



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

OCTUBRE 2022

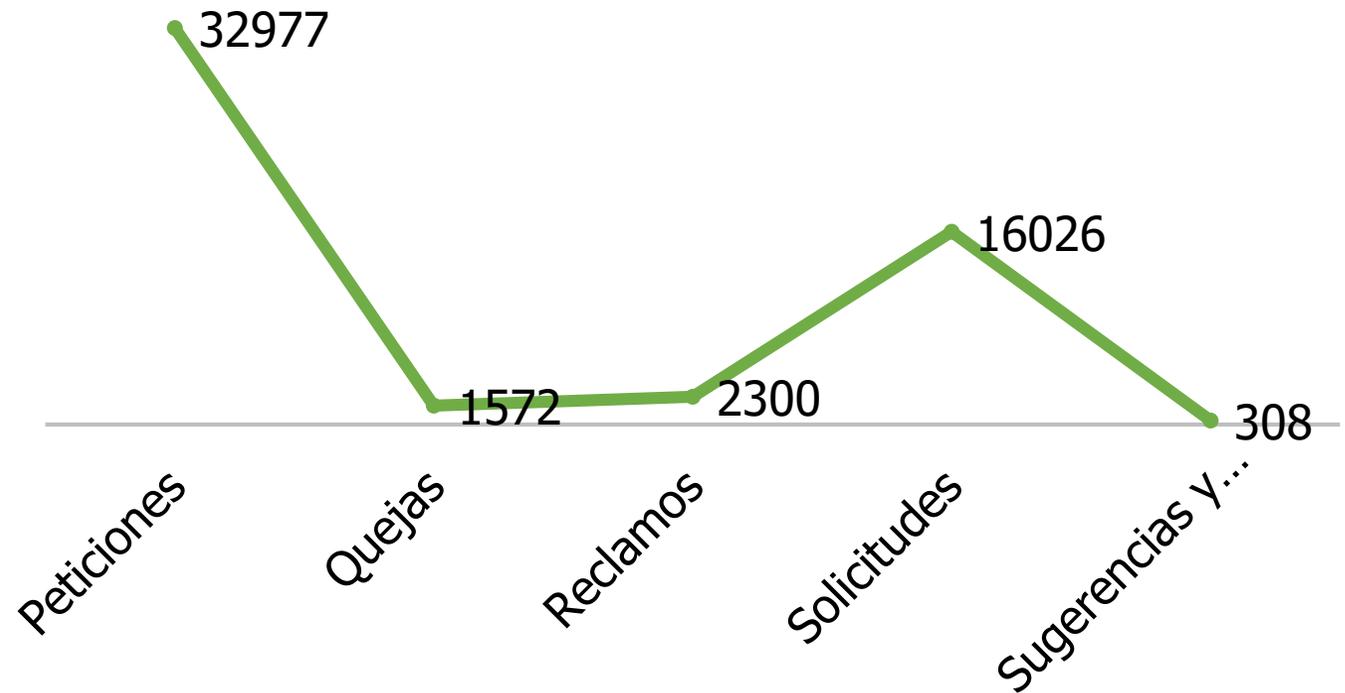


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

