



Informe Enero

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A.

2023

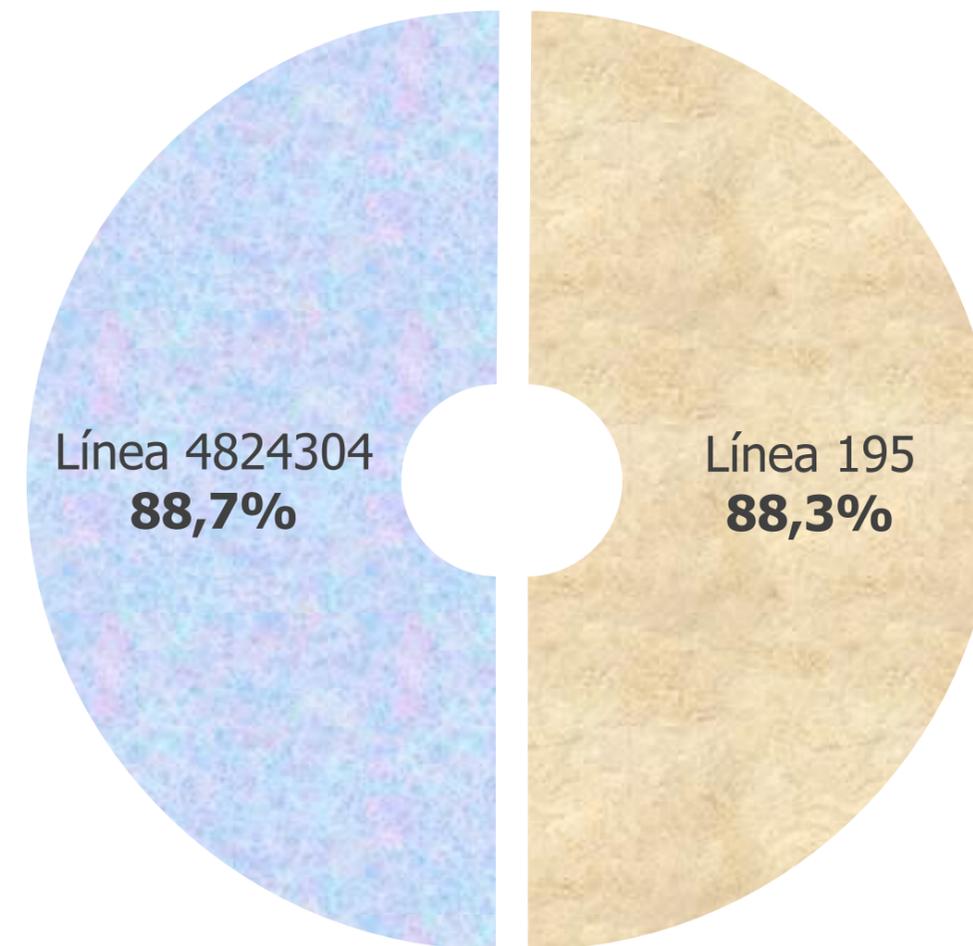


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de enero de 2023

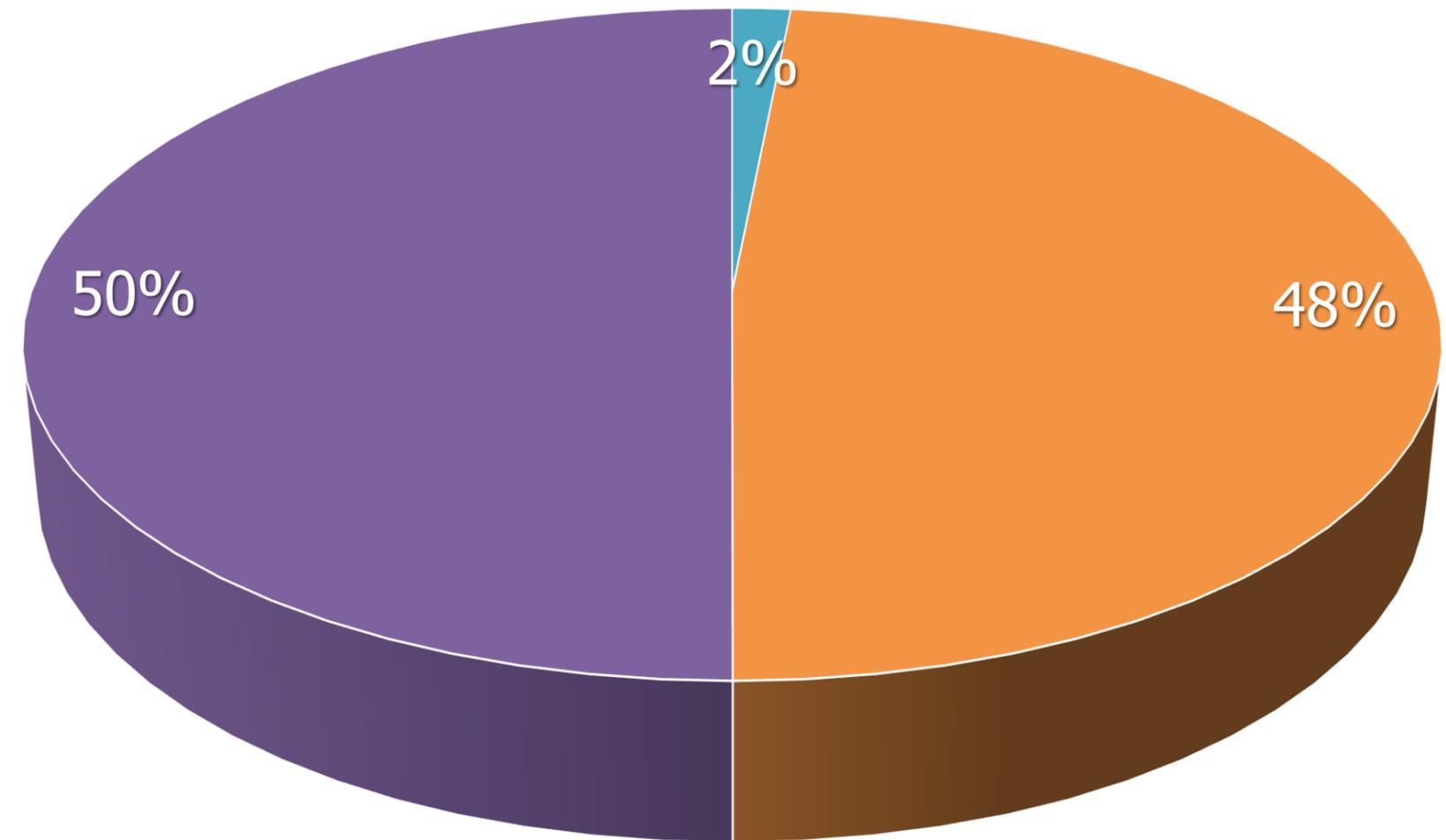
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 