



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

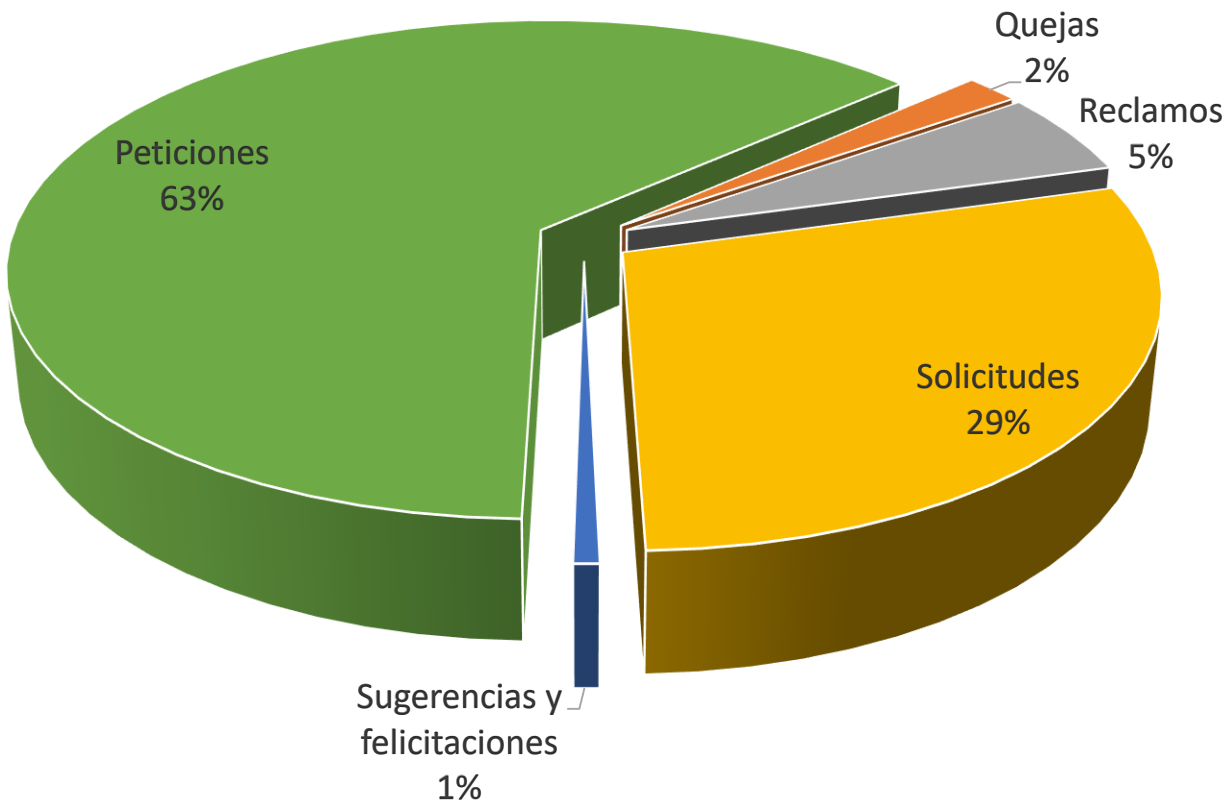
TRANSMILENIO S.A.

