# INFORME OCTUBRE
# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A
2023

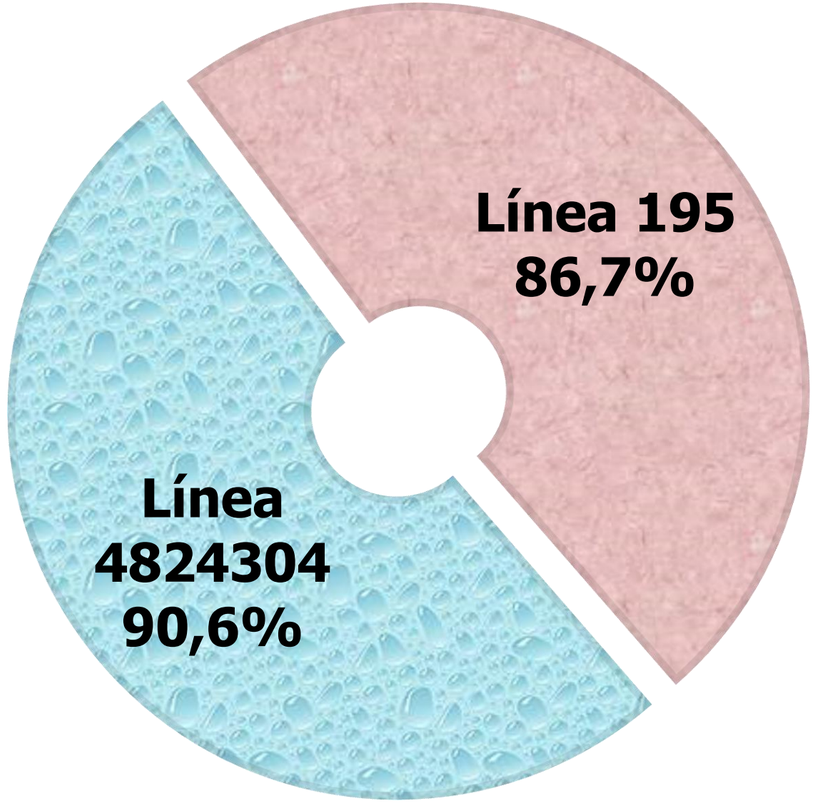
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

# PORCENTAJE DE CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de Octubre 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 23 solicitudes a otras entidades del distrito.

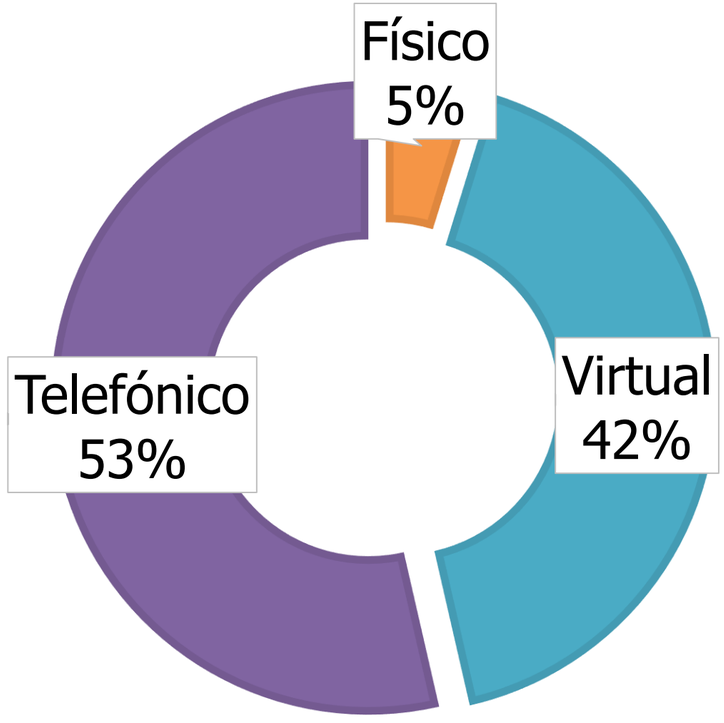



- Porcentaje total de Calidad en líneas de atención: 88,7%
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