36 solicitudes a otras entidades del distrito.



- ❖ Porcentaje total de Calidad en líneas de atención: 88,5%
- ❖ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

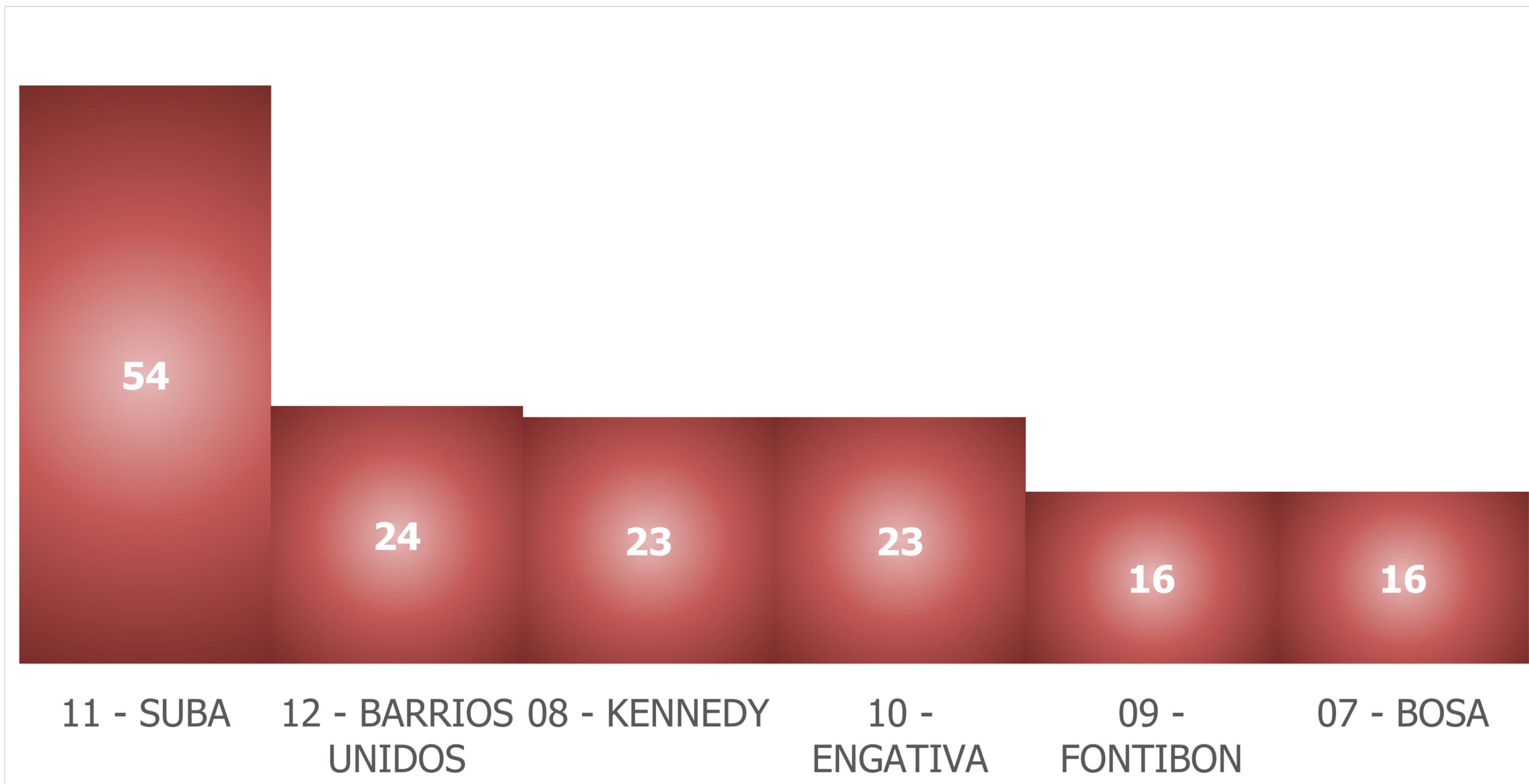
✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 8 días

