



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

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

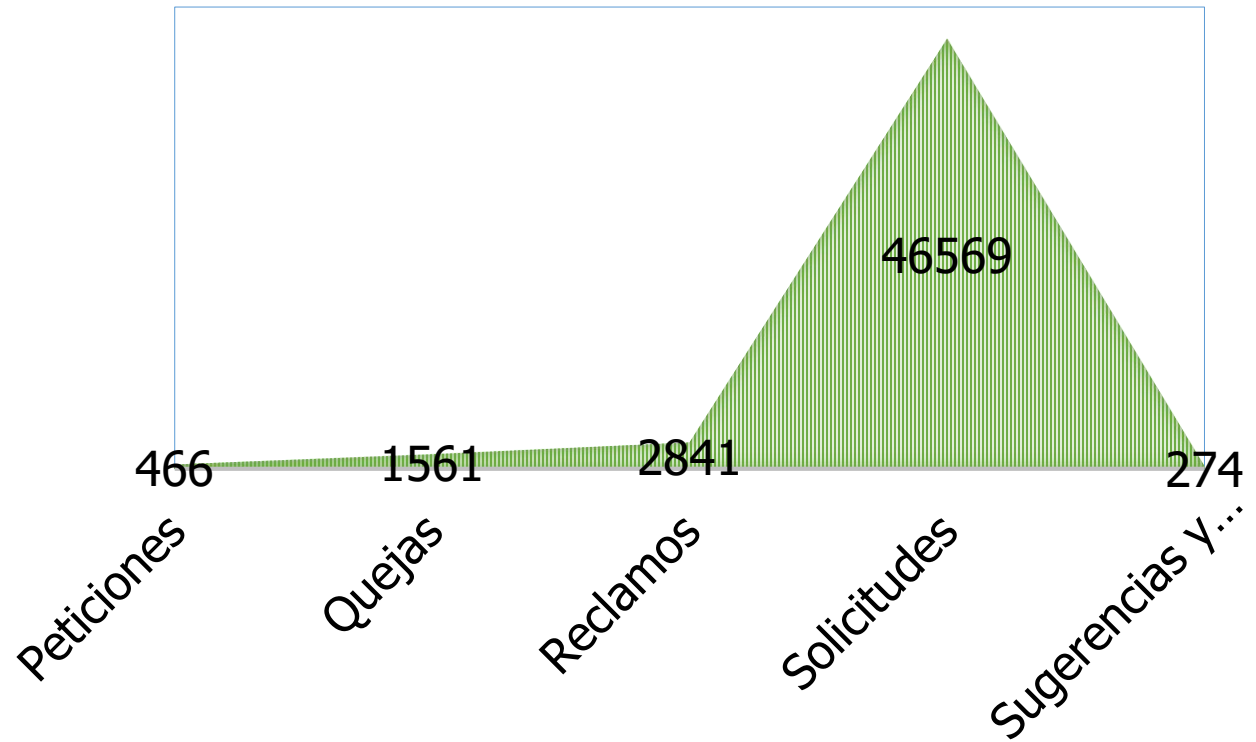
TRANSMILENIO S.A.

