



Informe Mayo

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A.

2023

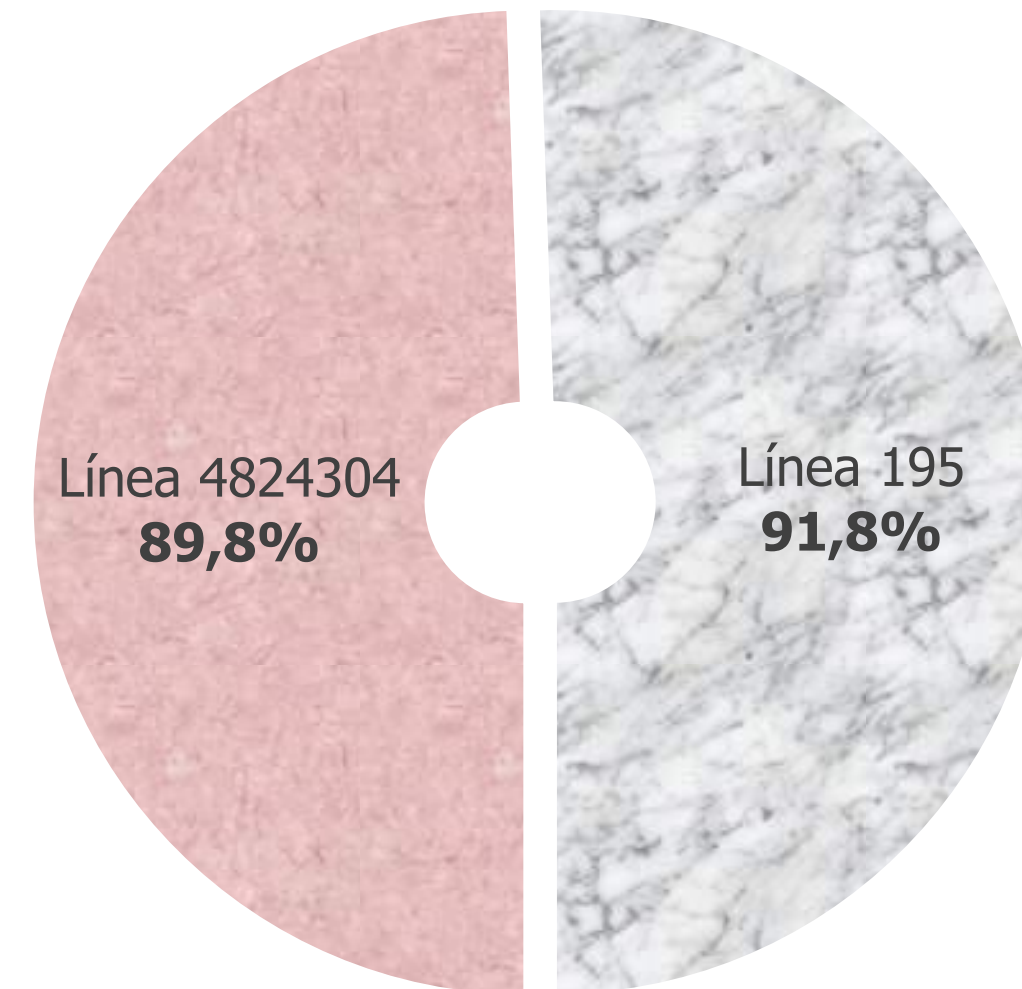


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



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

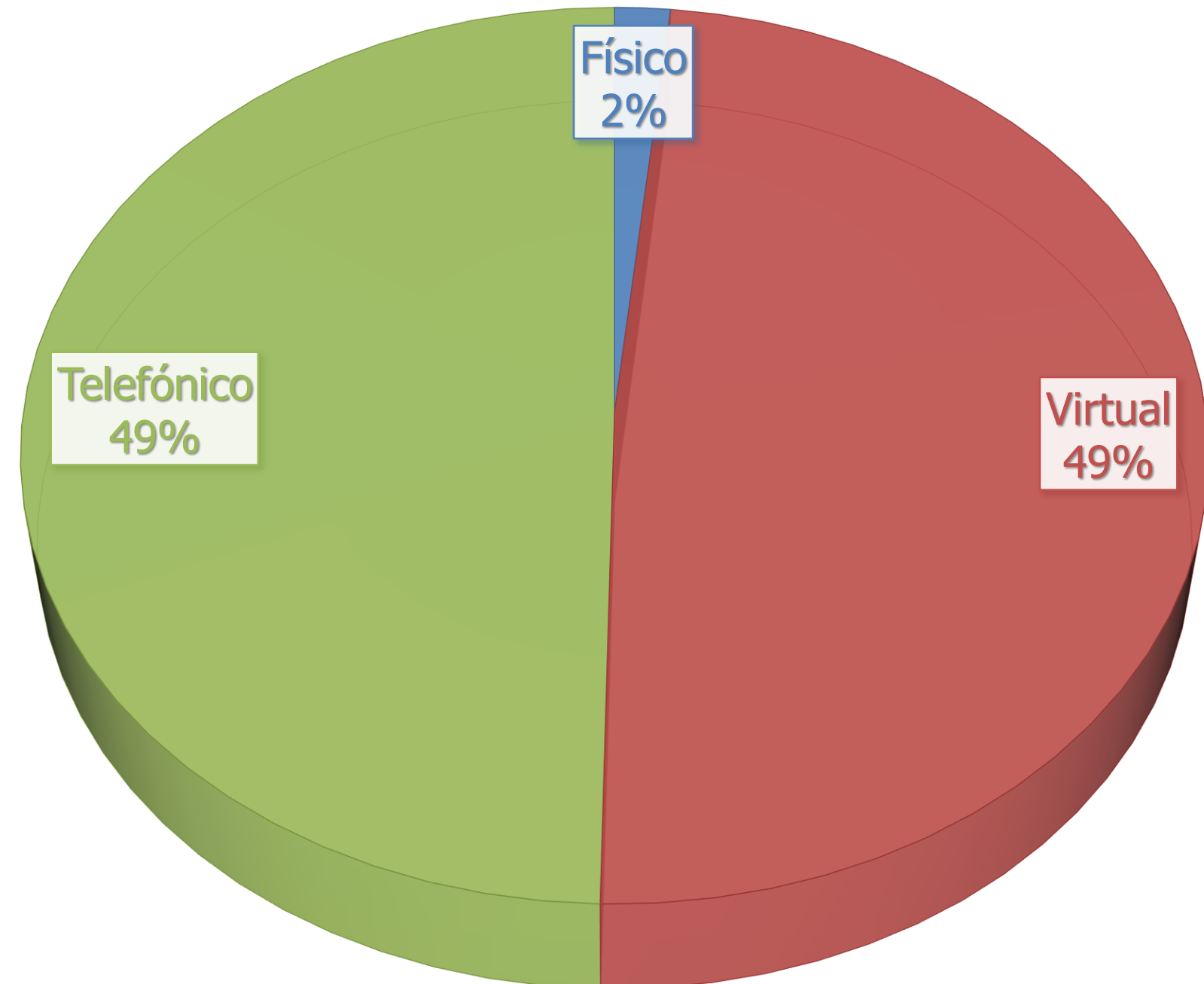
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 56 solicitudes a otras entidades del distrito.

