



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

NOVIEMBRE 2021

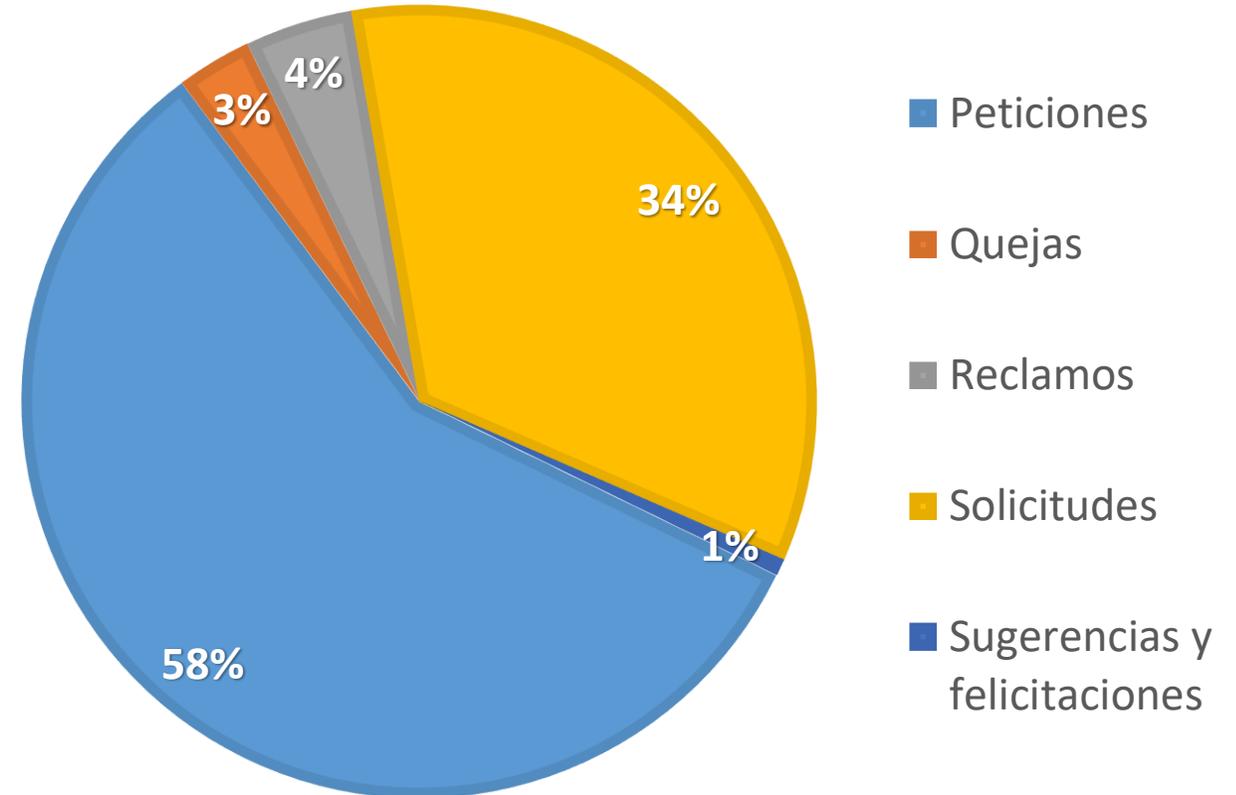


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

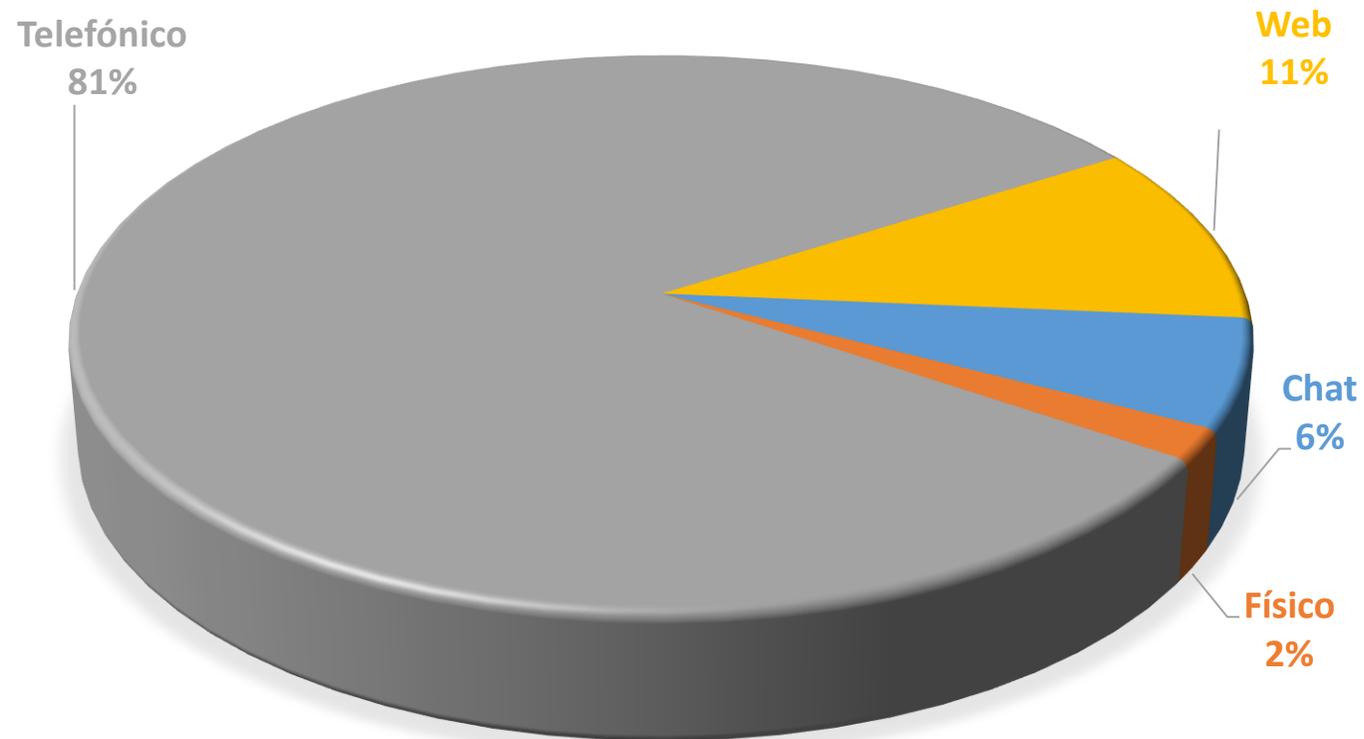
TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	29745
Quejas	1581
Reclamos	2262
Solicitudes	17696
Sugerencias	357
Total	51641