<b>Físico</b>	<b>843</b>
<b>Virtual</b>	<b>26431</b>
<b>Telefónico</b>	<b>27288</b>



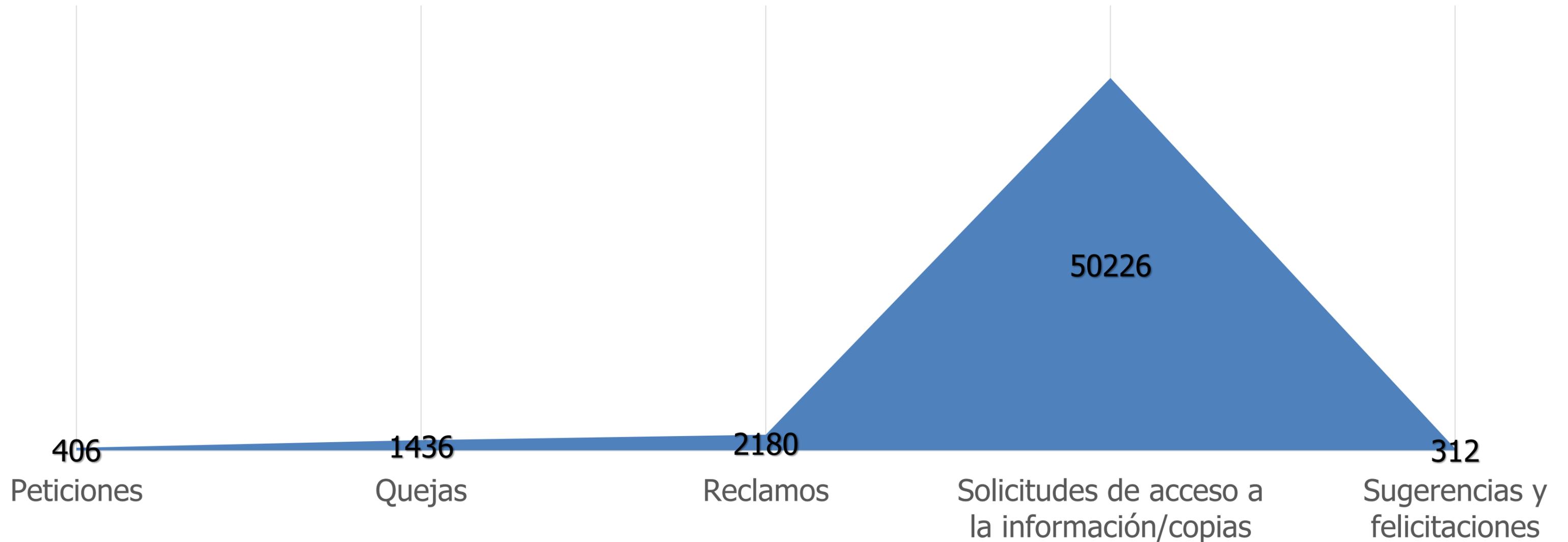
■ Físico ■ Virtual ■ Telefónico

# Localidad



# Tipo de requerimiento

- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 54562 peticiones, de las cuales 697 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 53051 en la plataforma CRM de Recaudo y 814 en el sistema de gestión documental de TRANSMILENIO S.A.



# Subtema recurrente en los diferentes canales



- En el periodo se tramitó 02 denuncia(s) por actos de corrupción
- Para el periodo, la temática más recurrente fue bloqueo de tarjeta con un total de 37380 peticiones.



TRANSMILENIO S.A.

[www.TransMilenio.gov.co](http://www.TransMilenio.gov.co)

