



INFORME JULIO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A
2023

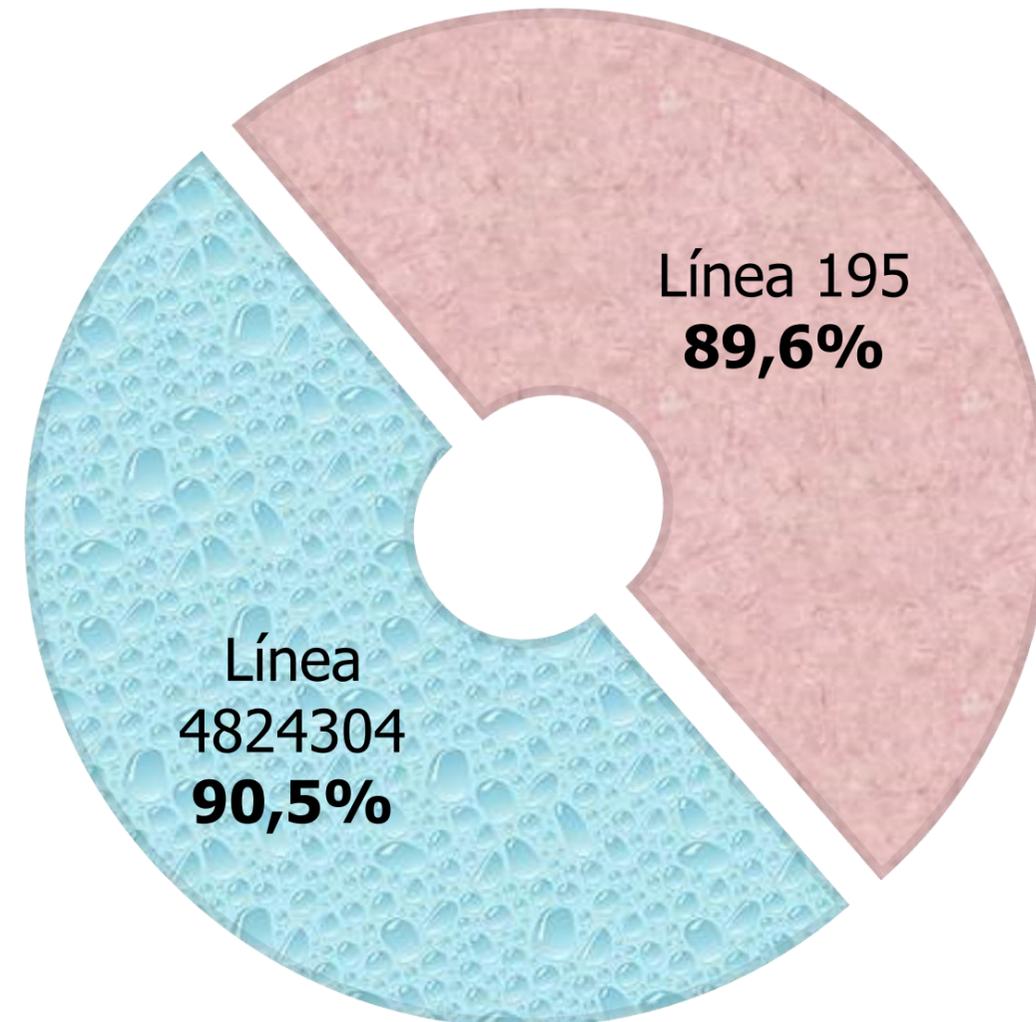


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

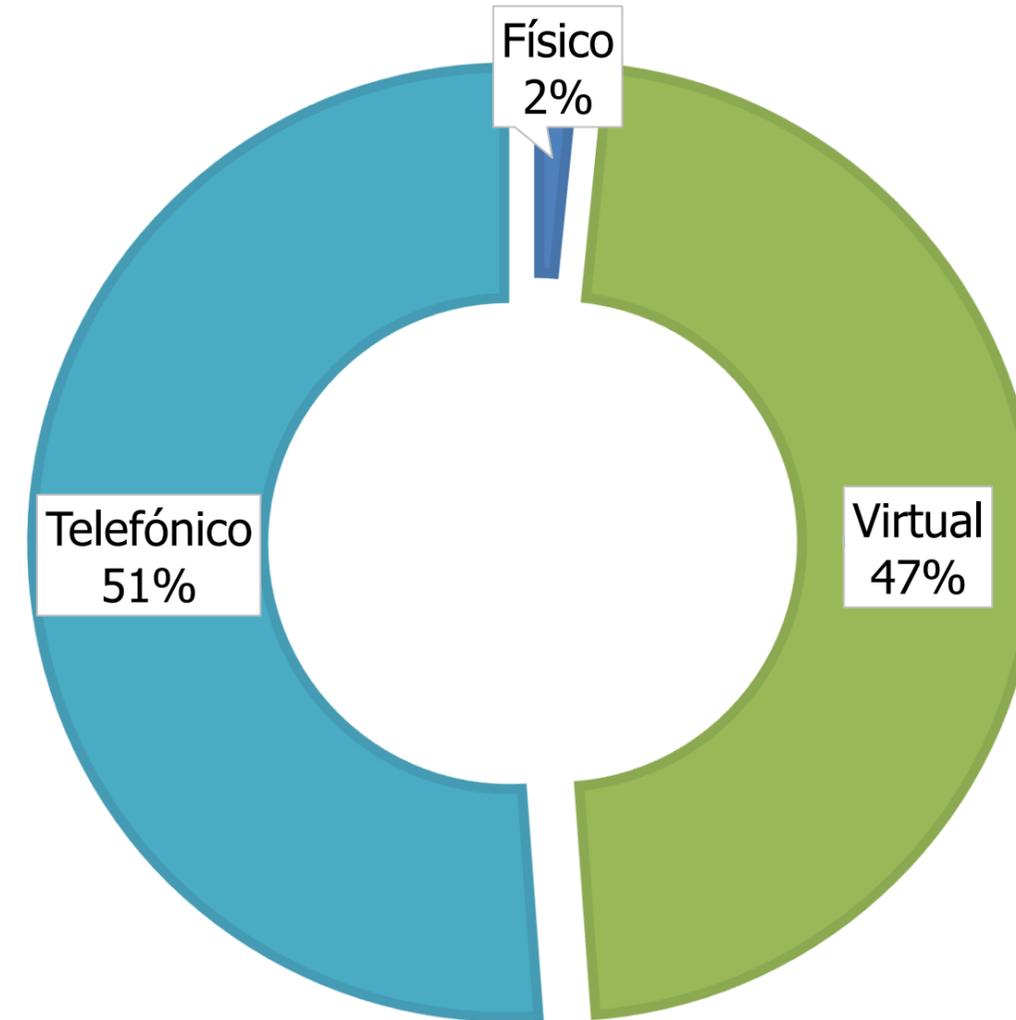
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 31 solicitudes a otras entidades del distrito.



- ❖ Porcentaje total de Calidad en líneas de atención: 90,1%
- ❖ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

