



INFORME AGOSTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A
2023

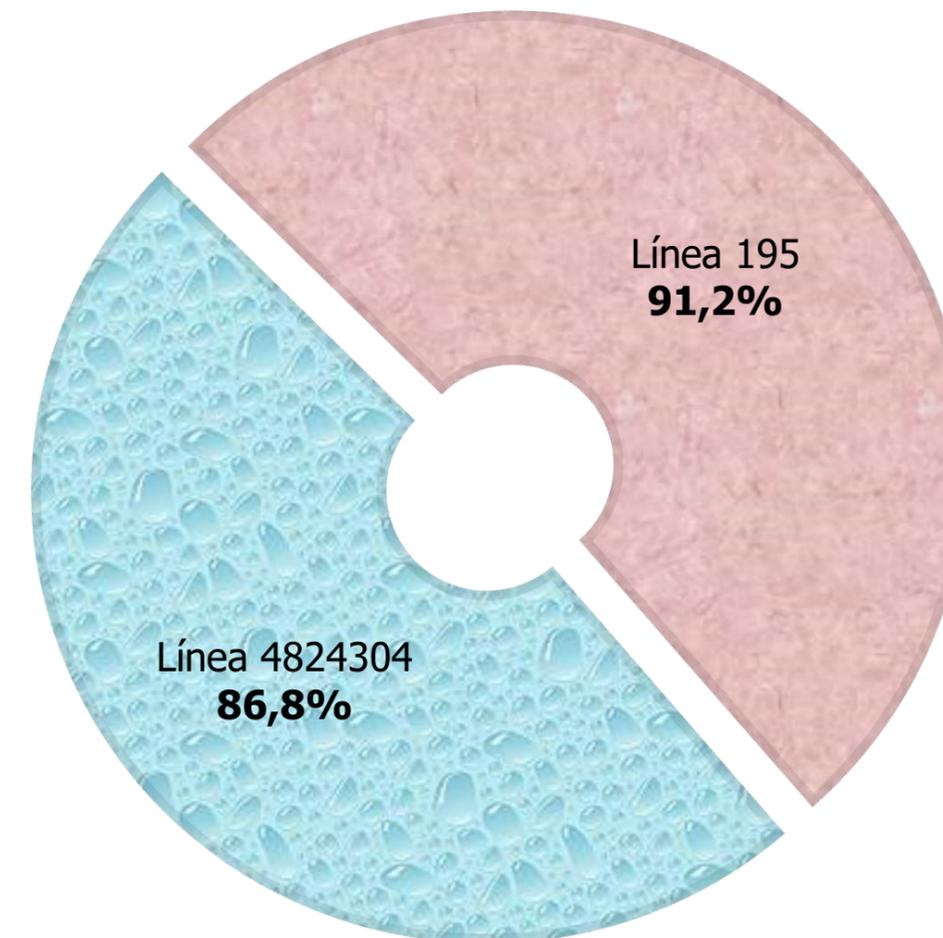


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

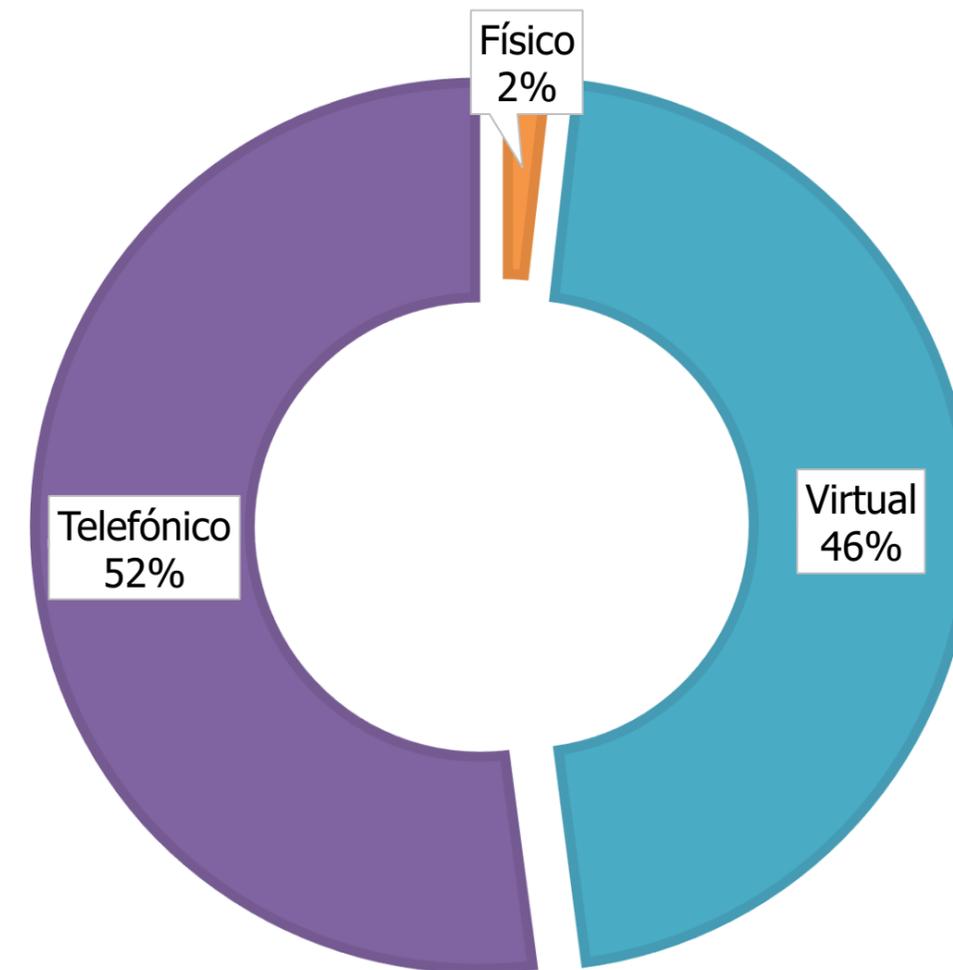
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 35 solicitudes a otras entidades del distrito.



