



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

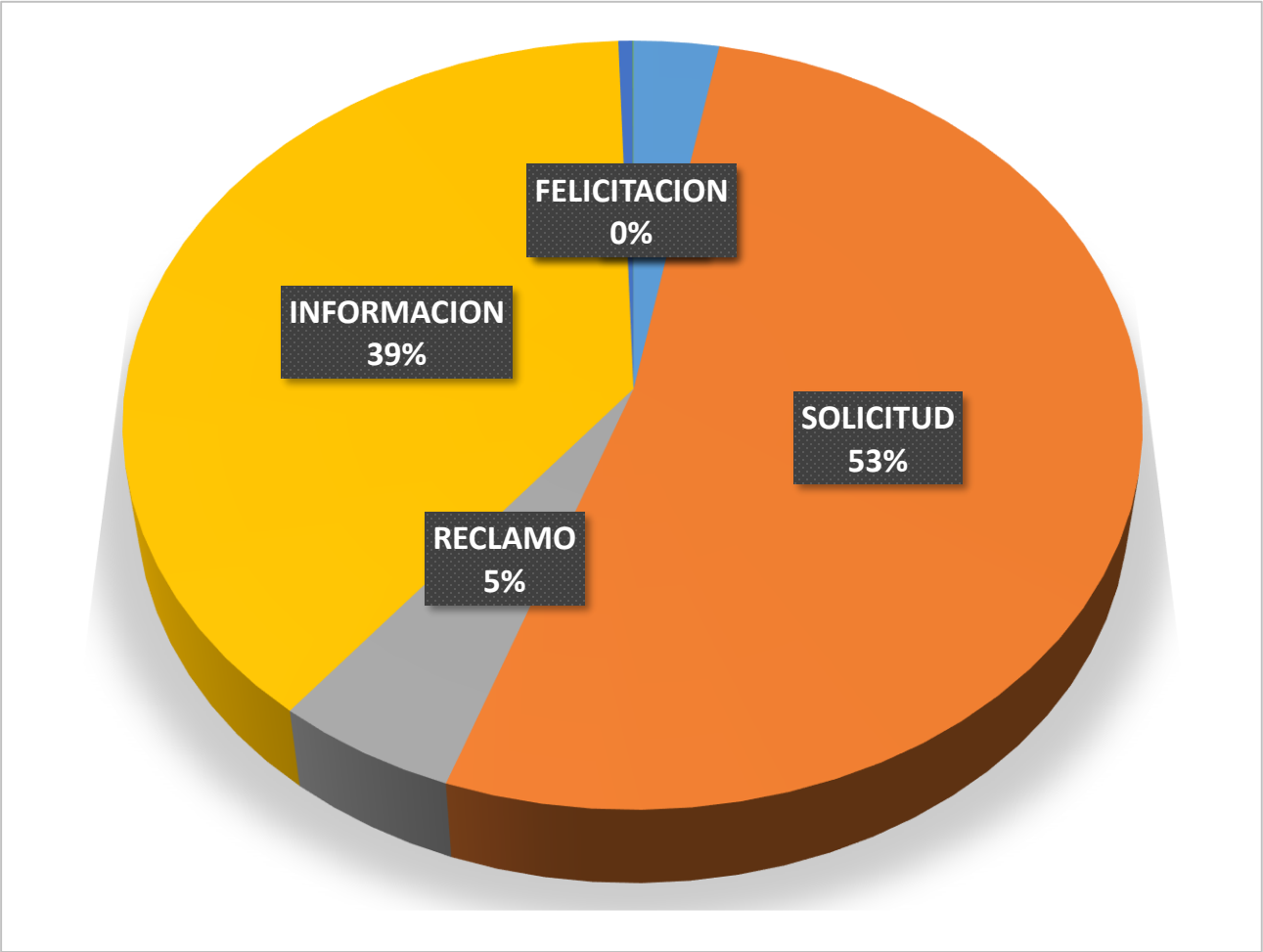
TRANSMILENIO S.A.

