



# **INFORME AGOSTO**

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

TRANSMILENIO S.A  
2023

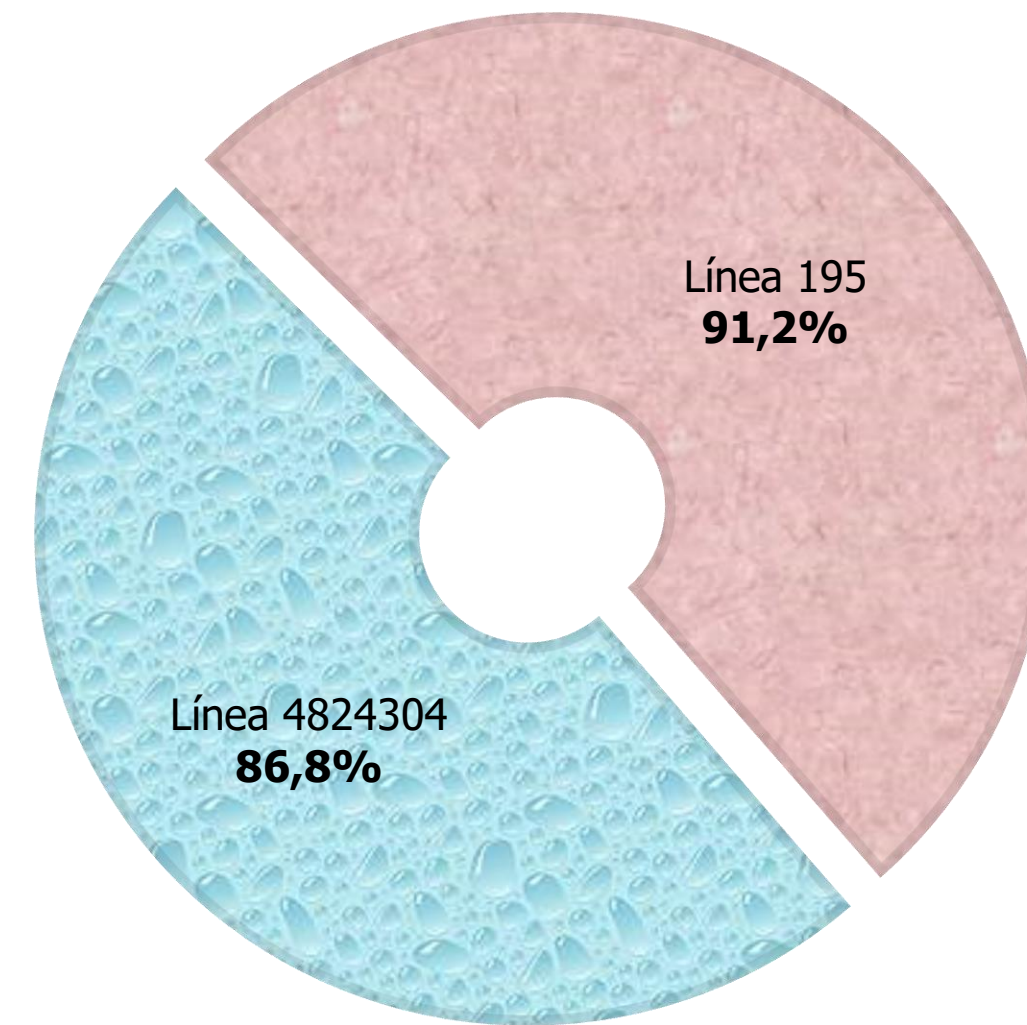


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



