



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

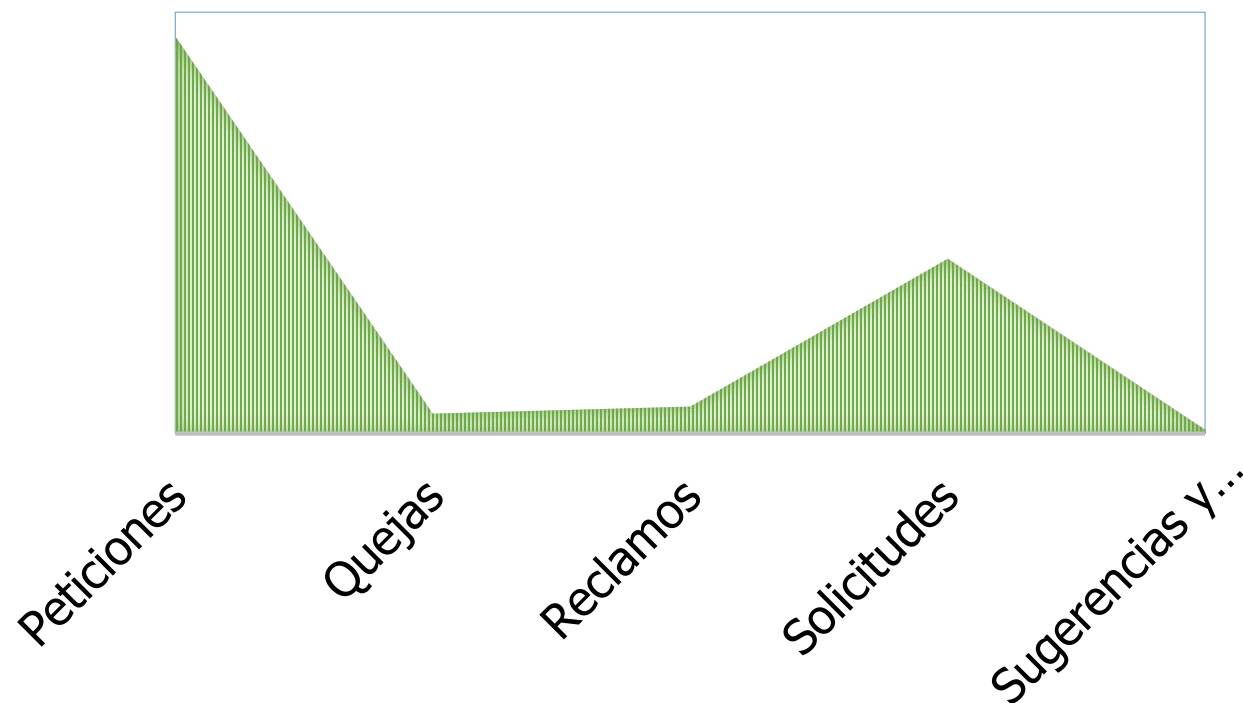
TRANSMILENIO S.A.

