



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

ABRIL 2021



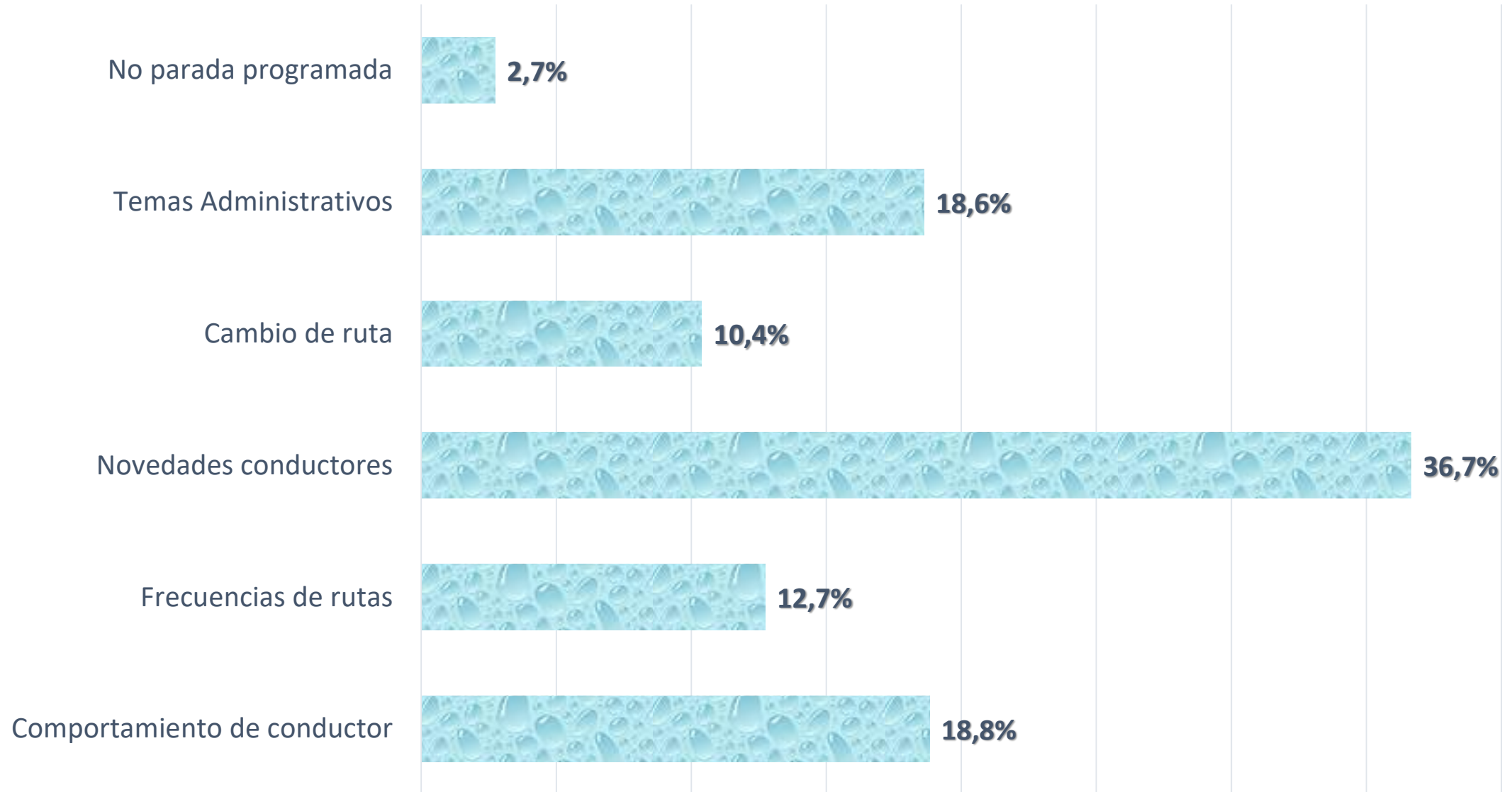
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	15050
Quejas	774
Reclamos	1545
Solicitudes	12558
Sugerencias	185
Total	30112



