



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

JULIO 2021



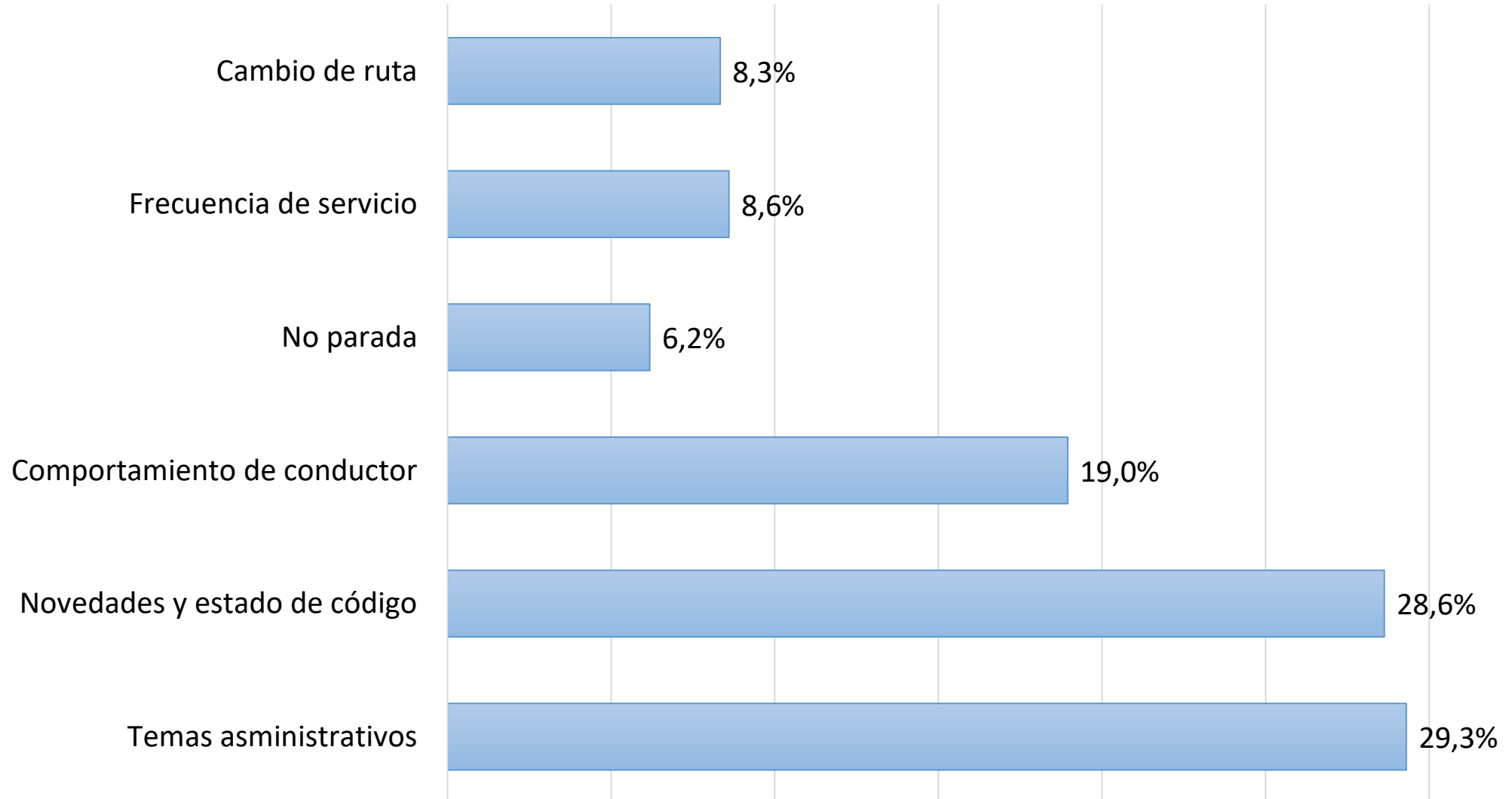
CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	418
Quejas	909
Reclamos	1393
Solicitudes	34639
Sugerencias	217
Total	37576