- ❖ Porcentaje total de Calidad en líneas de atención: 89,0%
- ❖ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

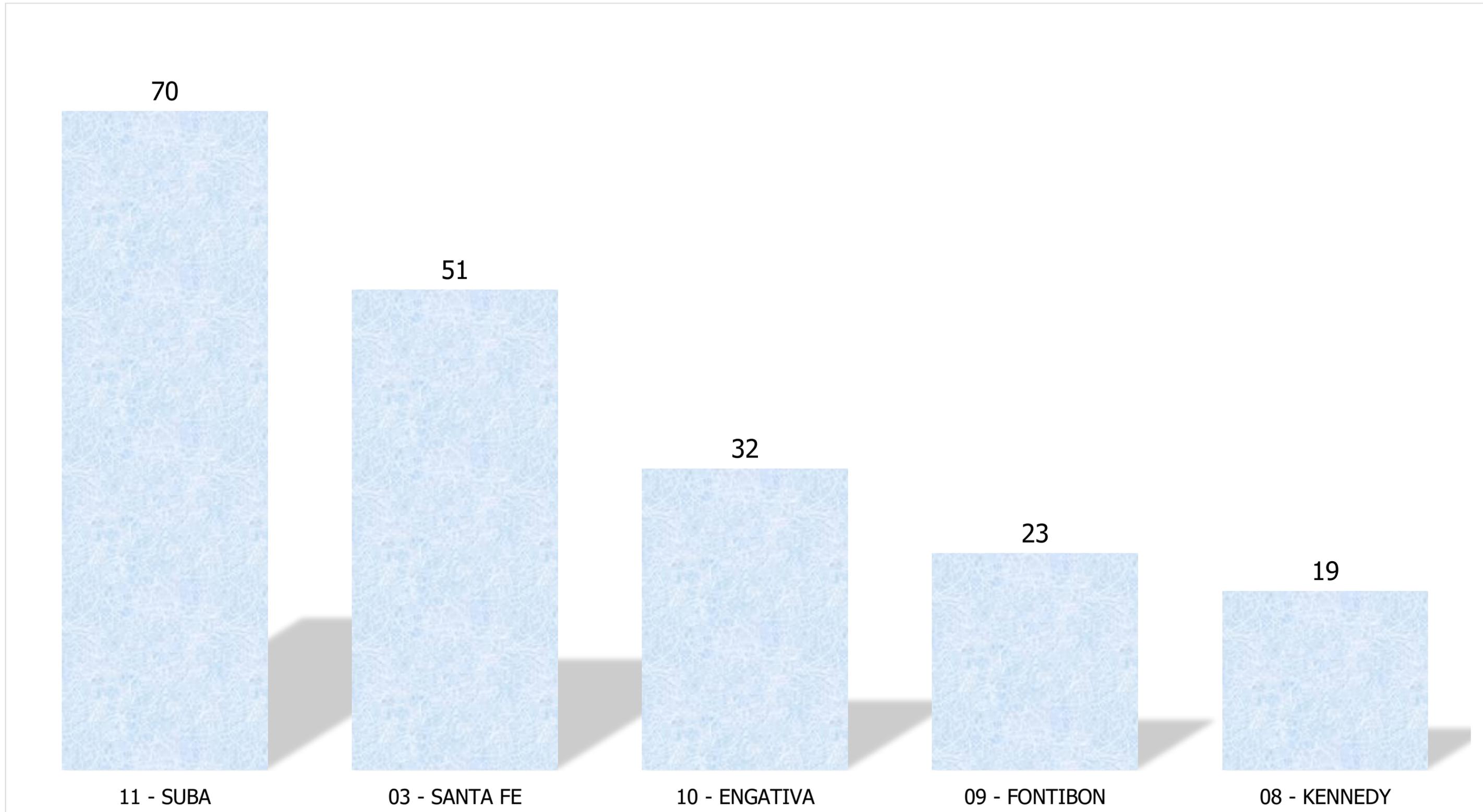
- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 07 días

