



INFORME NOVIEMBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A
2023

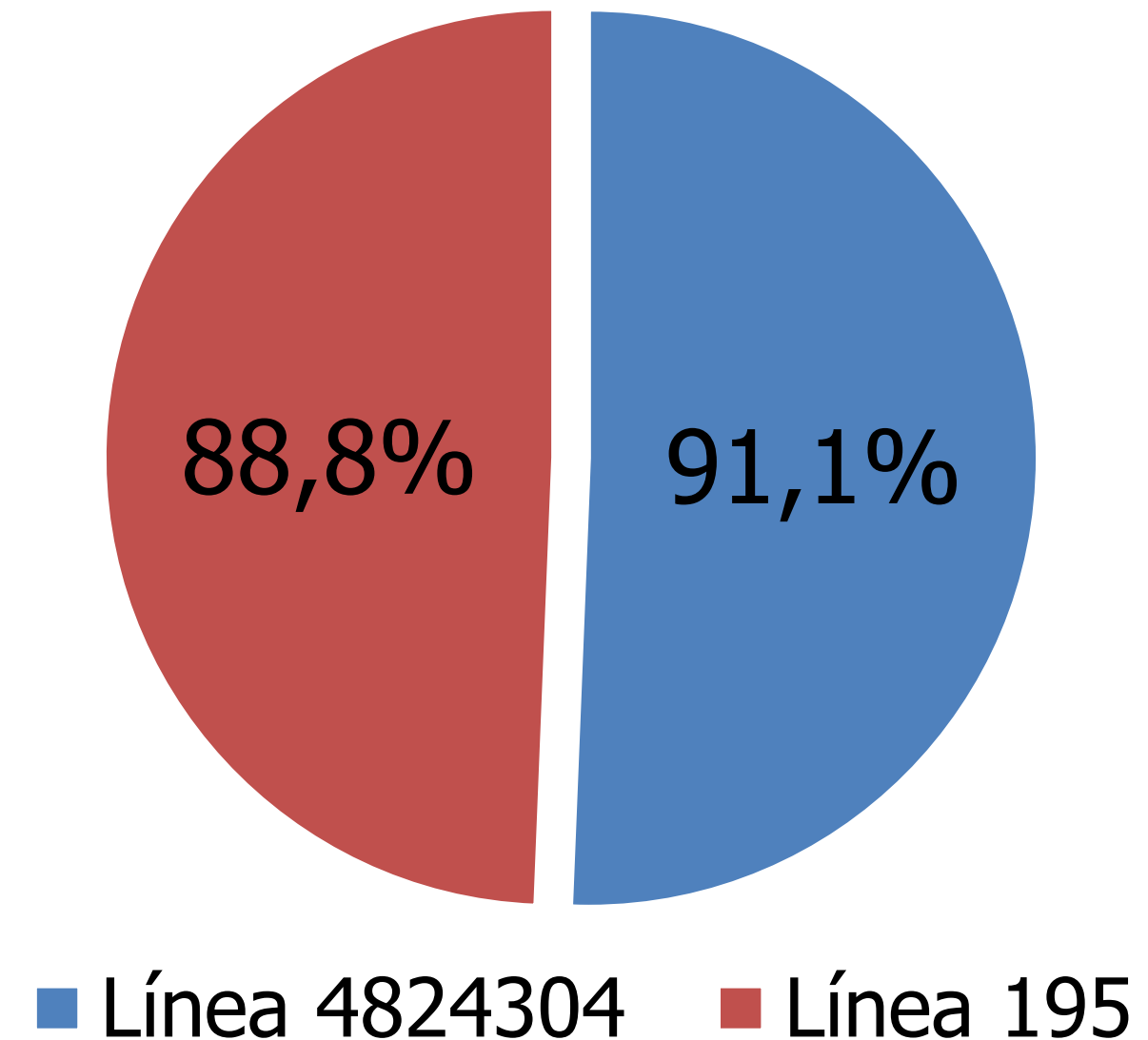


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

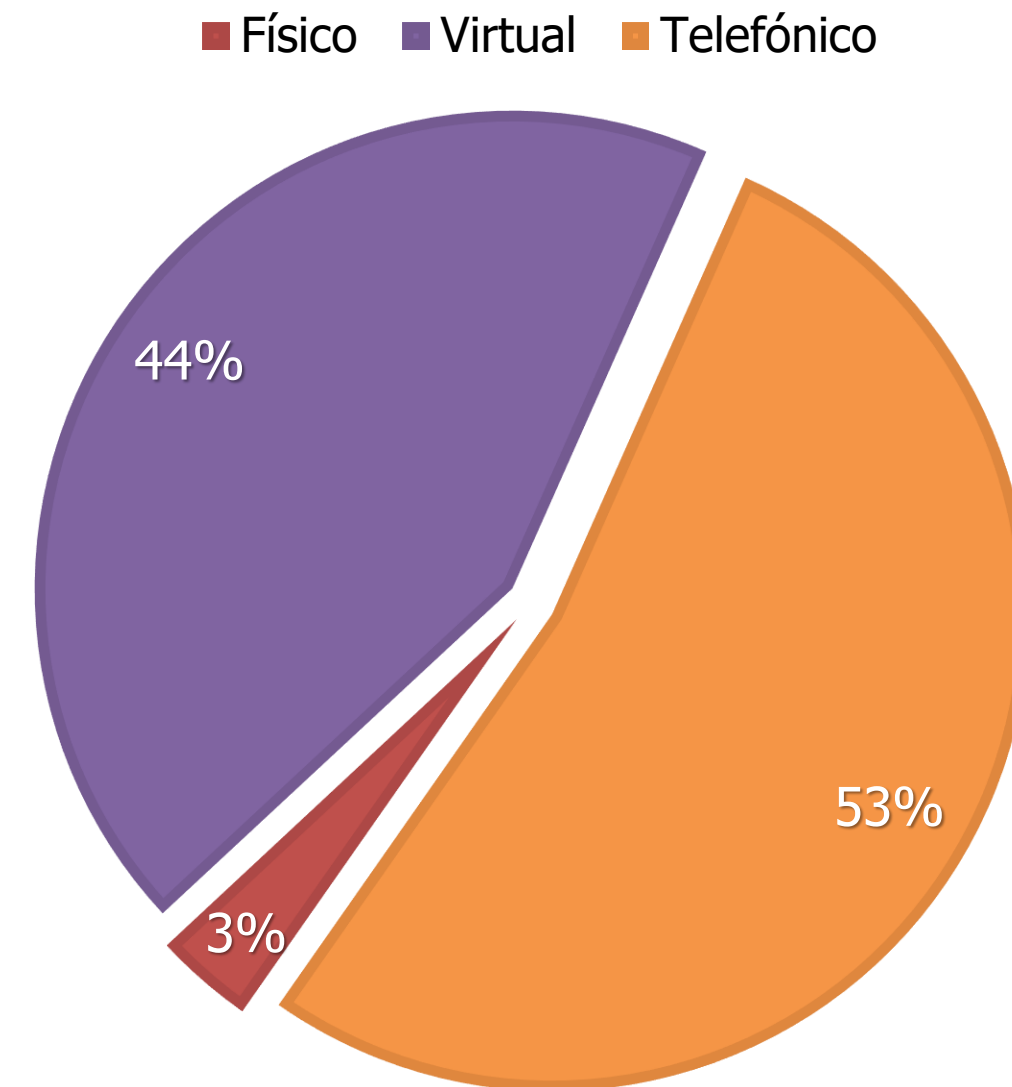
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 13 solicitudes a otras entidades del distrito.