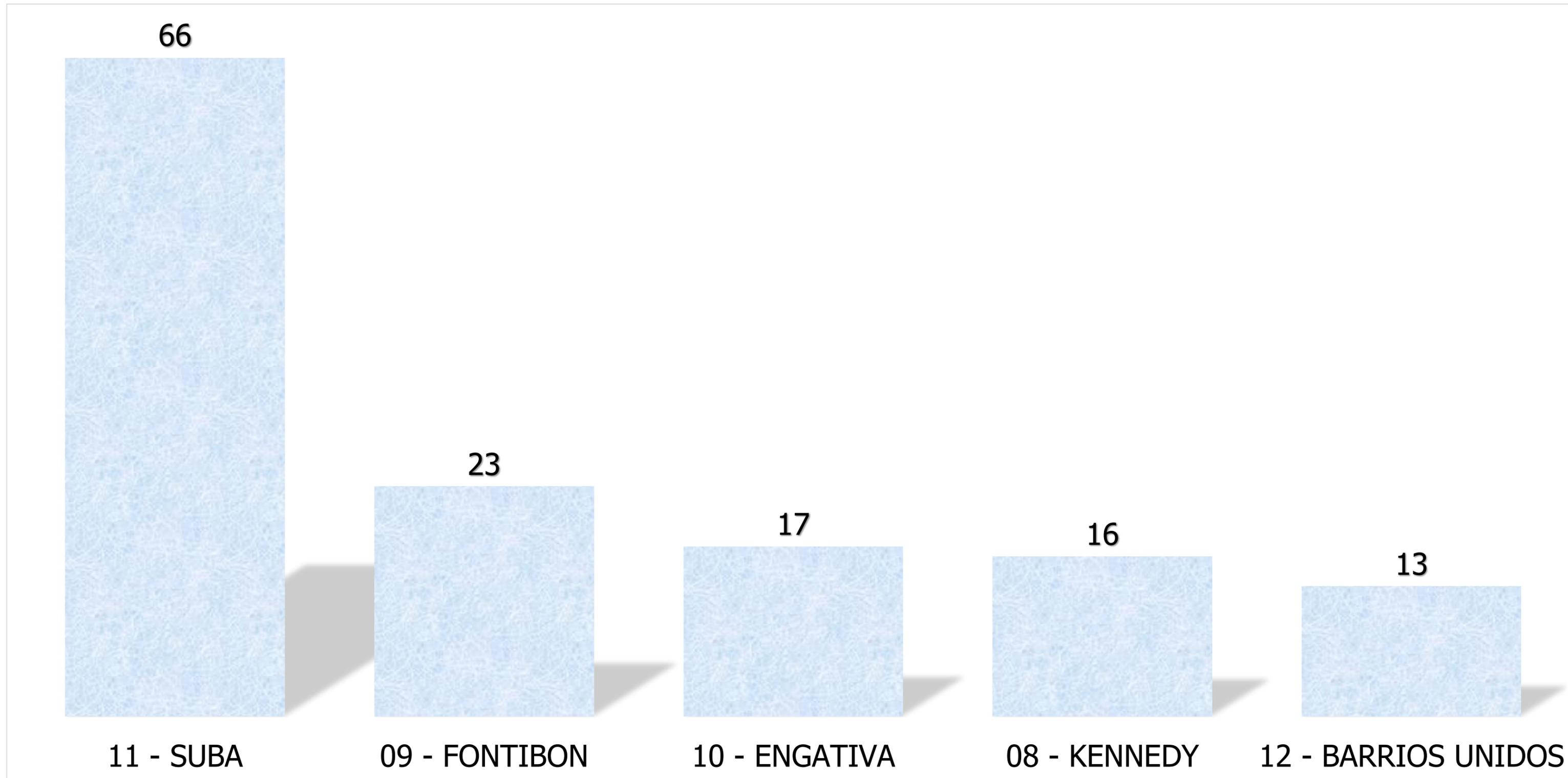
- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 06 días

Físico	815
Virtual	24188
Telefónico	26173



- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 51176 peticiones, de las cuales 886 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 49.493 en la plataforma CRM de Recaudo y 797 en el sistema de gestión documental de TRANSMILENIO S.A.