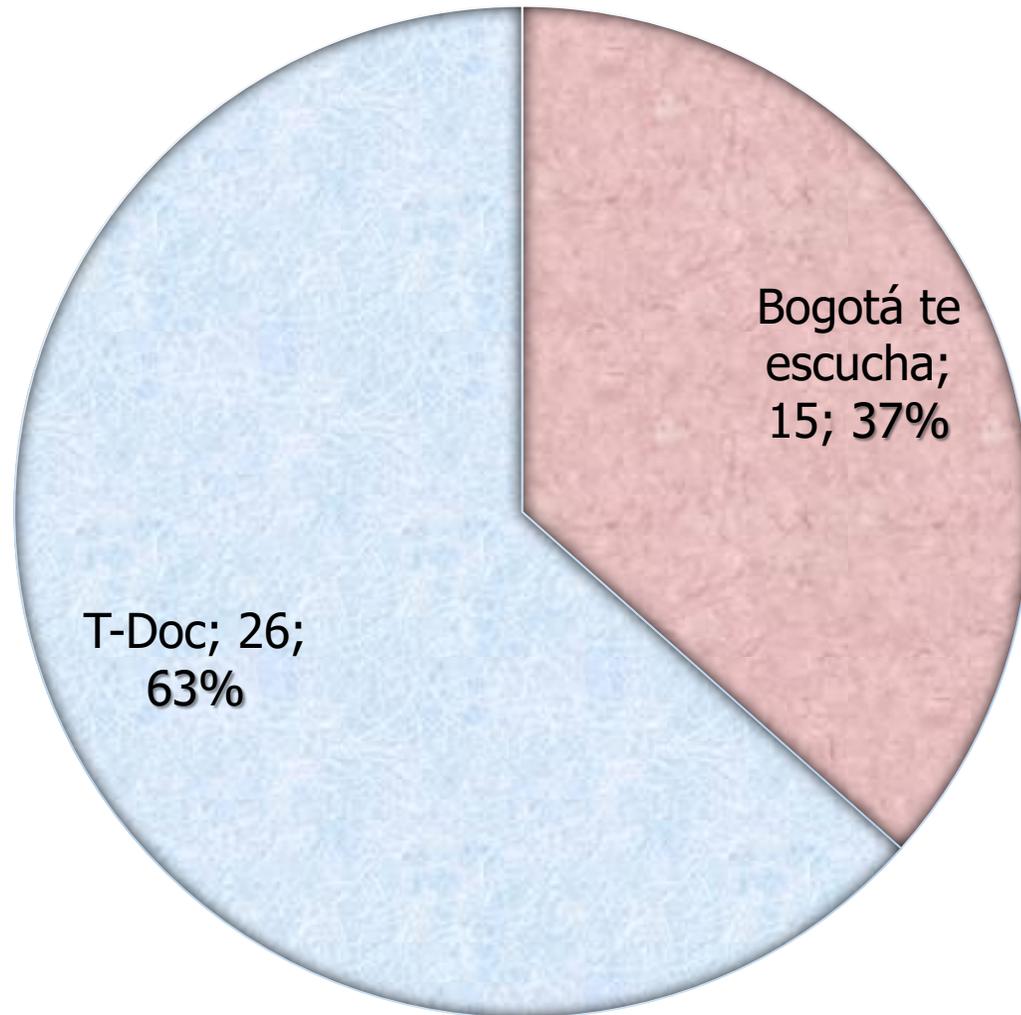


CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	32977
Quejas	1572
Reclamos	2300
Solicitudes	16026
Sugerencias y felicitaciones	308
Total	53183