DICIEMBRE 2022

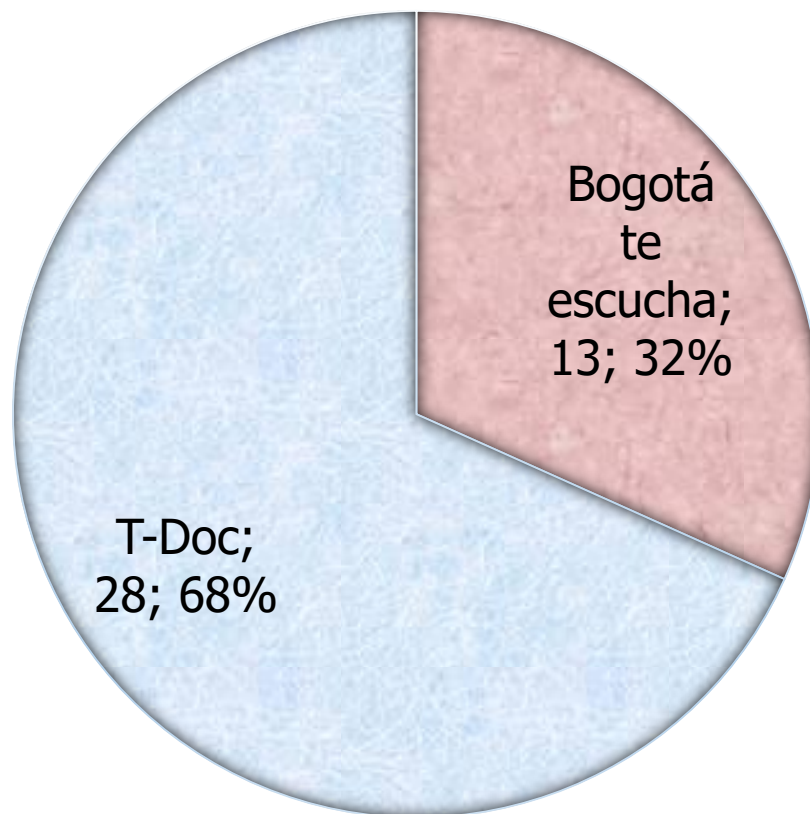


CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	28249
Quejas	1434
Reclamos	1922
Solicitudes	12444
Sugerencias y felicitaciones	278
Total	44327



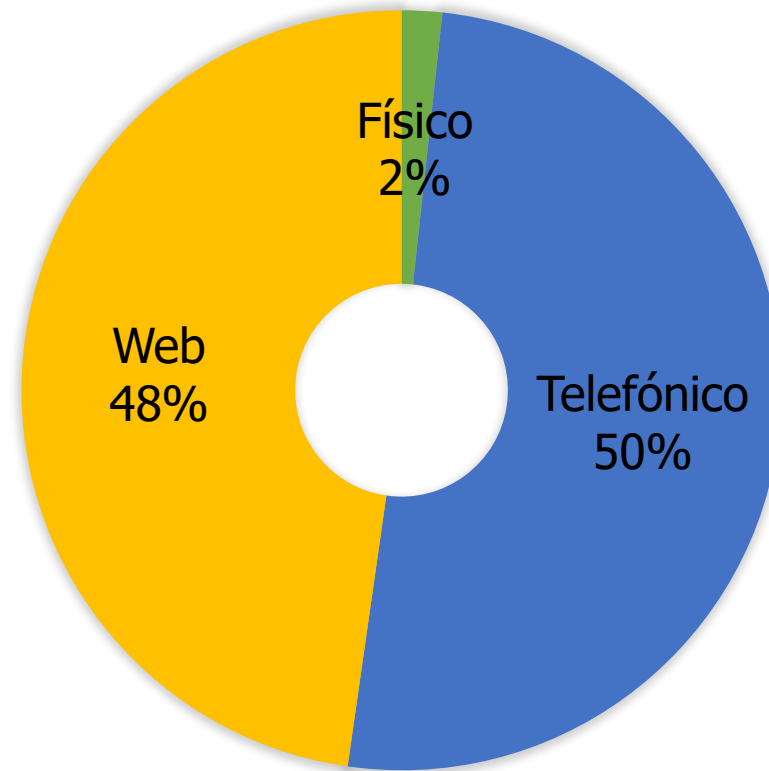
- ✓ Para el periodo, se tramitaron **741** peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, **742** mediante el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y **42844** mediante la plataforma CRM del concesionario Recaudo Bogotá.



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 llegó 0 denuncia(s) por actos de corrupción

