



INFORME DICIEMBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A
2023

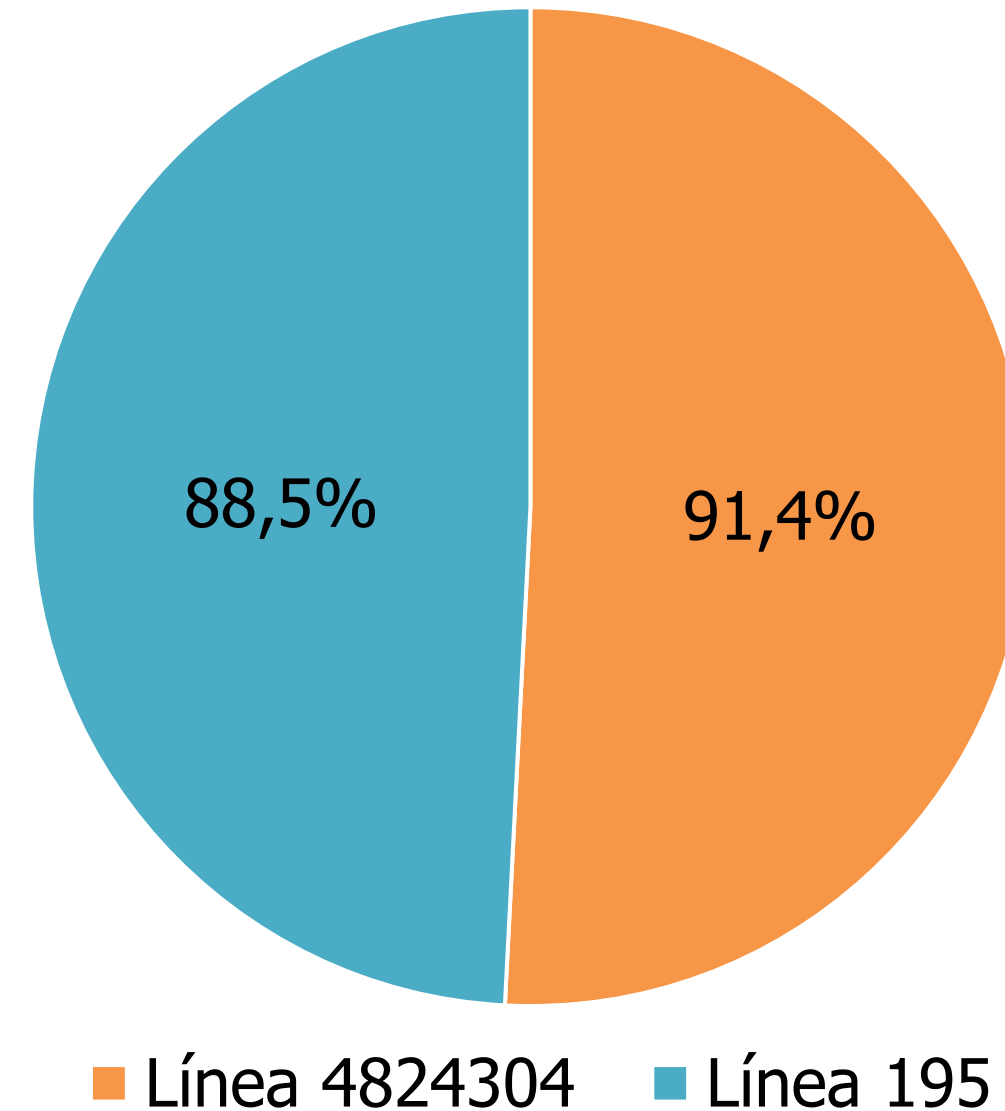


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

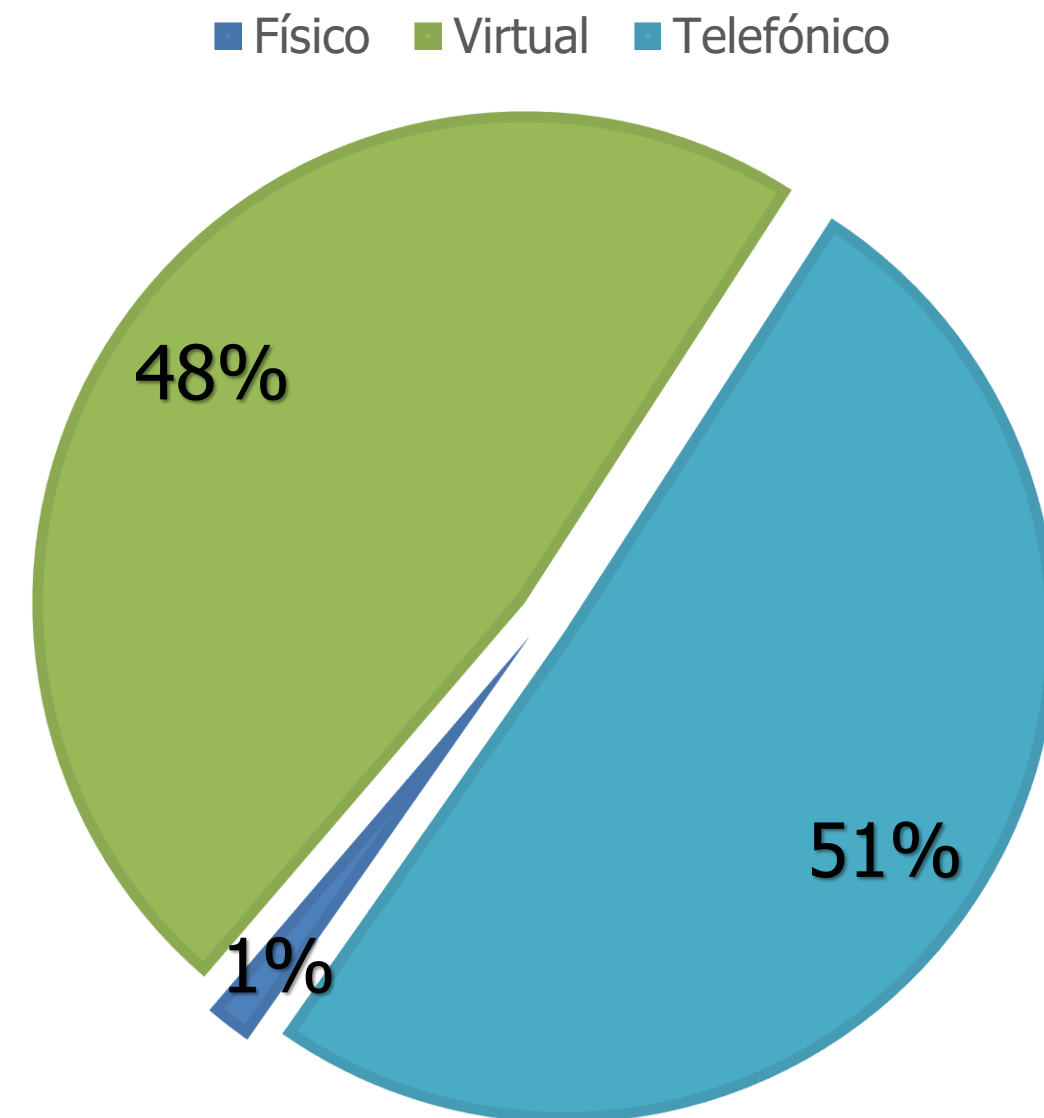
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 11 solicitudes a otras entidades del distrito.



❖ 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	737
Virtual	22657
Telefónico	23954



- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 47348 peticiones, de las cuales 637 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 45997 en la plataforma CRM de Recaudo y 714 de la integración del Sistema de gestión documental interno de TRANSMILENIO S.A.

