



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

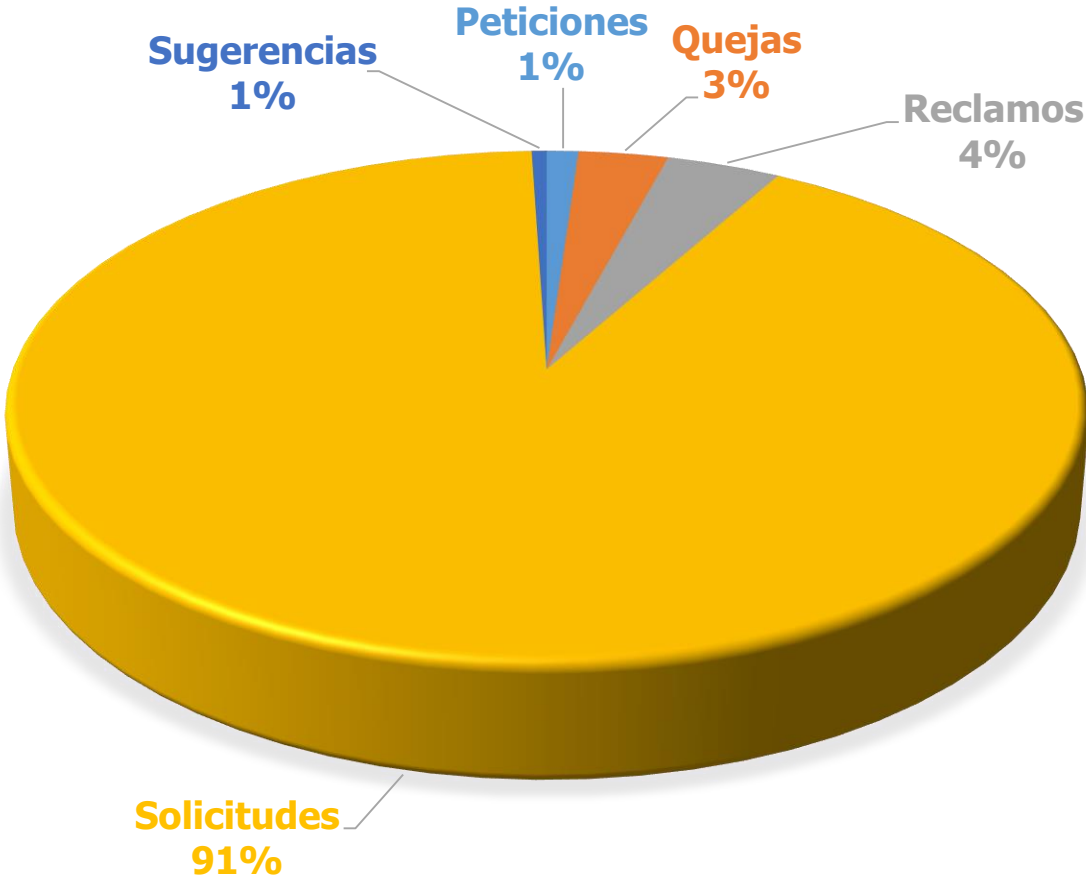
TRANSMILENIO S.A.