❖ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

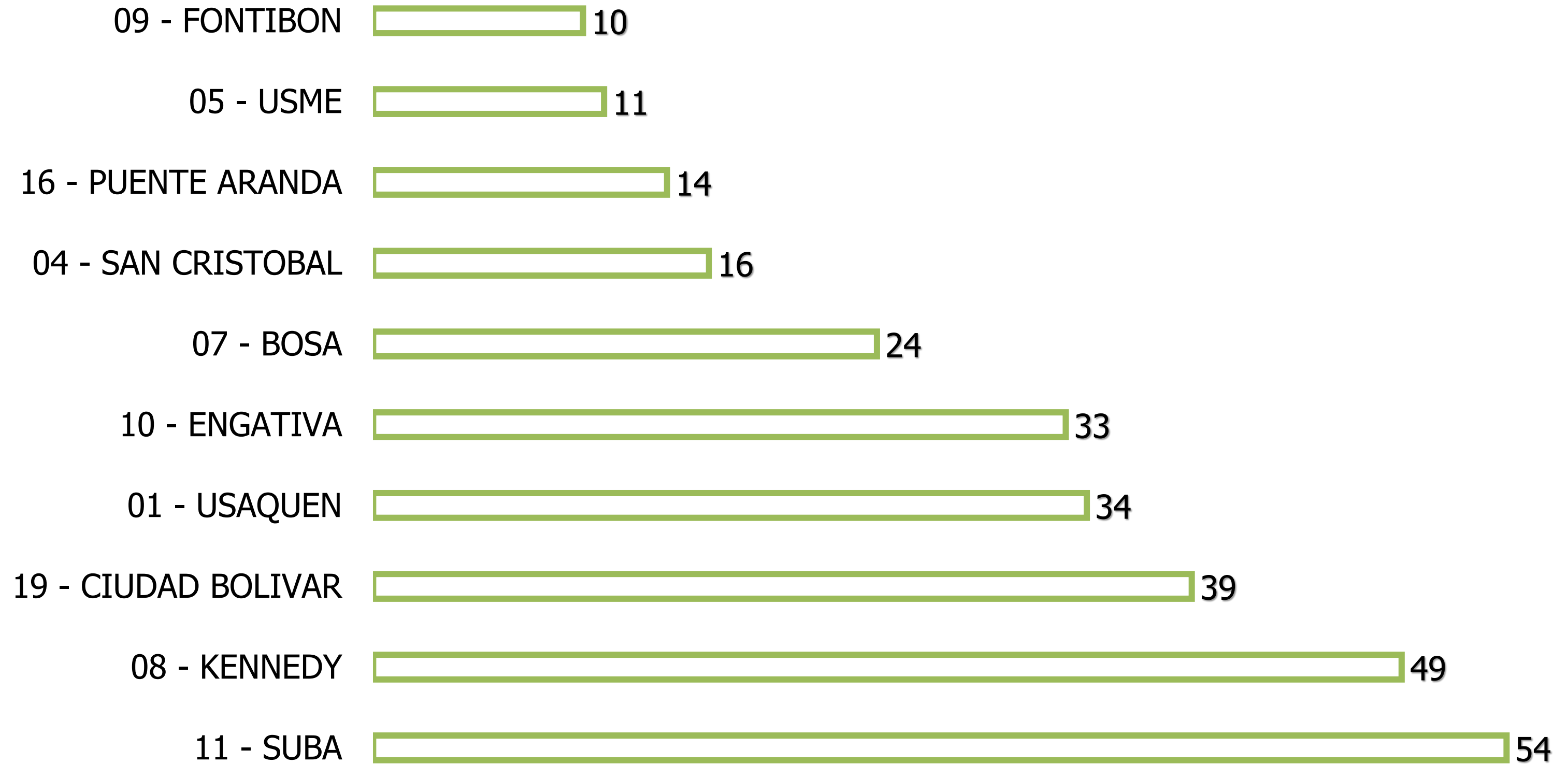
- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 09 días

Físico	1818
Virtual	23664
Telefónico	28819



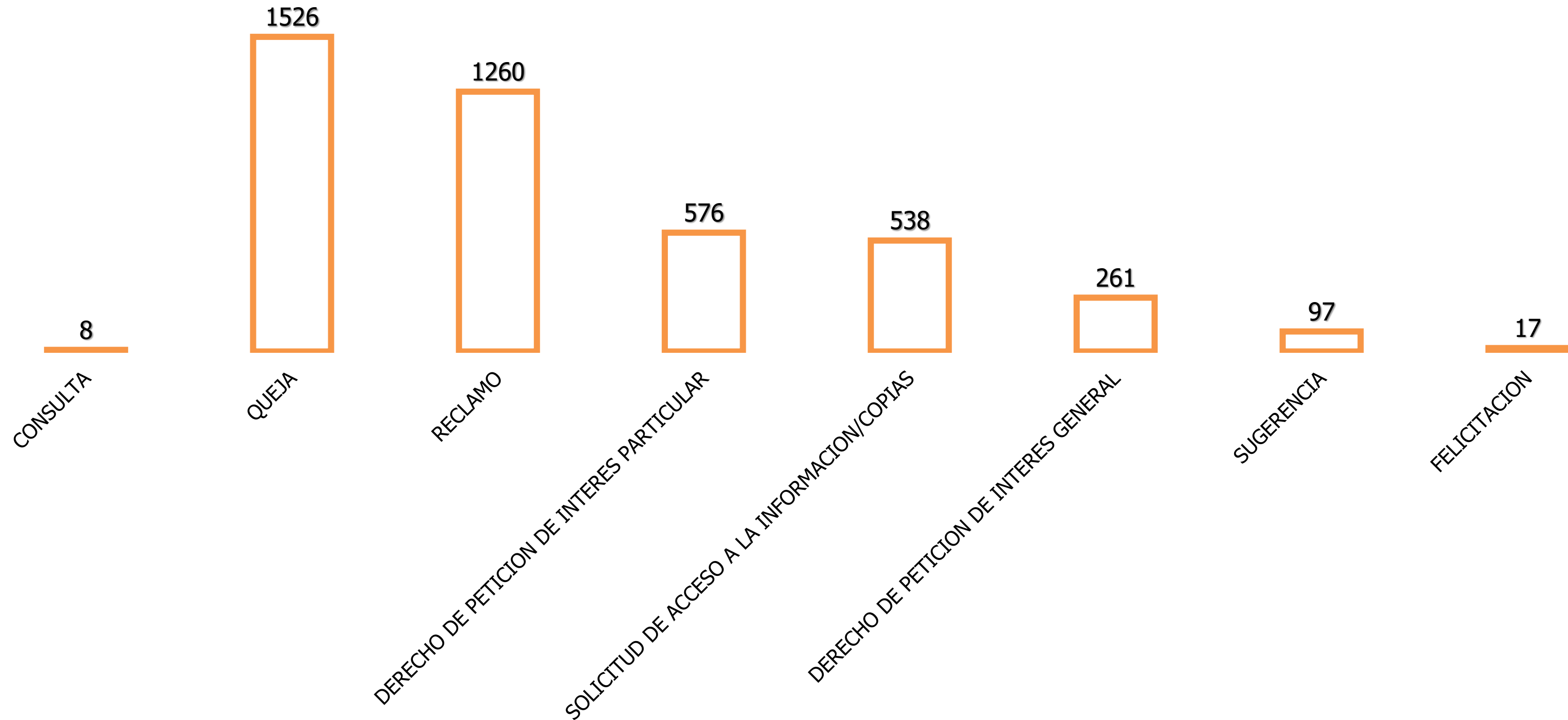
- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 54301 peticiones, de las cuales 1891 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 51515 en la plataforma CRM de Recaudo y 895 de la integración del Sistema de gestión documental interno de TRANSMILENIO S.A.

