



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

MAYO 2021



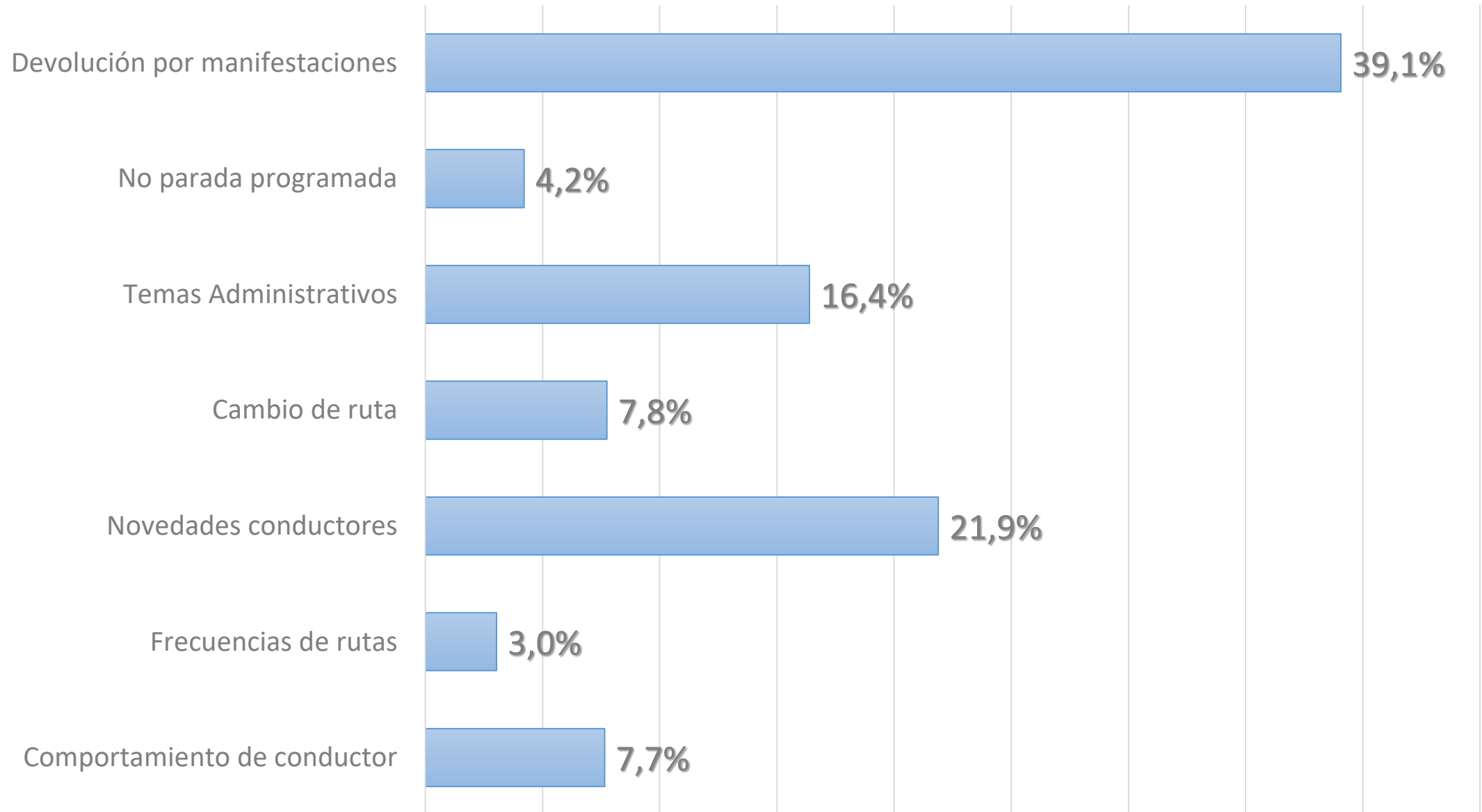
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	16136
Quejas	735
Reclamos	1461
Solicitudes	15682
Sugerencias	202
Total	34216