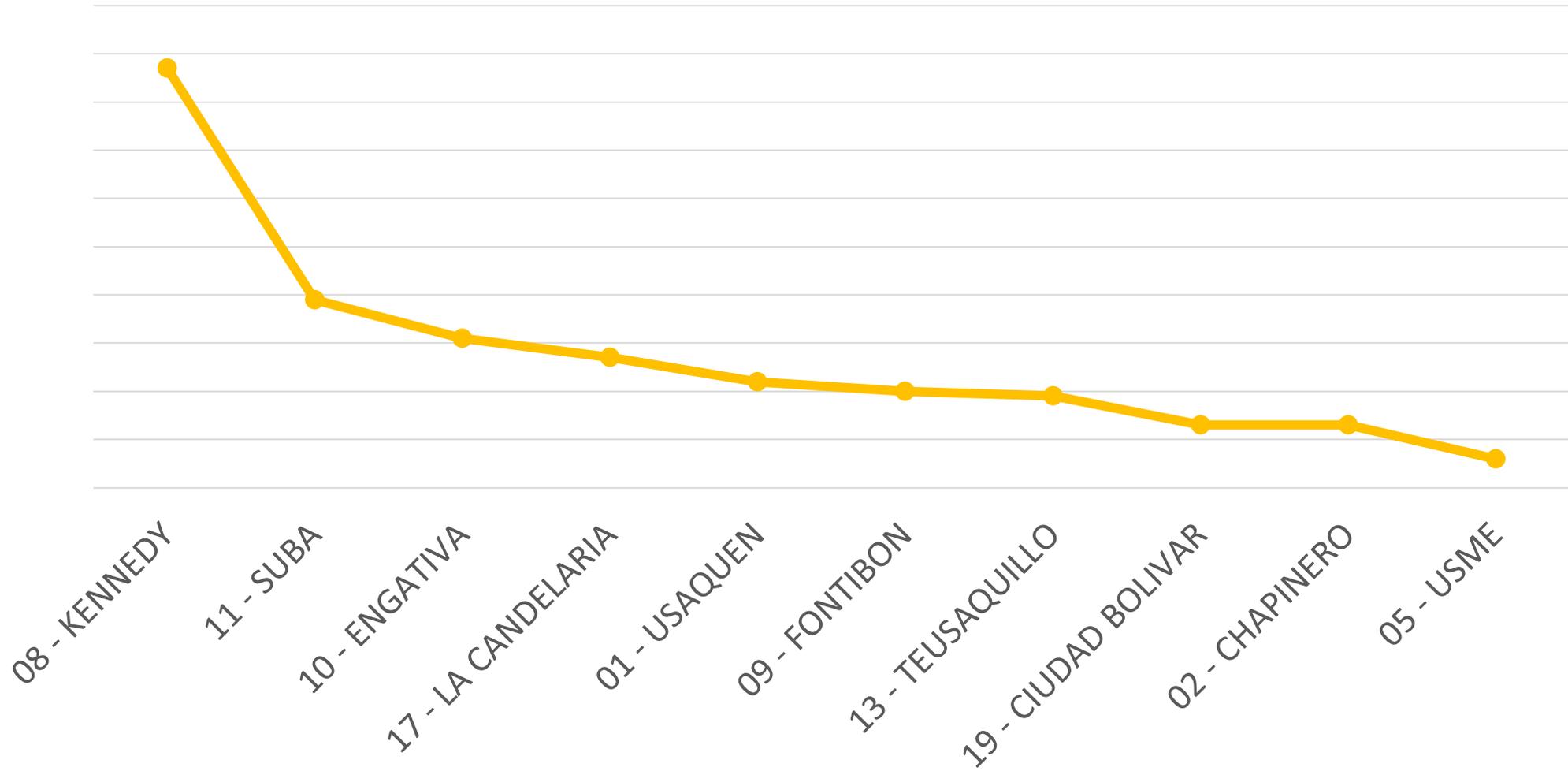
✓ Para el periodo, fueron tramitadas 1337 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 49397 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 907 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 