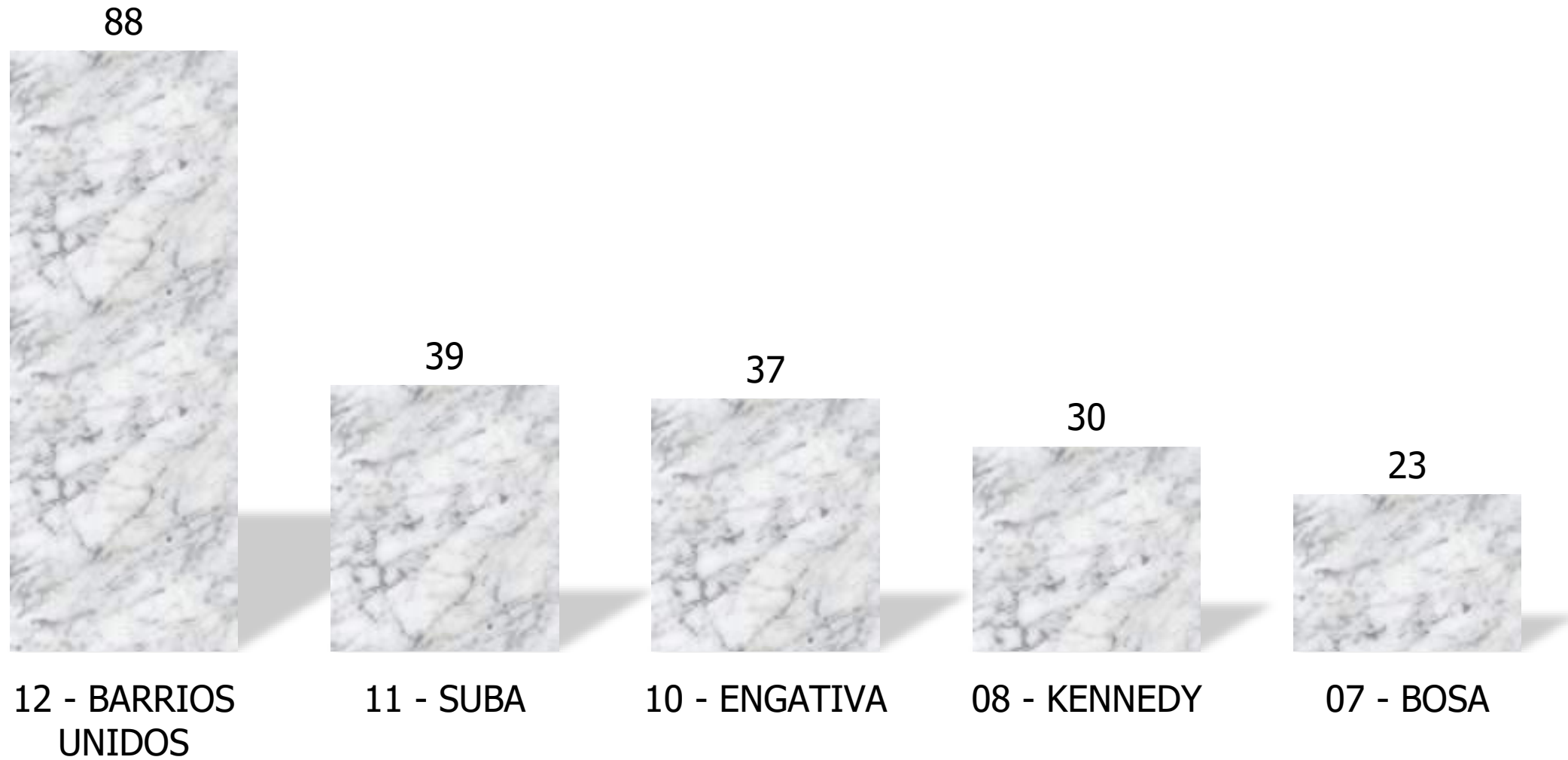
CANAL	CANTIDAD
Físico	758
Telefónico	22348
Web	21221



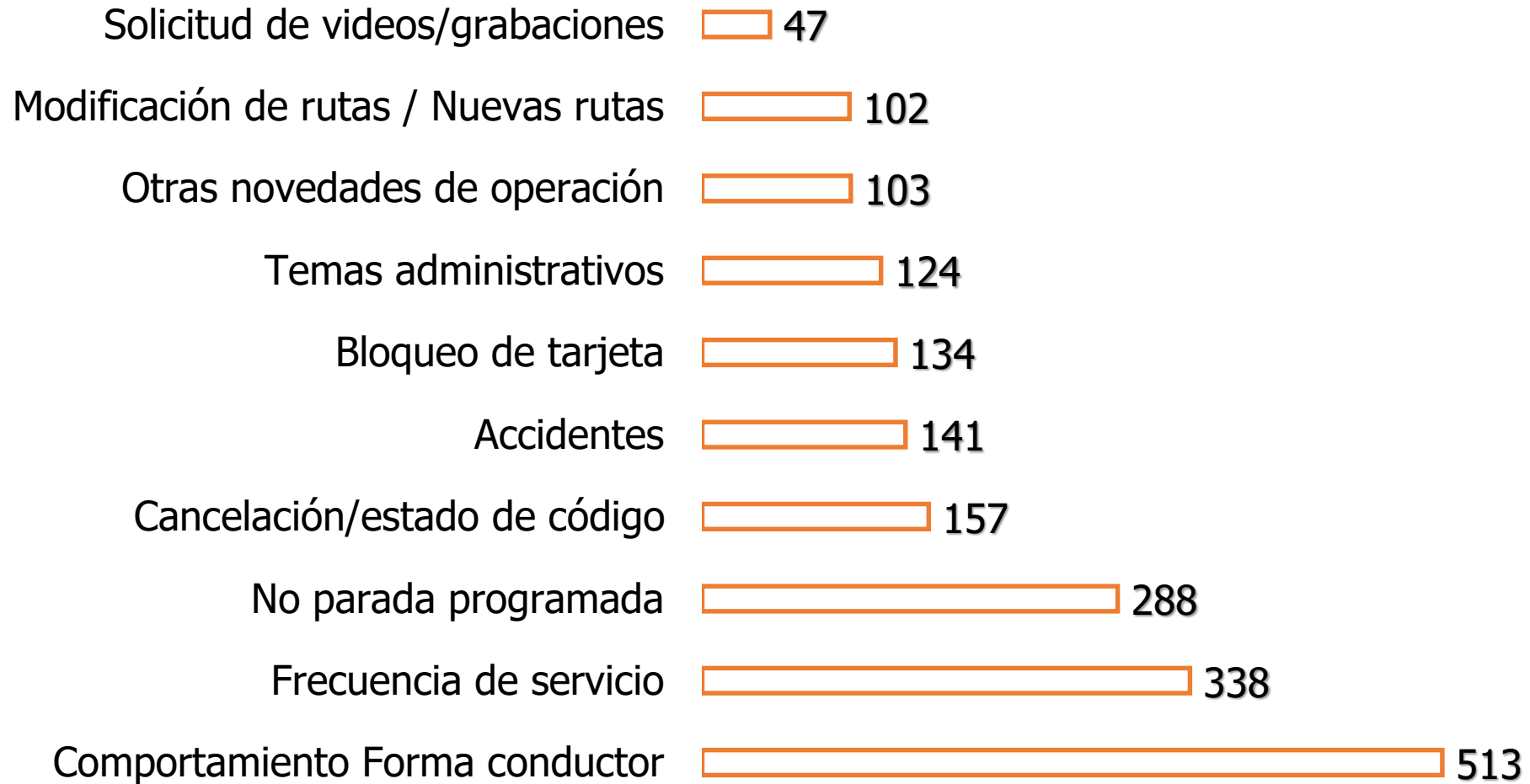
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de

