



# **ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES**

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

JUNIO 2021



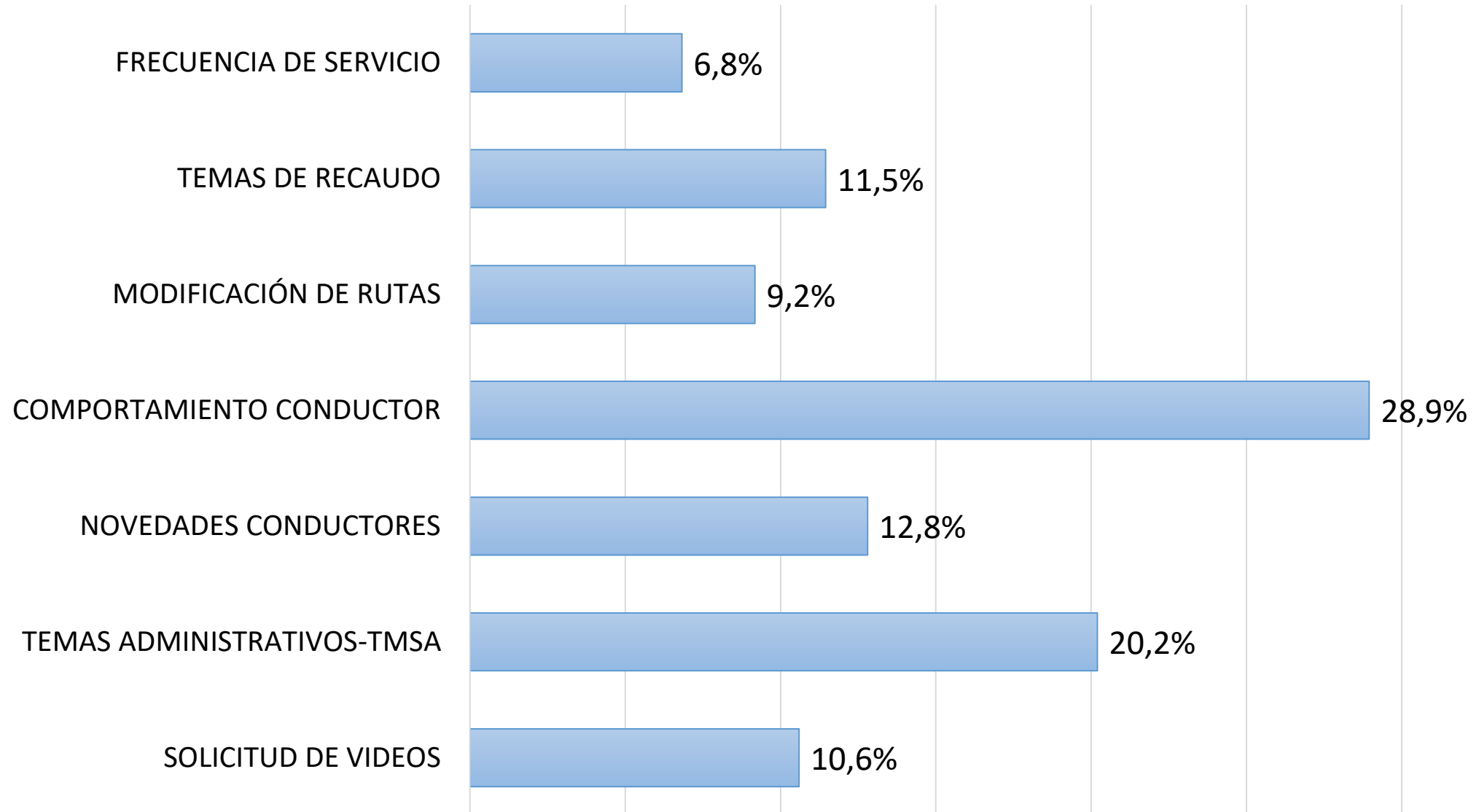
# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	19007
Quejas	1401
Reclamos	1994
Solicitudes	14540
Sugerencias	262
<b>Total</b>	<b>37205</b>