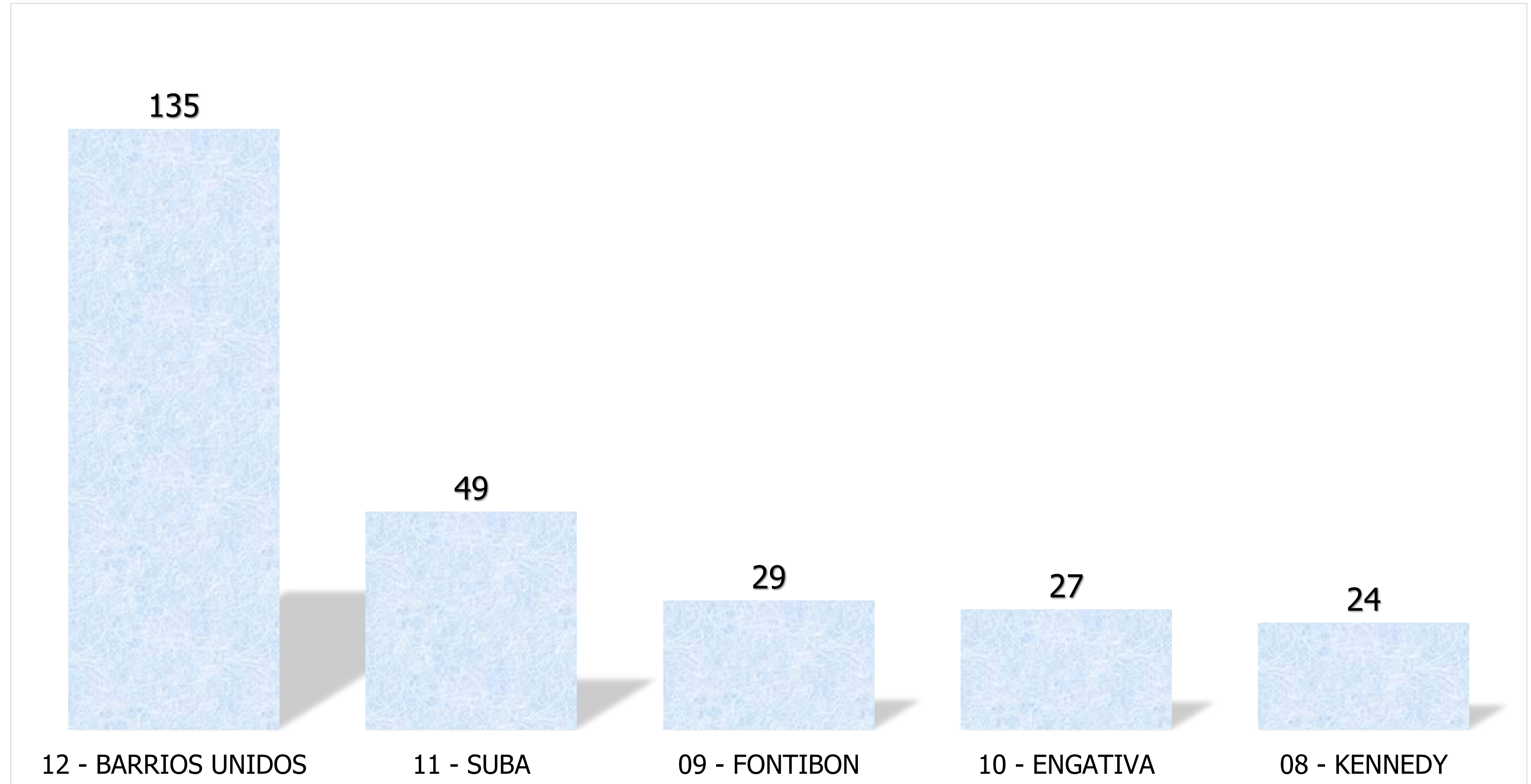


- ❖ Porcentaje total de Calidad en líneas de atención: 90,8%
- ❖ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 08 días

