



# INFORME SEPTIEMBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A  
2023

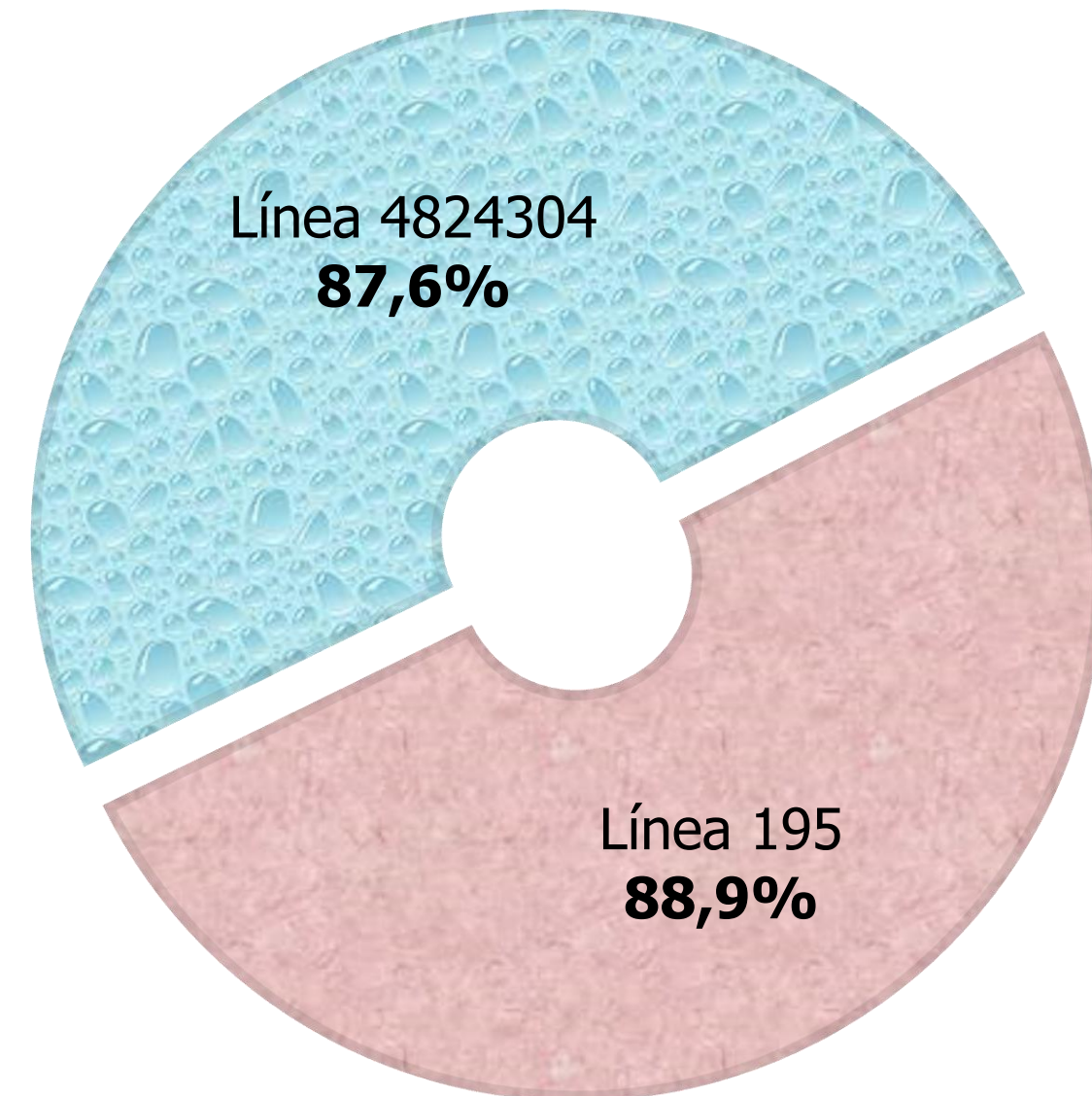


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de Septiembre de 2023

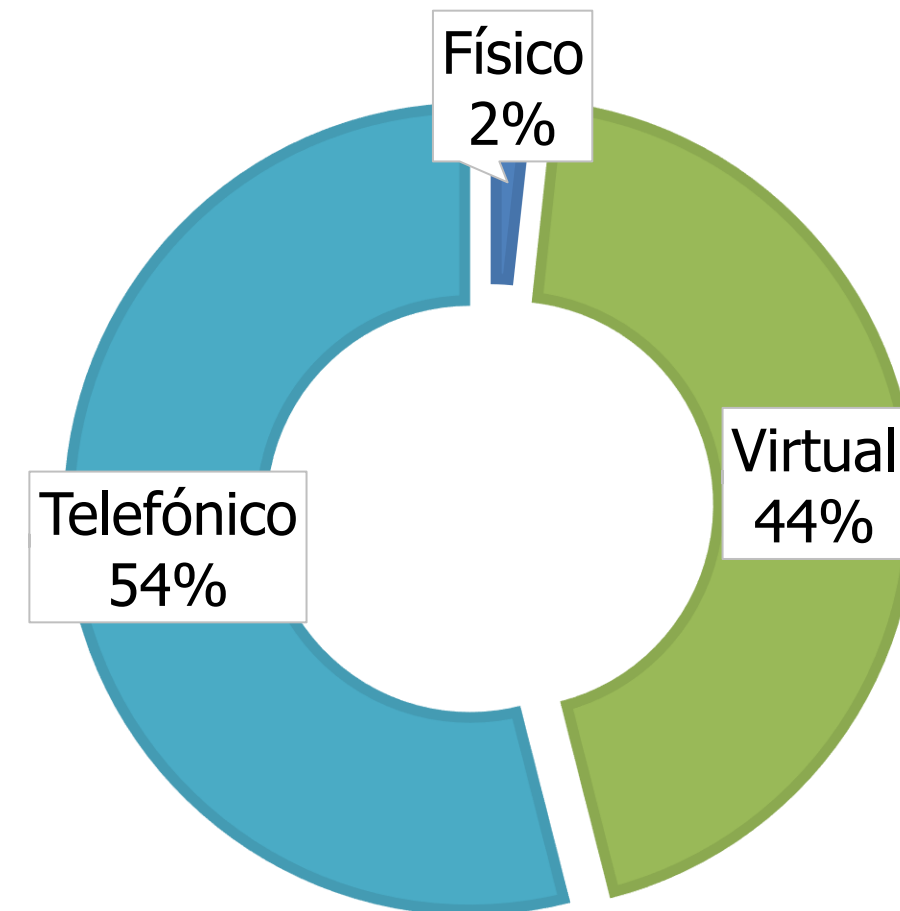