# CANAL DE INGRESO

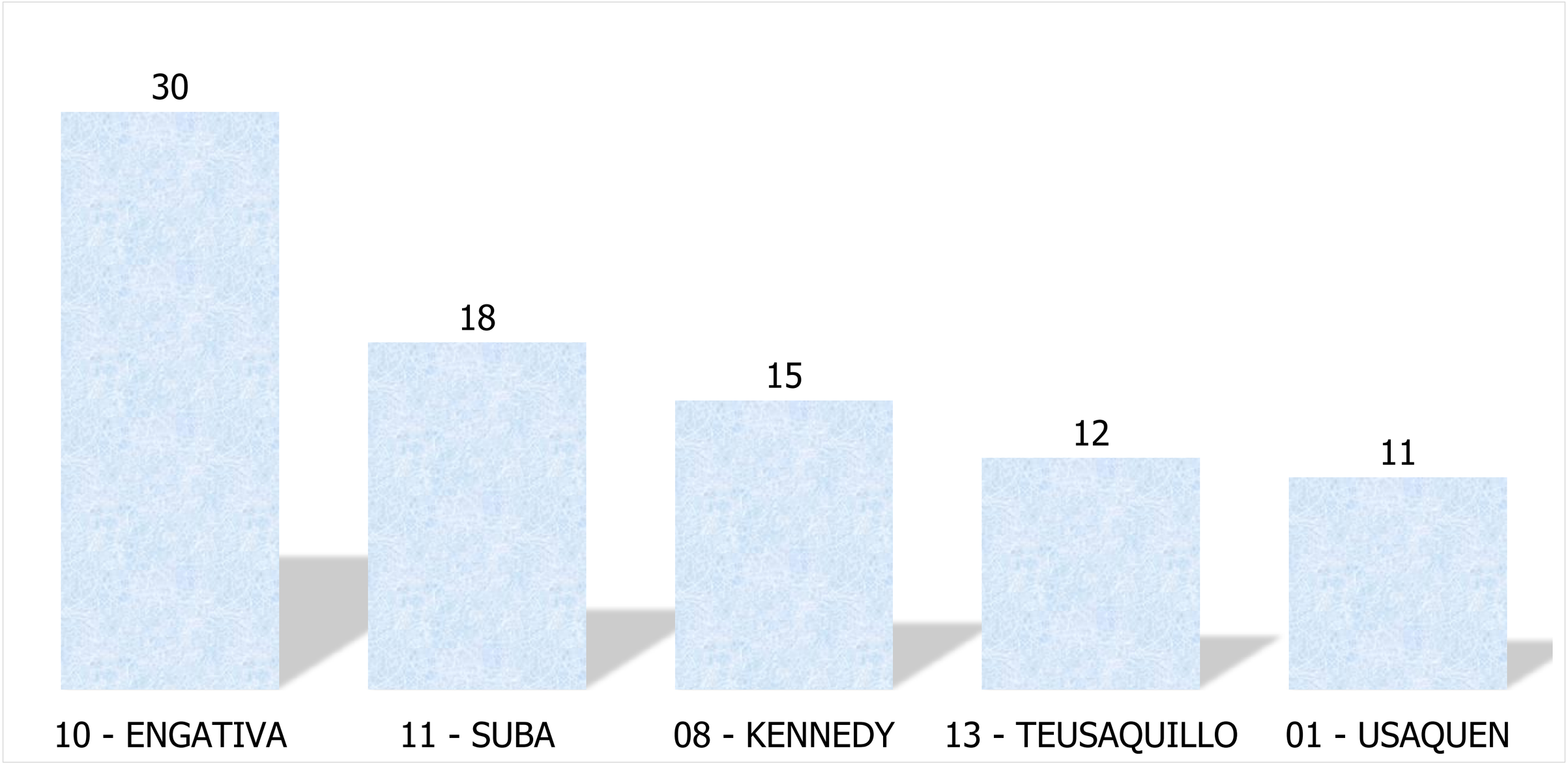
- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 11 días

| | |
|---|---|
| **Físico** | **2802** |
| **Virtual** | **24597** |
| **Telefónico** | **31625** |