FEBRERO 2022



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

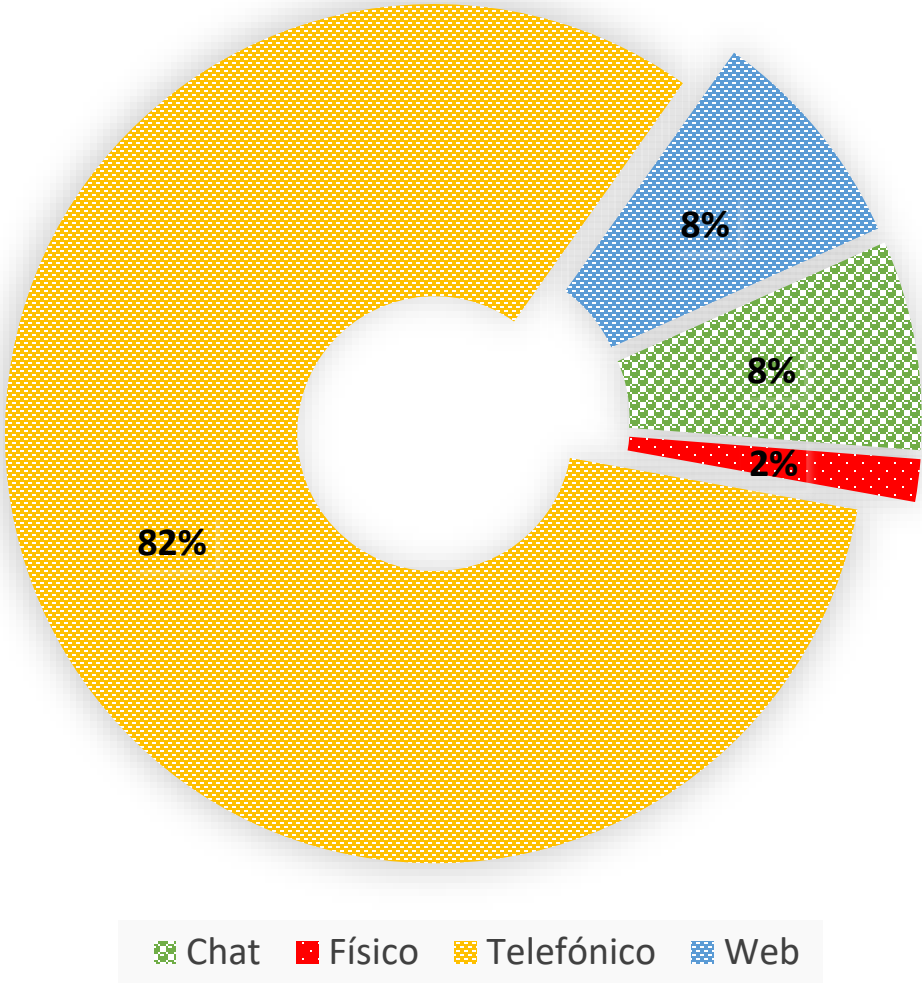
TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	41745
Quejas	1257
Reclamos	3561
Solicitudes	19135
Sugerencias	444
Total	66142



✓ Para el periodo, fueron tramitadas 1516 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 63601 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 1025 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 66142 peticiones tramitadas en el periodo.

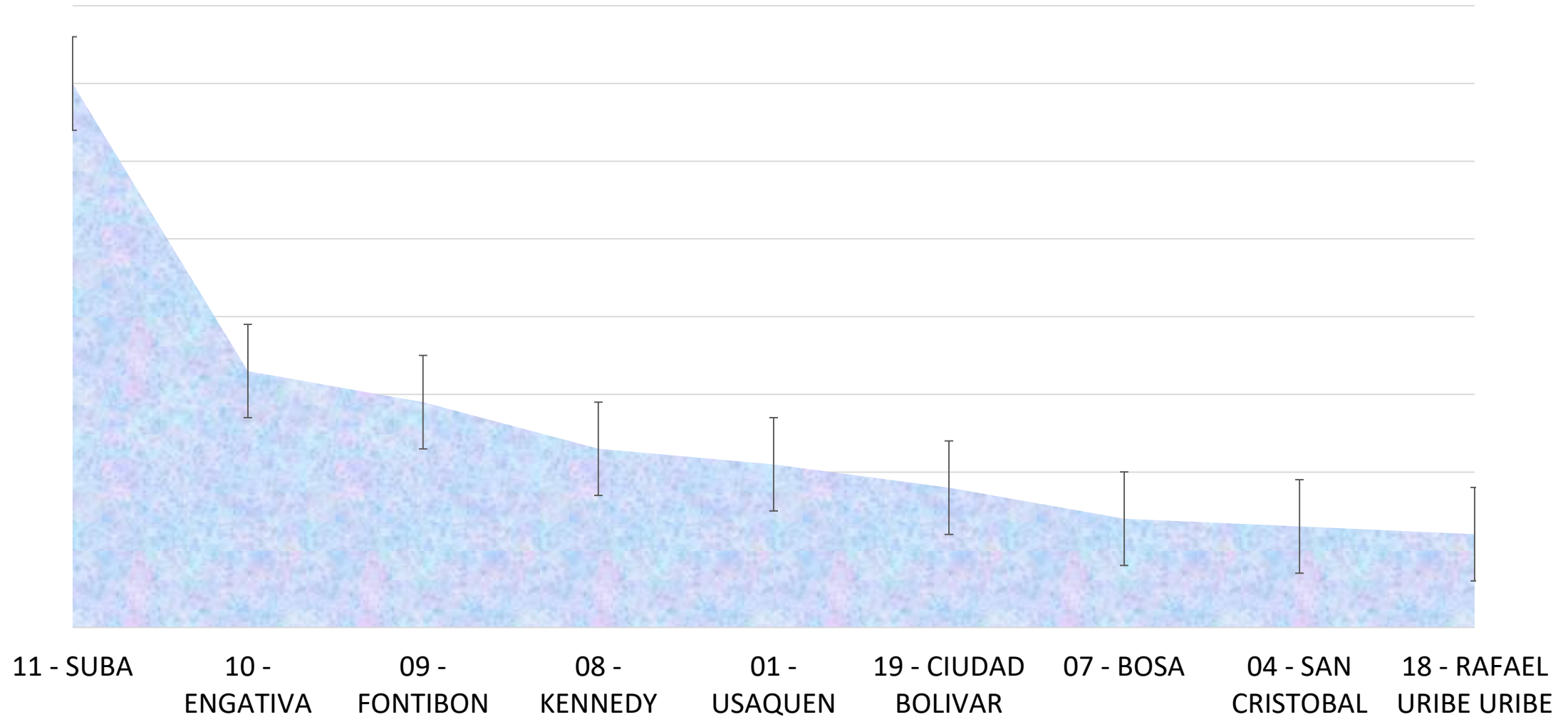
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	5221
Físico	1059
Telefónico	54223
Web	5639