FEBRERO 2021



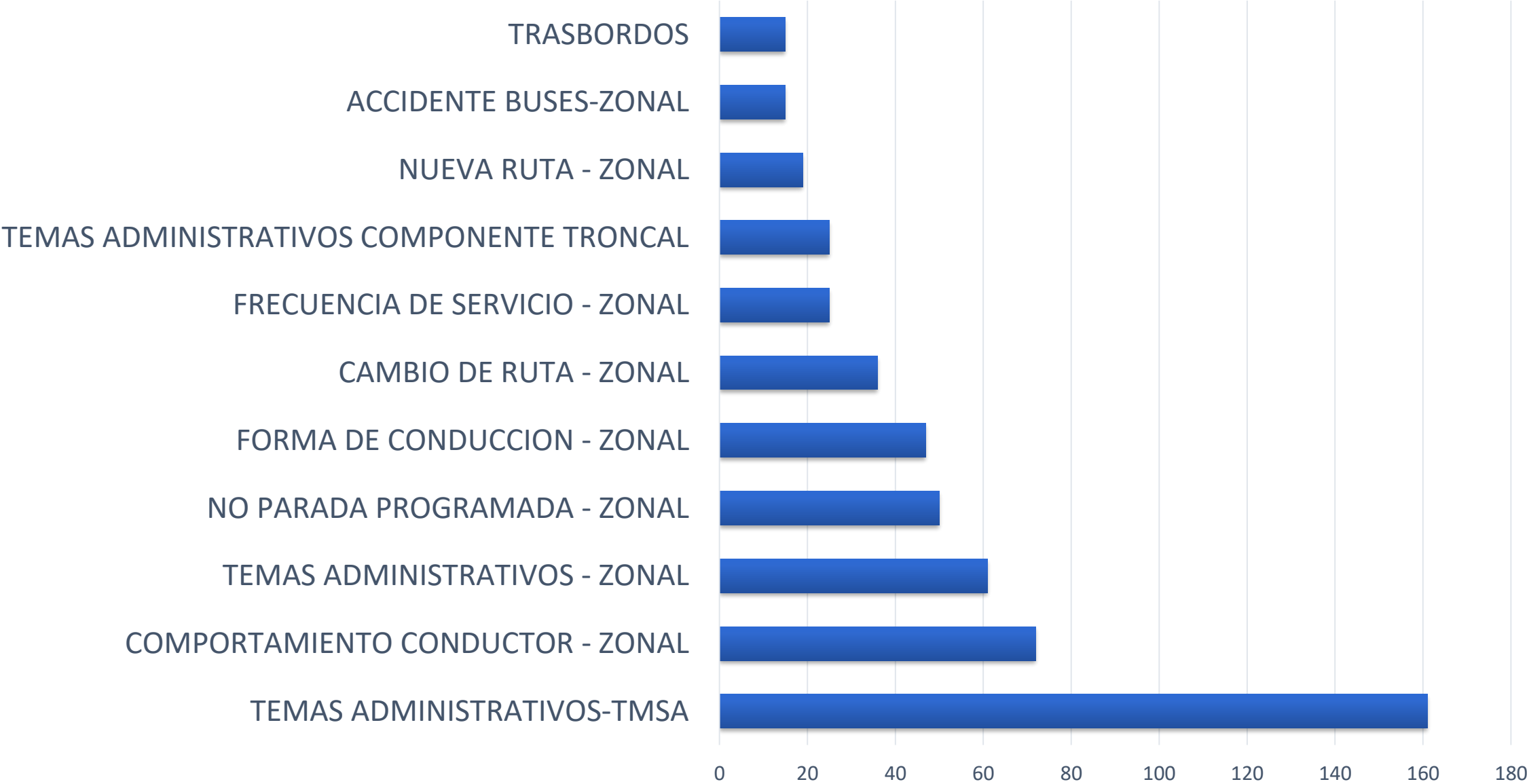
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO	CANTIDAD
Queja	892
Solicitud	15838
Reclamo	1599
Información	11687
Sugerencia	147
Felicitación	11
TOTAL	30174