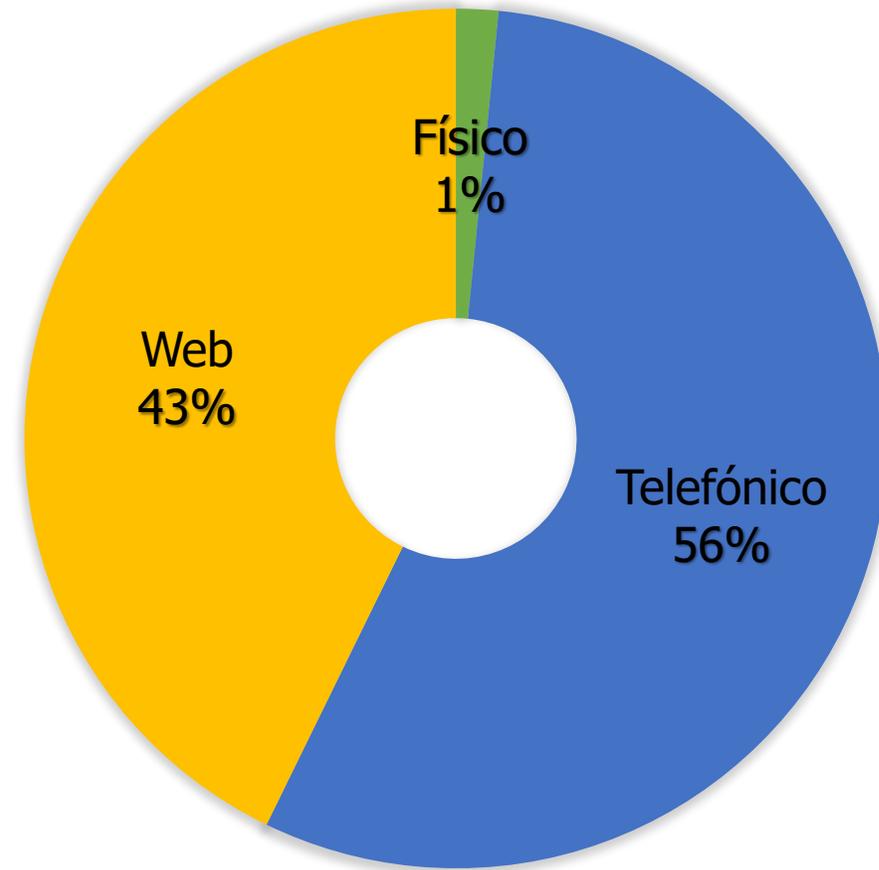
✓ Para el periodo, se tramitaron **1081** peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **819** mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y **51283** mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.



Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de **41** solicitudes a otras entidades del distrito.

En el periodo no se radicaron denuncias por actos de corrupción

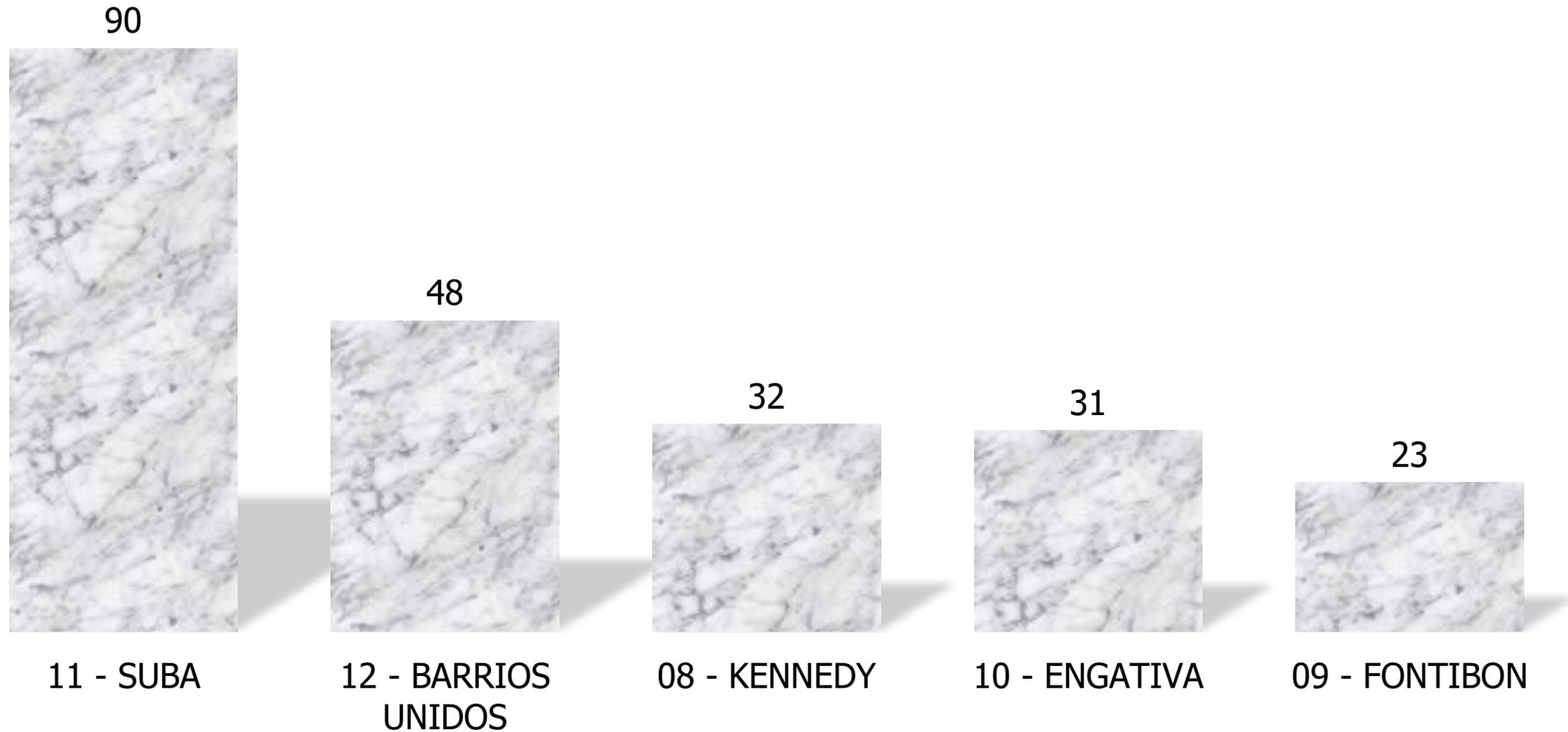
CANAL	CANTIDAD
Físico	842
Telefónico	29596
Web	22745