Físico	1027
Virtual	26792
Telefónico	30197



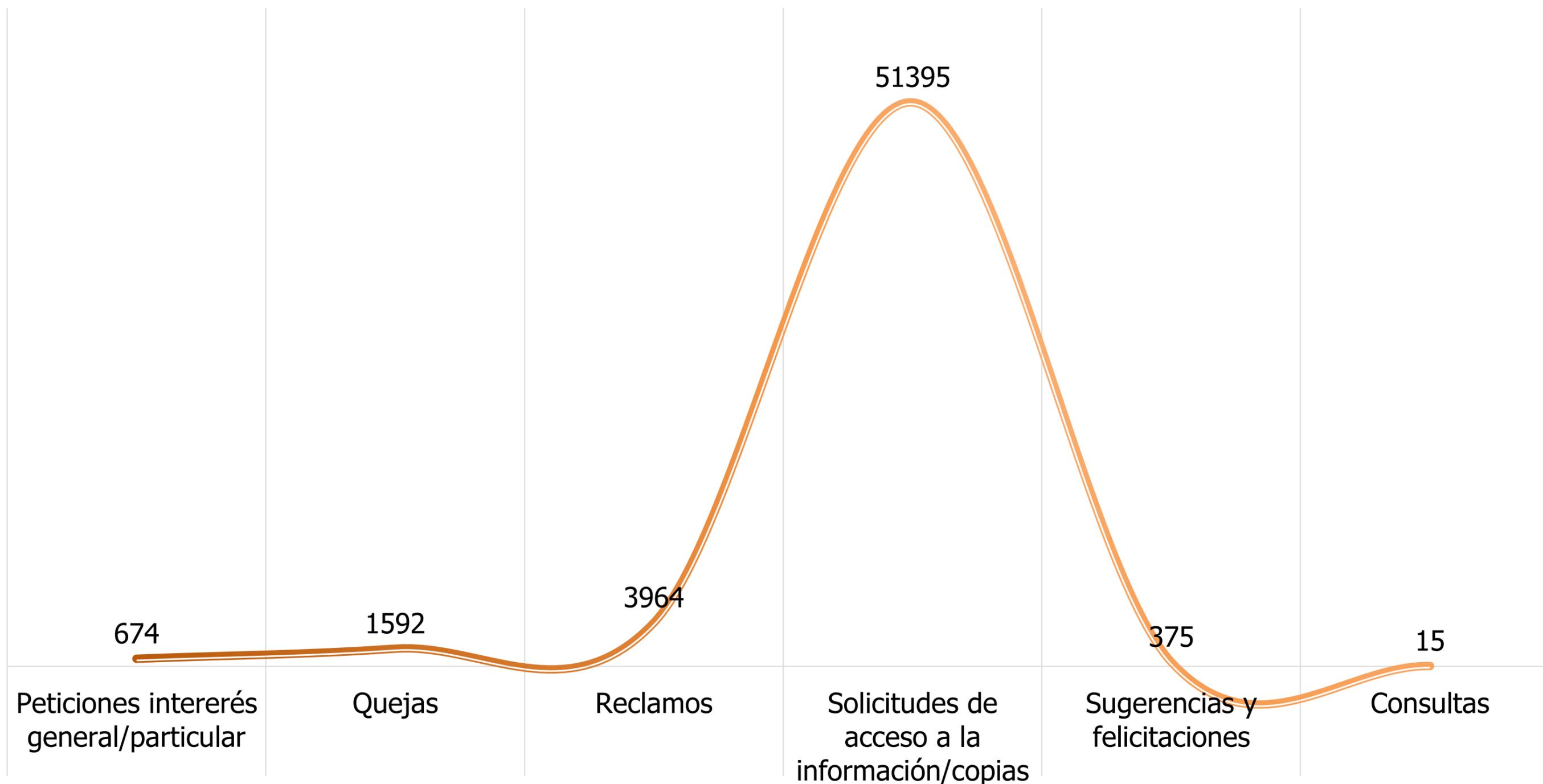
- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 58016 peticiones, de las cuales 1133 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 55890 en la plataforma CRM de Recaudo y 993 en el sistema de gestión documental de TRANSMILENIO S.A.