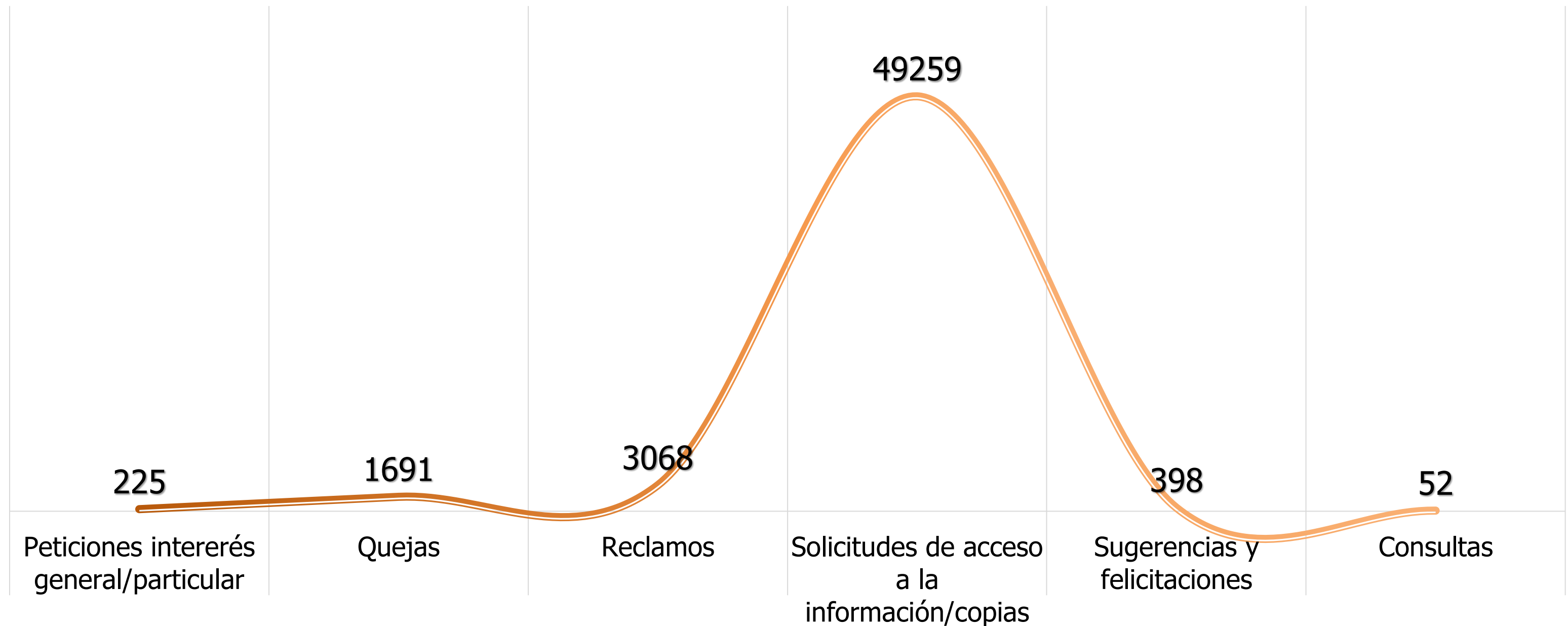
<b>Físico</b>	<b>908</b>
<b>Virtual</b>	<b>26629</b>
<b>Telefónico</b>	<b>27156</b>



