



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

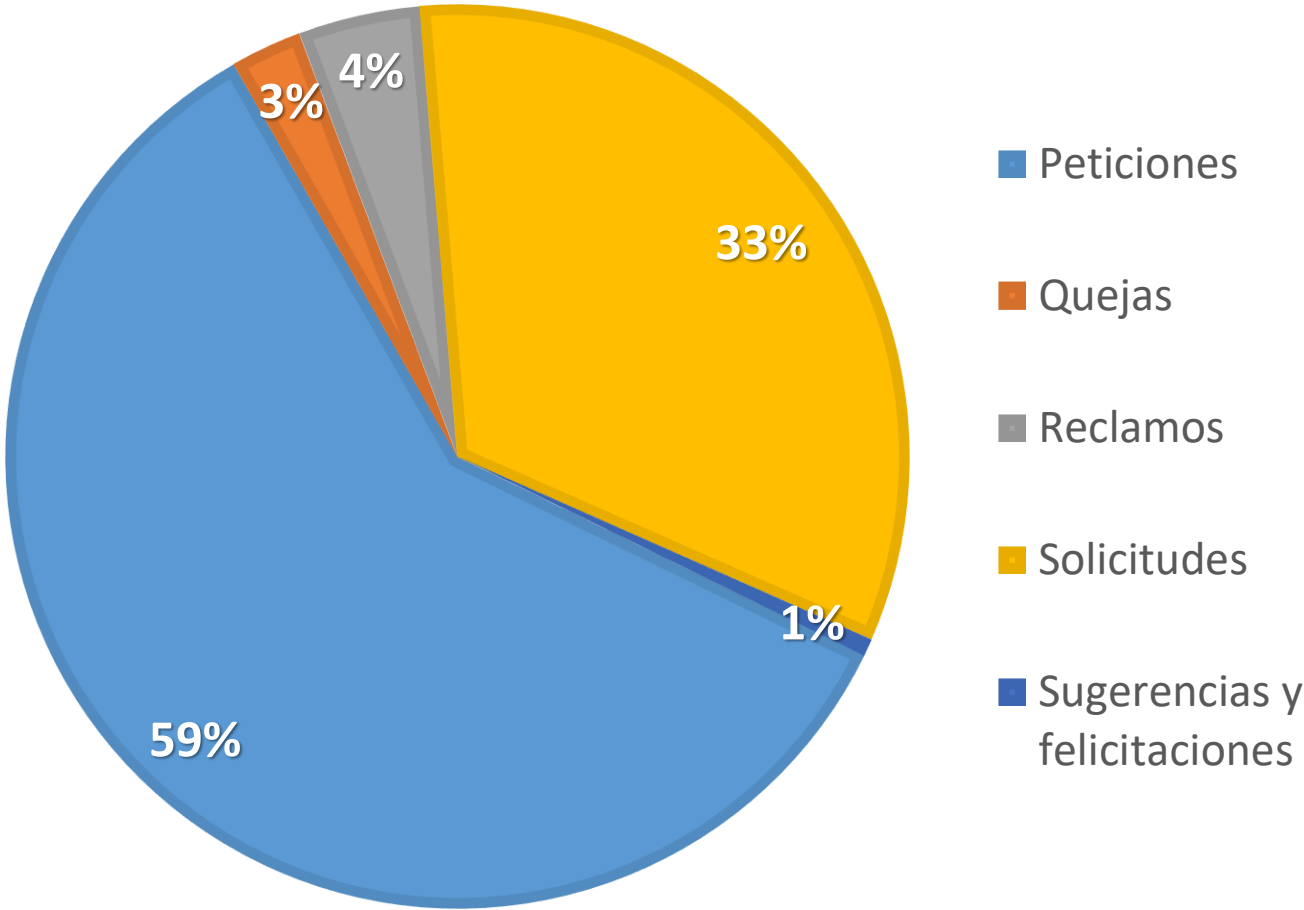
TRANSMILENIO S.A.

