



INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

ENERO | 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



TRANSMILENIO



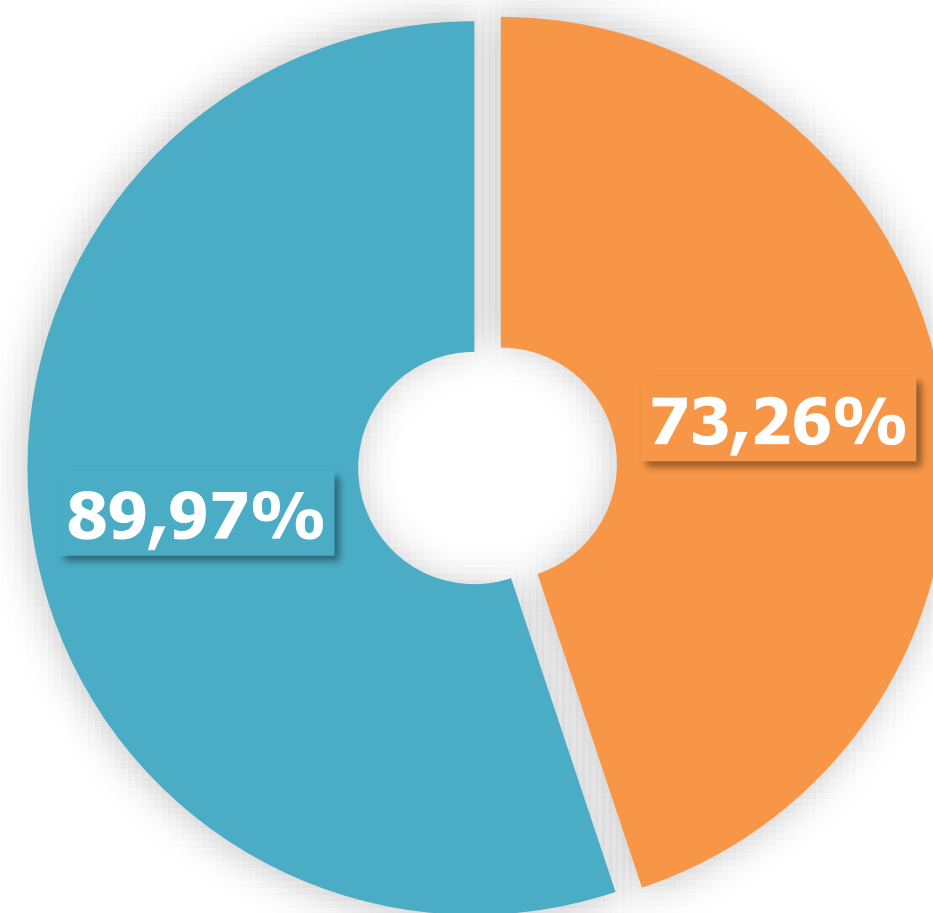


CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dió traslado de 45 solicitudes a otras entidades del distrito.