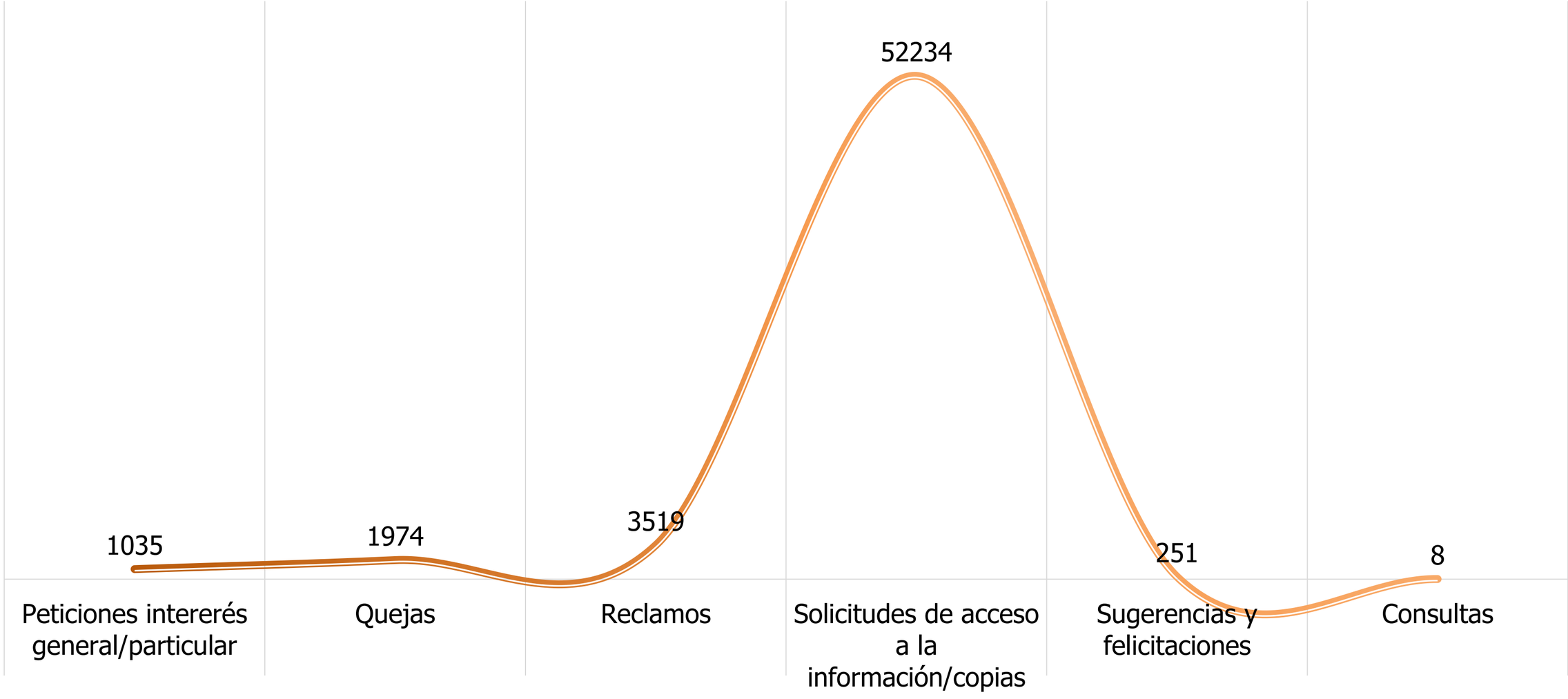

- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 59024 peticiones, de las cuales 2711 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 55325 en la plataforma CRM de Recaudo y 988 en el sistema de gestión documental de TRANSMILENIO S.A.