MARZO 2021



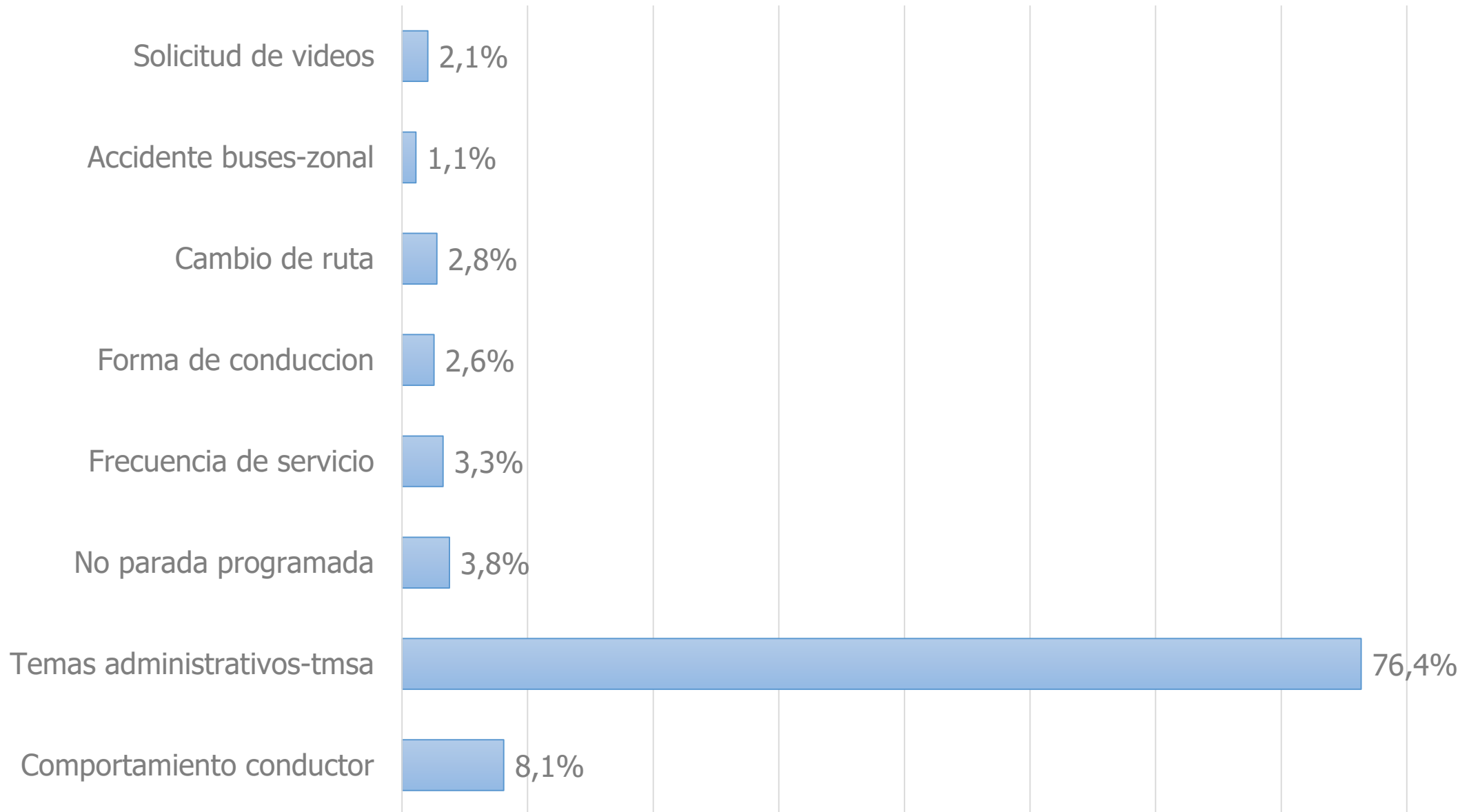
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	400
Quejas	1132
Reclamos	1448
Solicitudes	33409
Sugerencias	189
Total	36578



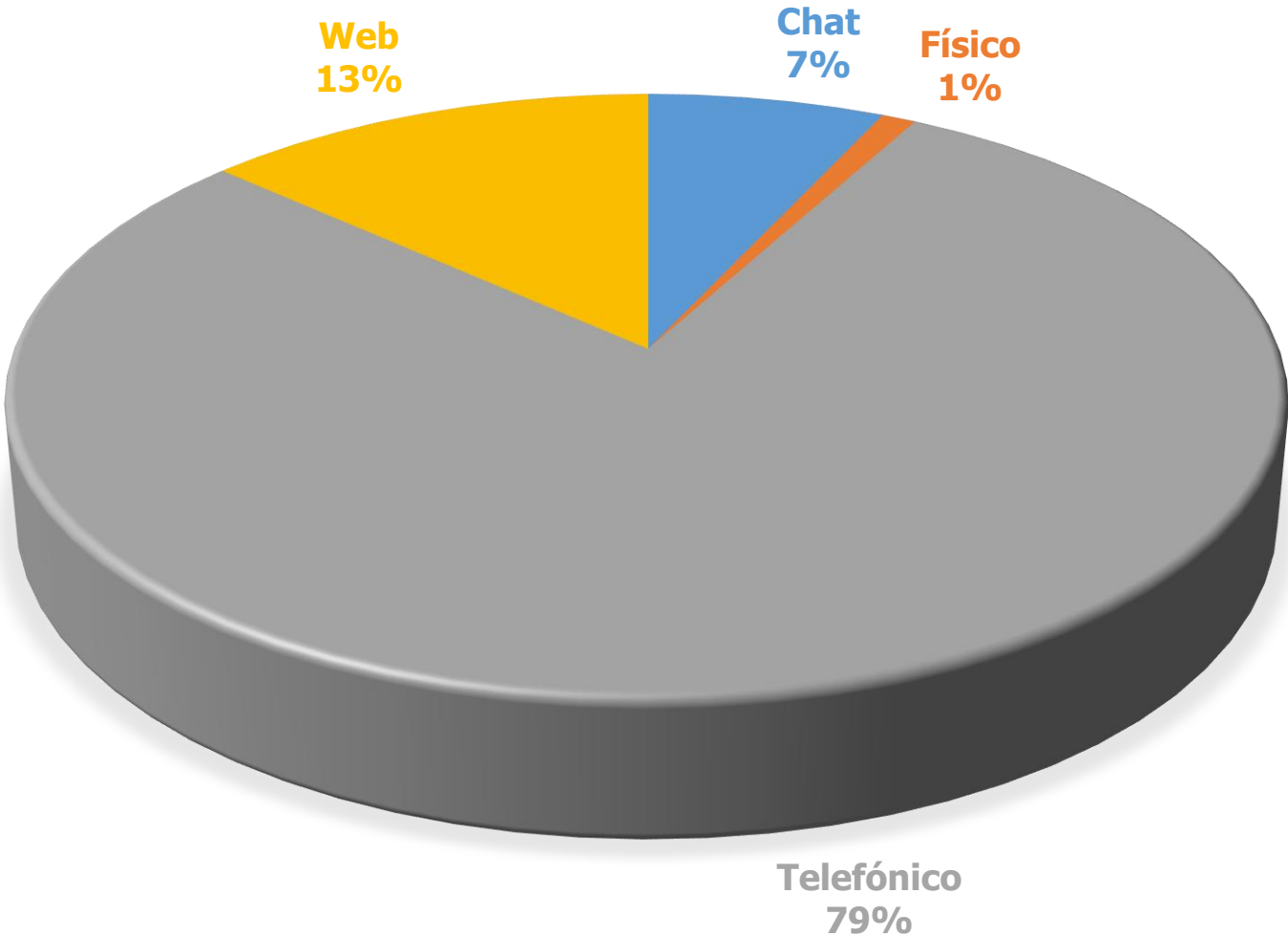
✓ Para el mes de marzo fueron tramitadas 1026 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 35212 peticiones mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 340 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 36578 peticiones tramitadas en el periodo.

