



Informe Marzo

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A.

2023

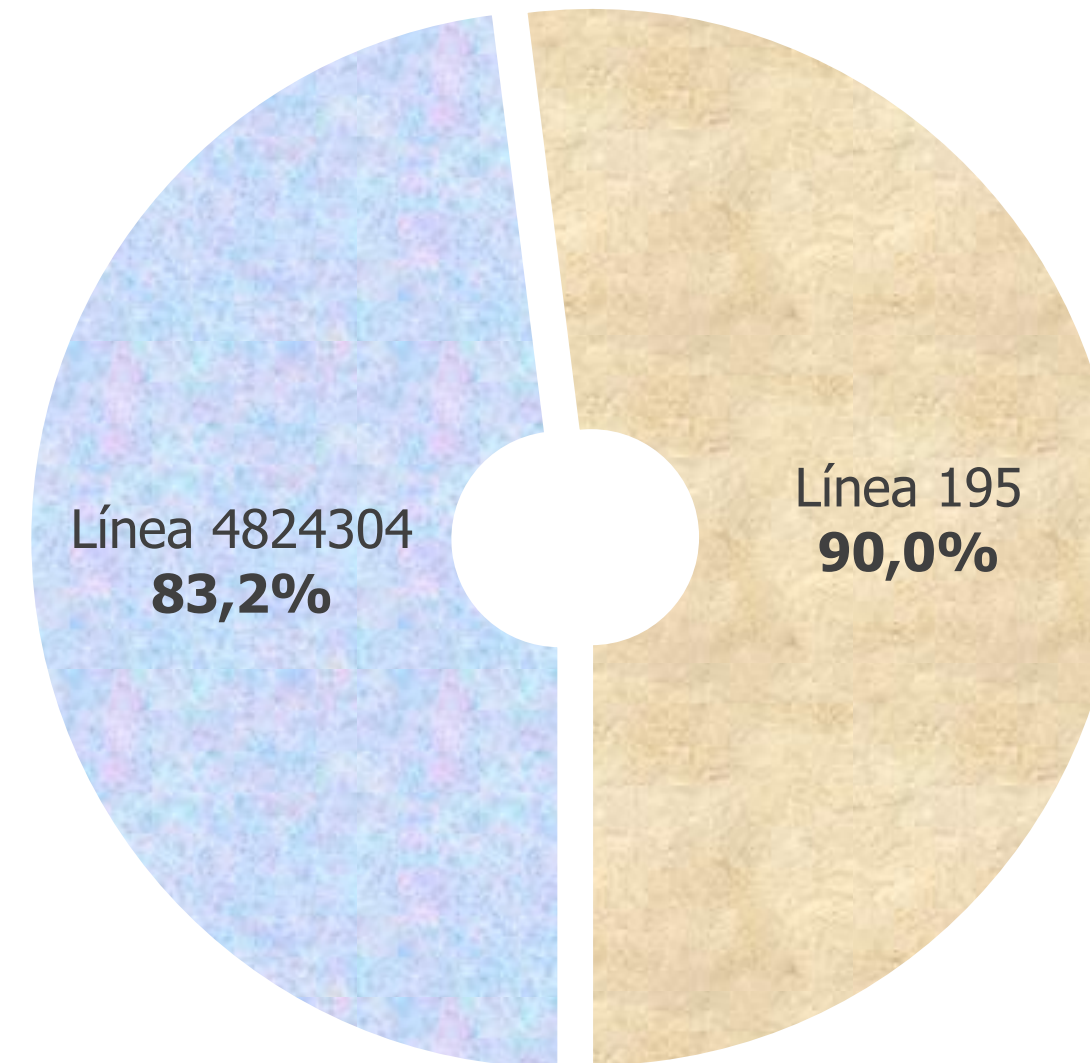


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de marzo de 2023

