



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

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

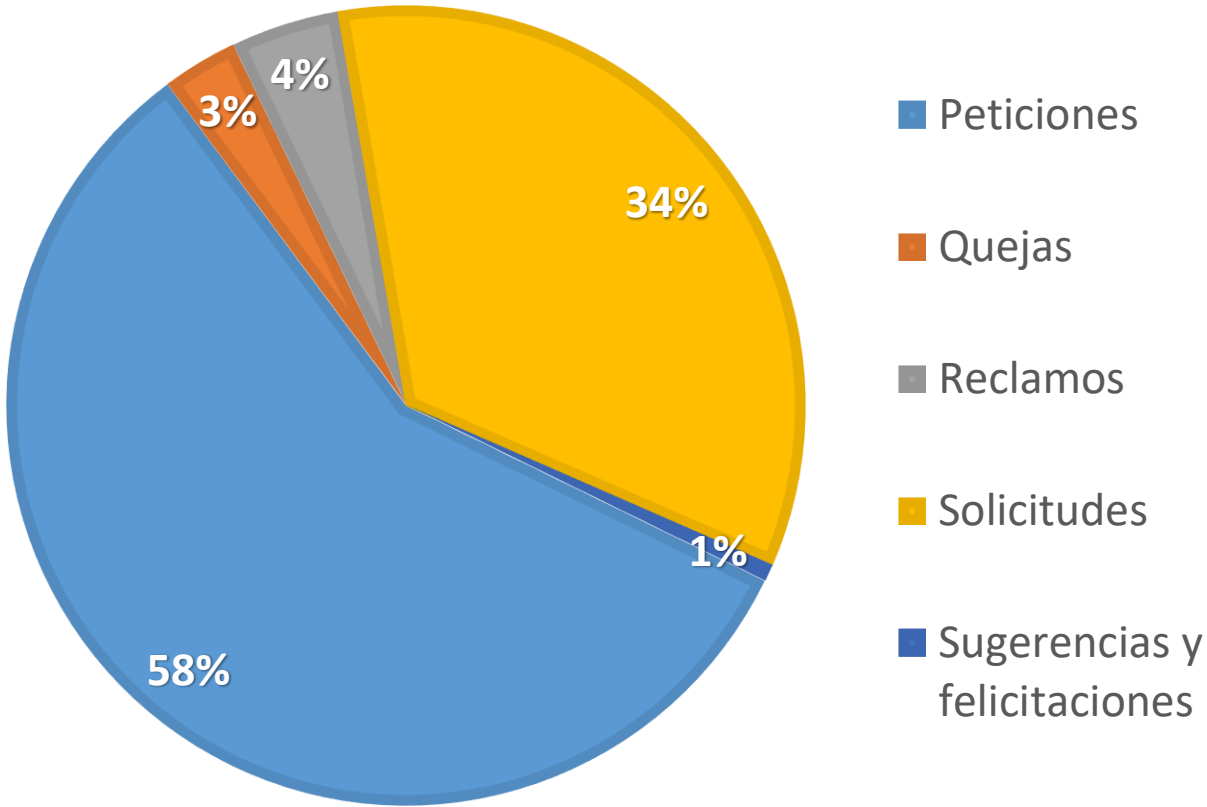
TRANSMILENIO S.A.