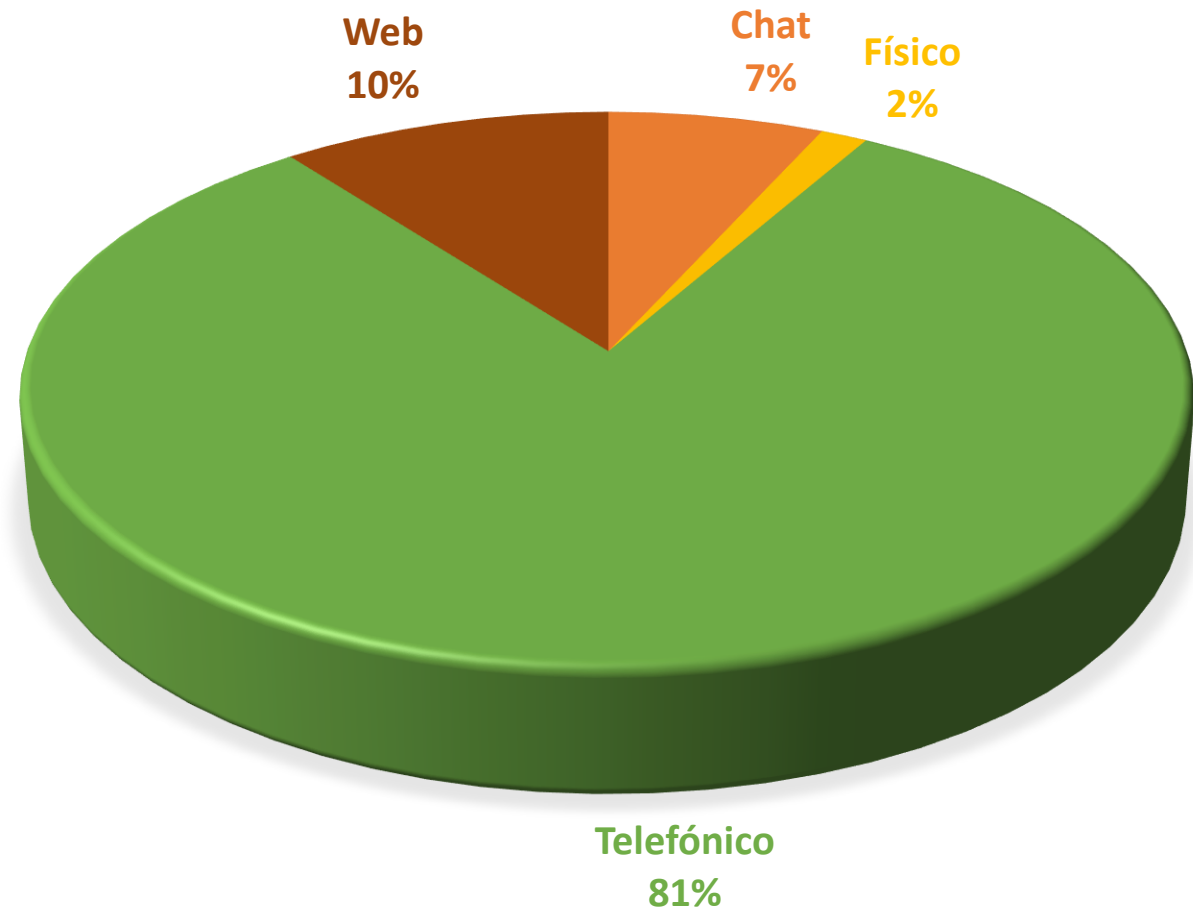
- ✓ Para el mes de marzo fueron tramitadas 304 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 29370 peticiones mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 438 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 30112 peticiones tramitadas en el periodo.
- ✓ Para el periodo se tramitó 1 petición por acto de corrupción.