LOCALIDAD

06 - TUNJUELITO 7

01 - USAQUEN 9

09 - FONTIBON 11

19 - CIUDAD BOLIVAR 12

18 - RAFAEL URIBE URIBE 12

04 - SAN CRISTOBAL 13

07 - BOSA 14

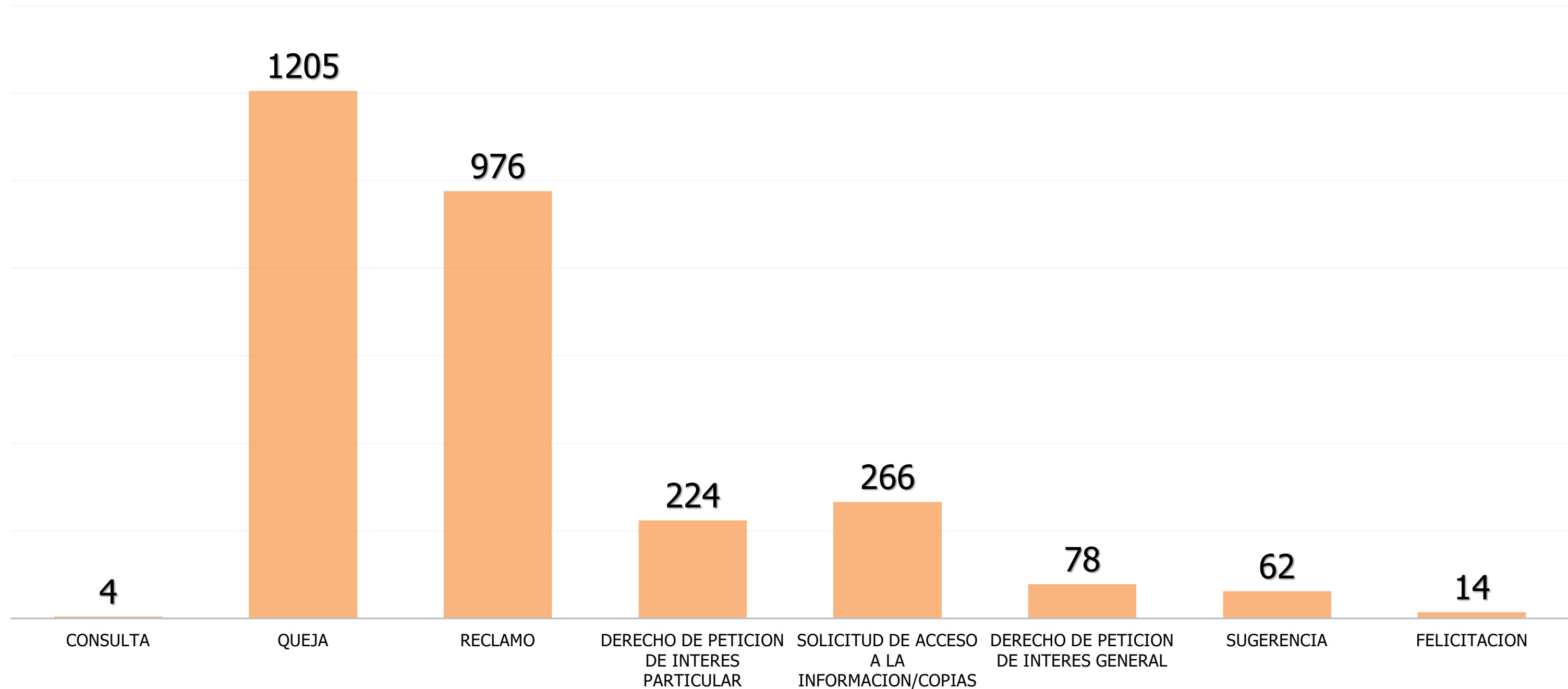
10 - ENGATIVA 19

11 - SUBA 22

08 - KENNEDY 24

TIPO DE REQUERIMIENTO

✓ En el periodo se registró (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 30426 peticiones.



TRANSMILENIO S.A.

www.TransMilenio.gov.co

