



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

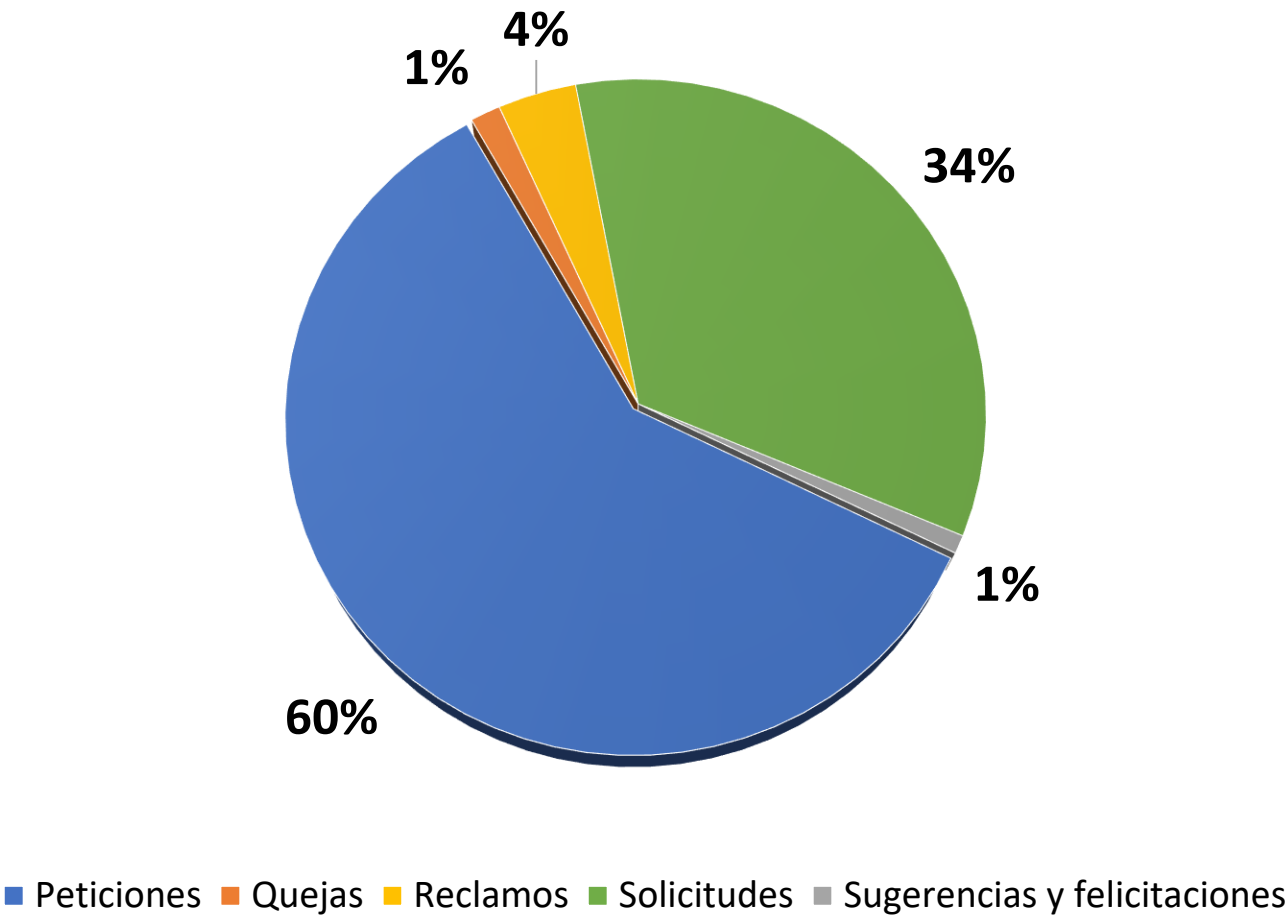
TRANSMILENIO S.A.

