



# ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

MAYO 2021



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



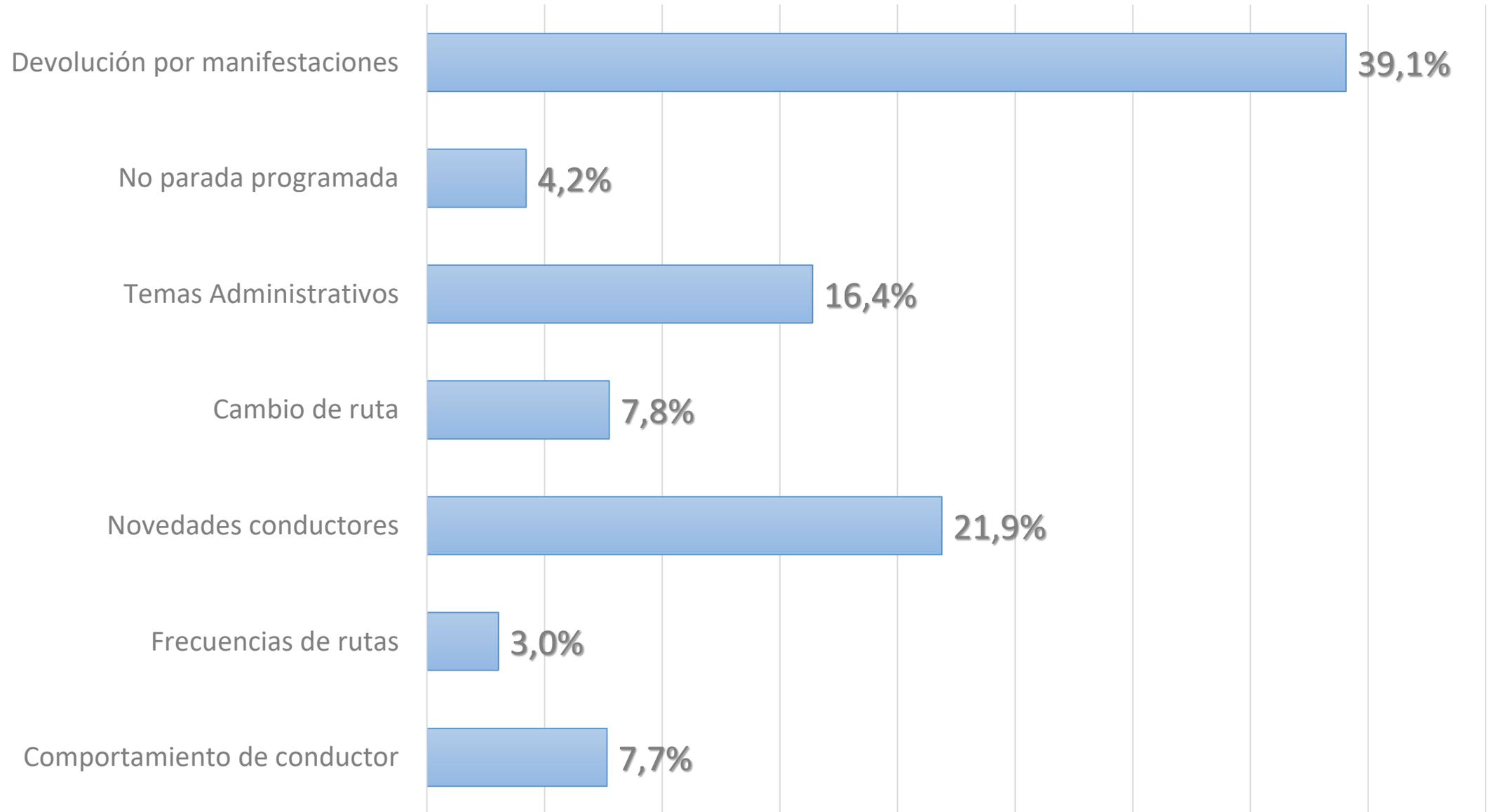
# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	16136
Quejas	735
Reclamos	1461
Solicitudes	15682
Sugerencias	202
<b>Total</b>	<b>34216</b>