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 32 solicitudes a otras entidades del distrito.



- ❖ Porcentaje total de Calidad en líneas de atención: 88,3%
- ❖ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

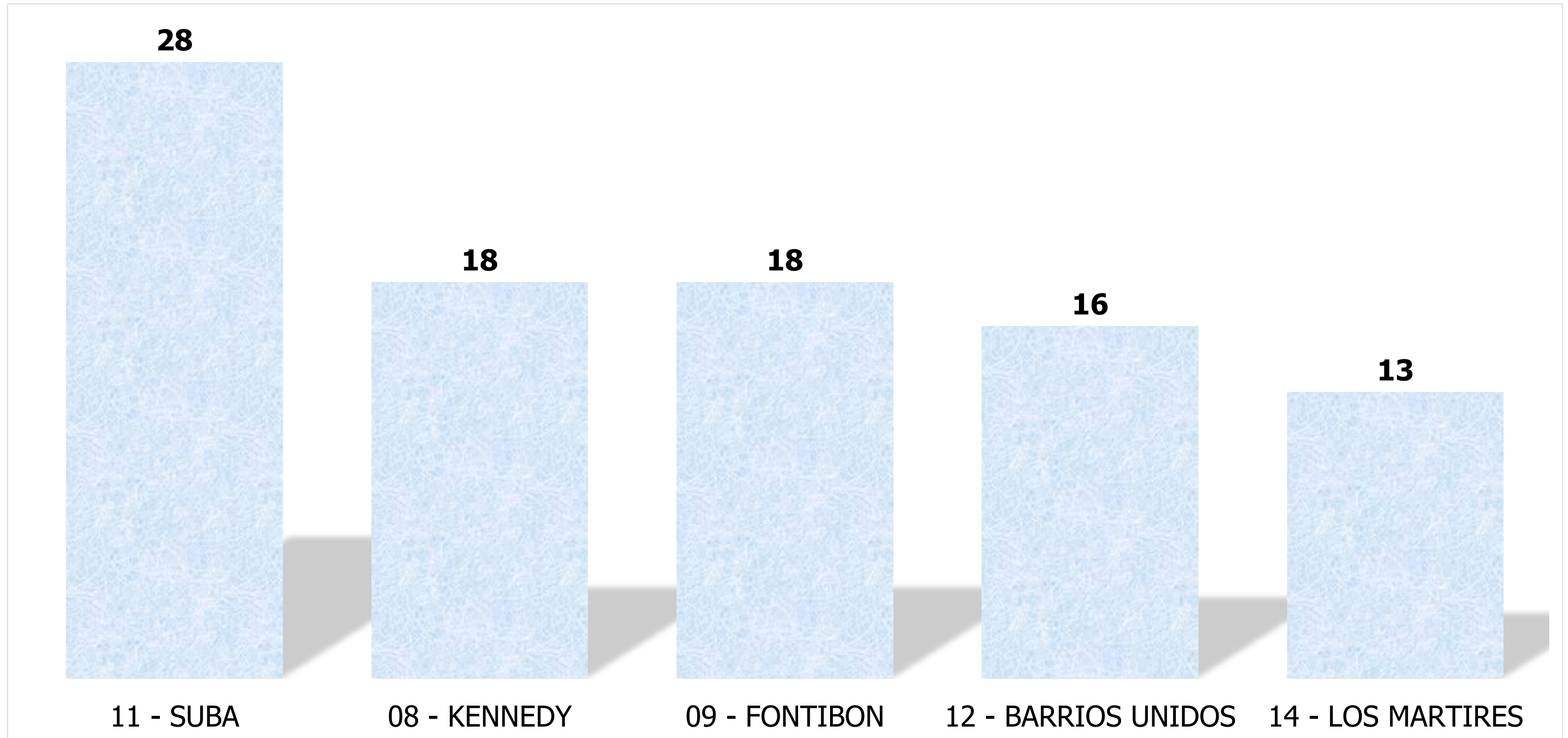
- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 08 días