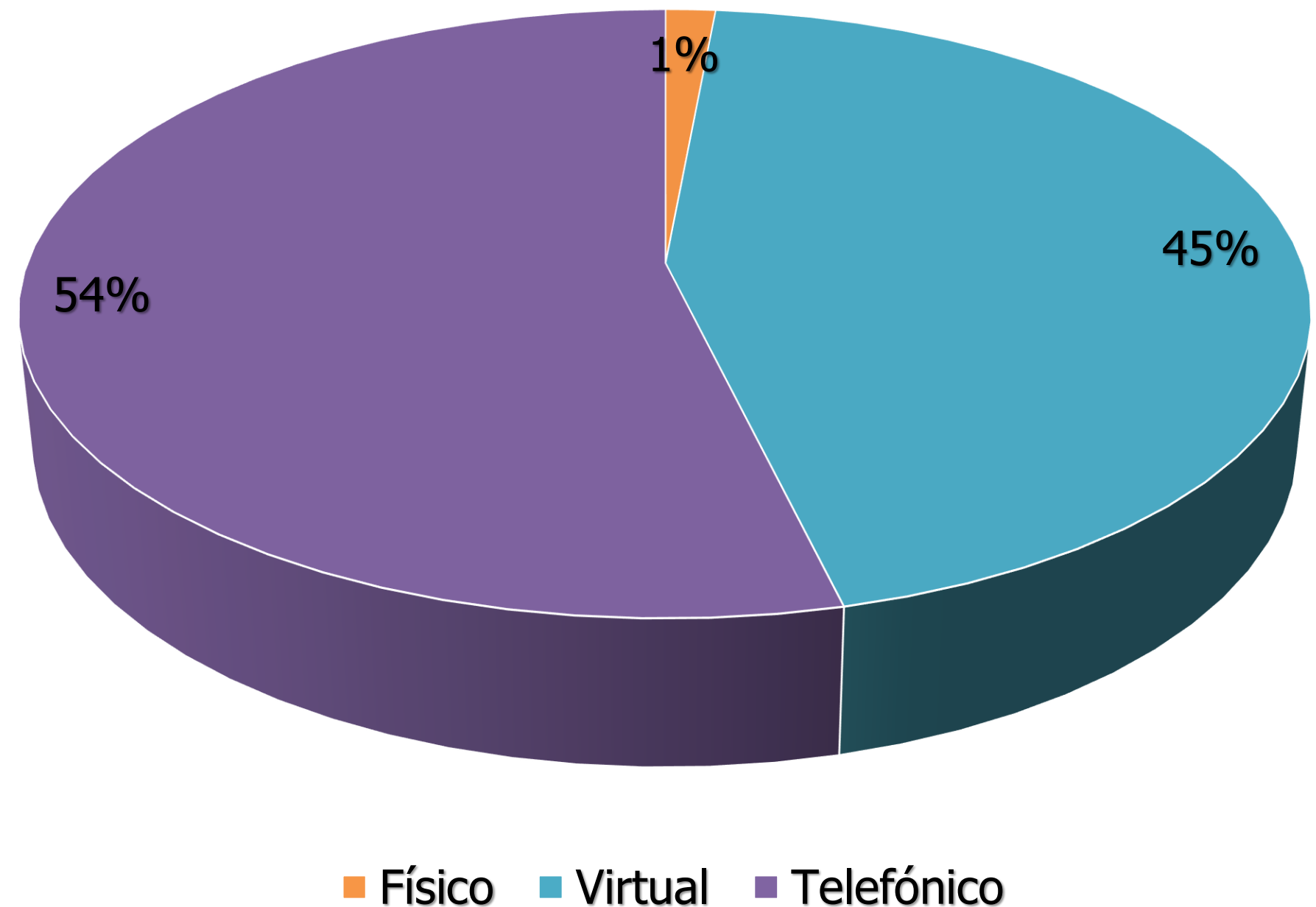
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 44 solicitudes a otras entidades del distrito.