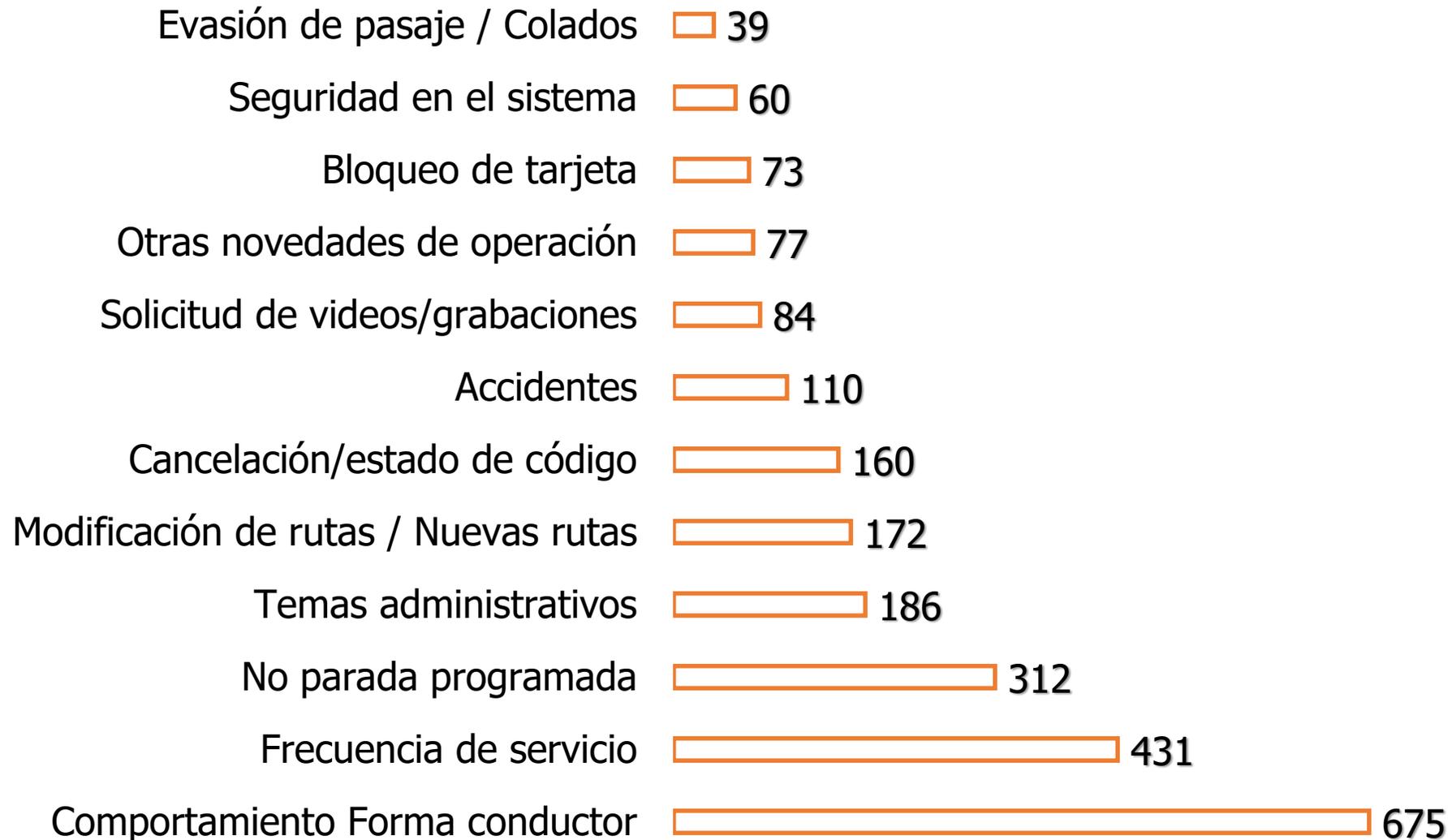
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de