<b>Físico</b>	<b>995</b>
<b>Virtual</b>	<b>25948</b>
<b>Telefónico</b>	<b>31586</b>



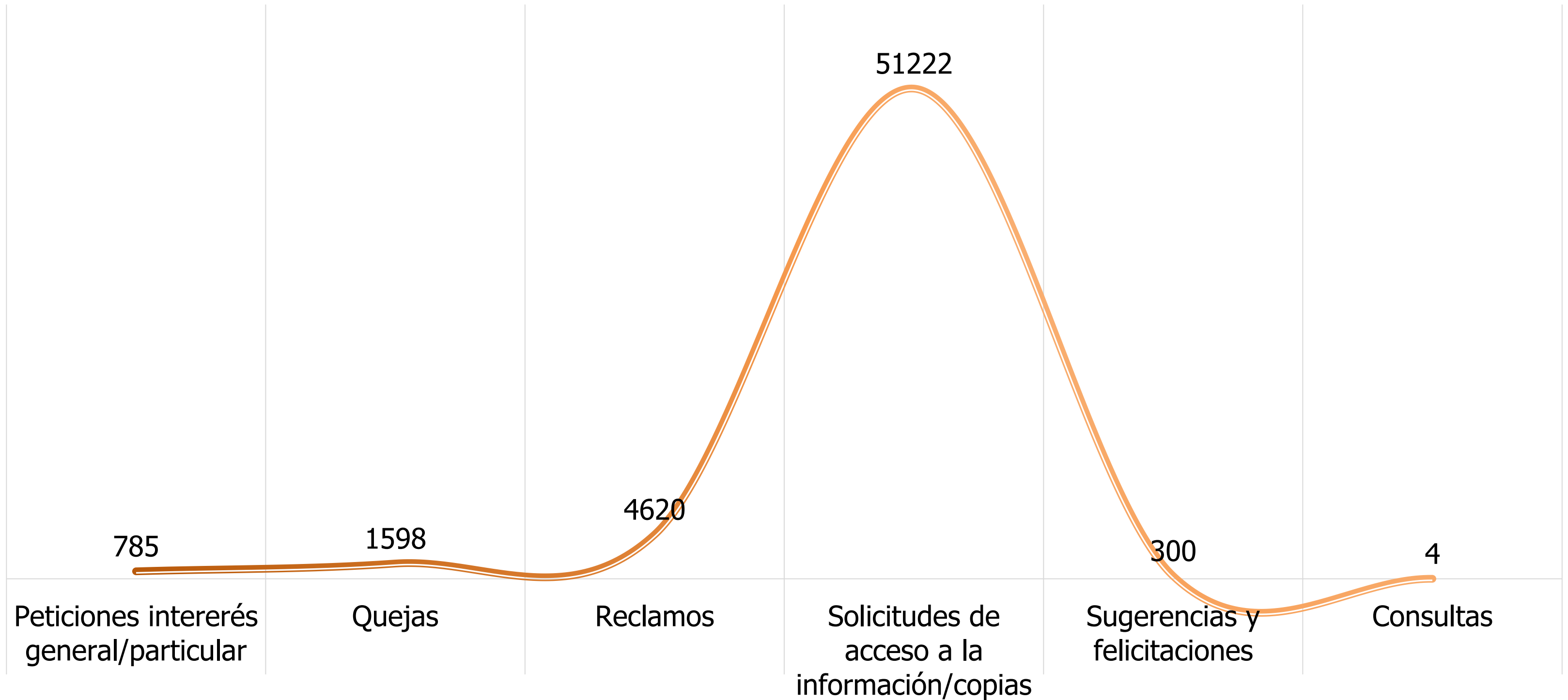
- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 58529 peticiones, de las cuales 1210 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 56364 en la plataforma CRM de Recaudo y 955 en el sistema de gestión documental de TRANSMILENIO S.A.