NOVIEMBRE 2022

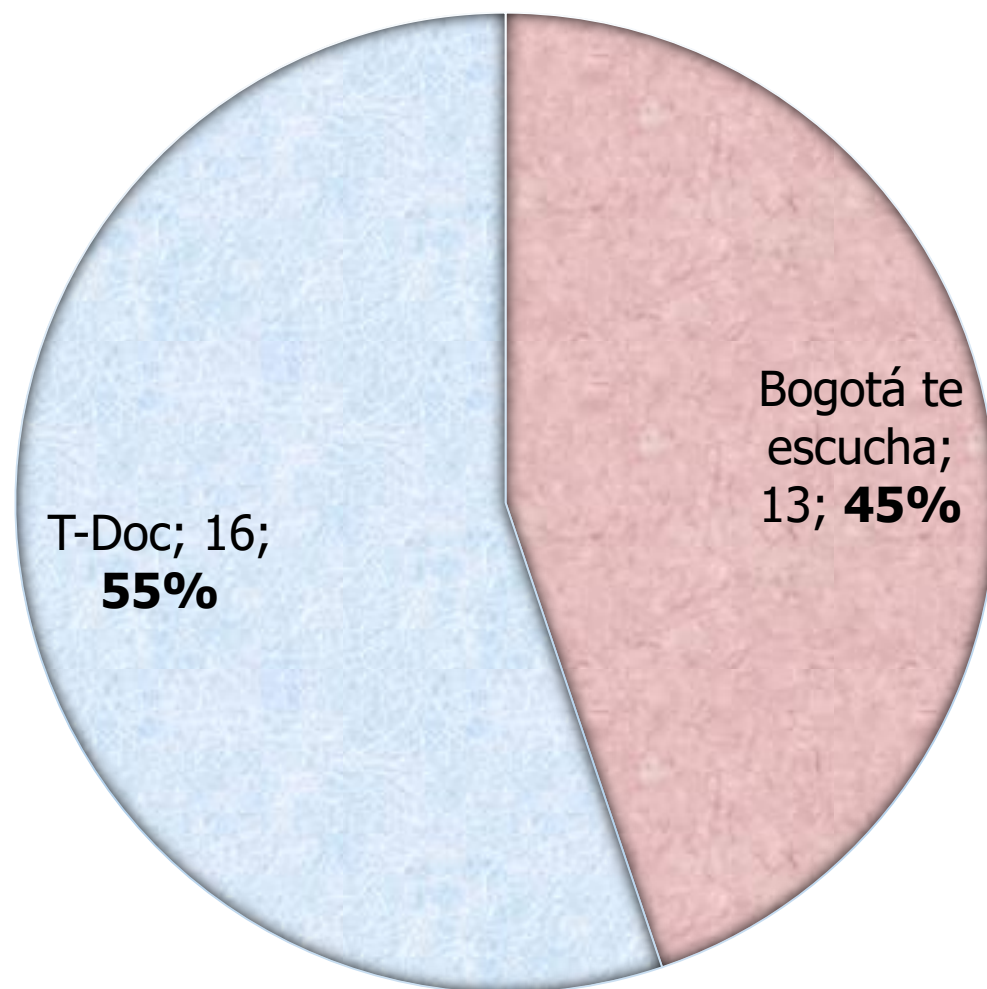


# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	466
Quejas	1561
Reclamos	2841
Solicitudes	46569
Sugerencias y felicitaciones	274
Total	51711



✓ Para el periodo, se tramitaron 1.033 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 755 mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y 49.923 mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.