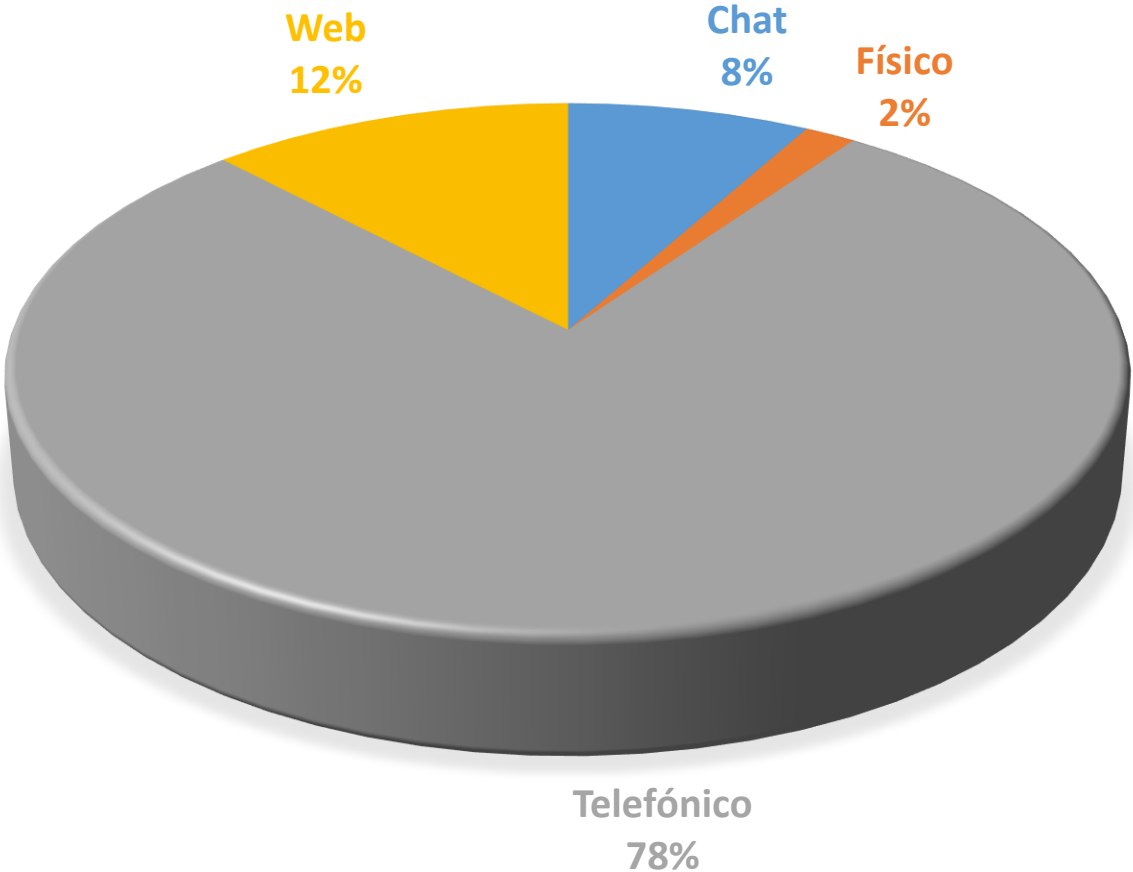
✓ Para el mes de junio fueron tramitadas 645 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 36305 peticiones mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 626 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 37576 peticiones tramitadas en el periodo.