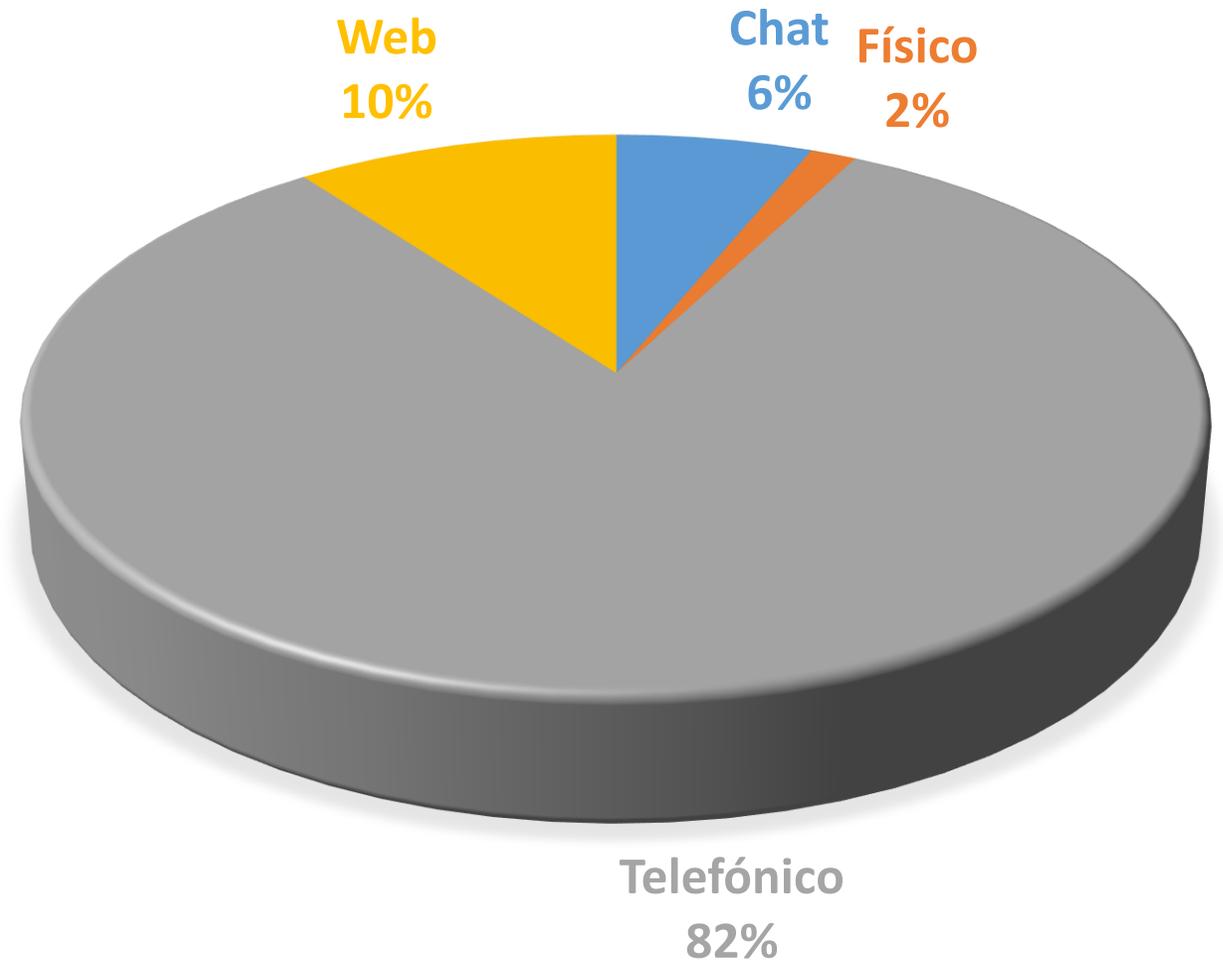
- ✓ Para el mes de marzo fueron tramitadas 517 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 33145 peticiones mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 555 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 34216 peticiones tramitadas en el periodo.
- ✓ Para el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

# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

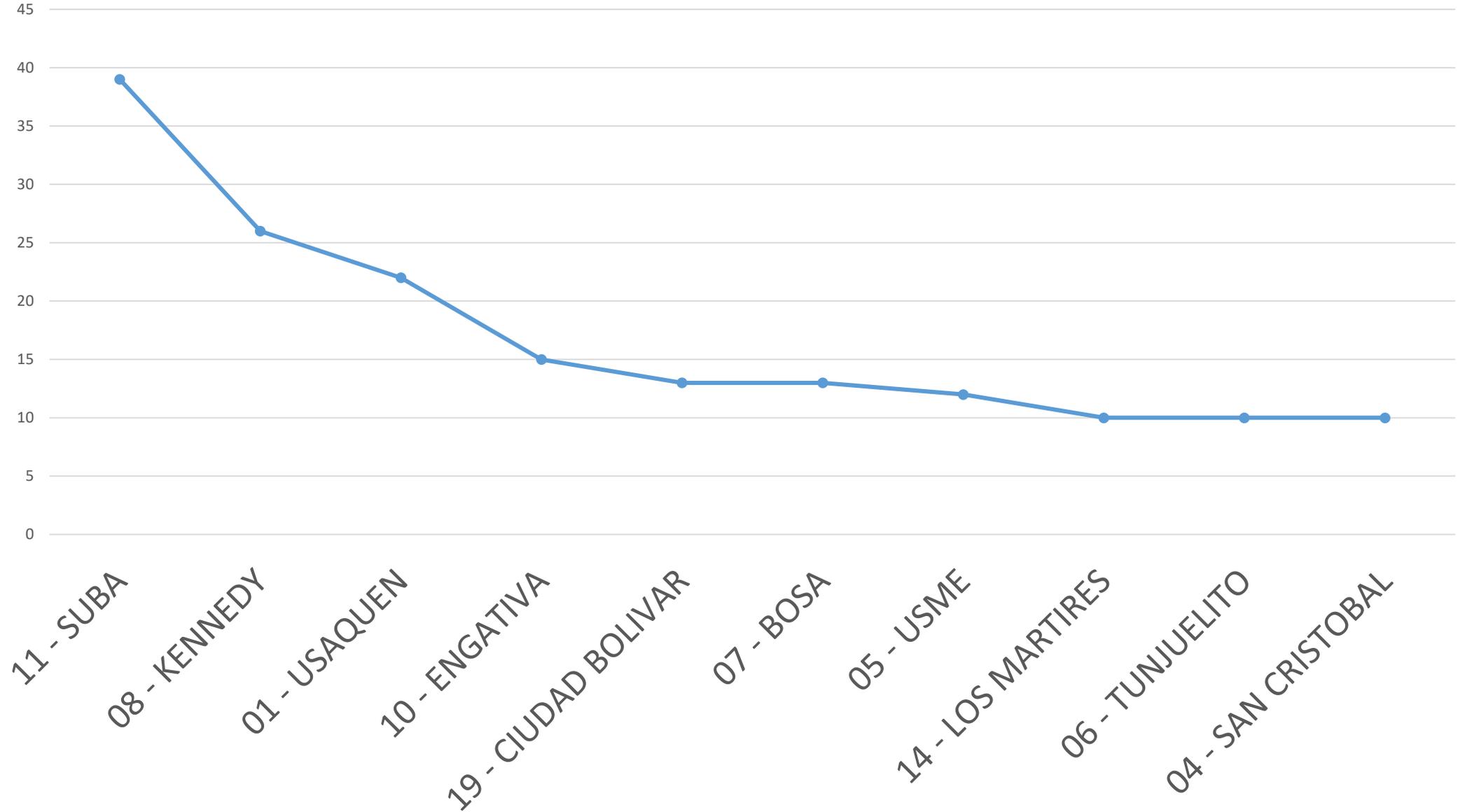


# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	2109
Físico	495
Telefónico	28064
Web	3476

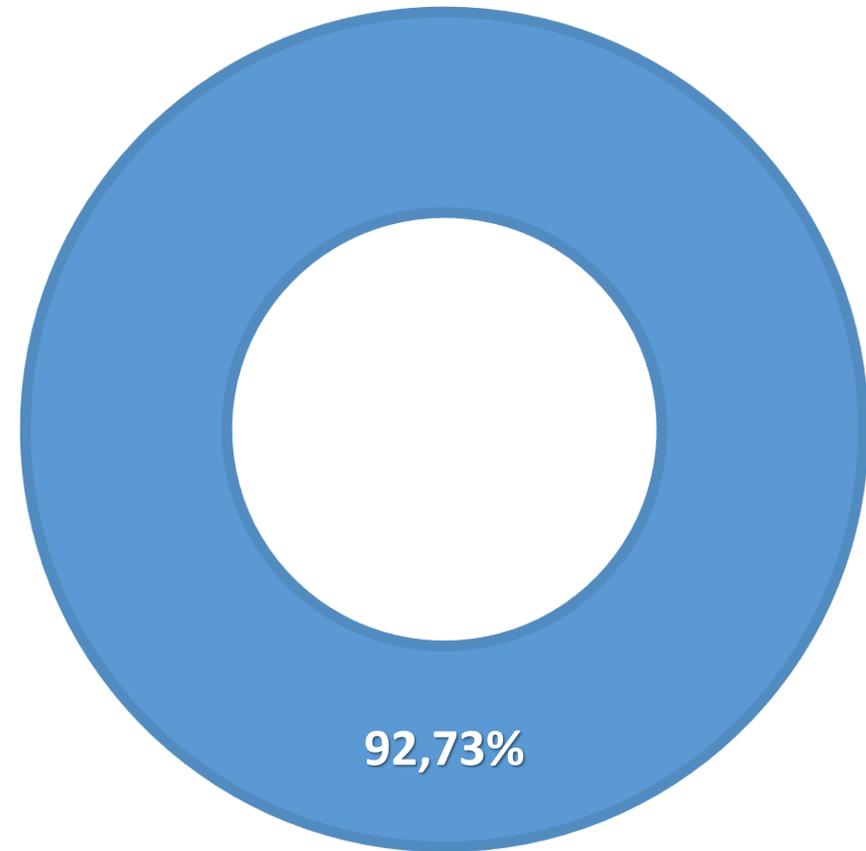


# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



■ 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