LOCALIDAD

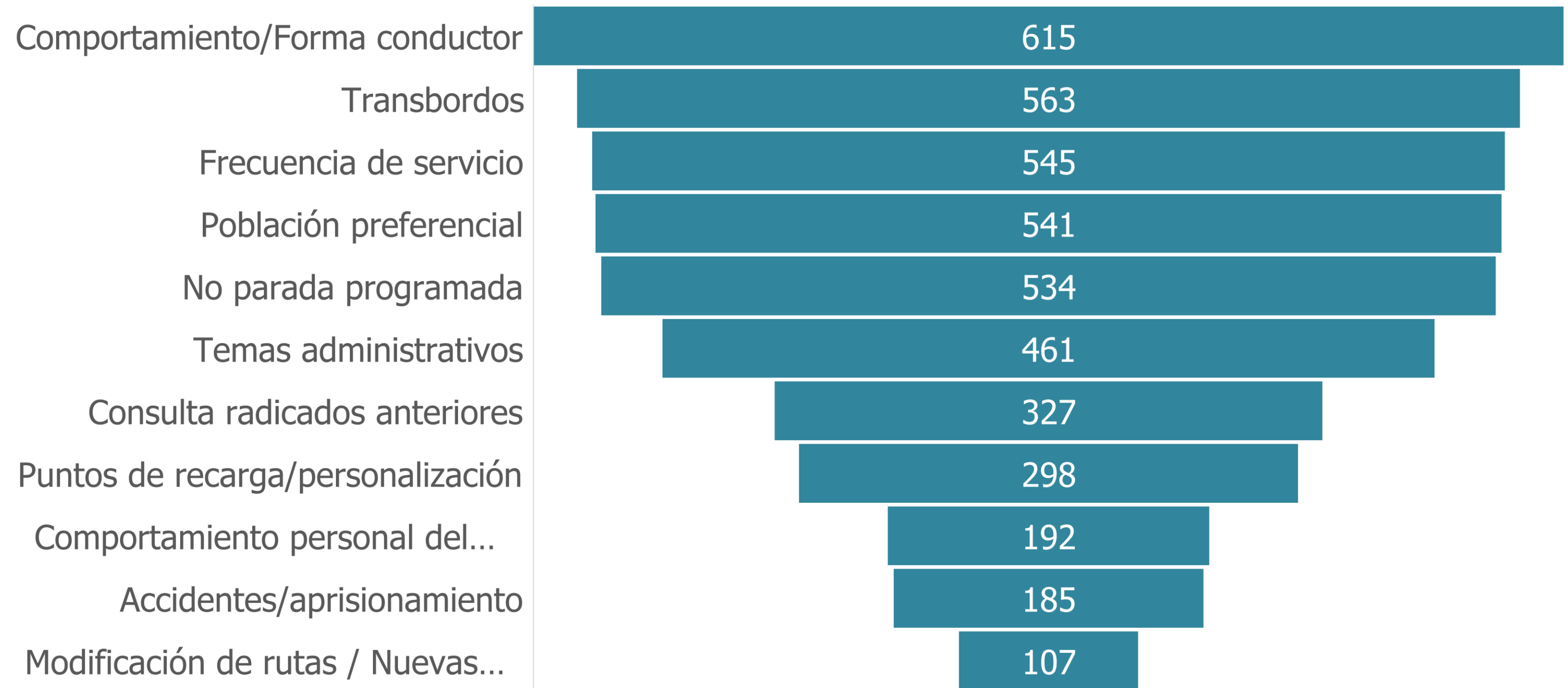


TIPO DE REQUERIMIENTO

✓ En el periodo se clasificó (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 32703 peticiones.



TRANSMILENIO S.A.

www.TransMilenio.gov.co