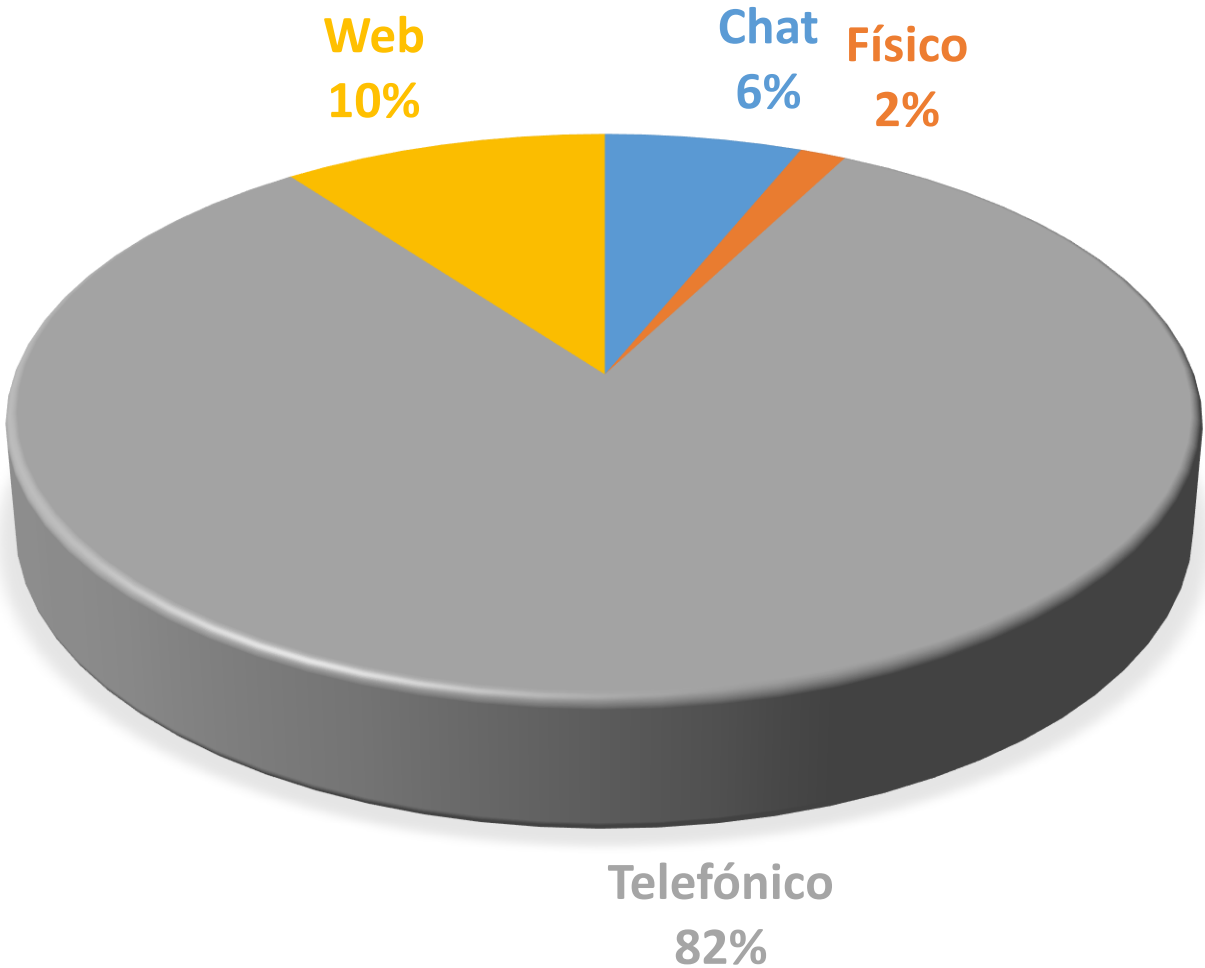
- ✓ Para el mes de marzo fueron tramitadas 517 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 33145 peticiones mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 555 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 34216 peticiones tramitadas en el periodo.
- ✓ Para el periodo se tramitó 1 petición por acto de corrupción.