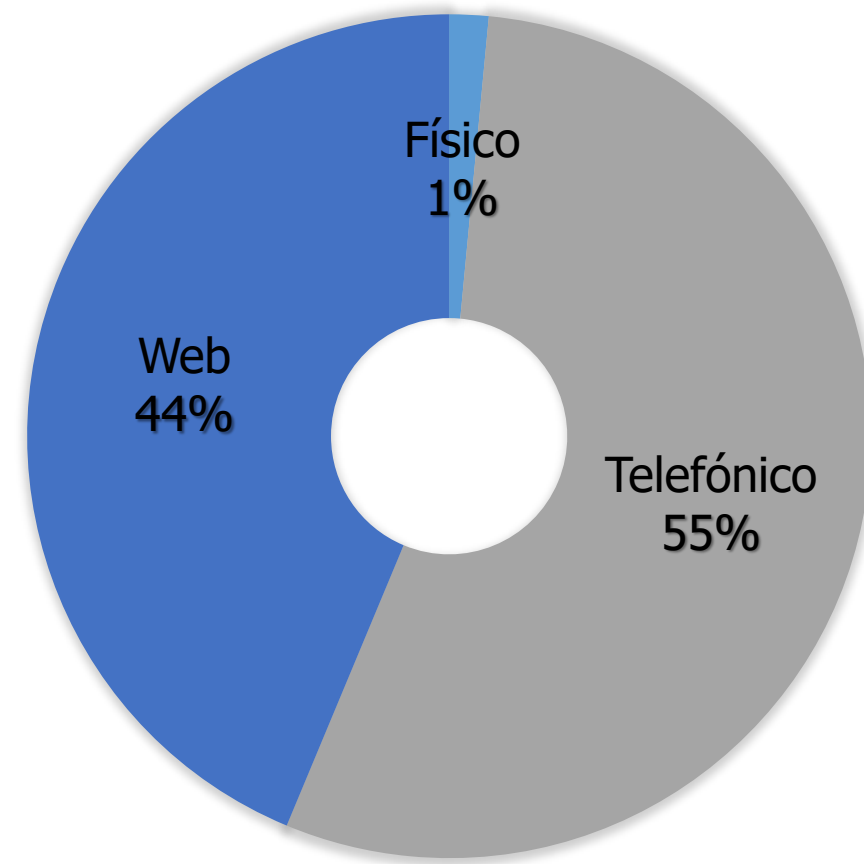


Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de **29** solicitudes a otras entidades del distrito.

En el periodo no se radicaron denuncias por actos de corrupción

# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

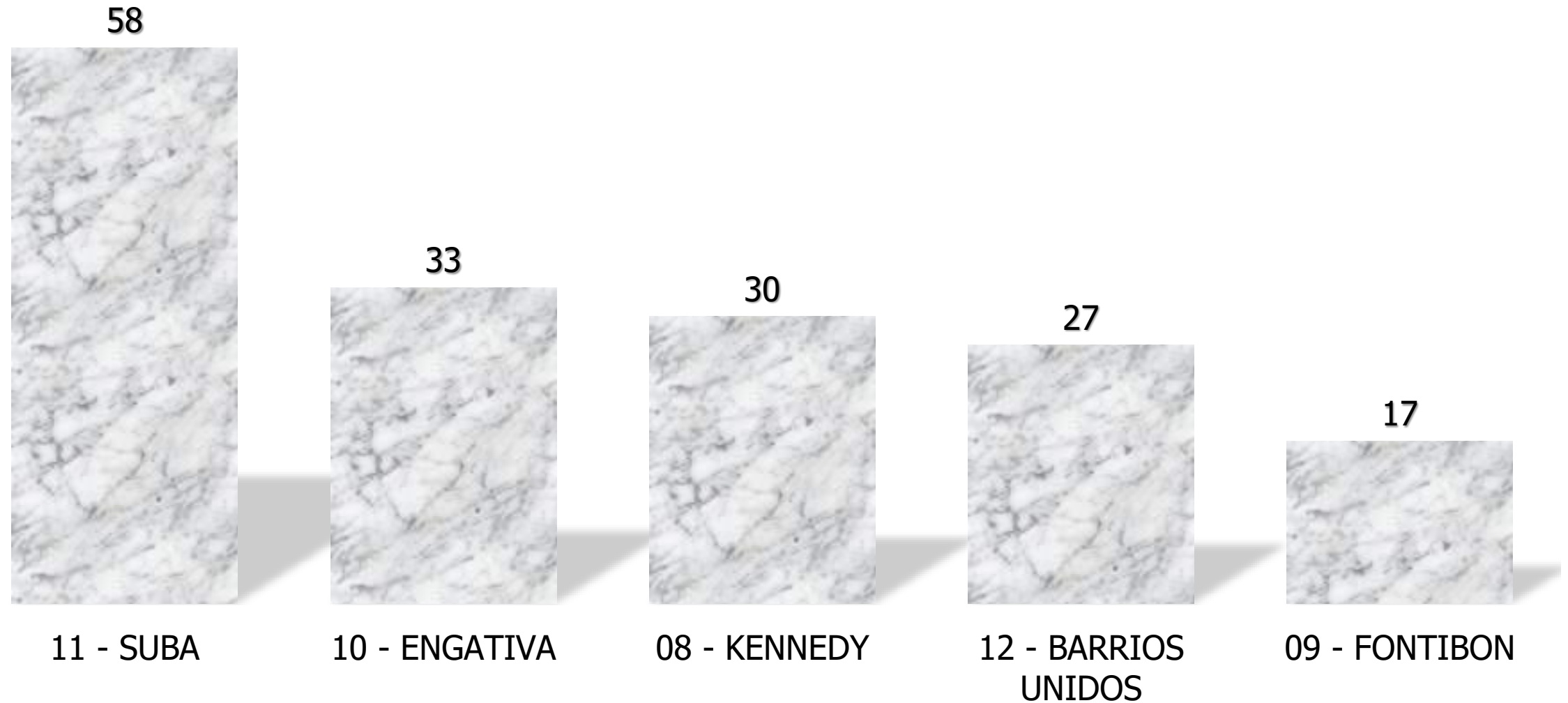
CANAL	CANTIDAD
Físico	777
Telefónico	28331
Web	22603