ENERO 2022



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

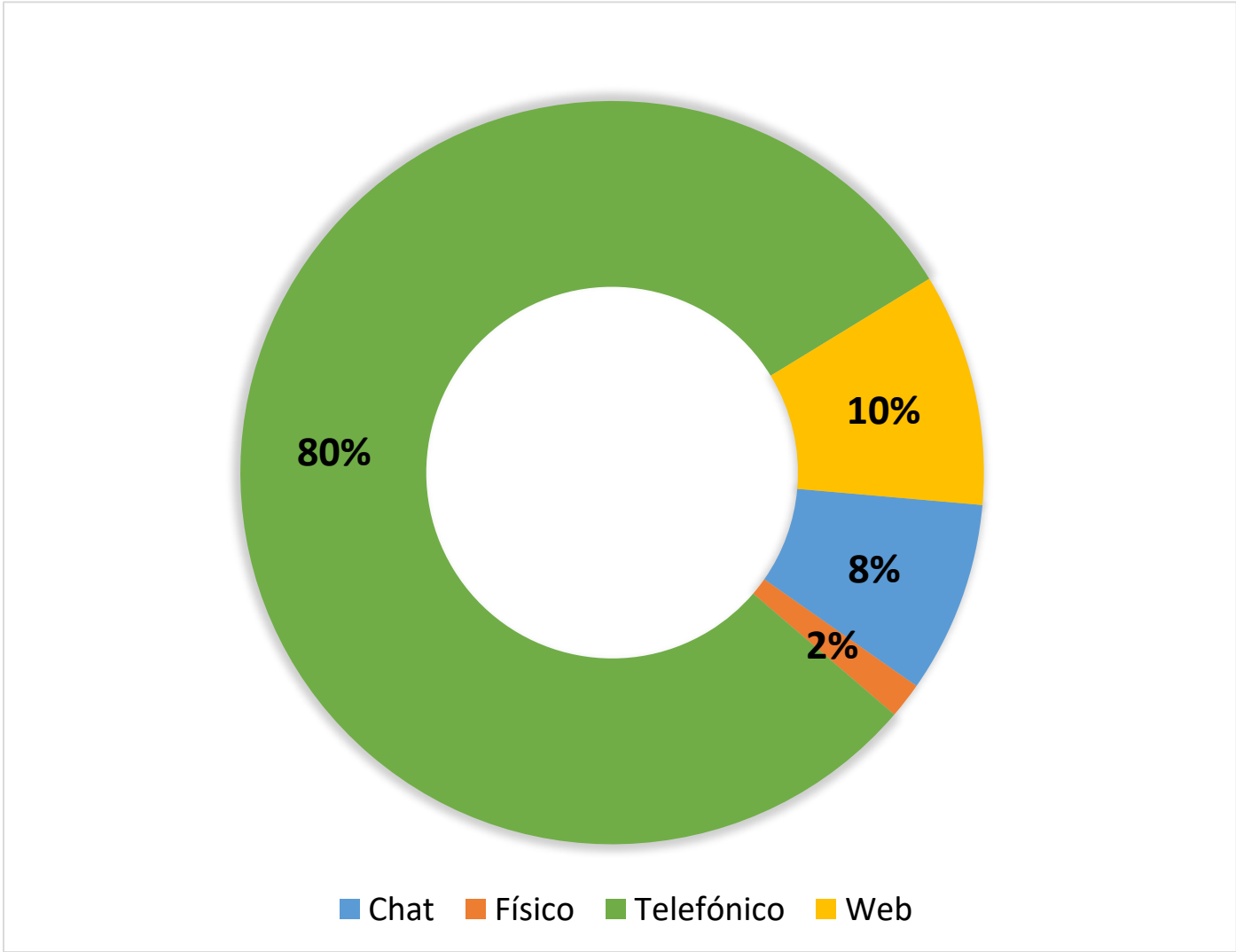
TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	34238
Quejas	834
Reclamos	2167
Solicitudes	19722
Sugerencias	505
Total	57466



✓ Para el periodo, fueron tramitadas 1015 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 55584 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 867 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 57466 peticiones tramitadas en el periodo.