NOVIEMBRE 2021



# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

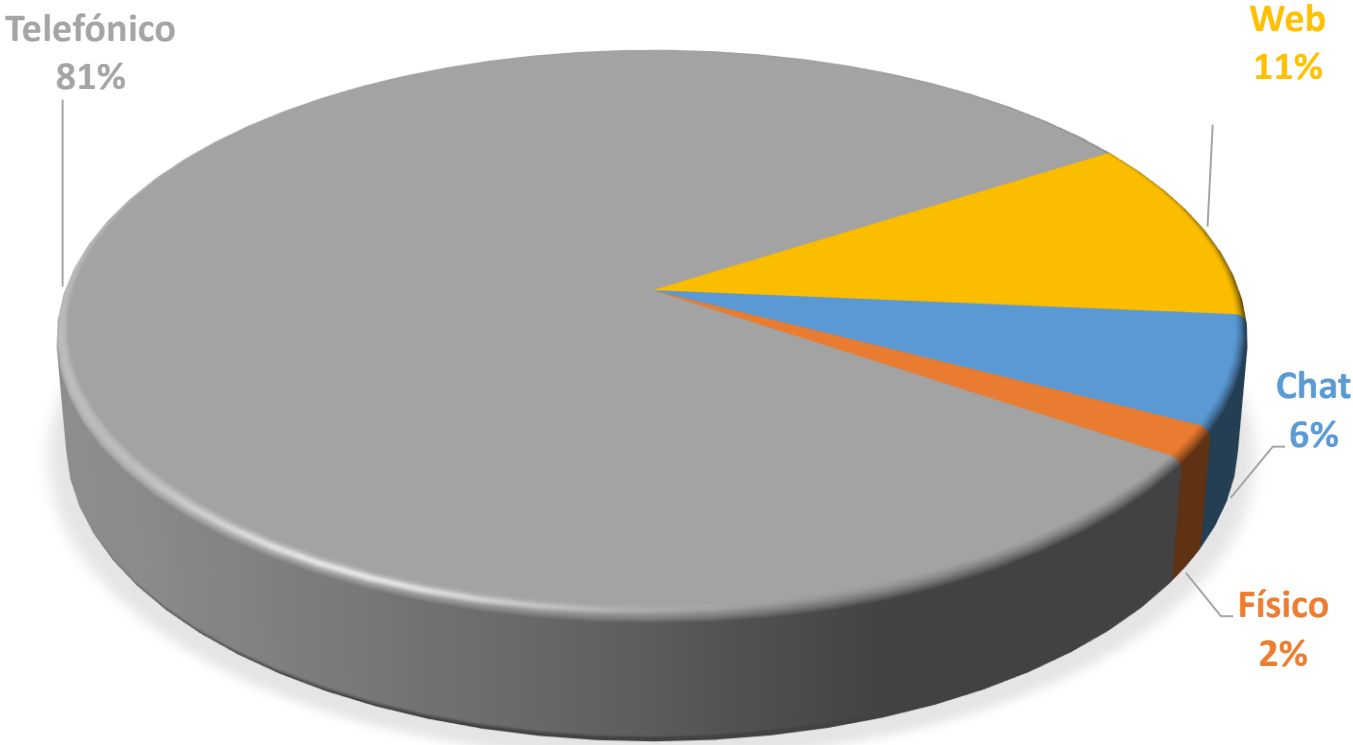
| TIPO PETICIÓN | TOTAL |
|---------------|-------|
| Peticiones    | 29745 |
| Quejas        | 1581  |
| Reclamos      | 2262  |
| Solicitudes   | 17696 |
| Sugerencias   | 357   |
| Total         | 51641 |