DICIEMBRE 2021



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

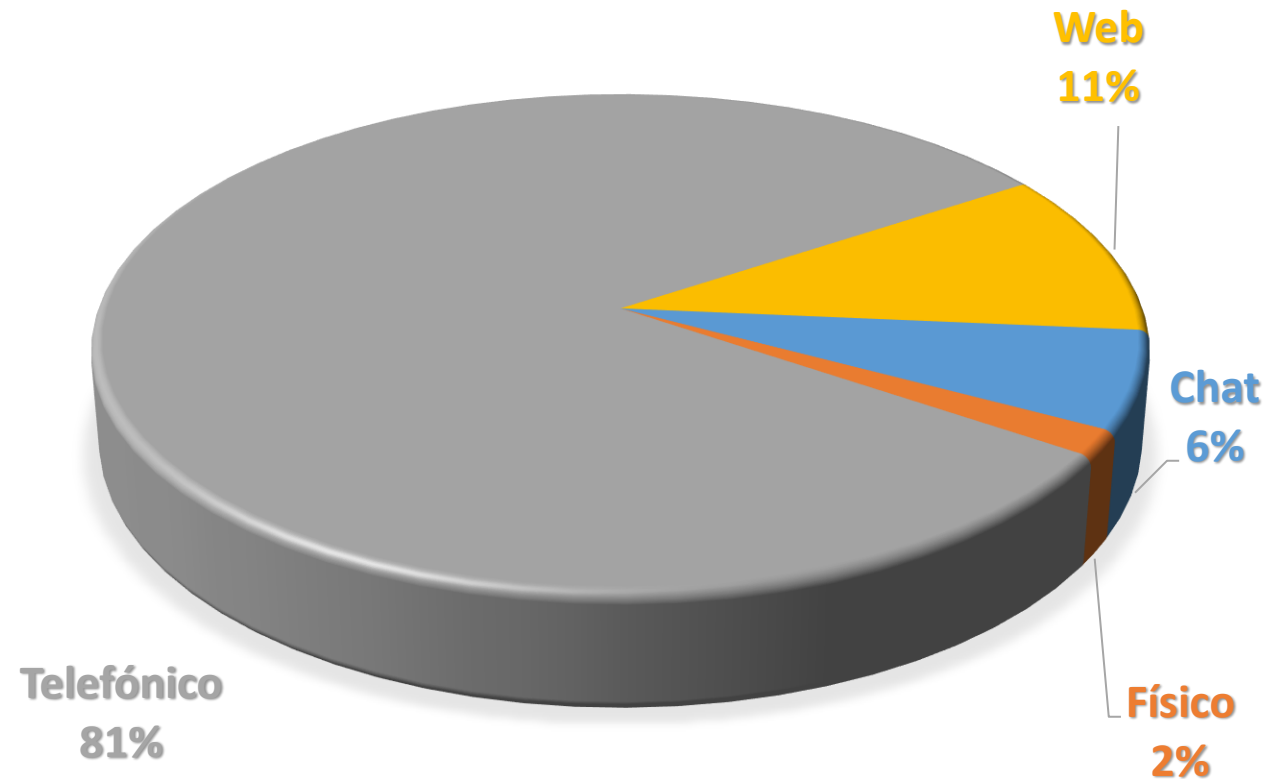
TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	28531
Quejas	1224
Reclamos	2091
Solicitudes	15784
Sugerencias	298
Total	47928