51641 peticiones tramitadas en el periodo.

CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

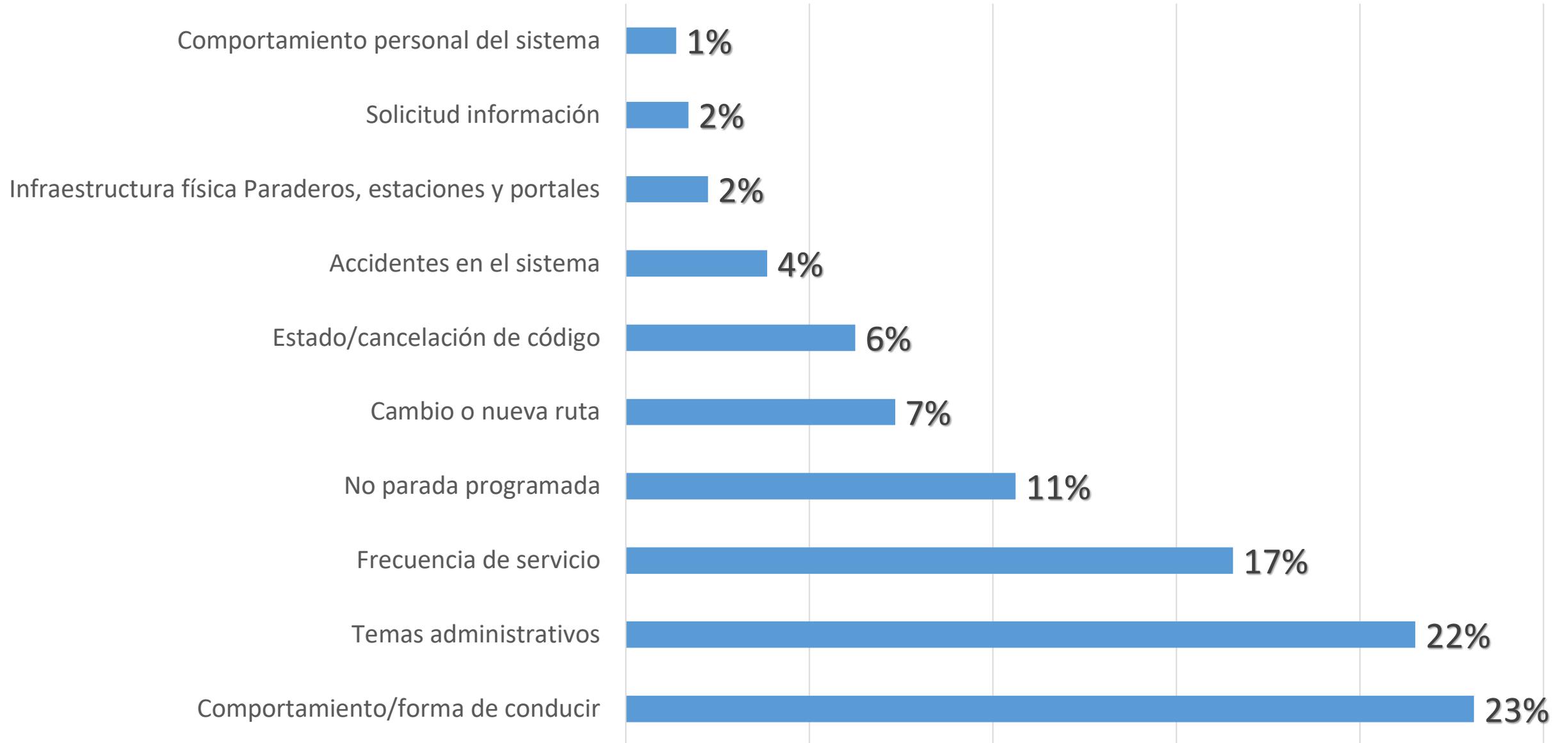
CANAL	CANTIDAD
Chat	3252
Físico	931
Telefónico	42061
Web	5397



LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

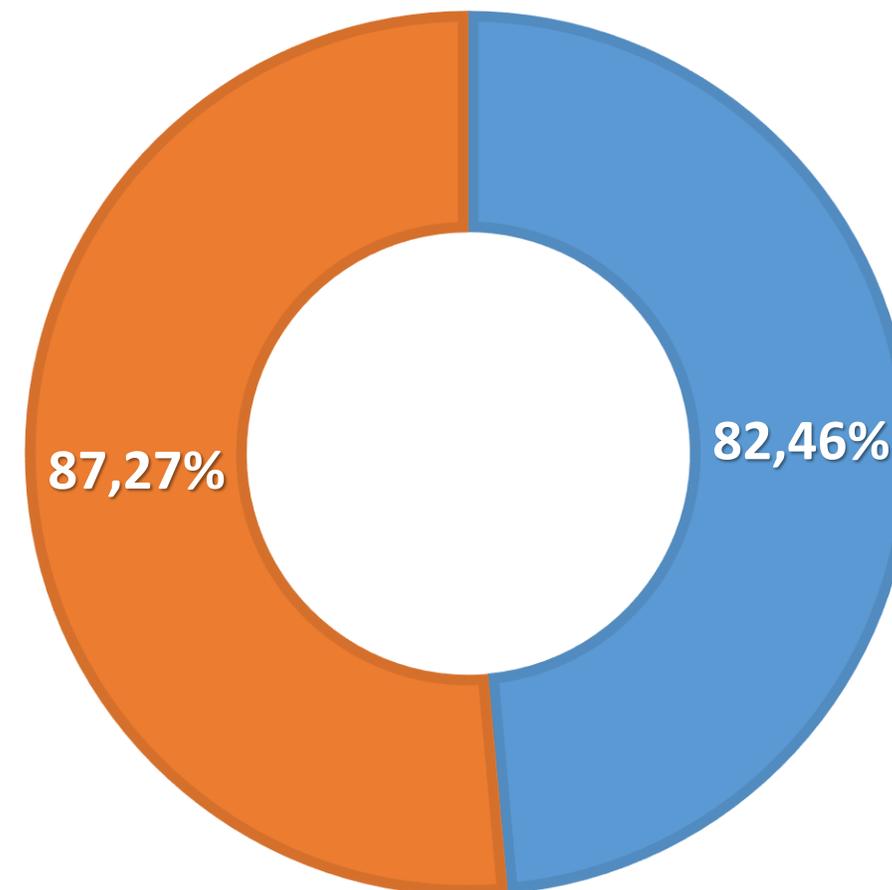


■ Línea 4824304 ■ Línea 195

Servicio ofrecido por las líneas

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

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





TRANSMILENIO S.A

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021