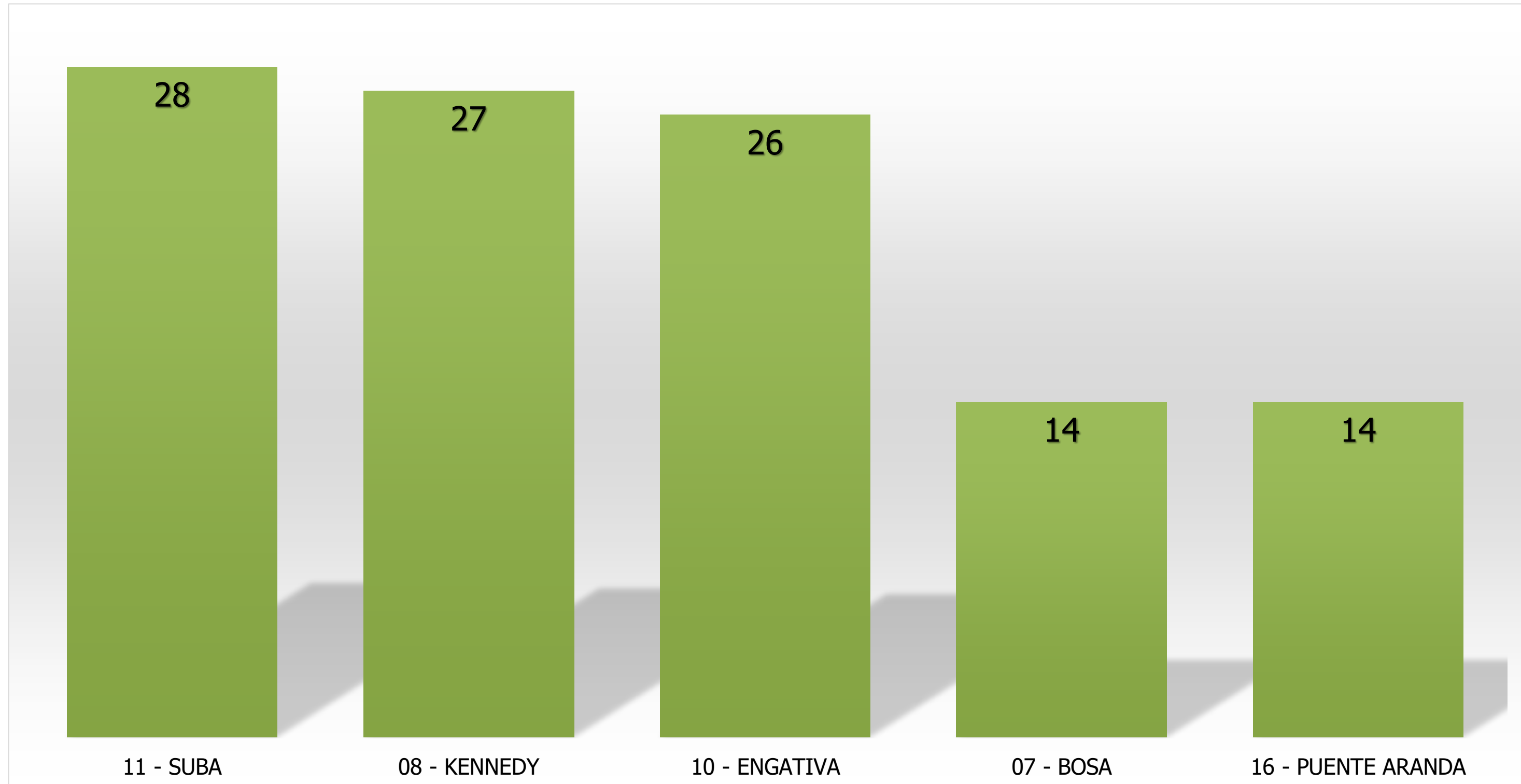
- ❖ Porcentaje total de Calidad en líneas de atención: 86,6%
- ❖ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 09 días