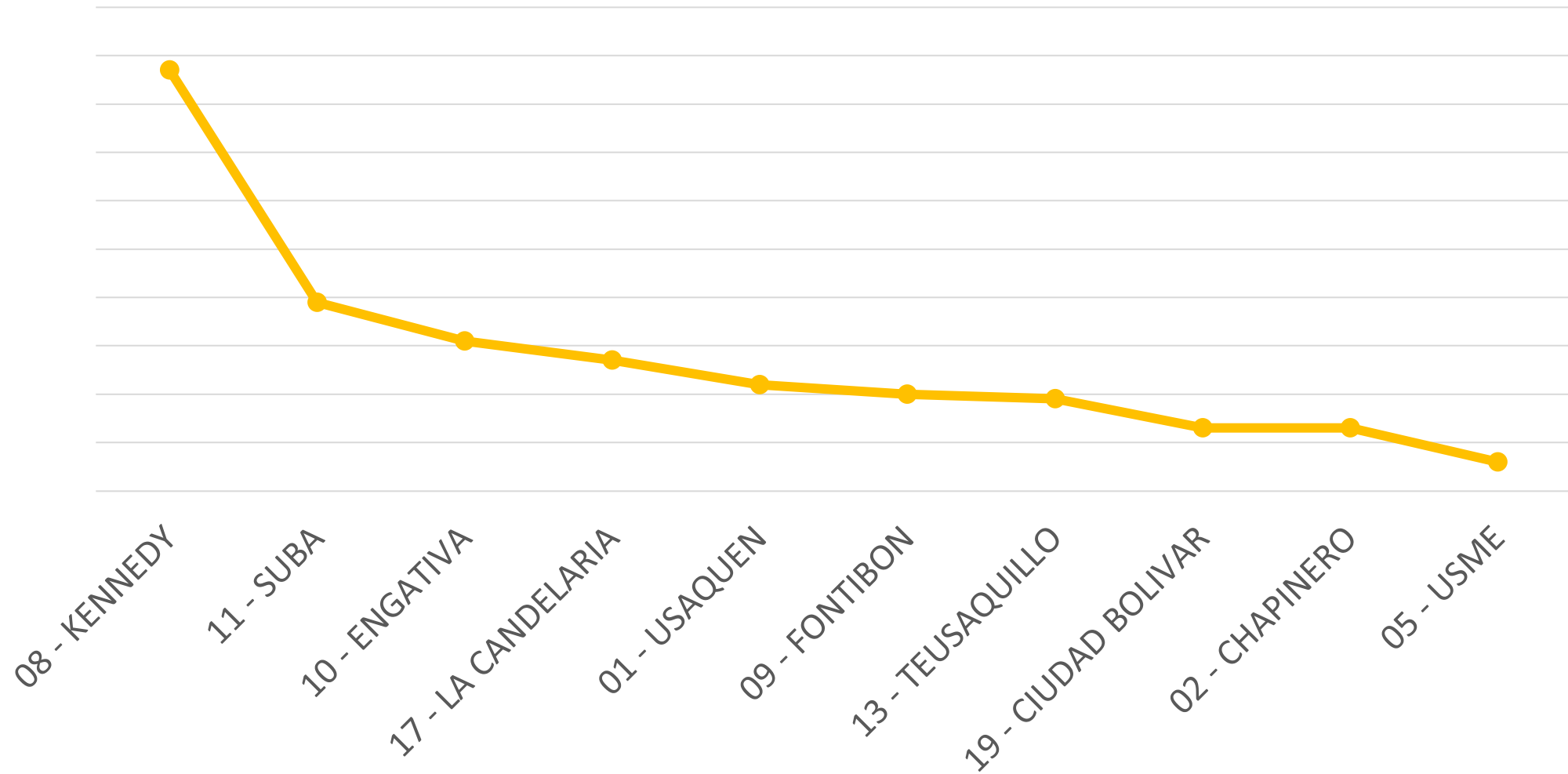
✓ Para el periodo, fueron tramitadas 1337 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 49397 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 907 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 51641 peticiones tramitadas en el periodo.

# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

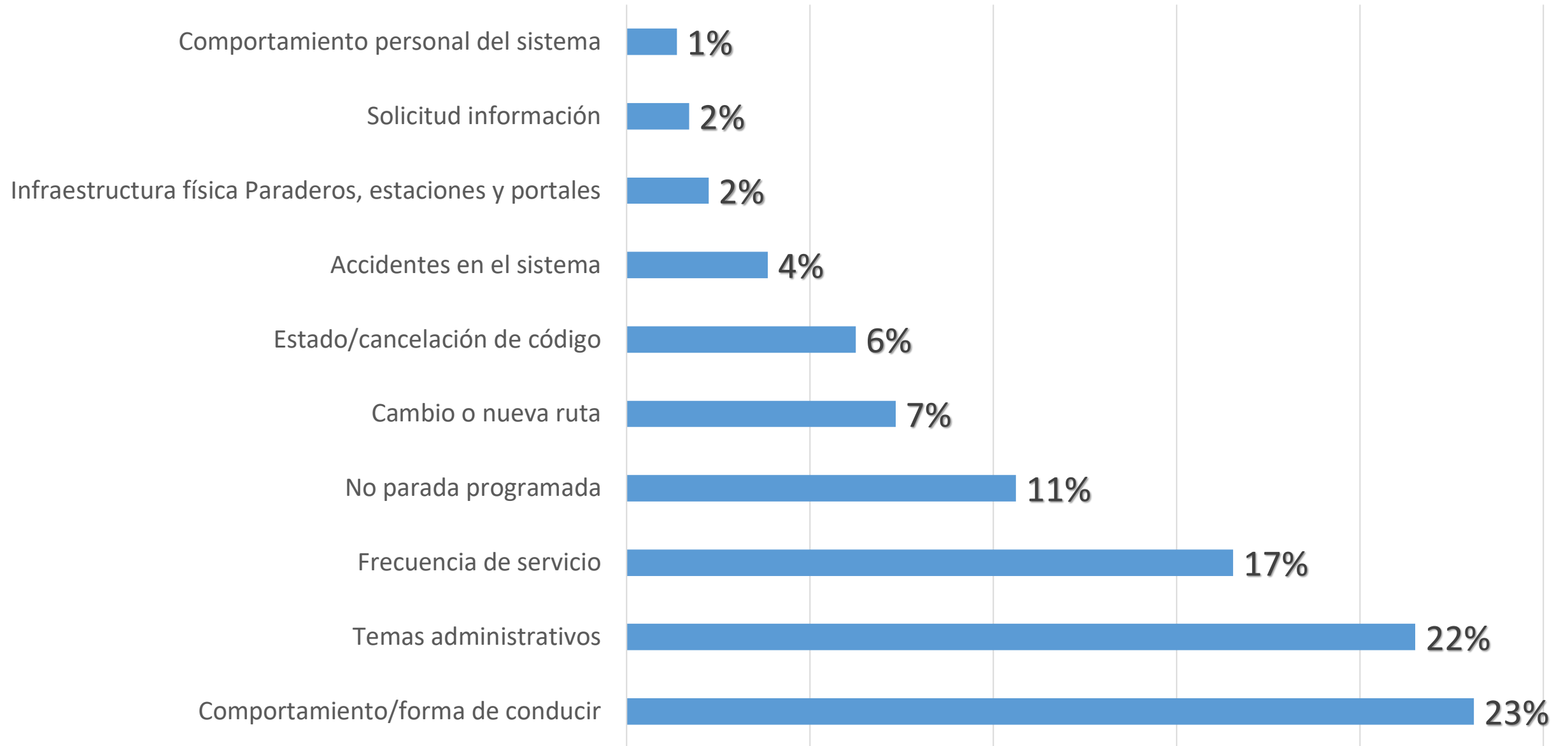
| CANAL      | CANTIDAD |
|------------|----------|
| Chat       | 3252     |
| Físico     | 931      |
| Telefónico | 42061    |
| Web        | 5397     |



# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS

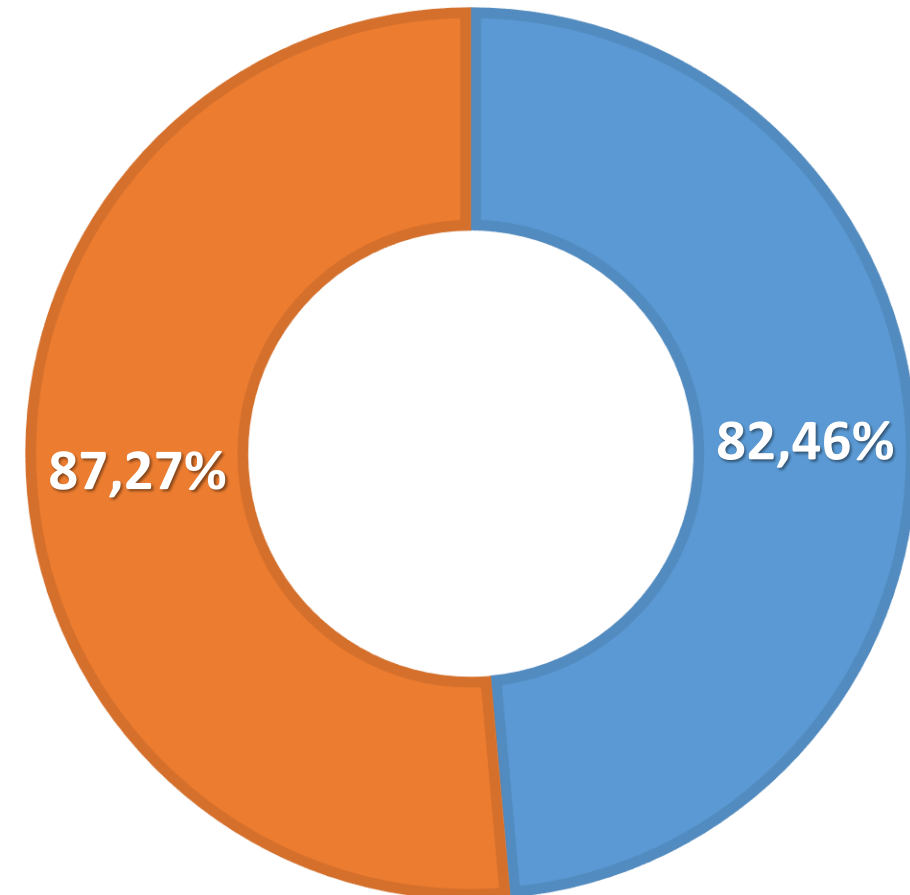


■ Línea 4824304 ■ Línea 195

## 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