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

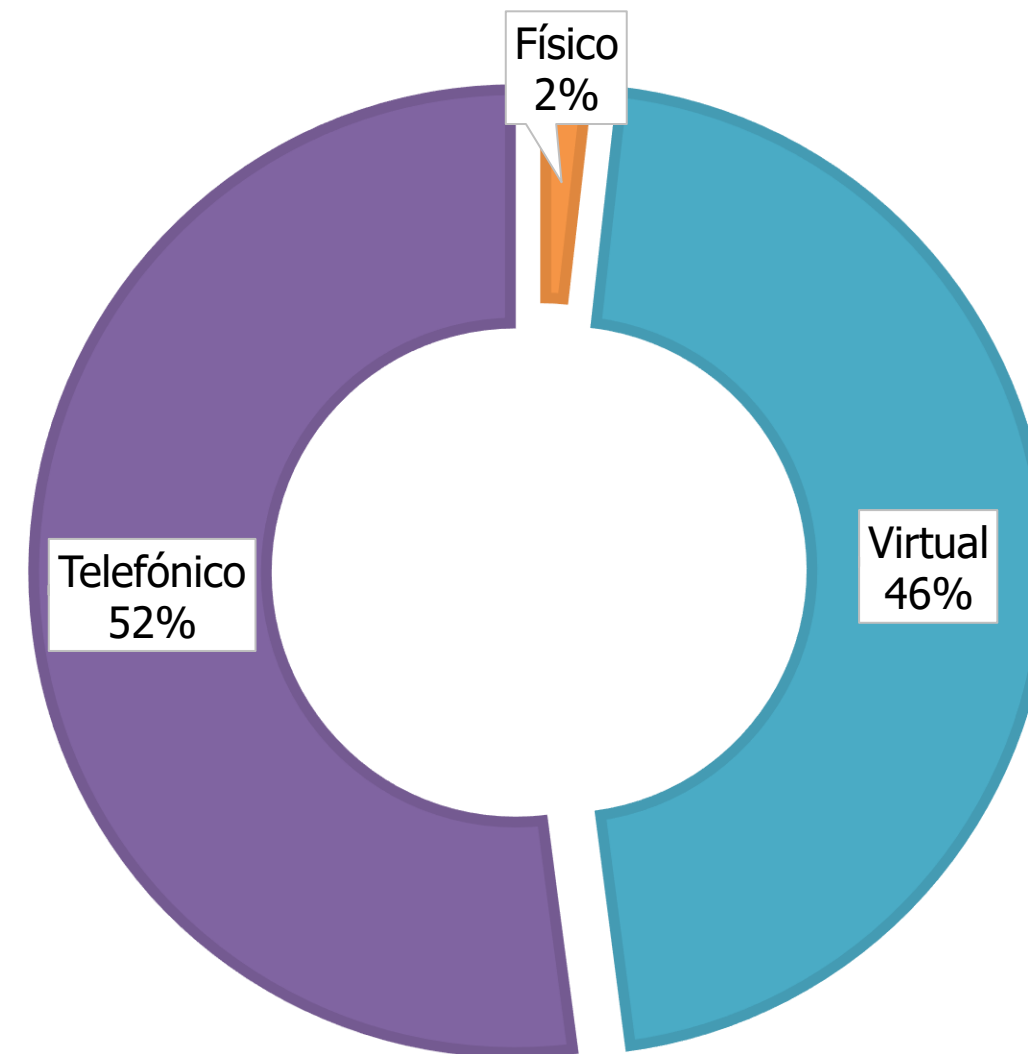
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 35 solicitudes a otras entidades del distrito.



- ❖ 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.