04 días

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



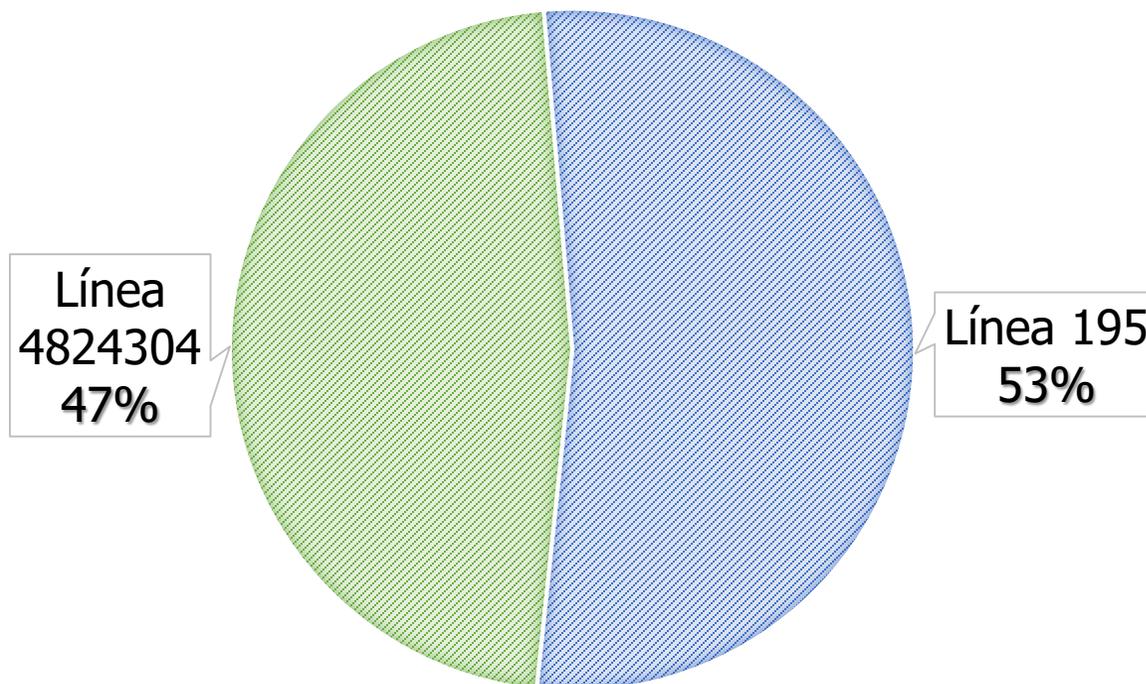
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	77,56%
Línea 195	87,45%

*Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de octubre 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