



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

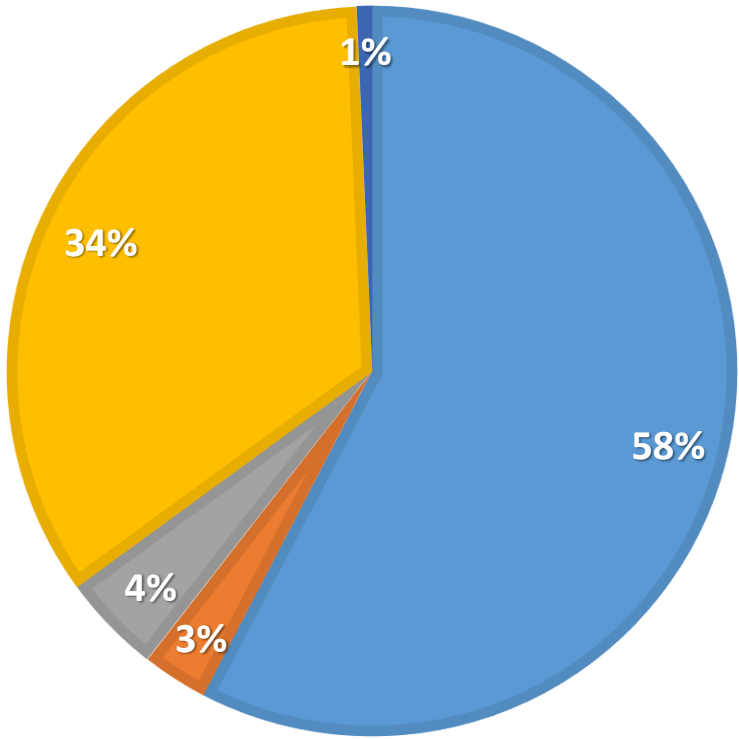
OCTUBRE 2021



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	27105
Quejas	1359
Reclamos	2075
Solicitudes	16153
Sugerencias	318
Total	47010

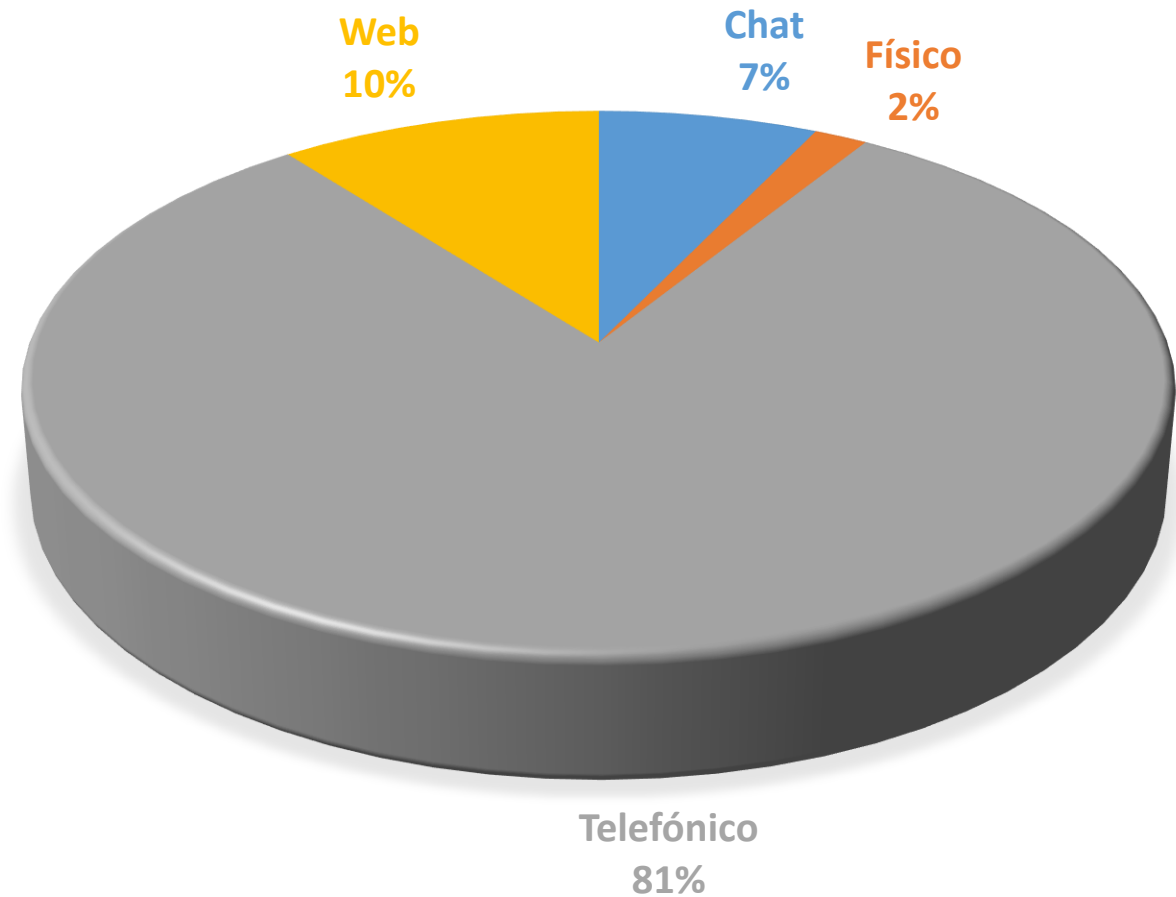
Peticiones Quejas Reclamos Solicitudes Sugerencias y felicitaciones