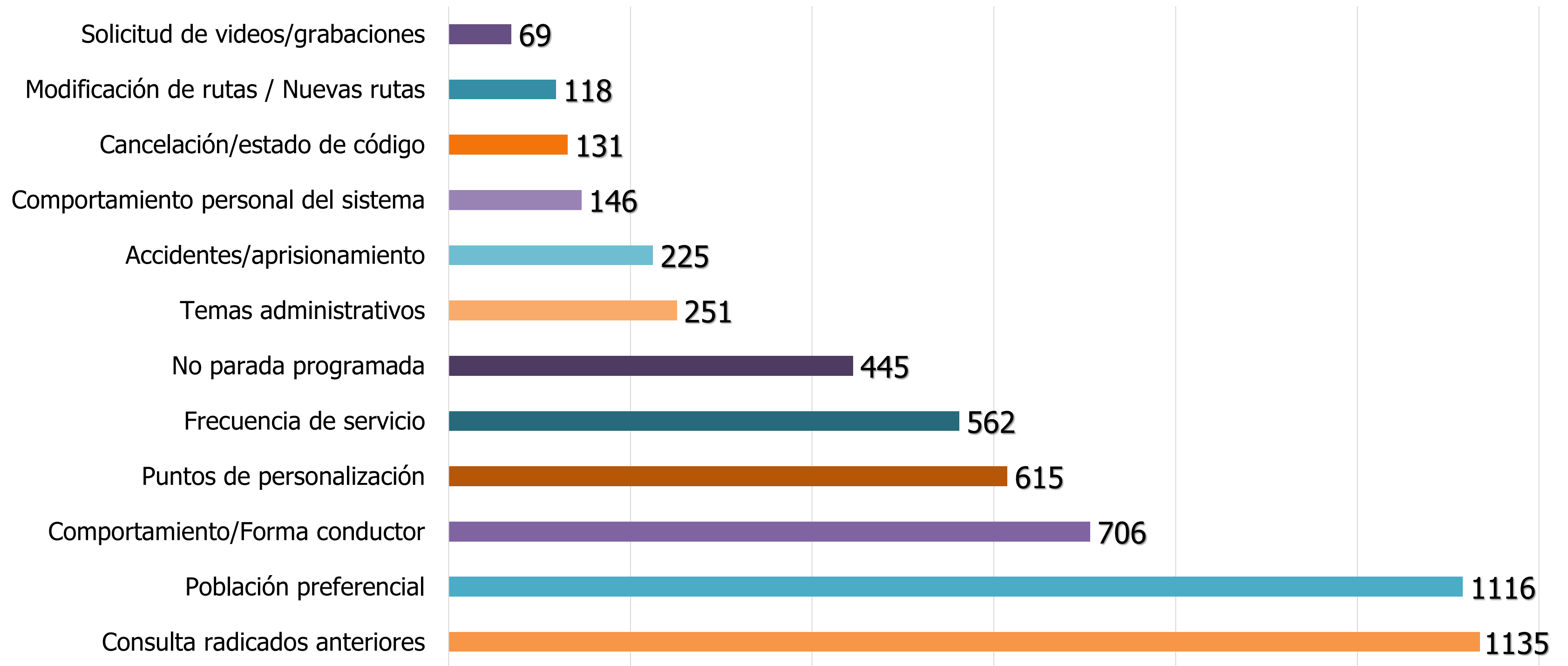


## Tipo de requerimiento

- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 54693 peticiones, de las cuales 851 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 52957 en la plataforma CRM de Recaudo y 885 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 34128 peticiones.



TRANSMILENIO S.A.

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