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

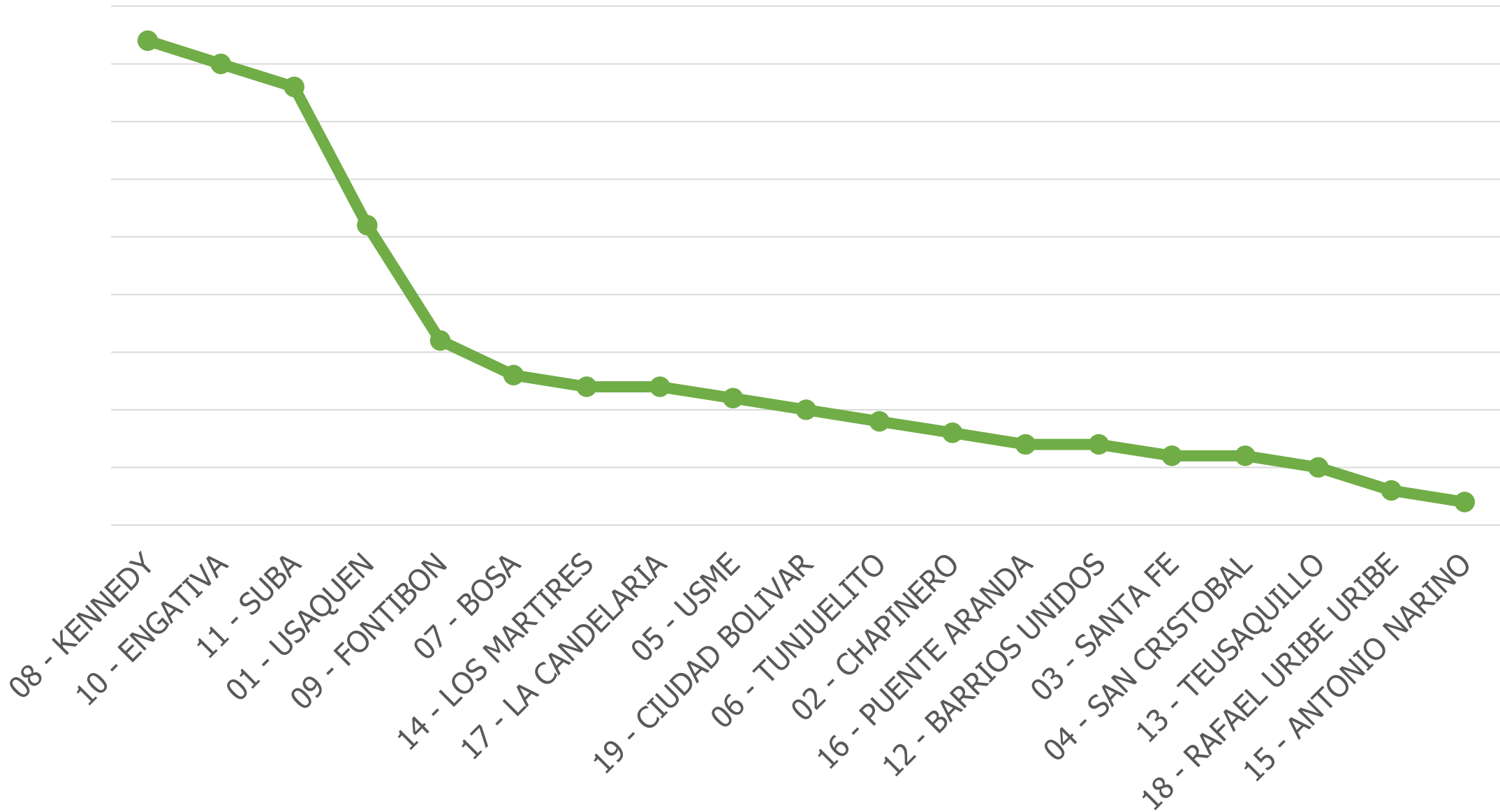


CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	2543
Físico	369
Telefónico	28782
Web	4884

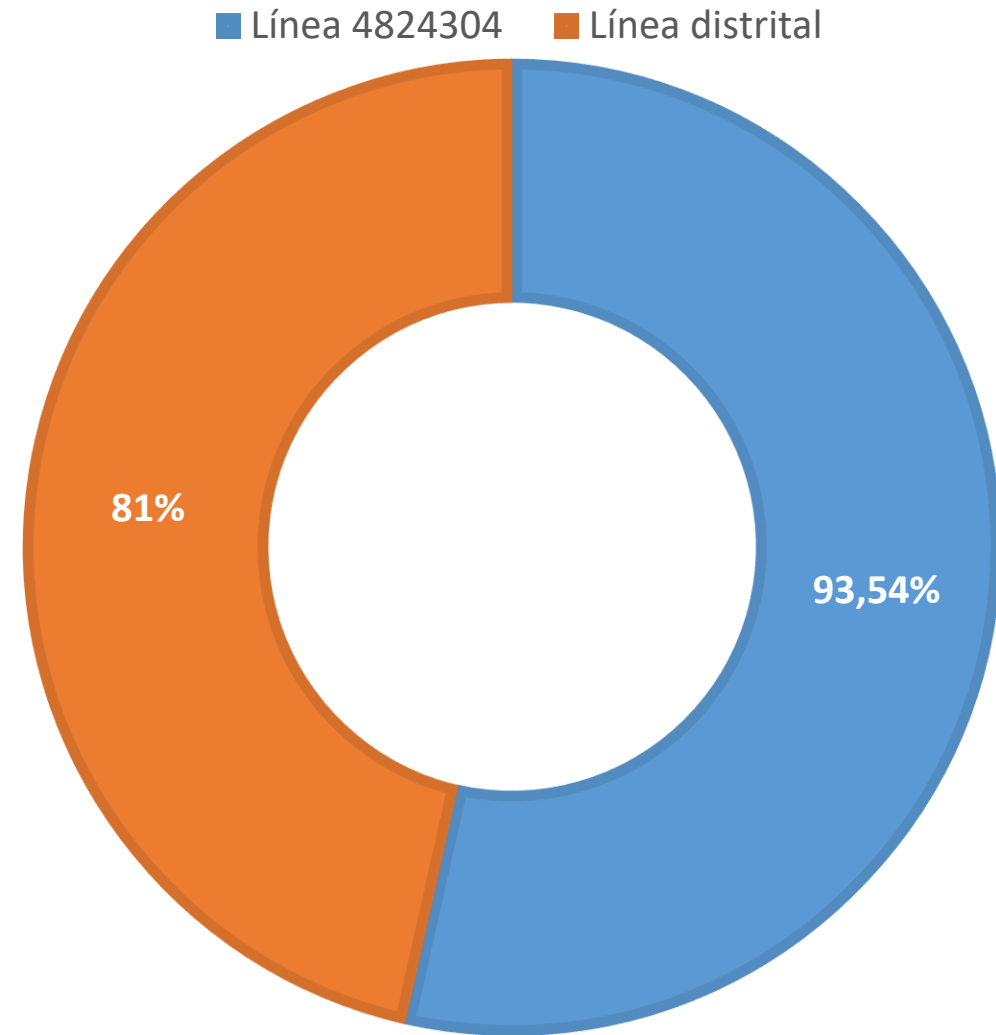


LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



Servicio ofrecido por las líneas	
Línea - 4824304	93,54%
Línea Distrital- 195	81,17%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de marzo 2021





TRANSMILENIO S.A
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021.