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

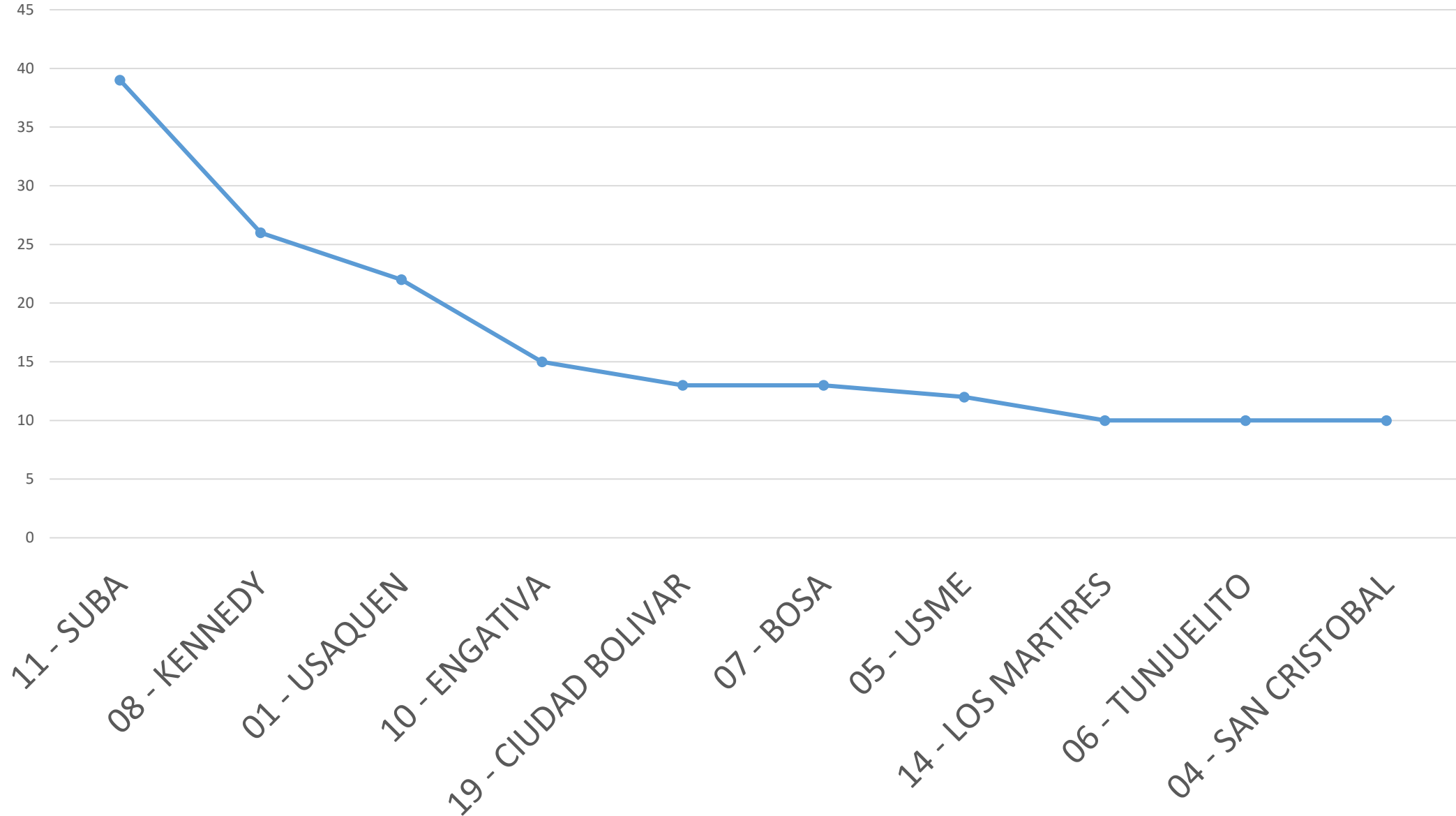


CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	2109
Físico	495
Telefónico	28064
Web	3476



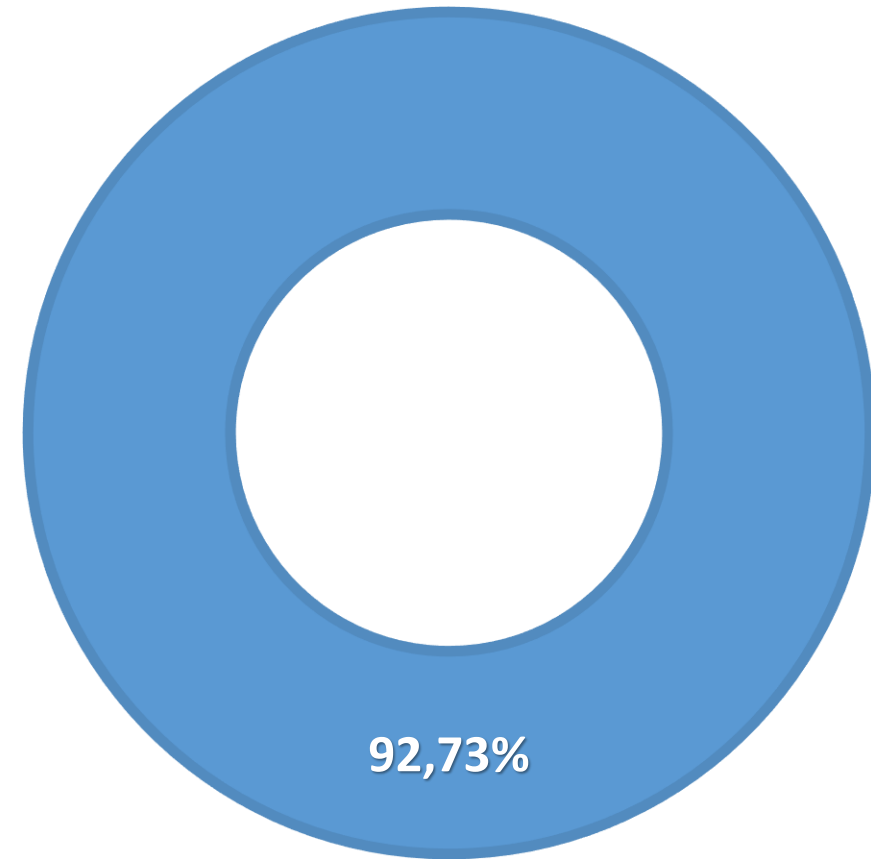
LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



■ Línea 4824304

Servicio ofrecido por las líneas	
Línea - 4824304	92,73%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de mayo de 2021.





TRANSMILENIO S.A

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021