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

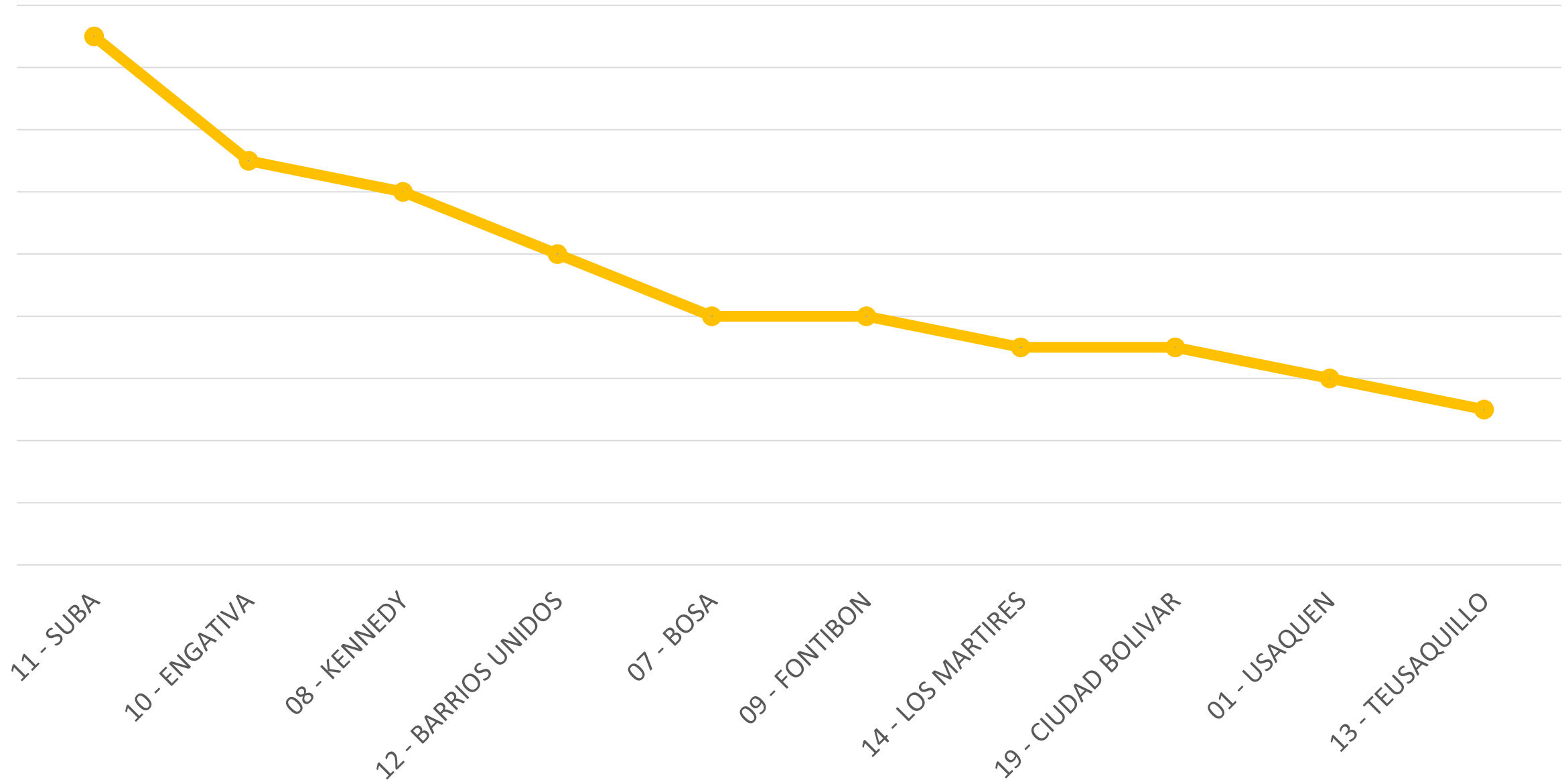


CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	2049
Físico	446
Telefónico	24481
Web	3137



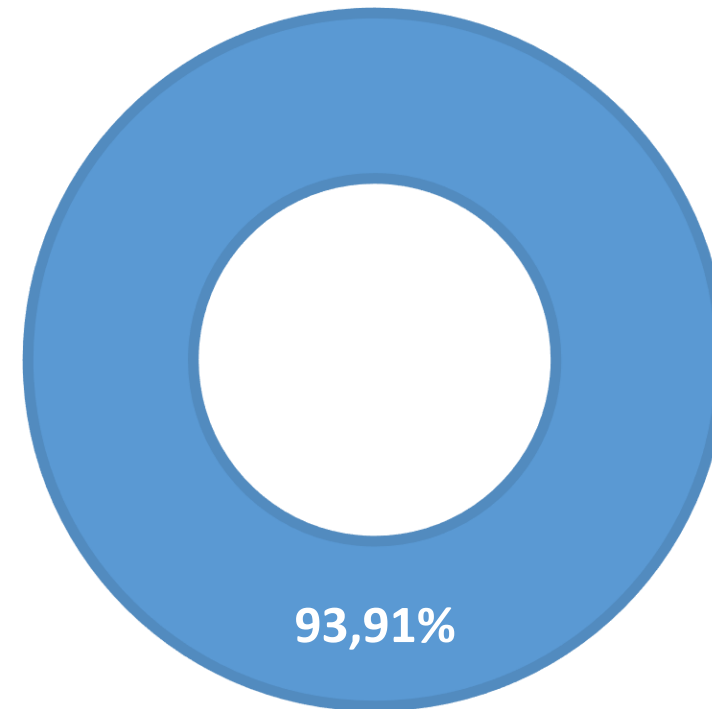
LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



■ Línea 4824304

Servicio ofrecido por las líneas	
Línea - 4824304	93,91%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de abril 2021





TRANSMILENIO S.A

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021