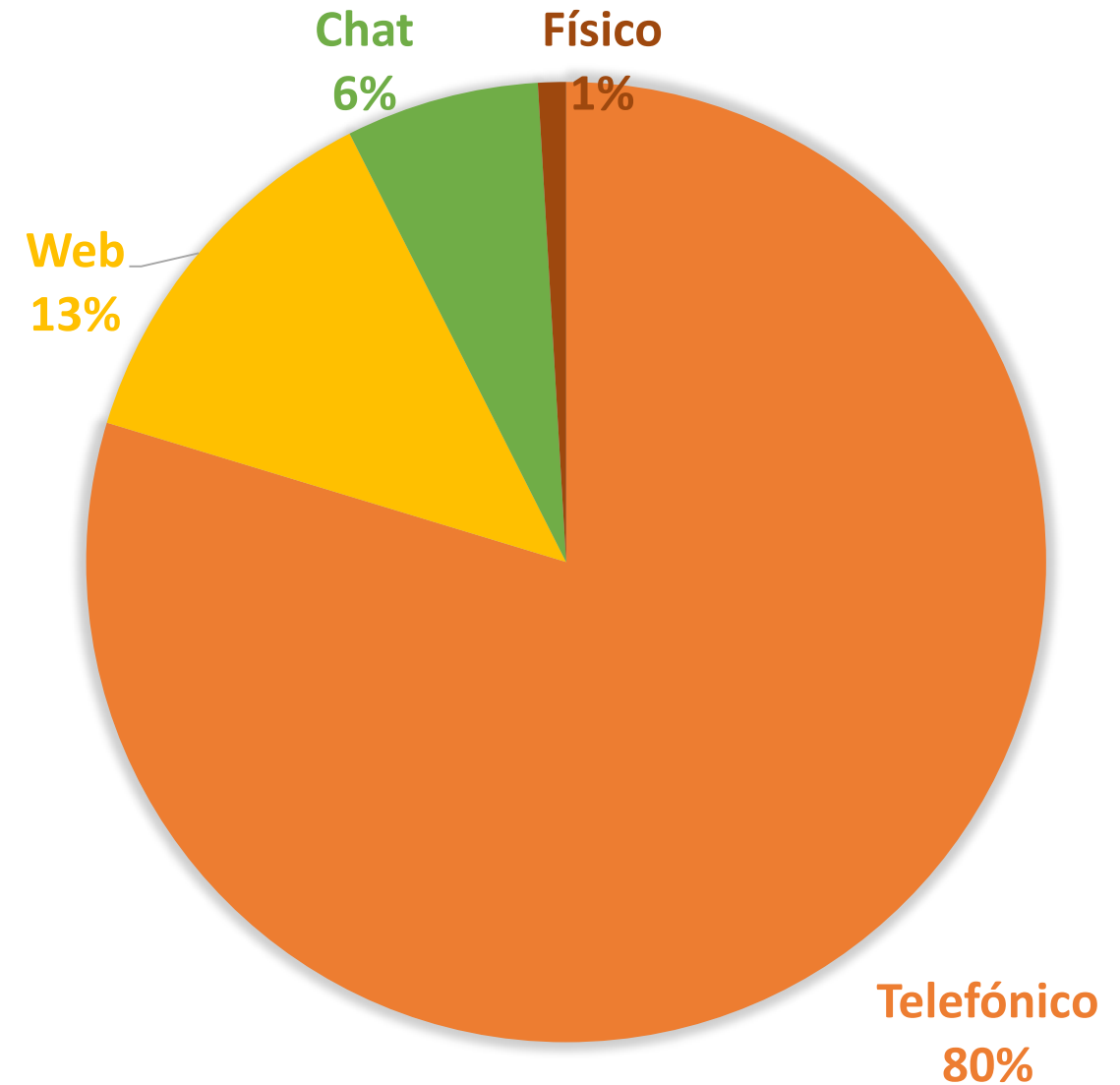
✓ Para el mes de Febrero fueron tramitadas 990 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 28935 peticiones mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 249 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 30174 peticiones tramitadas en el periodo.