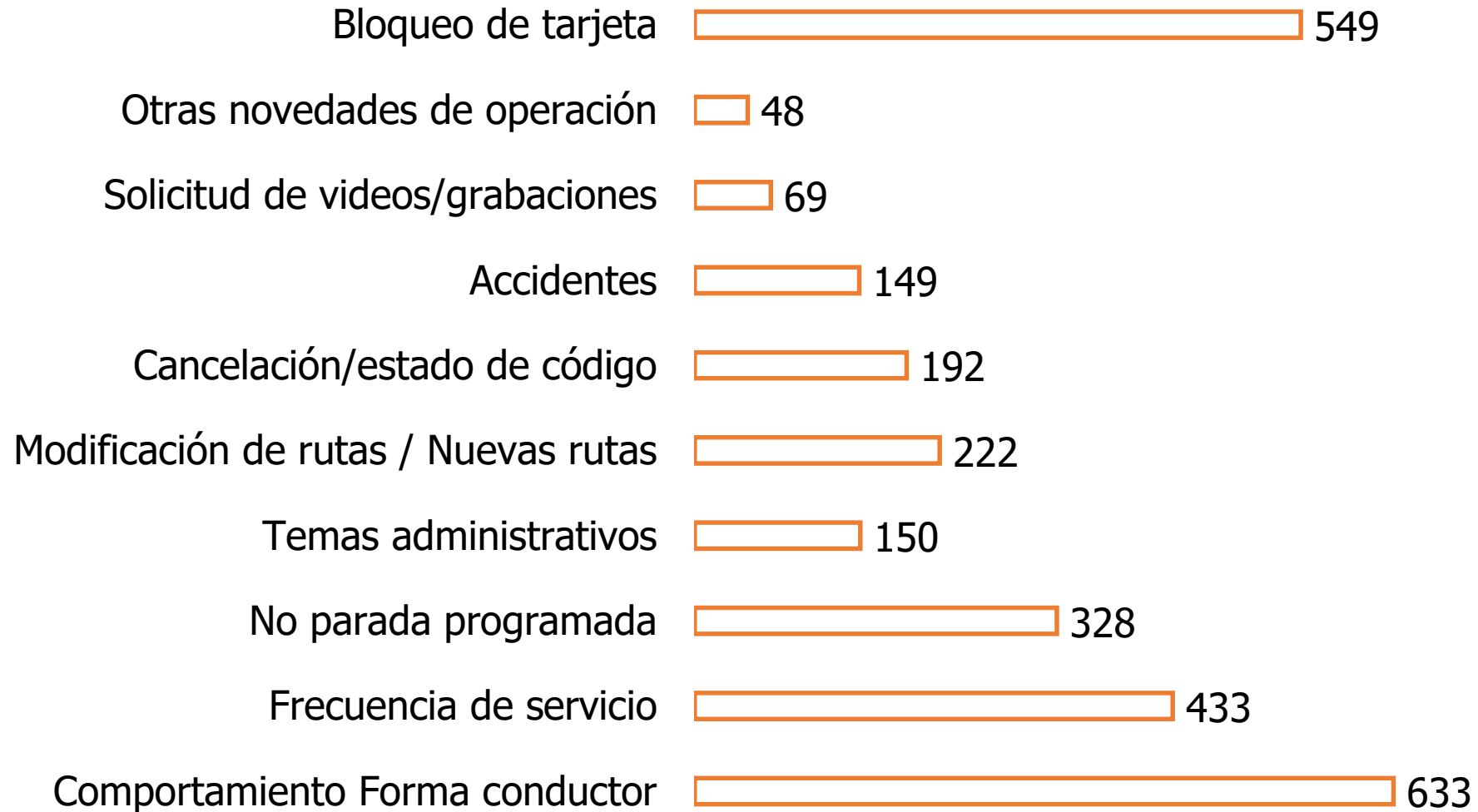
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de