# LOCALIDAD

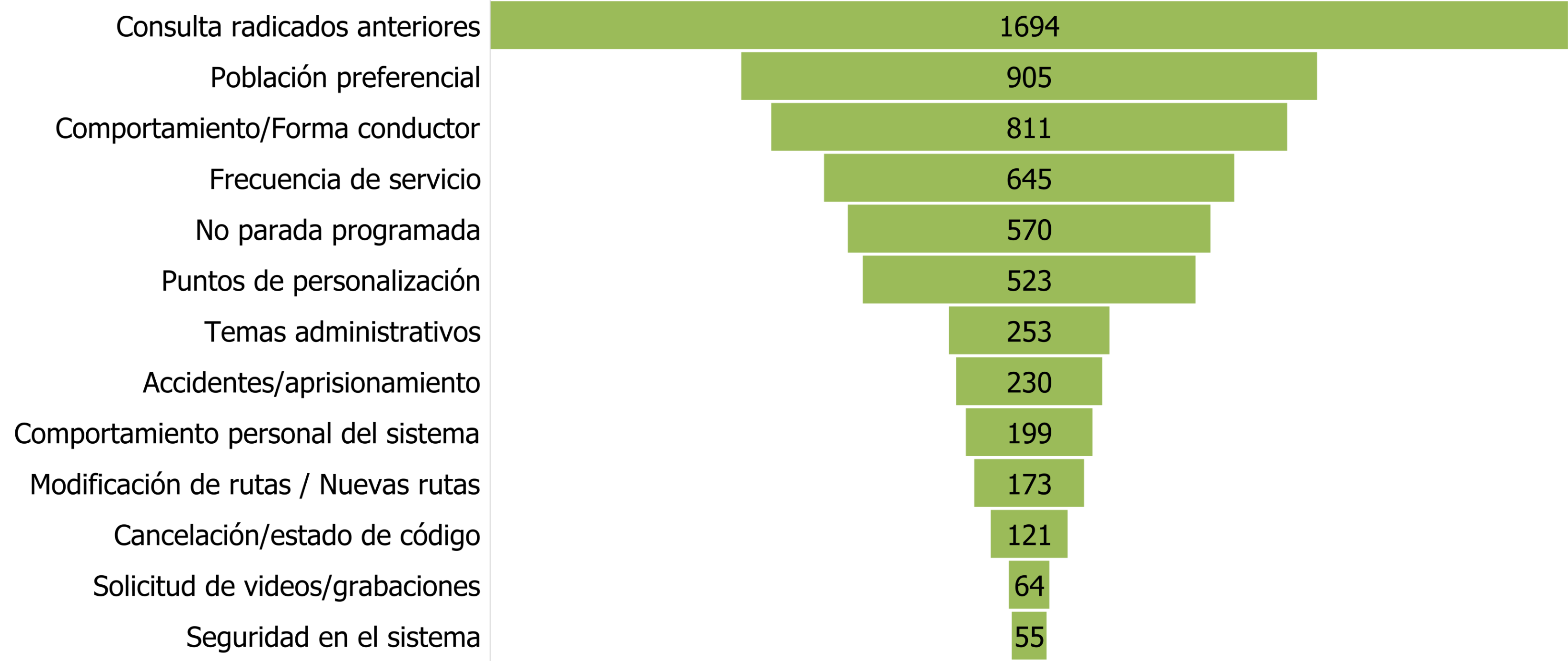


# TIPO DE REQUERIMIENTO

✓ En el periodo se clasificaron (0) denuncias por posible acto de corrupción.



# SUBTEMA RECURRENTE EN LOS DIFERENTES CANALES



➤ La temática más recurrente fue bloqueo de tarjeta con un total de 34891 peticiones seguida de Recarga digital con un total de 8138 peticiones.



TRANSMILENIO S.A.

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