# LOCALIDAD

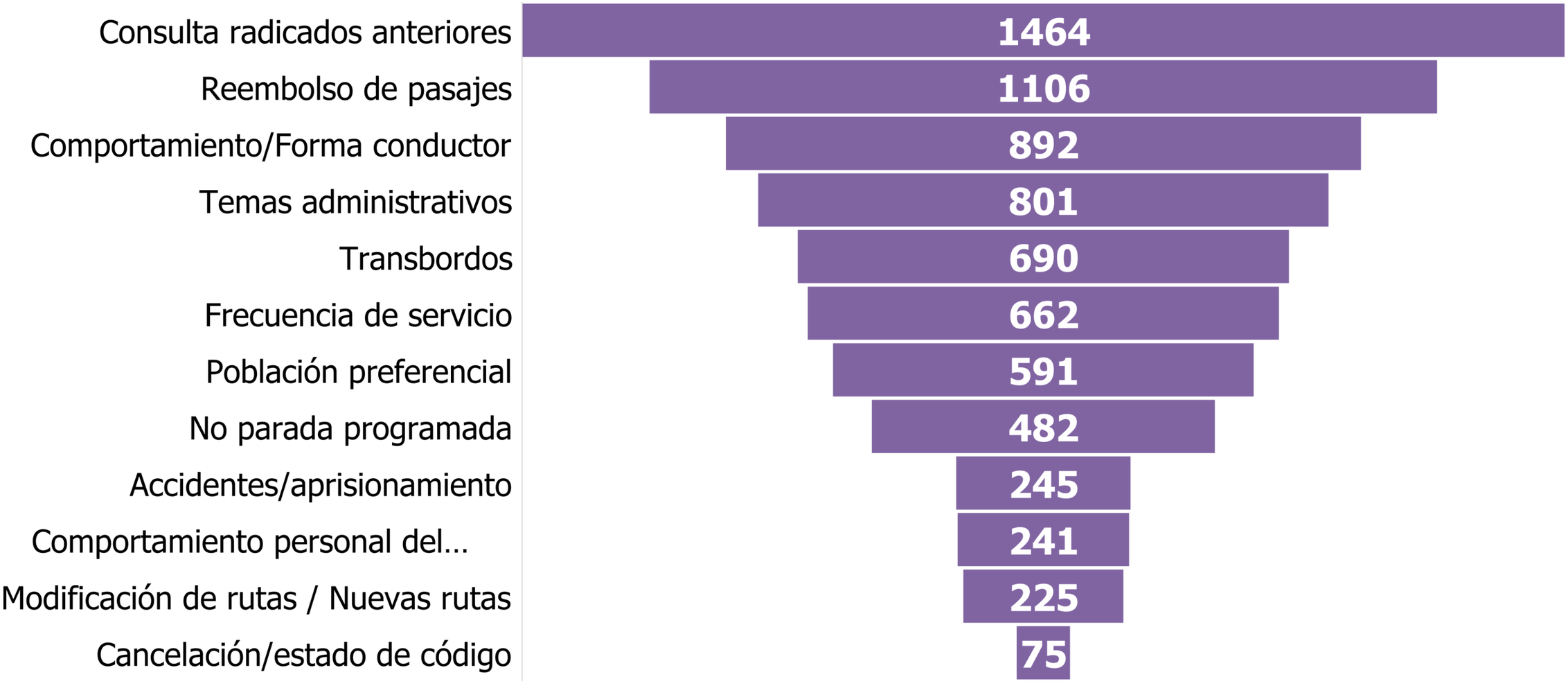

30
18
15
12
11
10 - ENGATIVA
11 - SUBA
08 - KENNEDY
13 - TEUSAQUILLO
01 - USAQUEN

# TIPO DE REQUERIMIENTO

- ✓ En el periodo se clasificaron (3) denuncias por posible acto de corrupción.



# SUBTEMA RECURRENTE EN LOS DIFERENTES CANALES




- La temática más recurrente fue bloqueo de tarjeta con un total de 34804 peticiones seguida de Recarga digital con un total de 9946 peticiones.

TRANSMILENIO S.A.

www.TransMilenio.gov.co