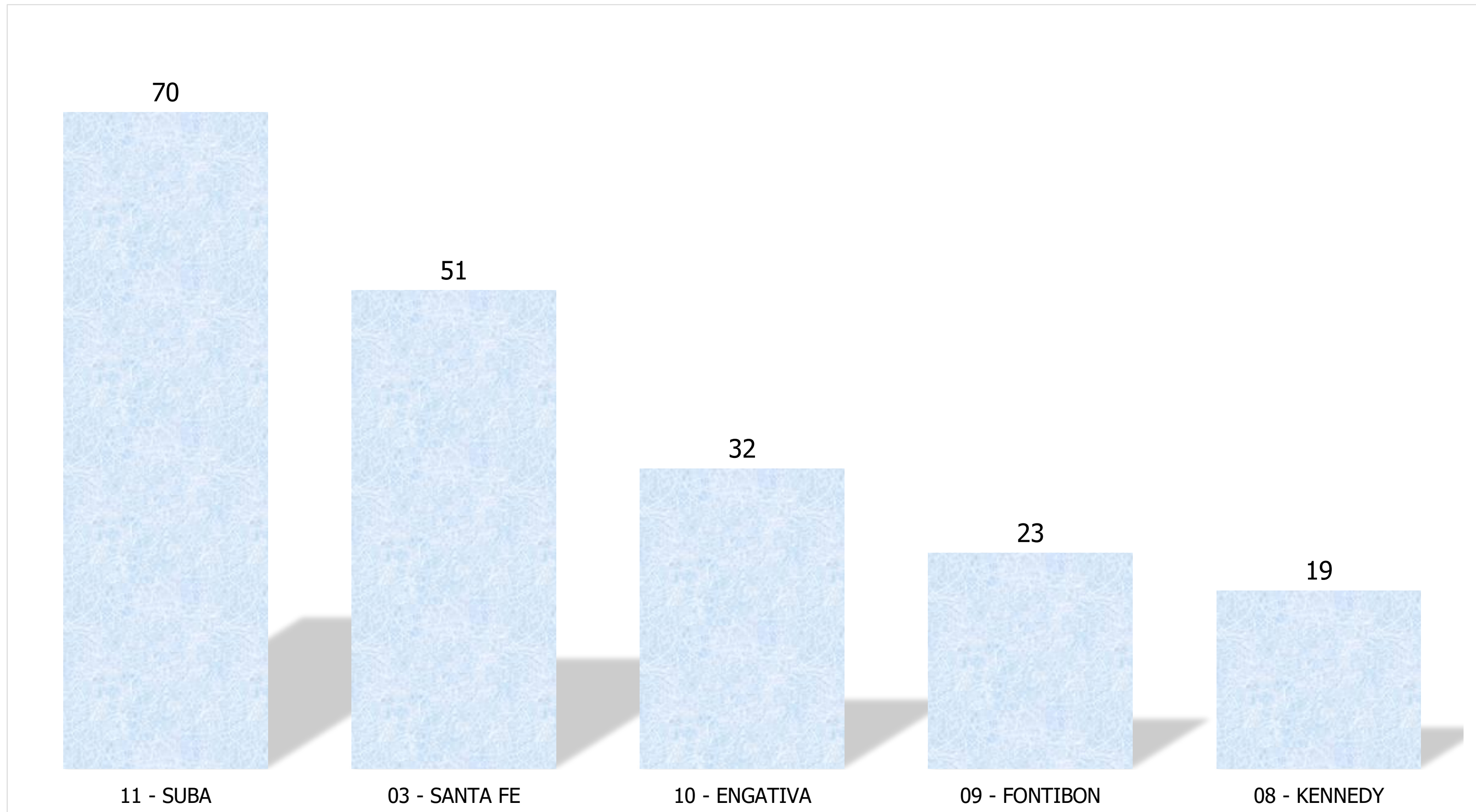
- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 07 días

<b>Físico</b>	<b>1027</b>
<b>Virtual</b>	<b>26792</b>
<b>Telefónico</b>	<b>30197</b>