07 días

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



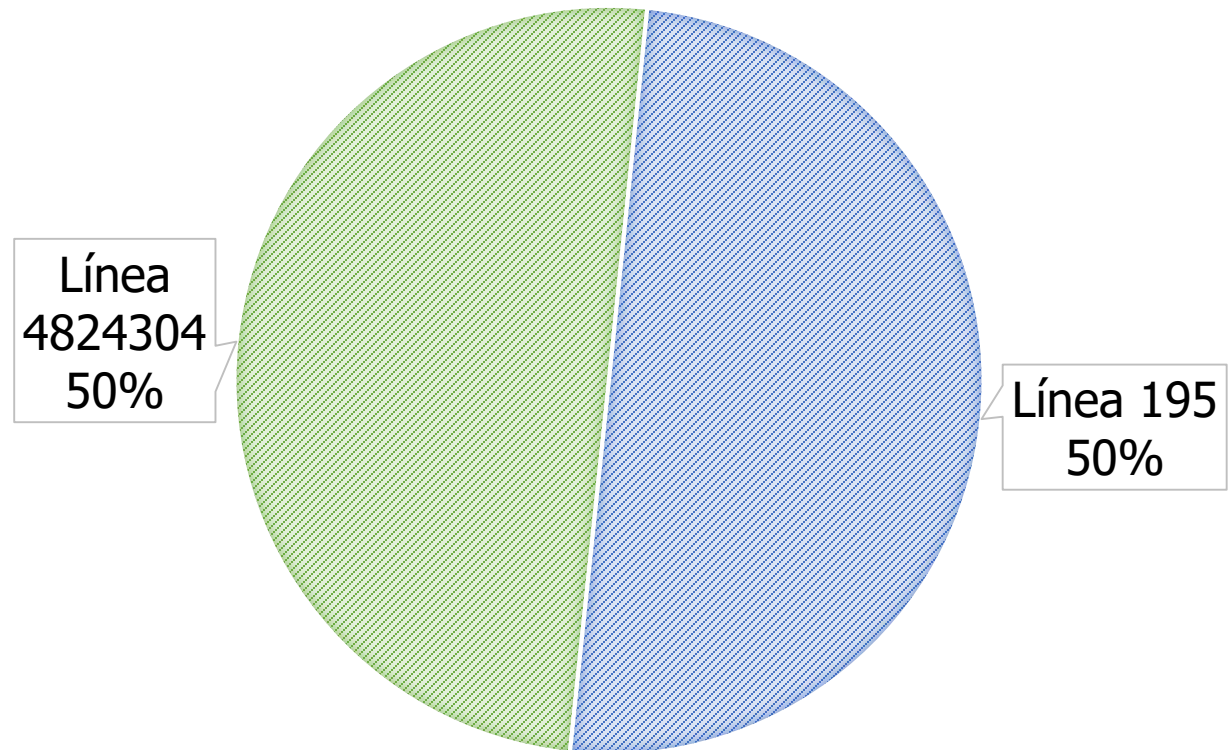
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	91,47%
Línea 195	91,58%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de diciembre 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