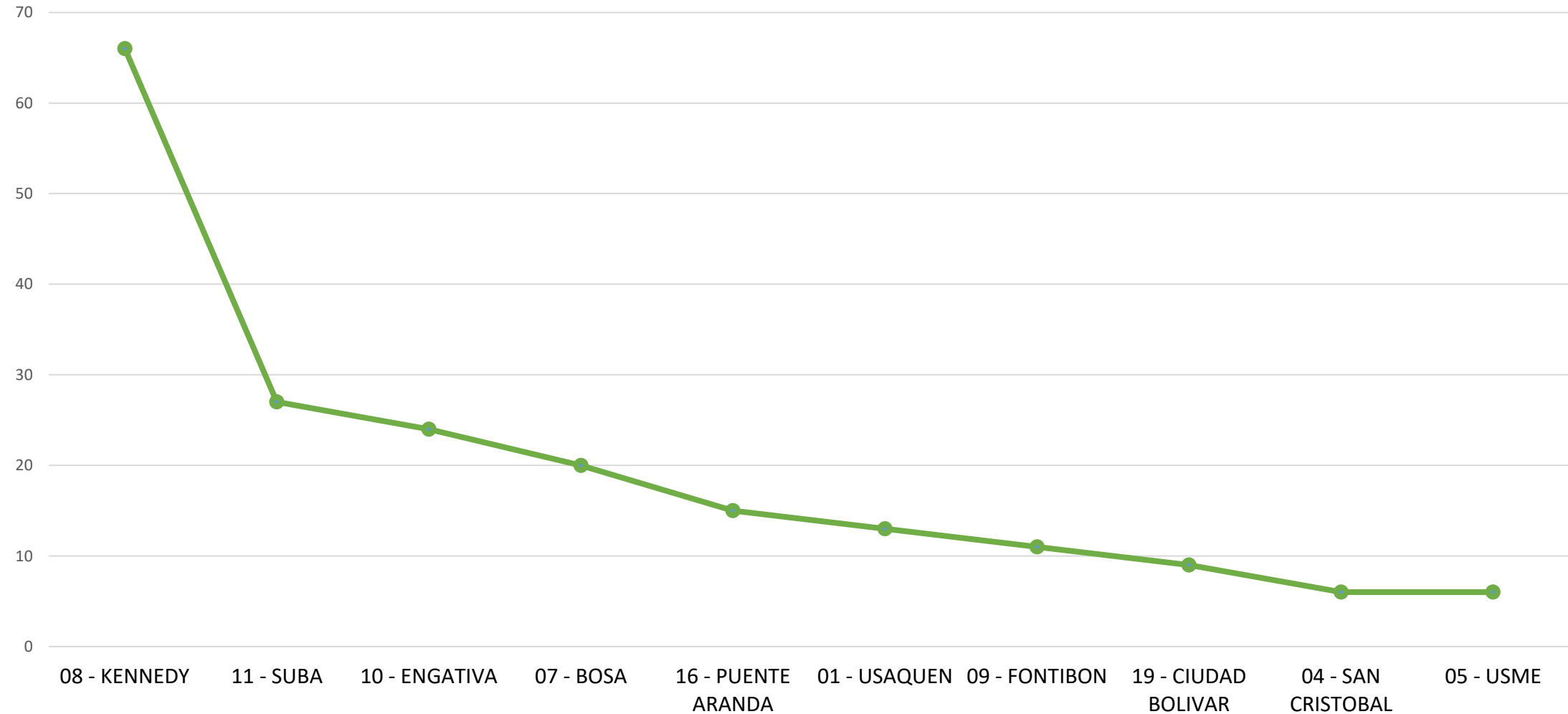
✓ Para el periodo, fueron tramitadas 1006 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 45199 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 805 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 47010 peticiones tramitadas en el periodo.

CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

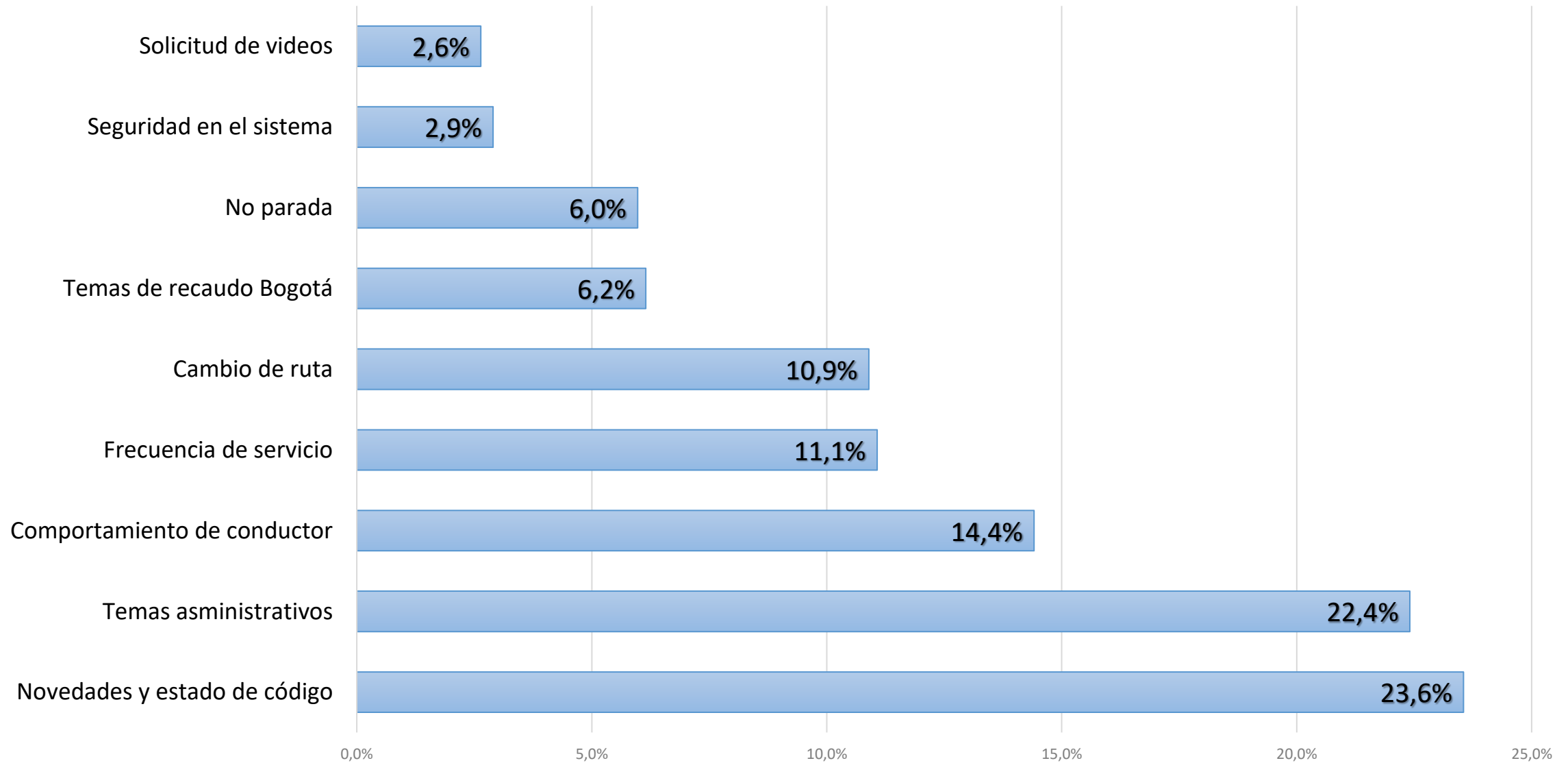
CANAL	CANTIDAD
Chat	3351
Físico	818
Telefónico	37917
Web	4924



LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



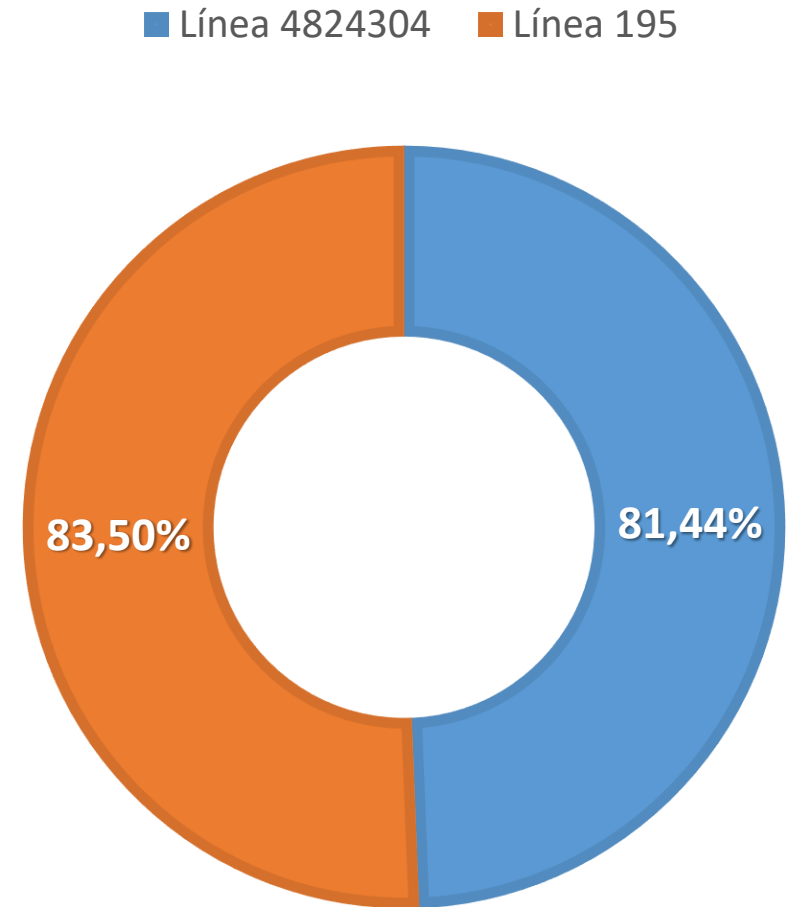
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	90,92%
Línea 195	92,87%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de octubre de 2021.





TRANSMILENIO S.A

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021