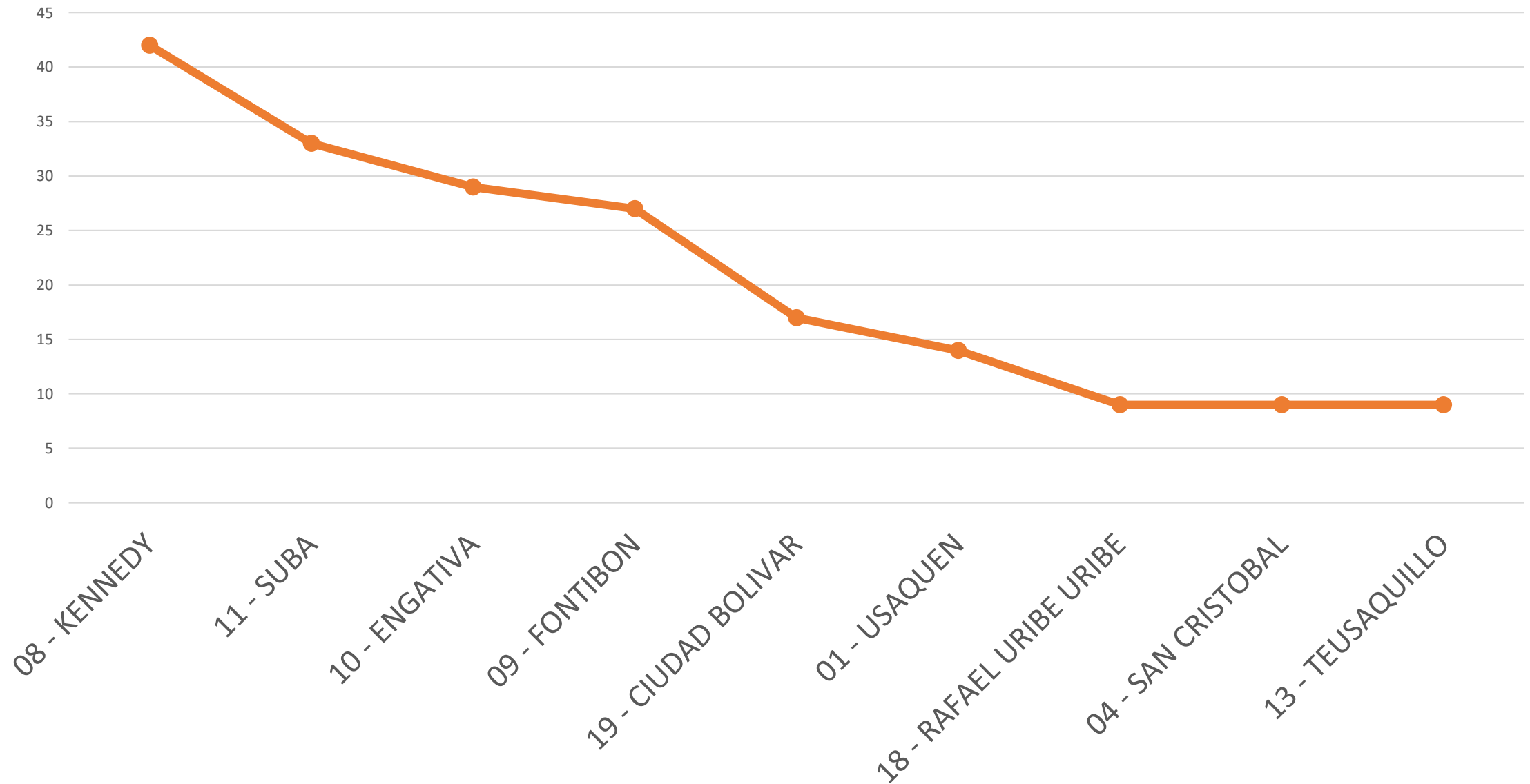
✓ Para el periodo, fueron tramitadas 1076 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 46079 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 773 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 47928 peticiones tramitadas en el periodo.

CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

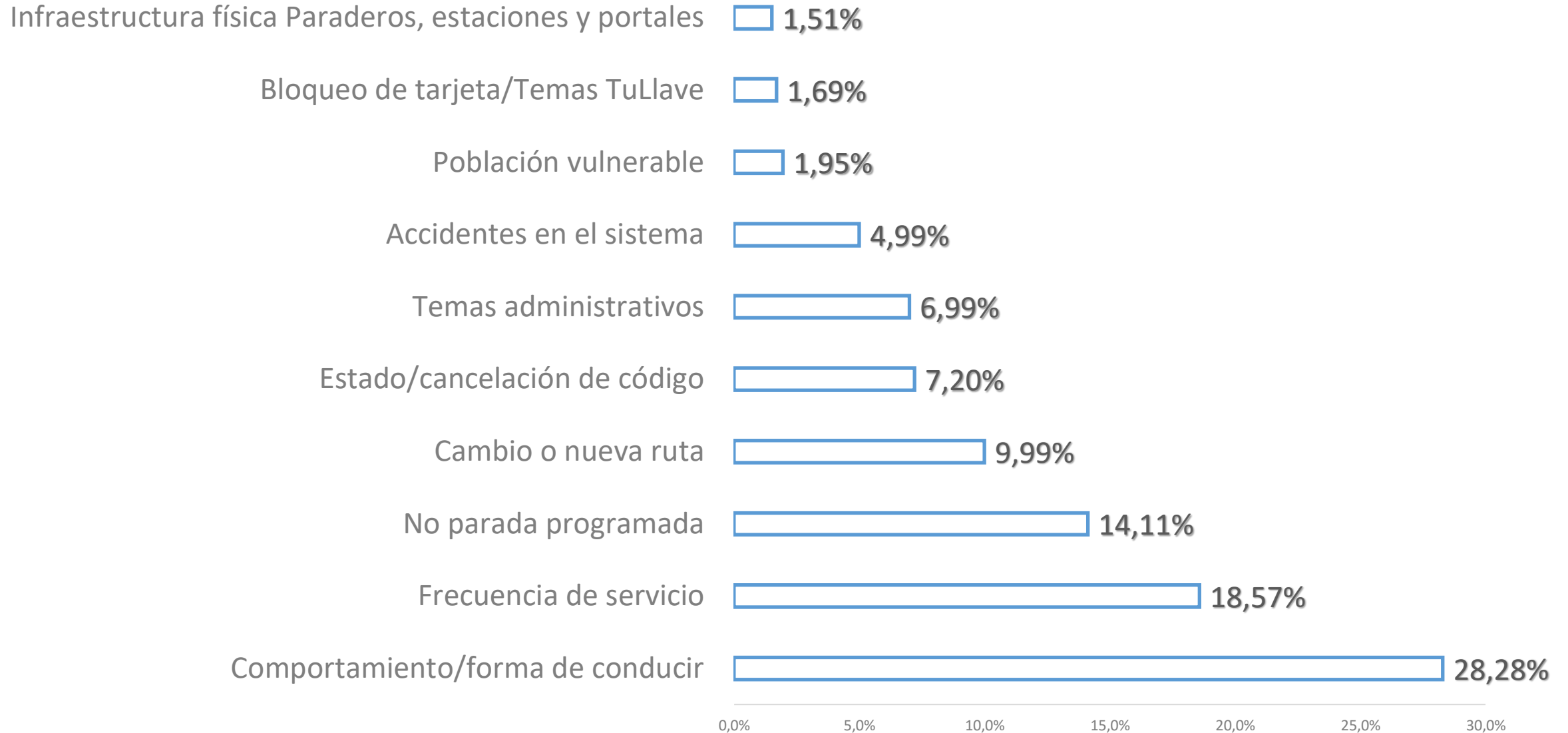
CANAL	CANTIDAD
Chat	3058
Físico	788
Telefónico	38989
Web	5093



LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

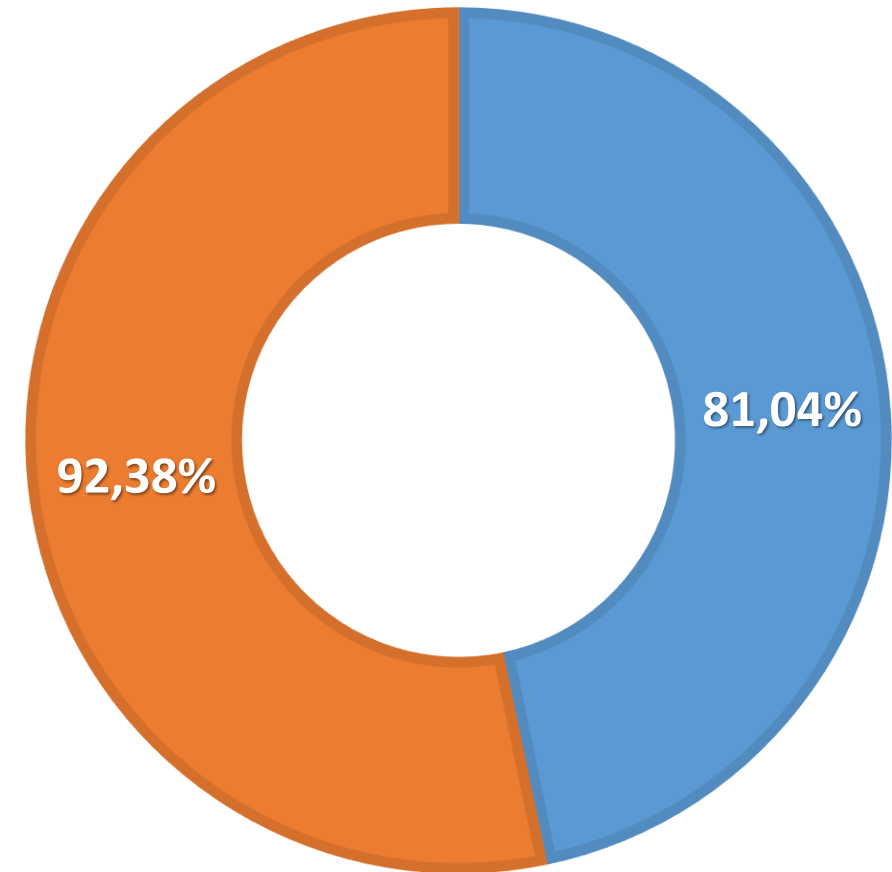


■ Línea 4824304 ■ Línea 195

Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	81,04%
Línea 195	92,38

○ Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de Diciembre de 2021.





TRANSMILENIO S.A

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021