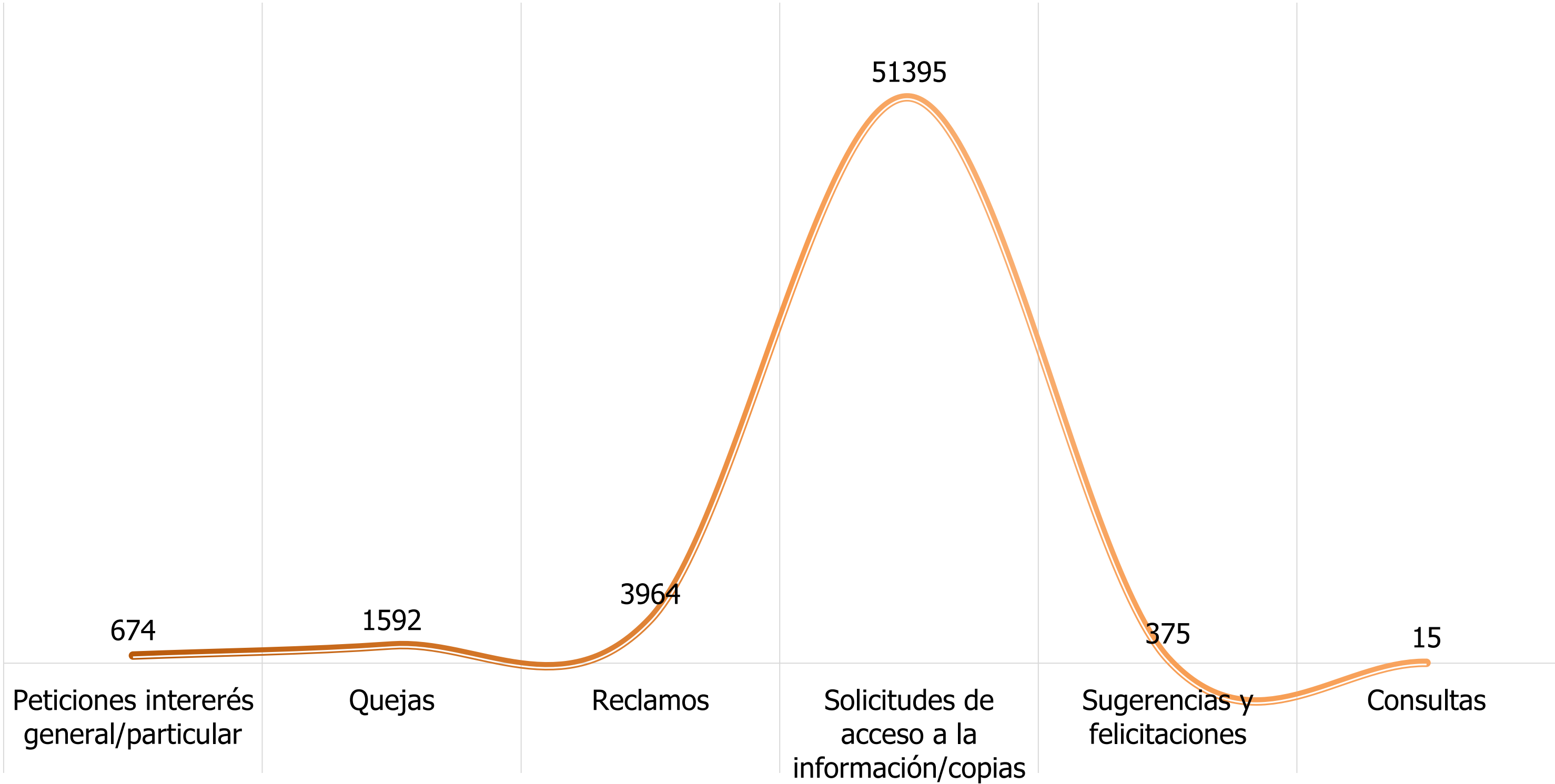


- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 58016 peticiones, de las cuales 1133 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 55890 en la plataforma CRM de Recaudo y 993 en el sistema de gestión documental de TRANSMILENIO S.A.