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

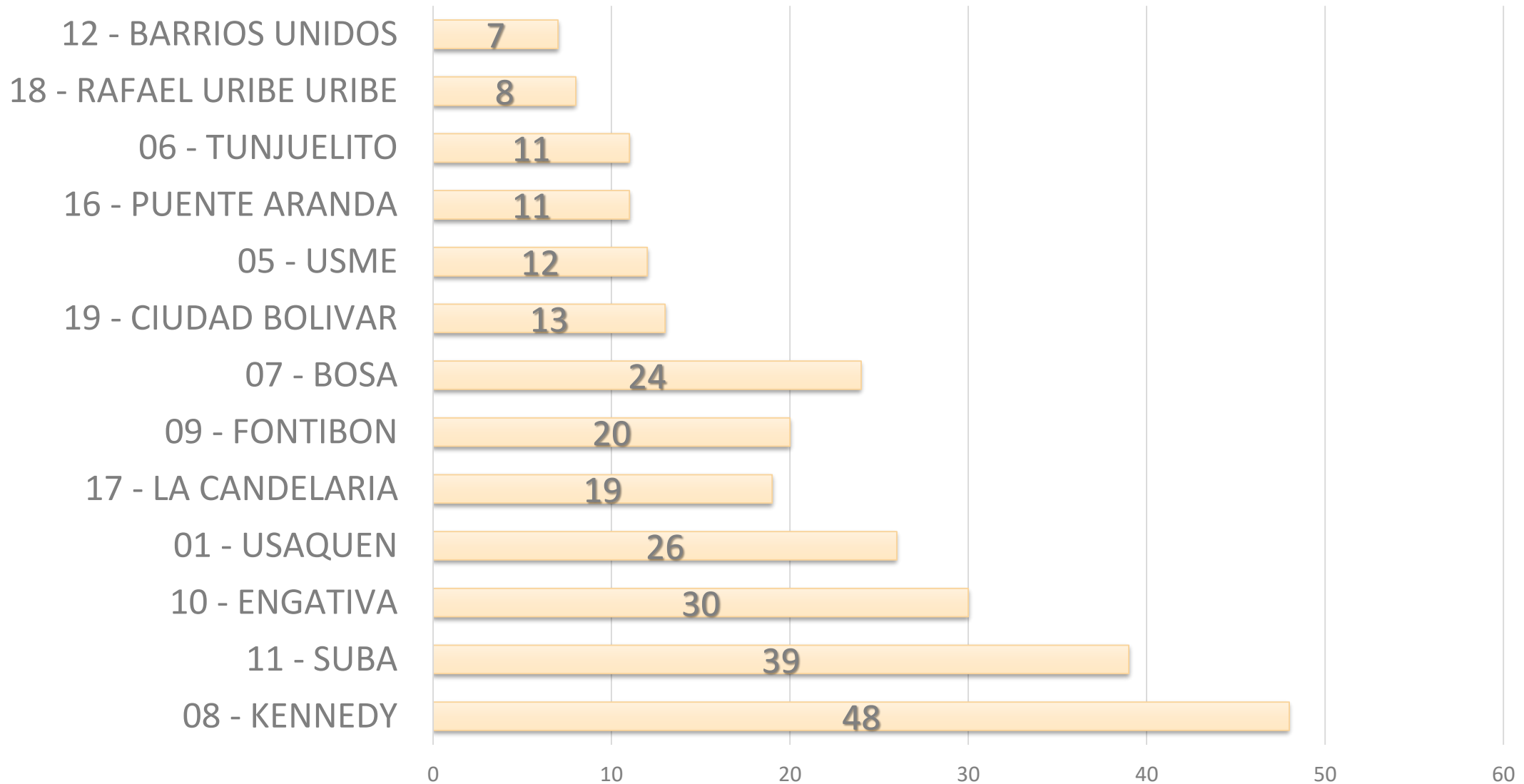


CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Telefónico	24045
Web	3881
Chat	1964
Físico	284