LOCALIDAD

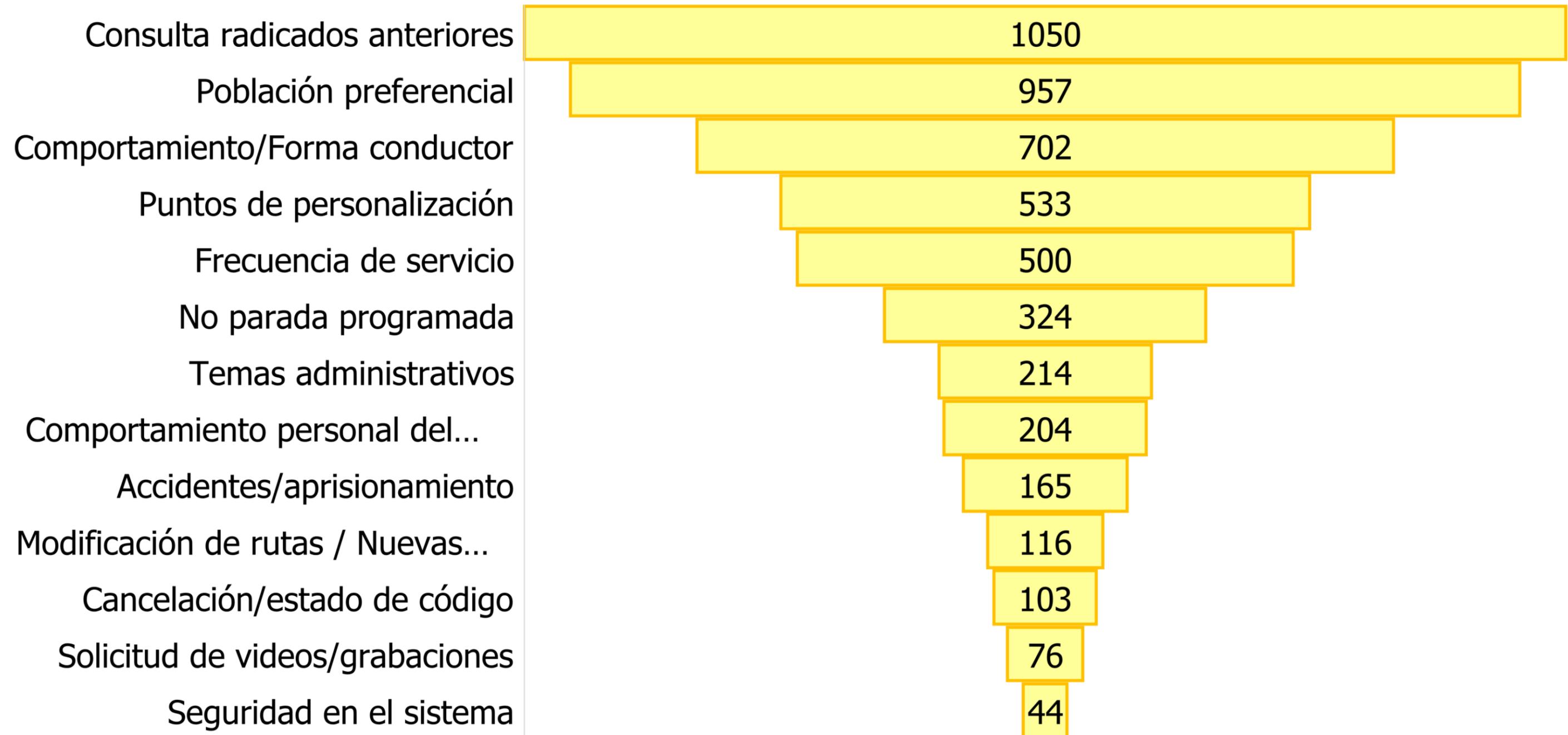


TIPO DE REQUERIMIENTO

✓ No se evidencian denuncias por actos de corrupción



SUBTEMA RECURRENTE EN LOS DIFERENTES CANALES



- La temática más recurrente fue bloqueo de tarjeta con un total de 30814 peticiones seguida de Recarga digital con un total de 8126 peticiones.



TRANSMILENIO S.A.

www.TransMilenio.gov.co