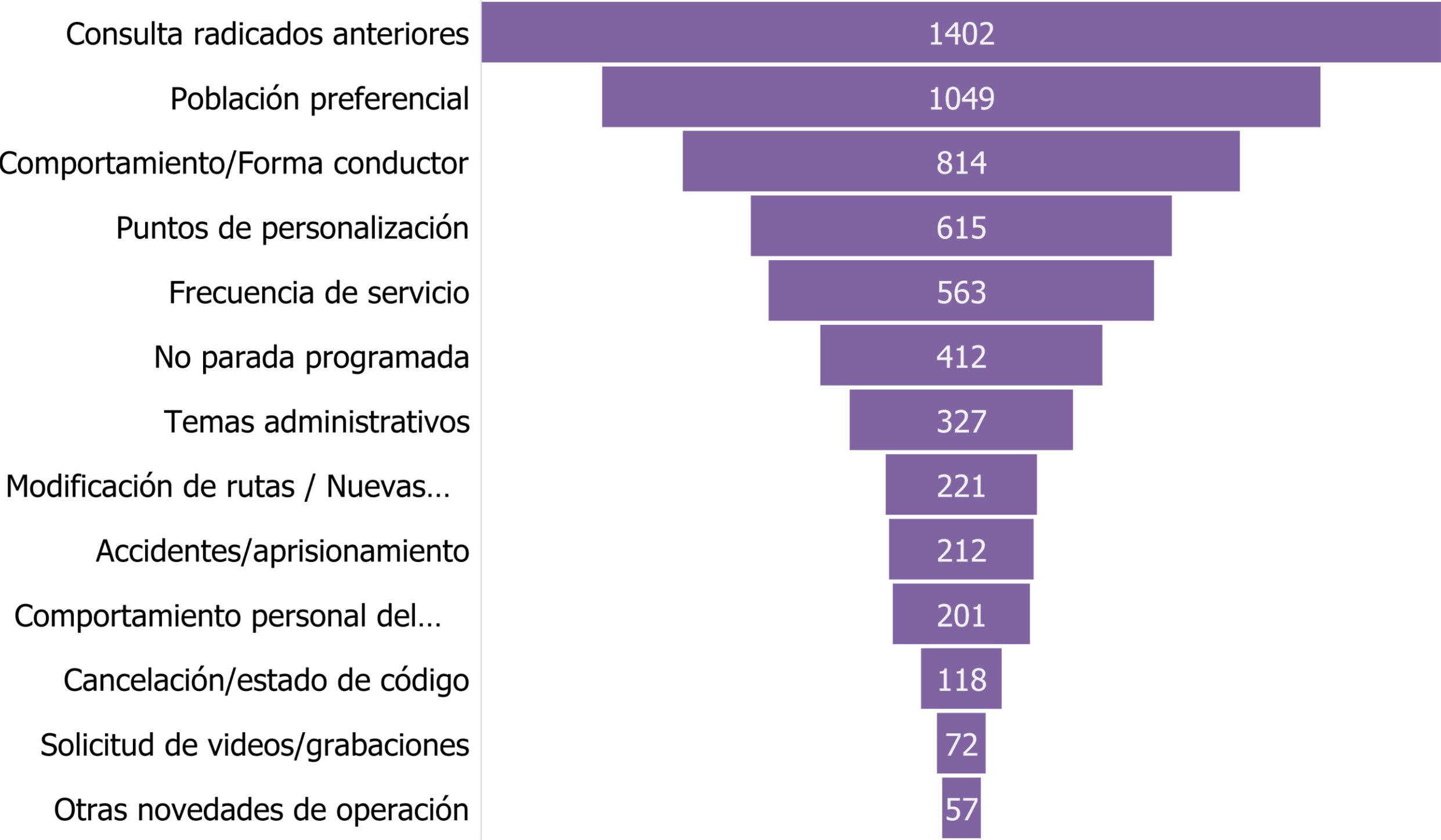
# LOCALIDAD



✓ 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](http://www.TransMilenio.gov.co)