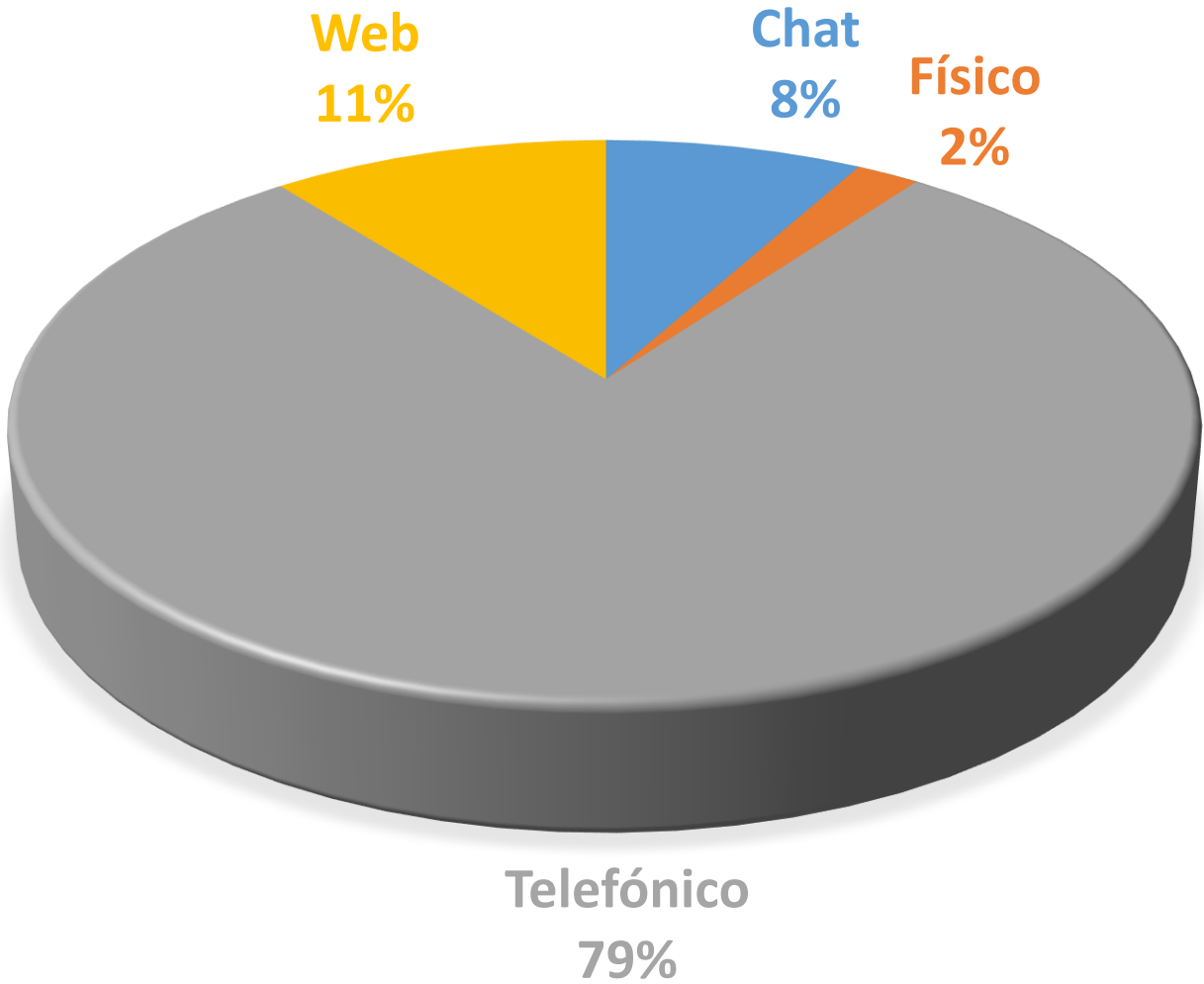
- ✓ Para el mes de junio fueron tramitadas 1969 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 34523 peticiones mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 713 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 37205 peticiones tramitadas en el periodo.
- ✓ Para el periodo se tramitó 1 petición por acto de corrupción.

# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

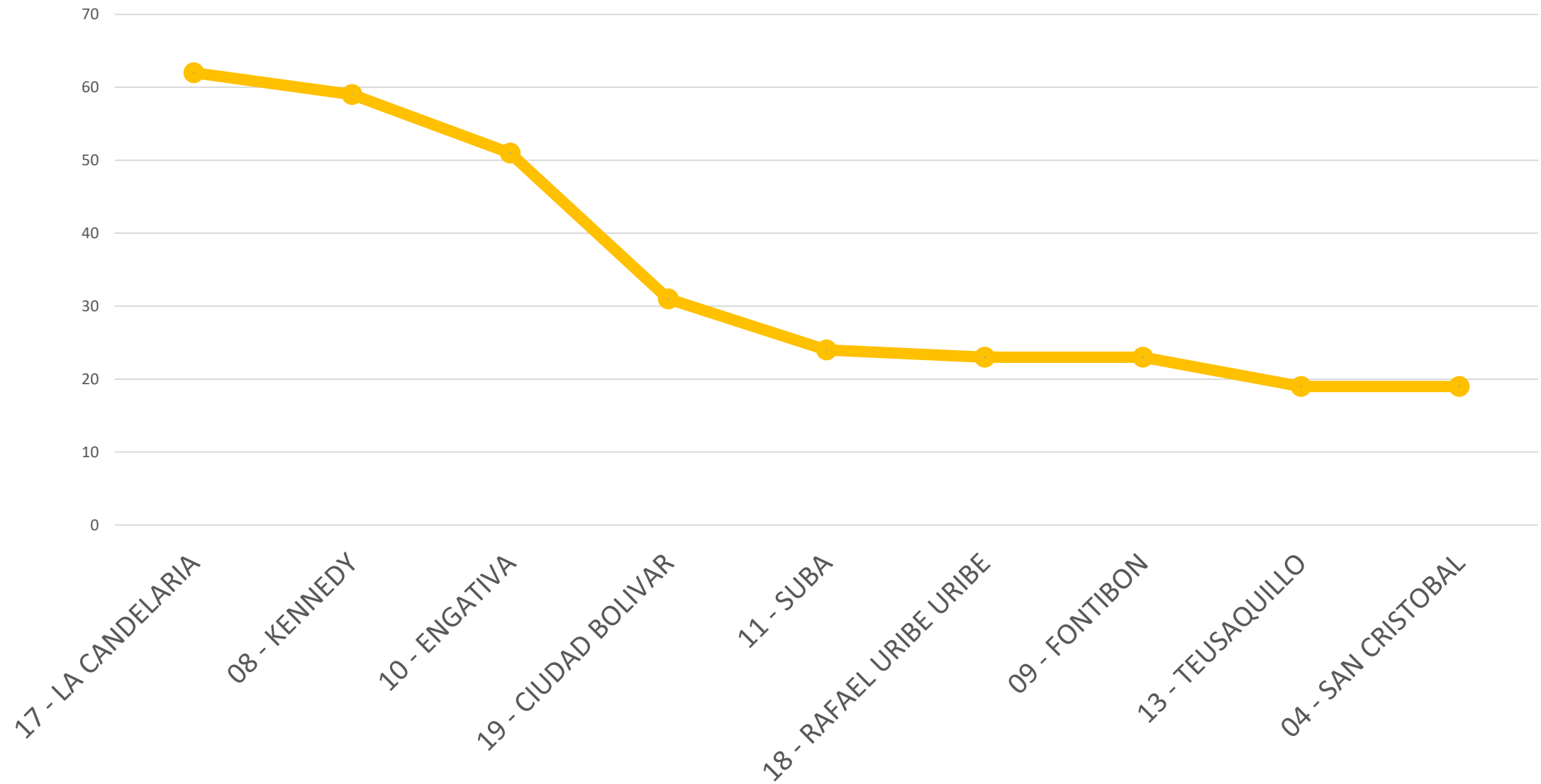


# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	3002
Físico	745
Telefónico	29509
Web	3949



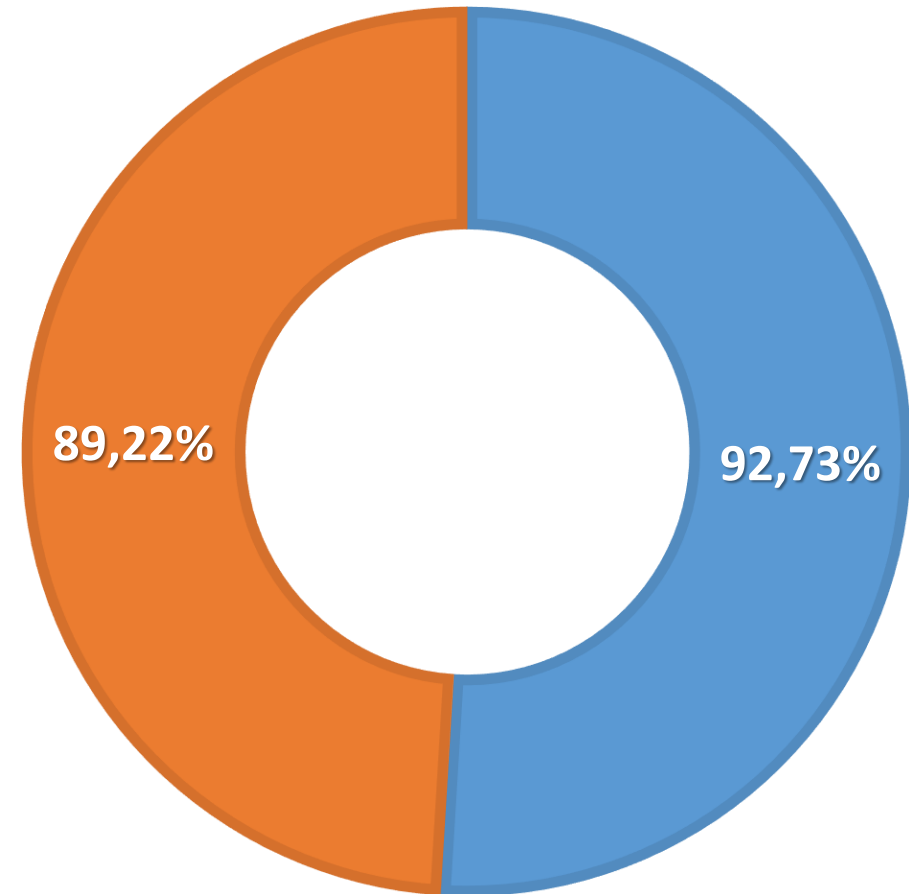
# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



■ Línea 4824304 ■ Línea 195

Servicio ofrecido por las líneas	
Línea - 4824304	92,73%
Línea 195	89,22%

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





**TRANSMILENIO S.A**

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021