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

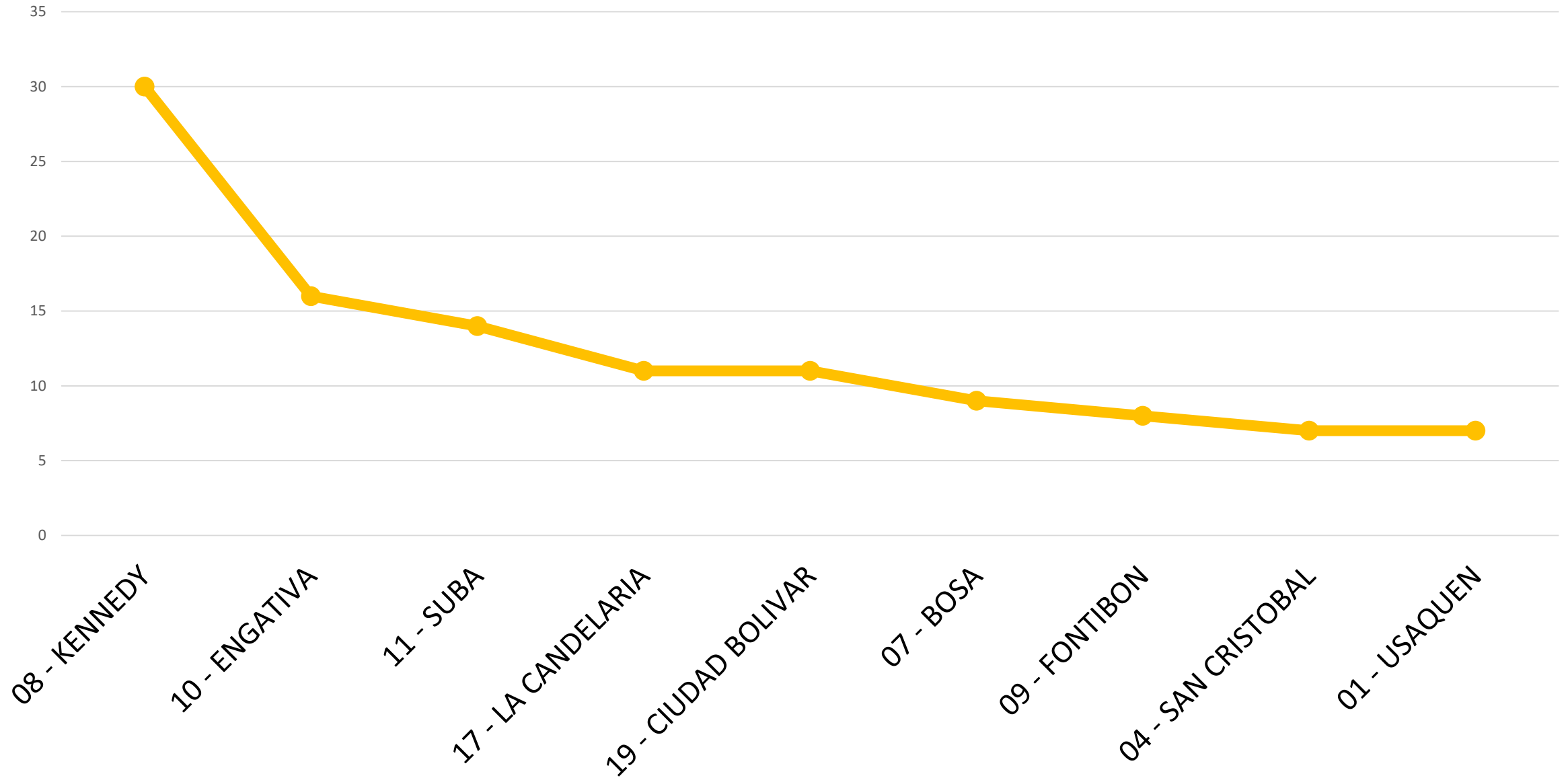


CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	3032
Físico	639
Telefónico	29360
Web	4545

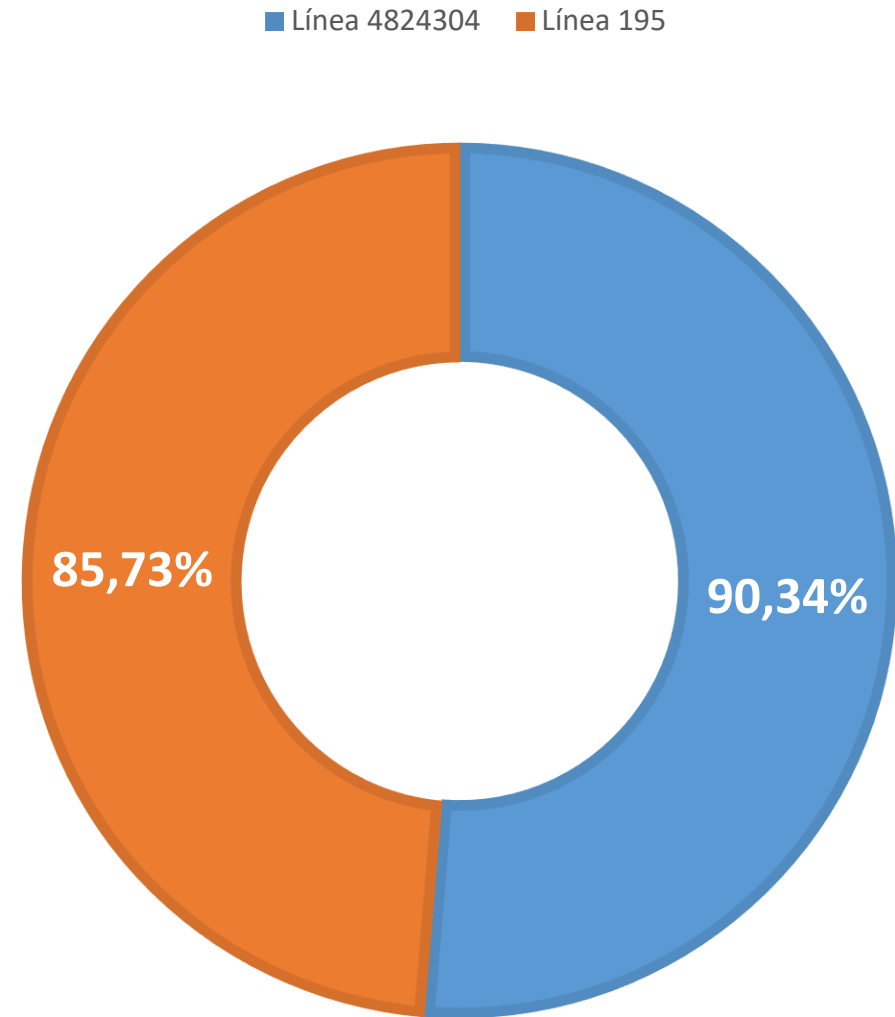


LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



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

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





TRANSMILENIO S.A

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021