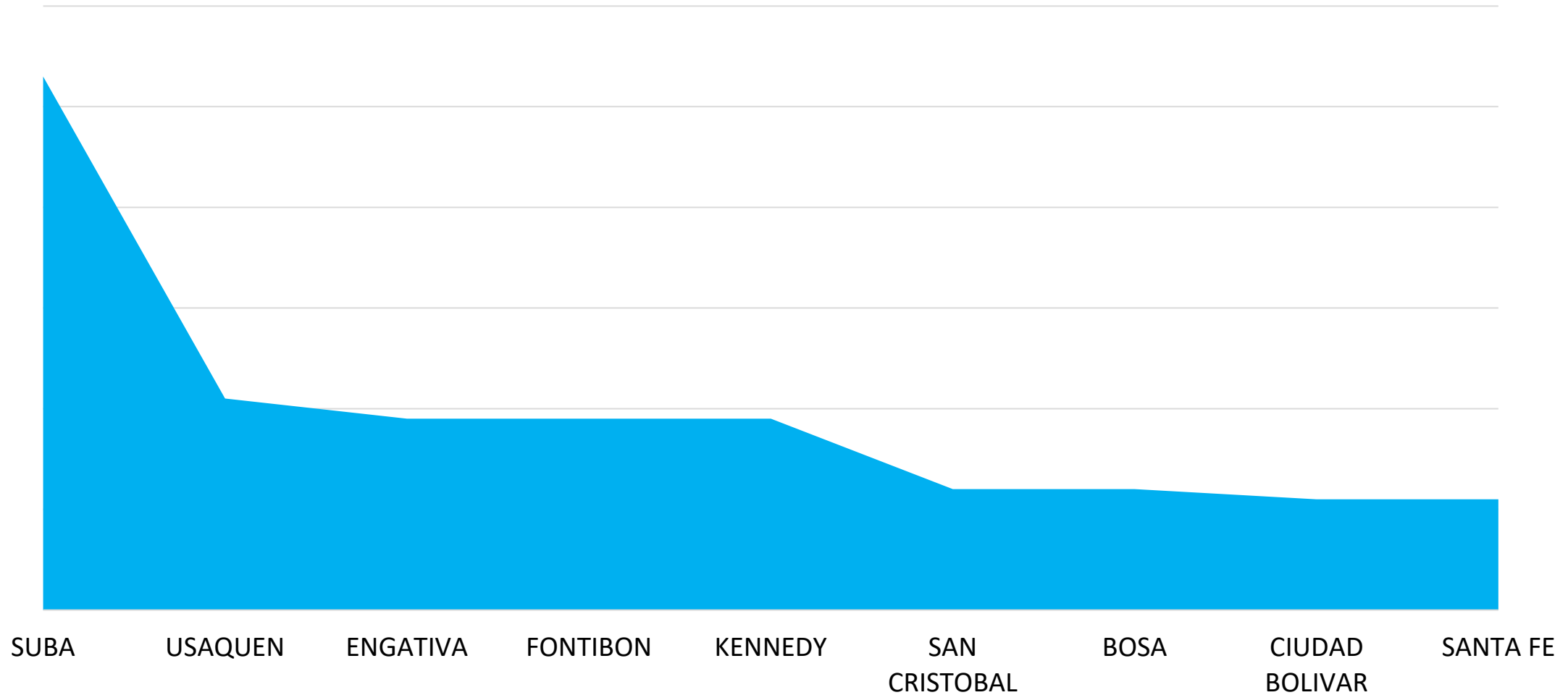
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	4796
Físico	889
Telefónico	45964
Web	5817



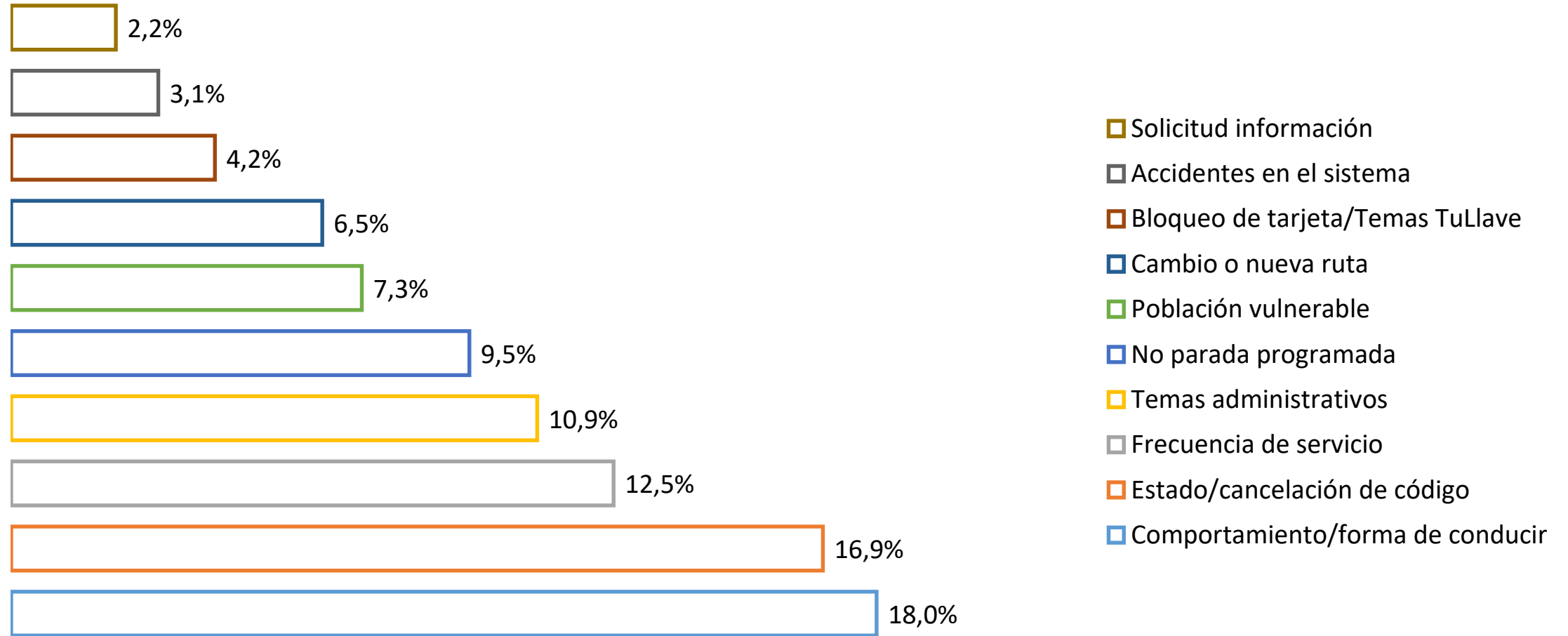
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de **05 días**.