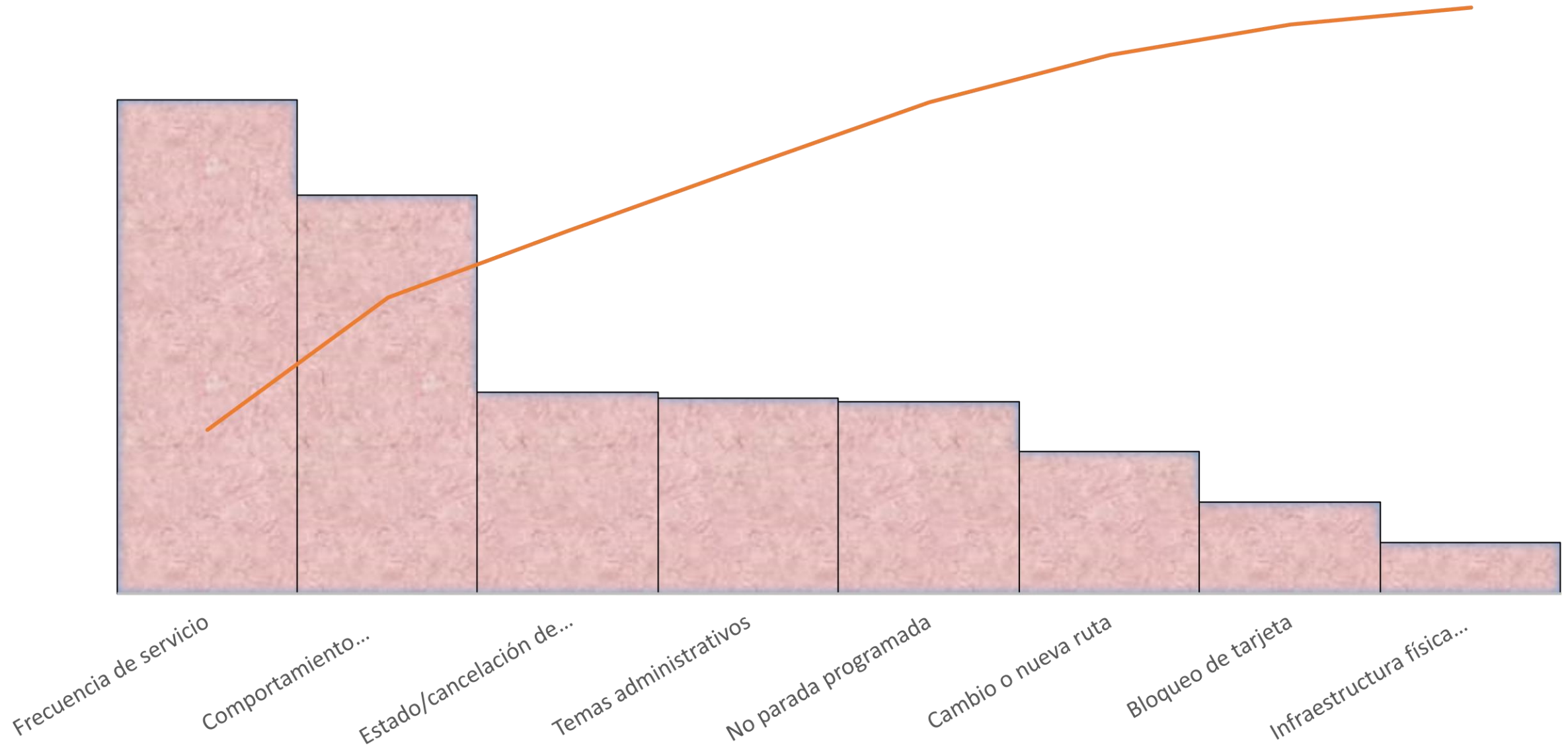
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de **08 días**.