Físico	875
Virtual	26848
Telefónico	32231

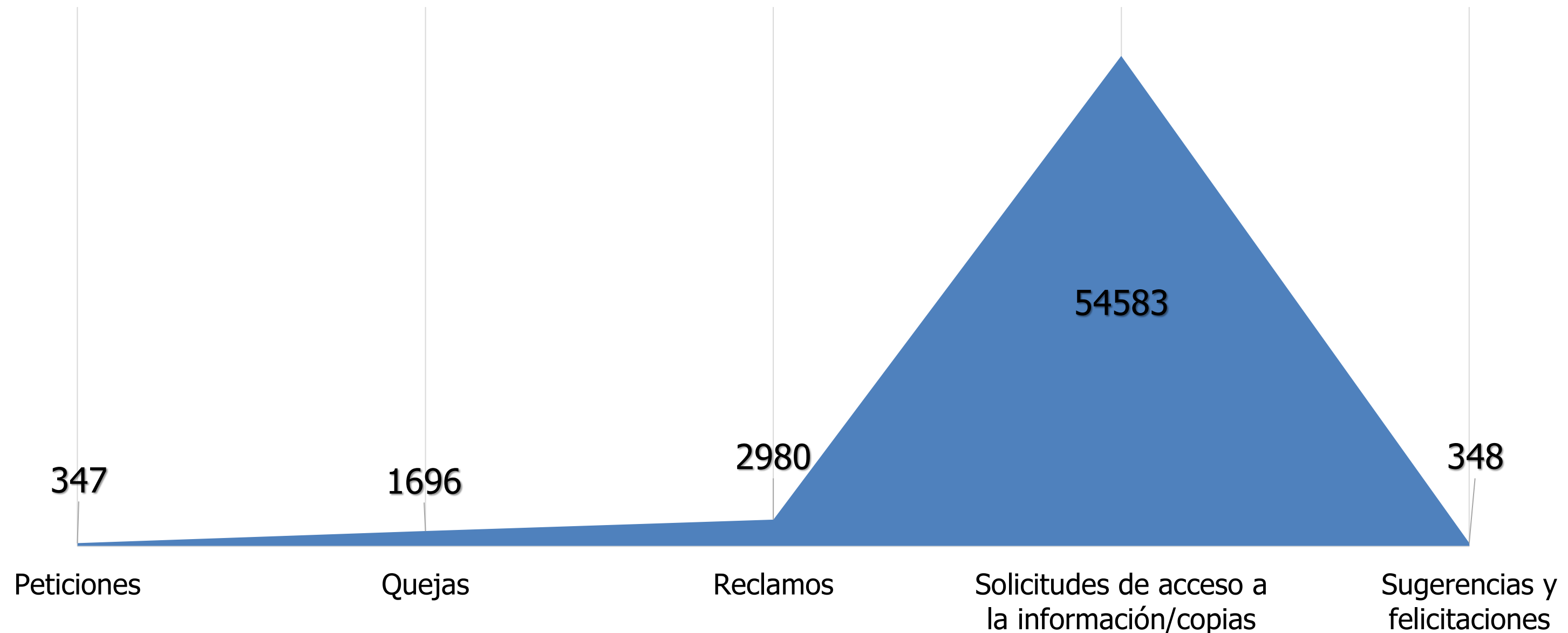


Localidad

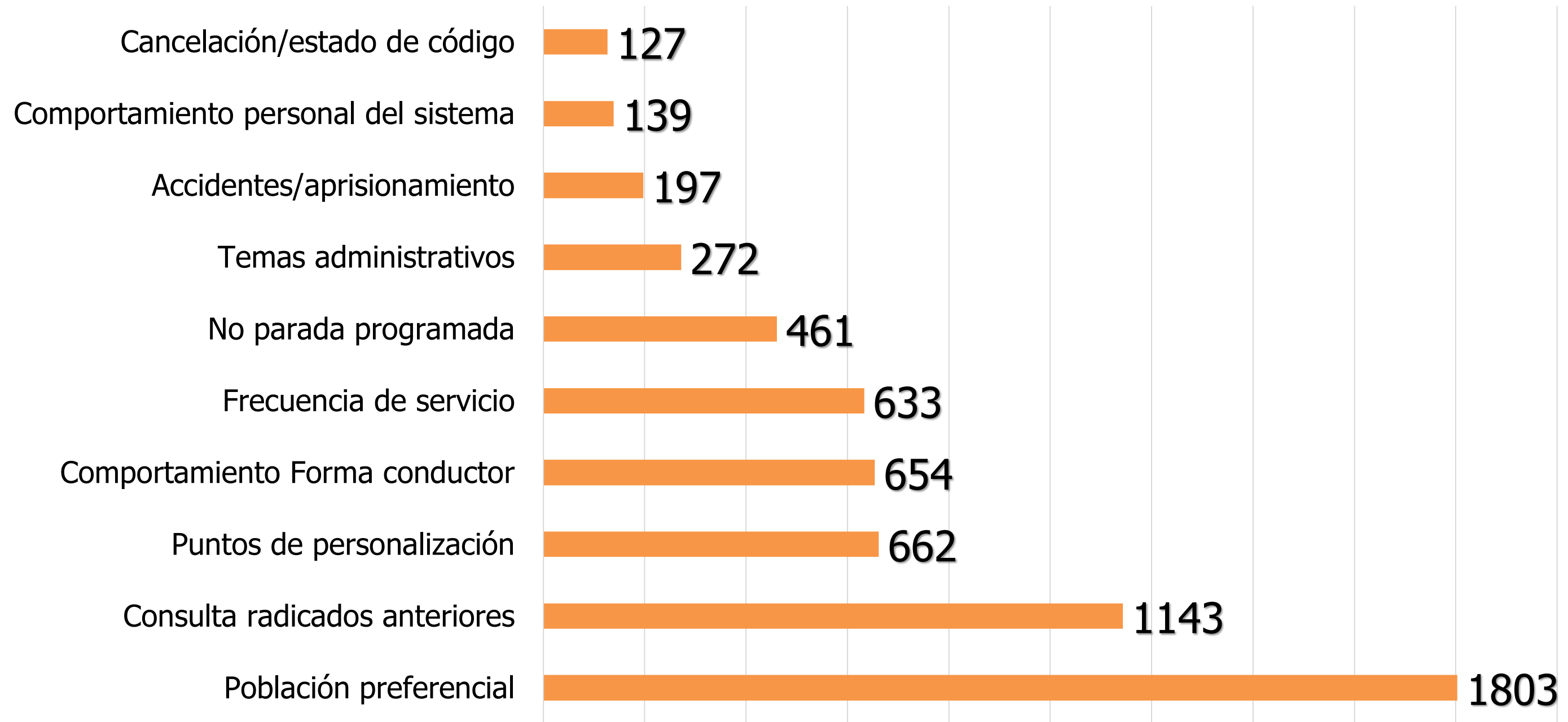


Tipo de requerimiento

- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 59954 peticiones, de las cuales 883 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 58227 en la plataforma CRM de Recaudo y 844 en el sistema de gestión documental de TRANSMILENIO S.A.



Subtema recurrente en los diferentes canales



- En el periodo se tramitó 0 denuncia(s) por actos de corrupción
- Para el periodo, la temática más recurrente fue bloqueo de tarjeta con un total de 38472 peticiones.



TRANSMILENIO S.A.

www.TransMilenio.gov.co