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS

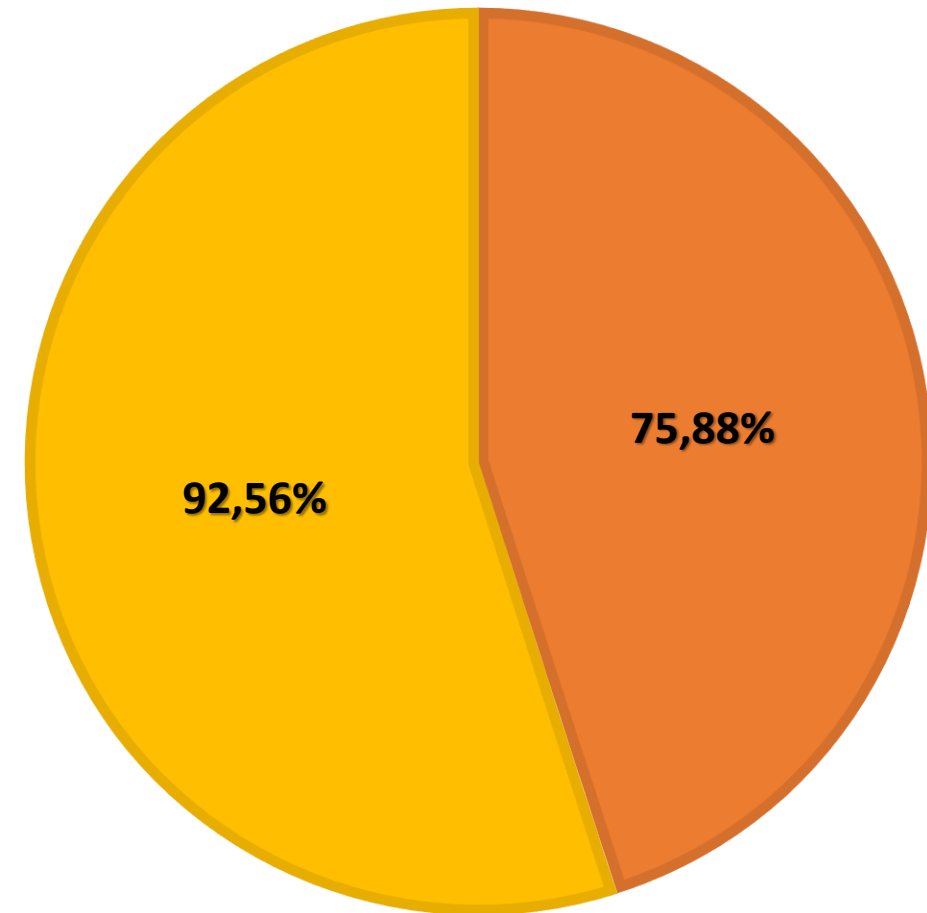


Para el periodo, fueron trasladadas un total de **30** peticiones mediante la plataforma Bogotá te escucha.

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



■ Línea 4824304 ■ Línea 195



Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	75,88%
Línea 195	92,56%

○ Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de enero de 2022.

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información = 0 peticiones.



TRANSMILENIO S.A

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2022