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



Para el periodo, fueron trasladadas un total de 26 peticiones mediante la plataforma Bogotá te escucha.

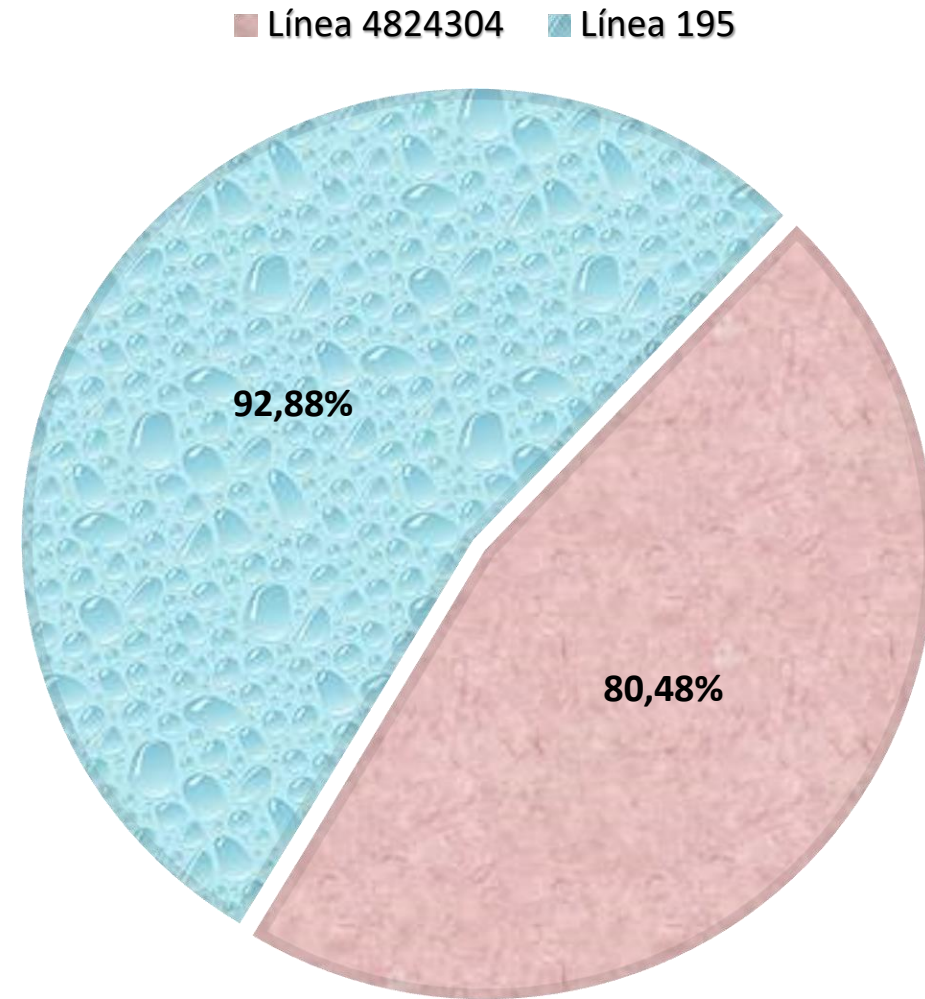
TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	80,48%
Línea 195	92,88%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de febrero 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