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

■ Línea 195 ■ Línea 4824304

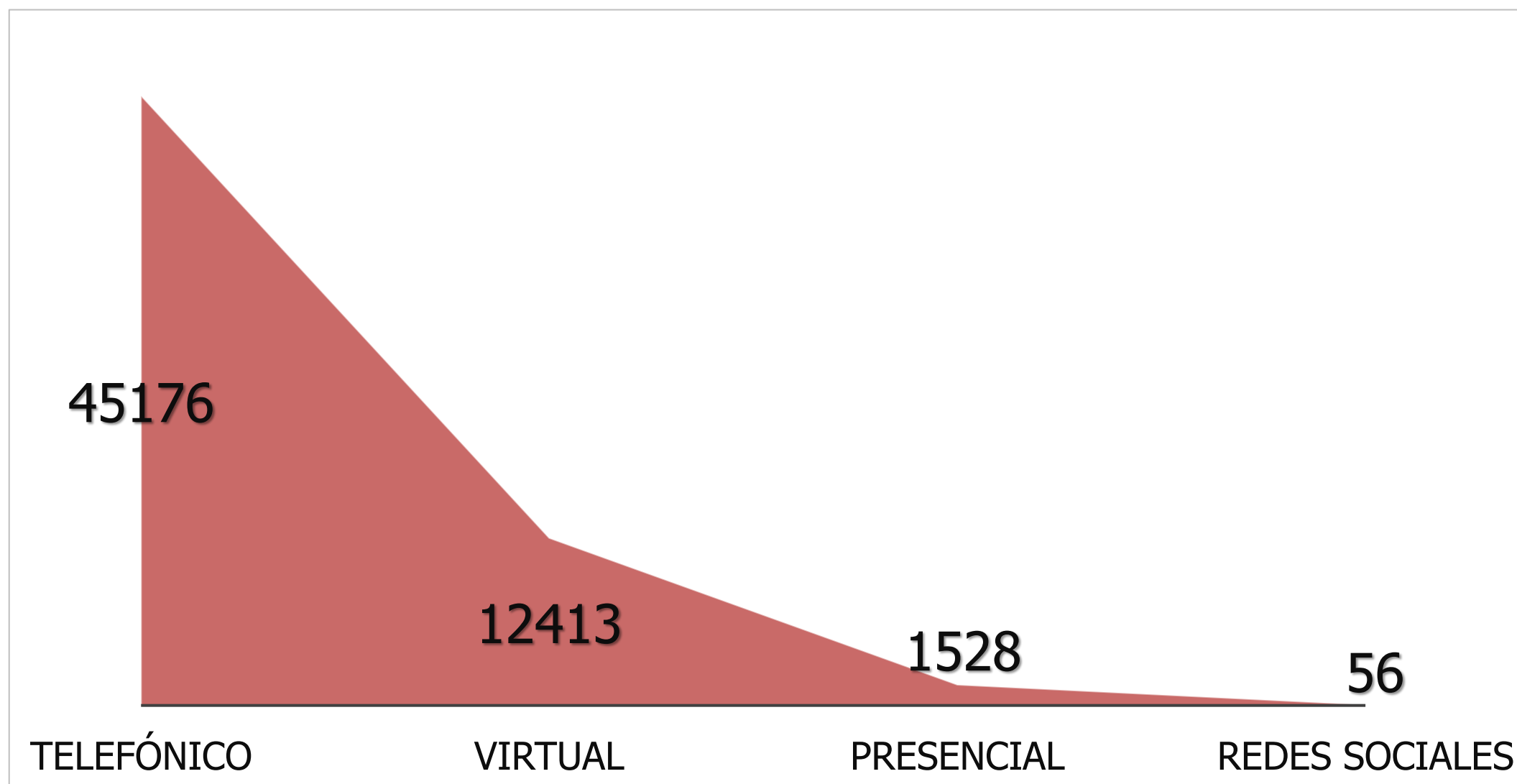


❖ Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de enero de 2024.



CANAL DE INGRESO

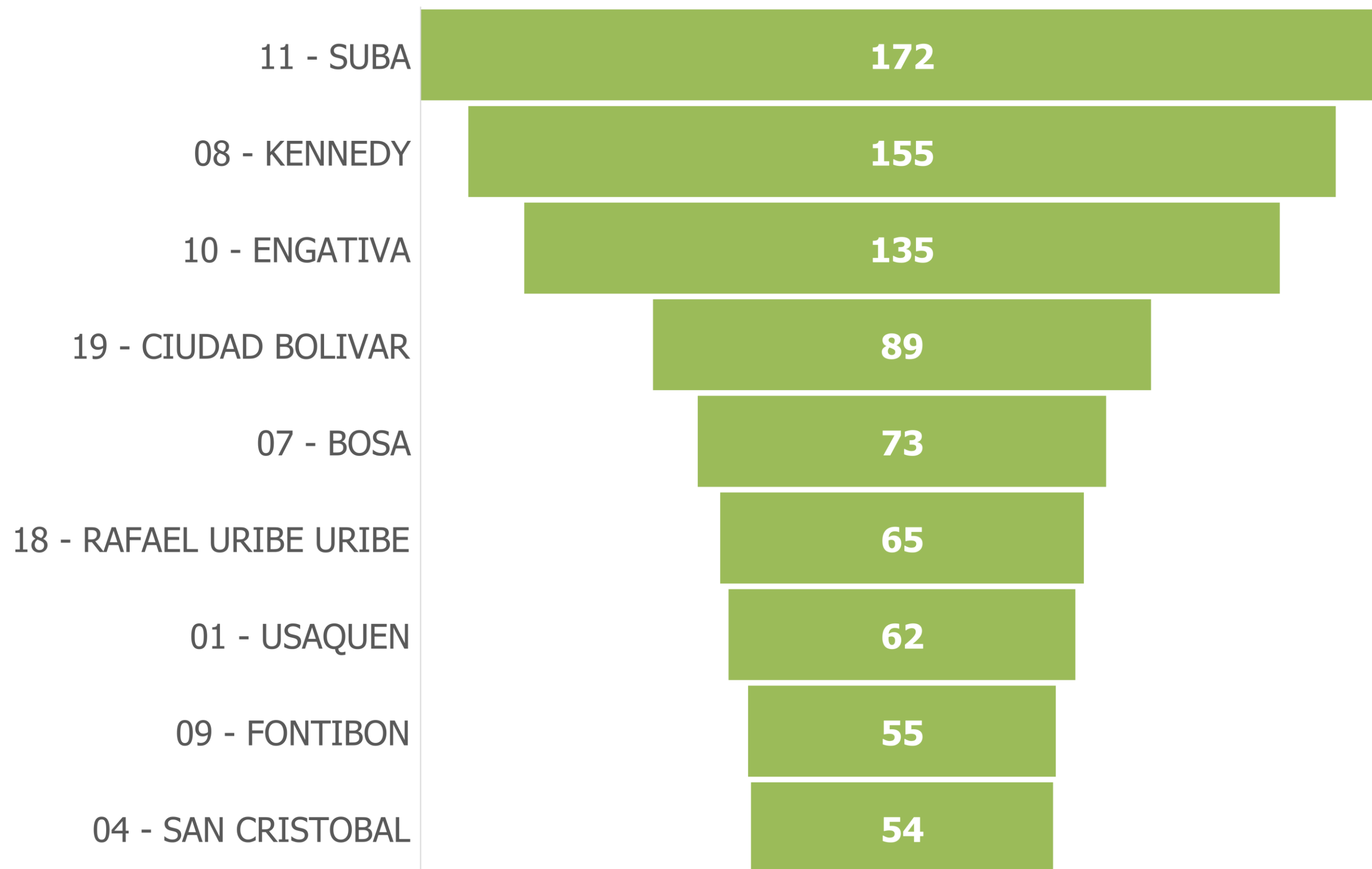
En el periodo se tramitaron un total de 59.173 peticiones, de las cuales 2.967 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha (de las cuales 1.479 fueron de la integración del Sistema de documental interno) y 56.206 en la plataforma CRM de Recaudo.



- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 14 días



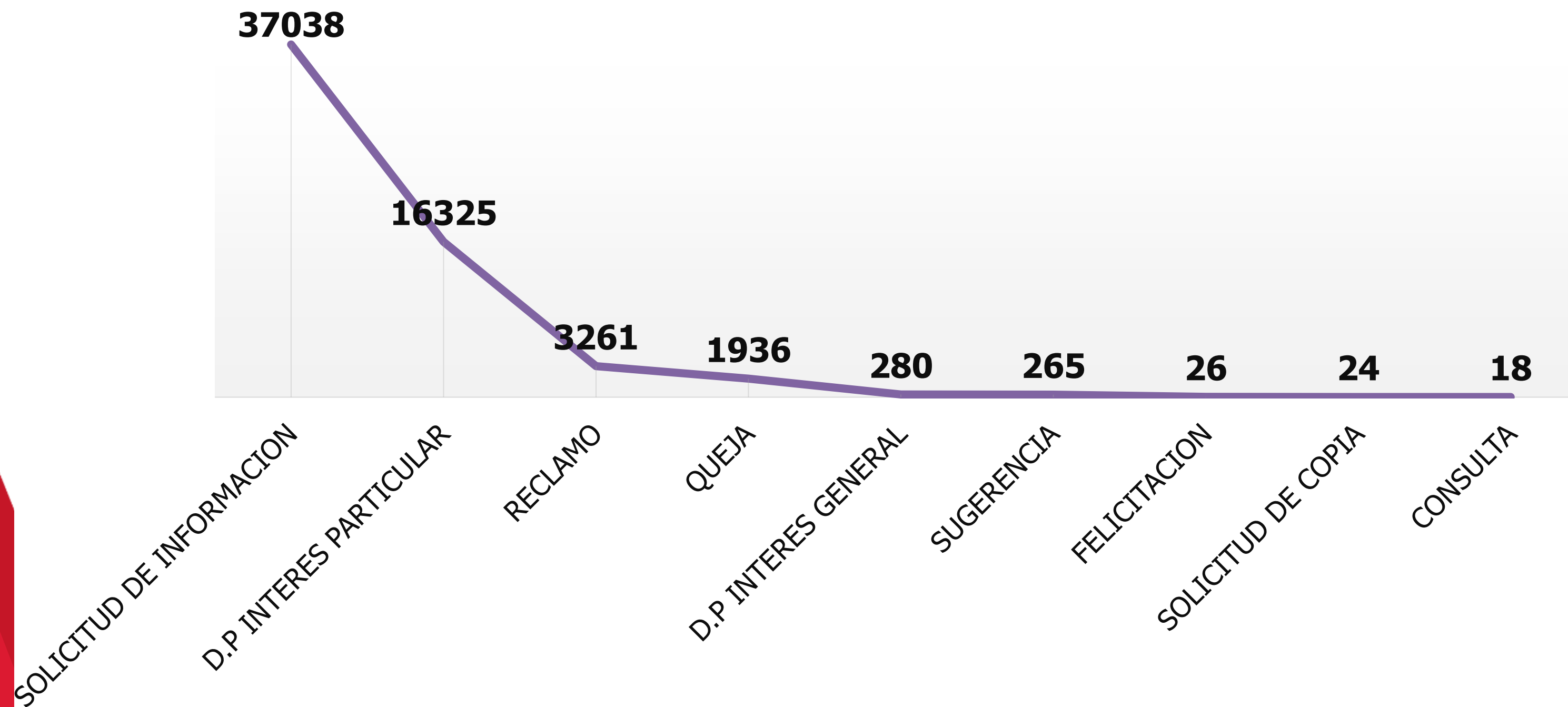
LOCALIDAD





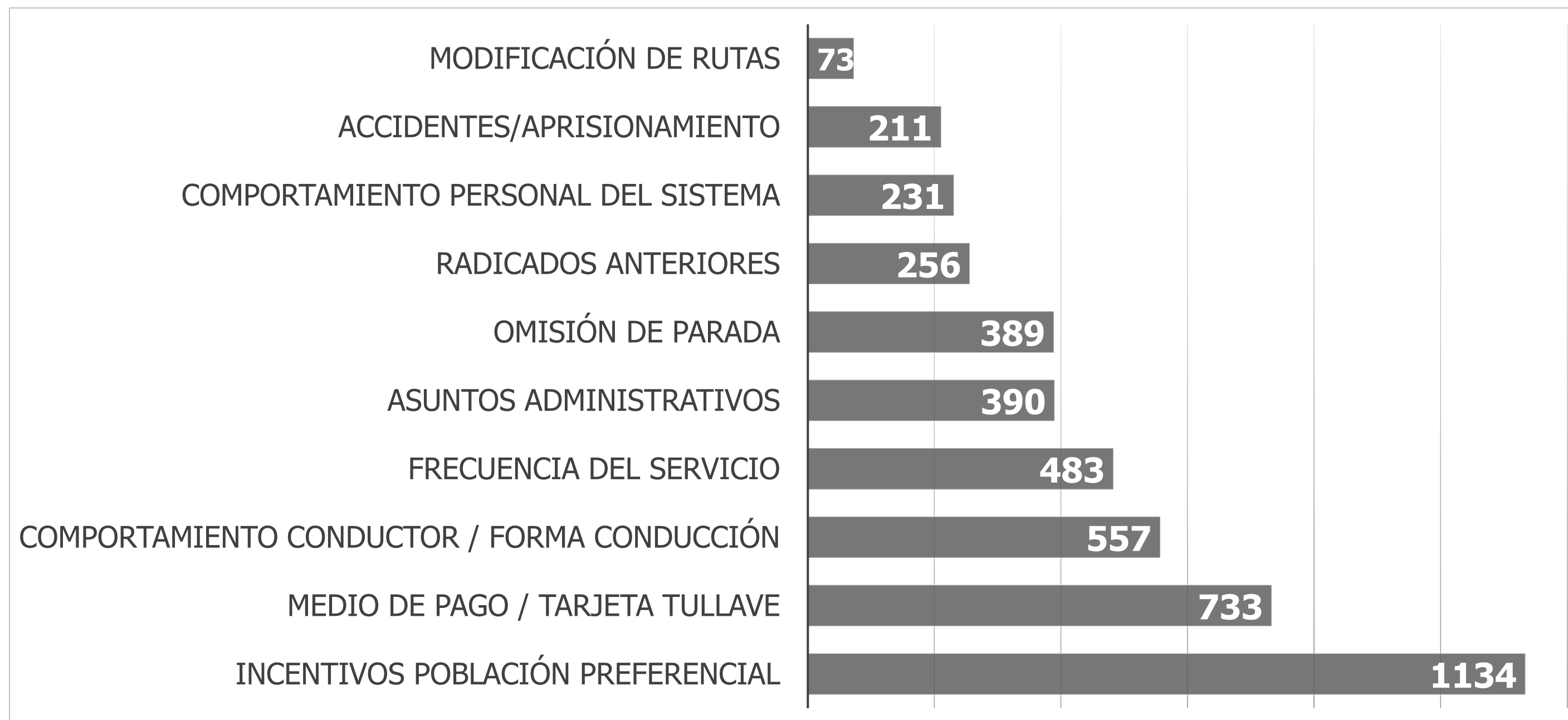
TIPO DE REQUERIMIENTO

- ✓ En el periodo se clasificó (0) denuncias por posibles actos de corrupción.





SUBTEMA RECURRENTE EN LOS DIFERENTES CANALES



- La temática más recurrente fue bloqueo de la tarjeta TuLlave con un total de 39.168 peticiones.

Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO 

TransMilenio 

@TransMilenio 

@TransMilenio 

@tmtransmileniooficial 

www.transmilenio.gov.co