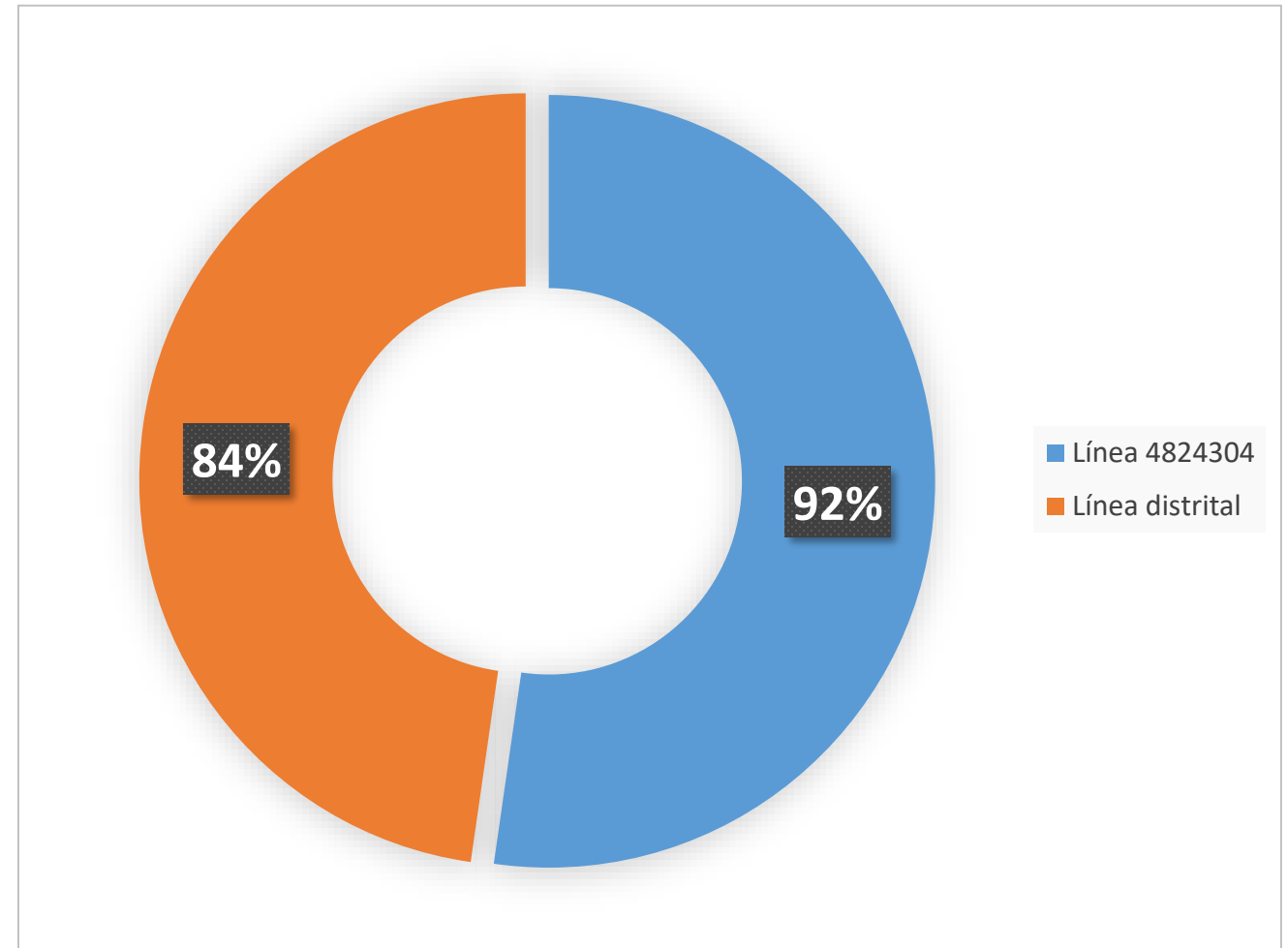


LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



Servicio ofrecido por las líneas	
Línea - 4824304	92%
Línea Distrital- 195	84%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 28 de febrero 2021





TRANSMILENIO S.A
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021.