**05 días**

# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



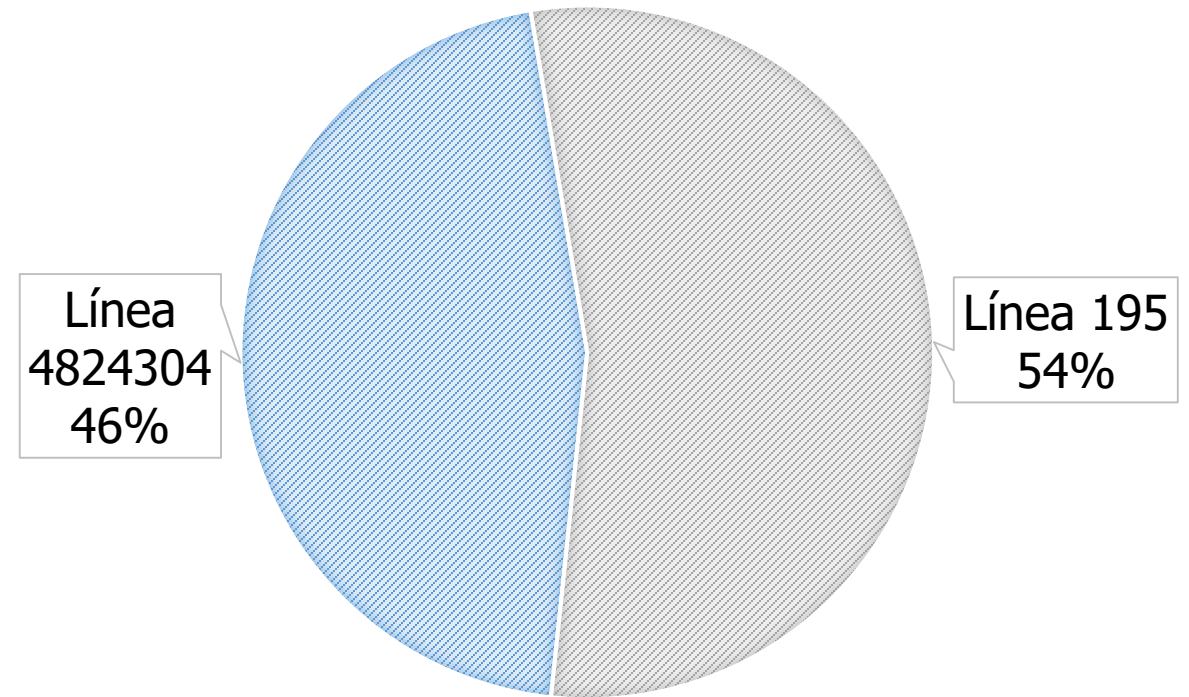
# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



## Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	76,90%
Línea 195	91,30%

\*Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de noviembre de 2022.



**84%** Satisfacción general líneas de atención TRANSMILENIO S.A

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