LOCALIDAD

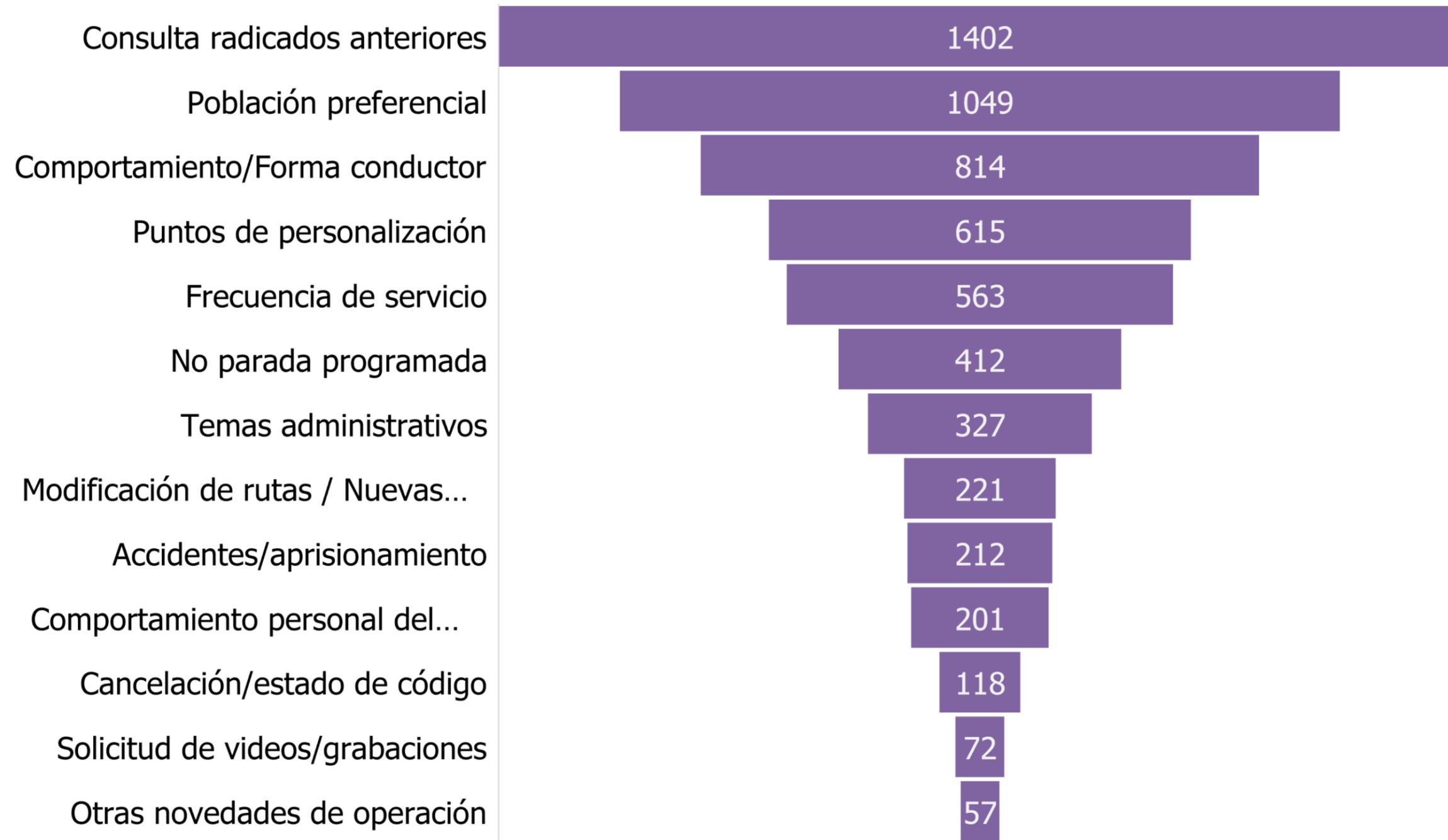


TIPO DE REQUERIMIENTO

✓ En el periodo se clasificaron (1) denuncia por posible acto de corrupción.



SUBTEMA RECURRENTE EN LOS DIFERENTES CANALES



- La temática más recurrente fue bloqueo de tarjeta con un total de 34583 peticiones seguida de Recarga digital con un total de 8912 peticiones.



TRANSMILENIO S.A.

www.TransMilenio.gov.co

