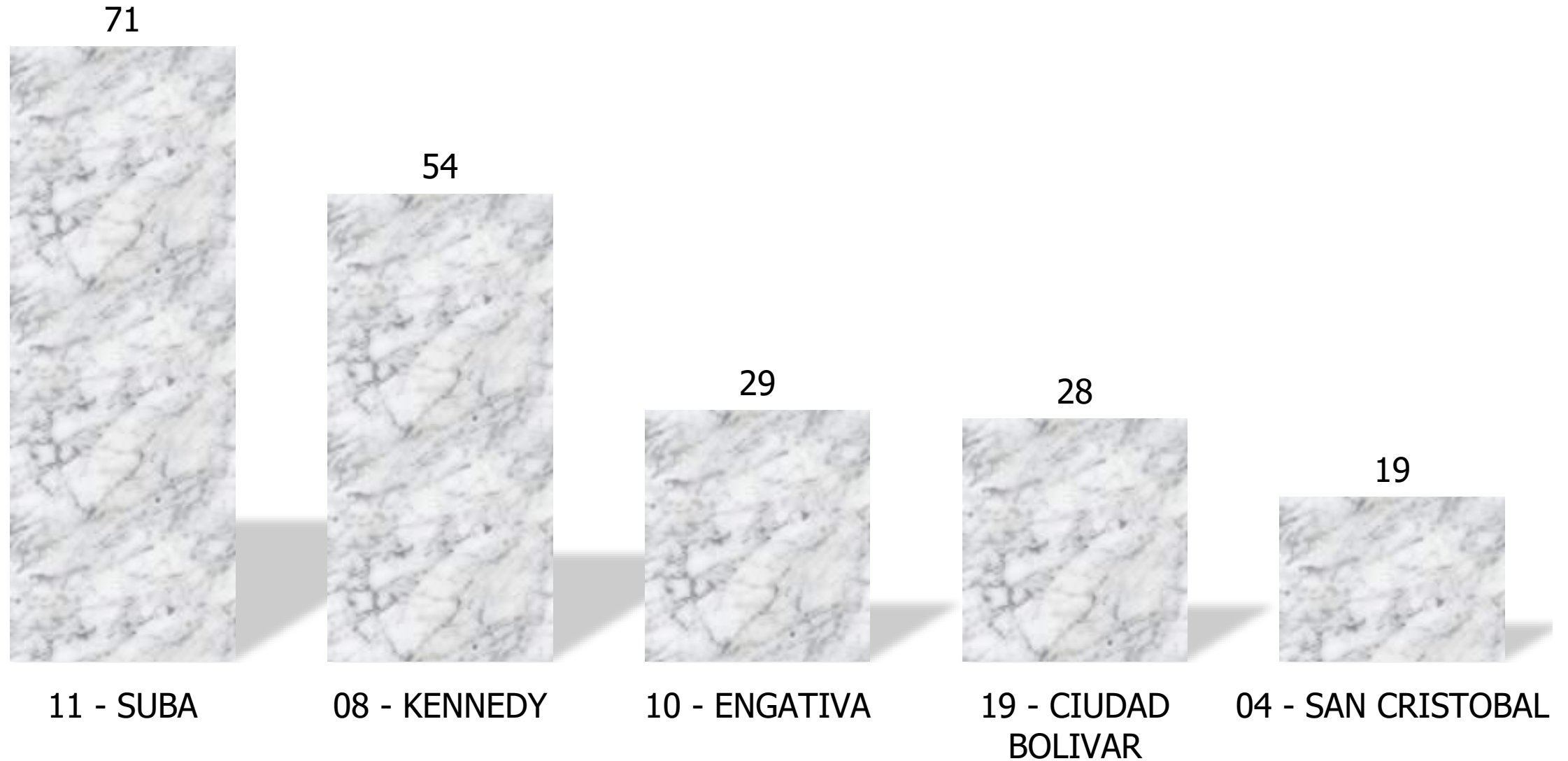
CANAL	CANTIDAD
Físico	1054
Telefónico	30931
Web	24669



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

**09 días**

# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



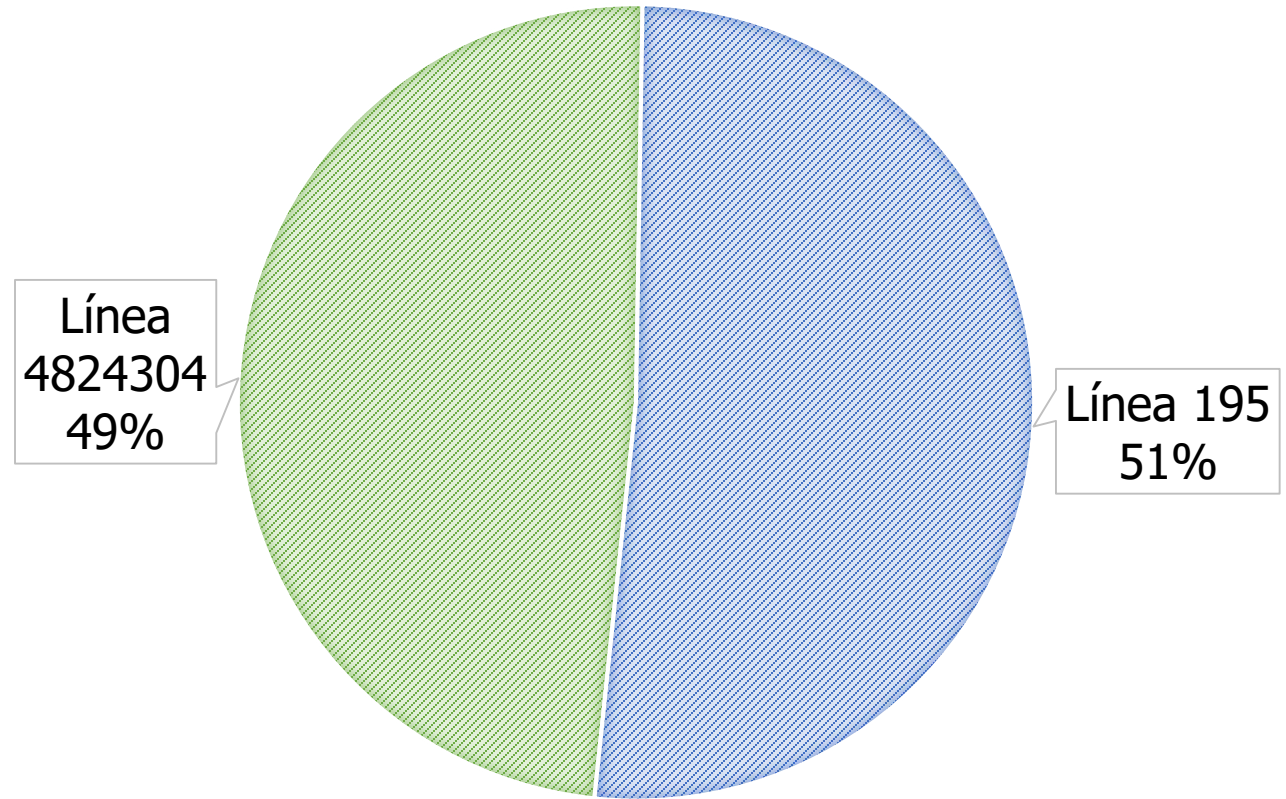
# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



## Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	78,86%
Línea 195	83,10%

\*Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de septiembre 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