



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

MARZO 2022

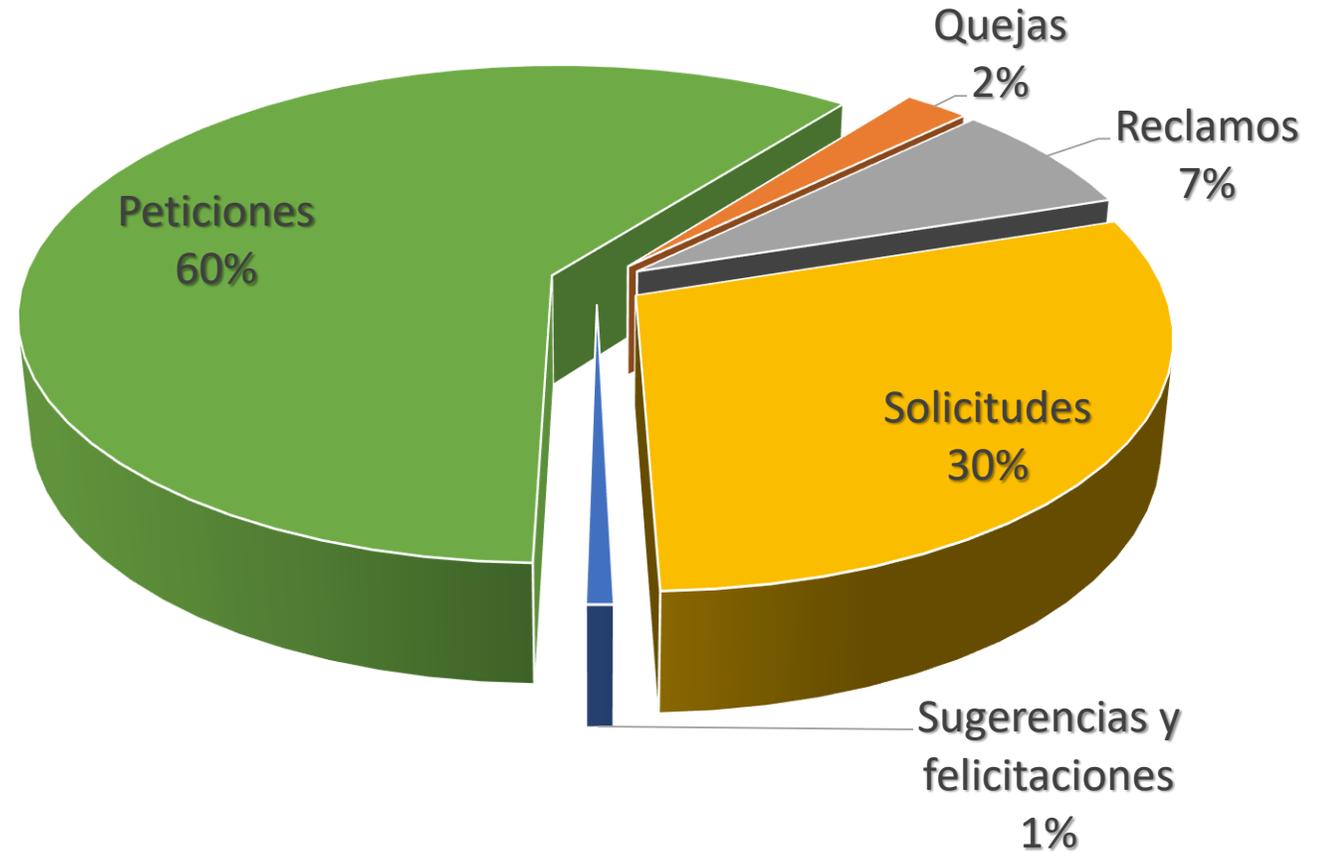


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

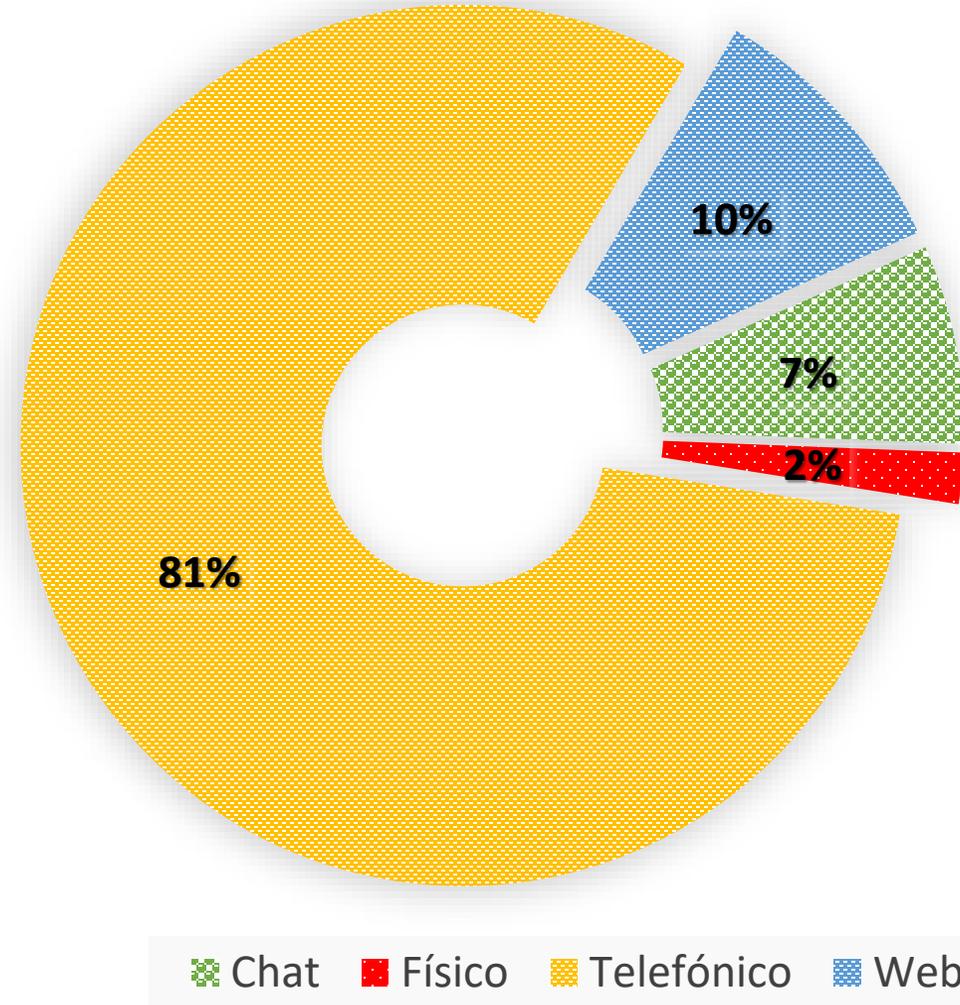
TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	40008
Quejas	1528
Reclamos	4807
Solicitudes	19679
Sugerencias	471
Total	66493



- ✓ Para el periodo, fueron tramitadas 1294 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 3985 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 1214 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 66.493 peticiones tramitadas en el periodo.

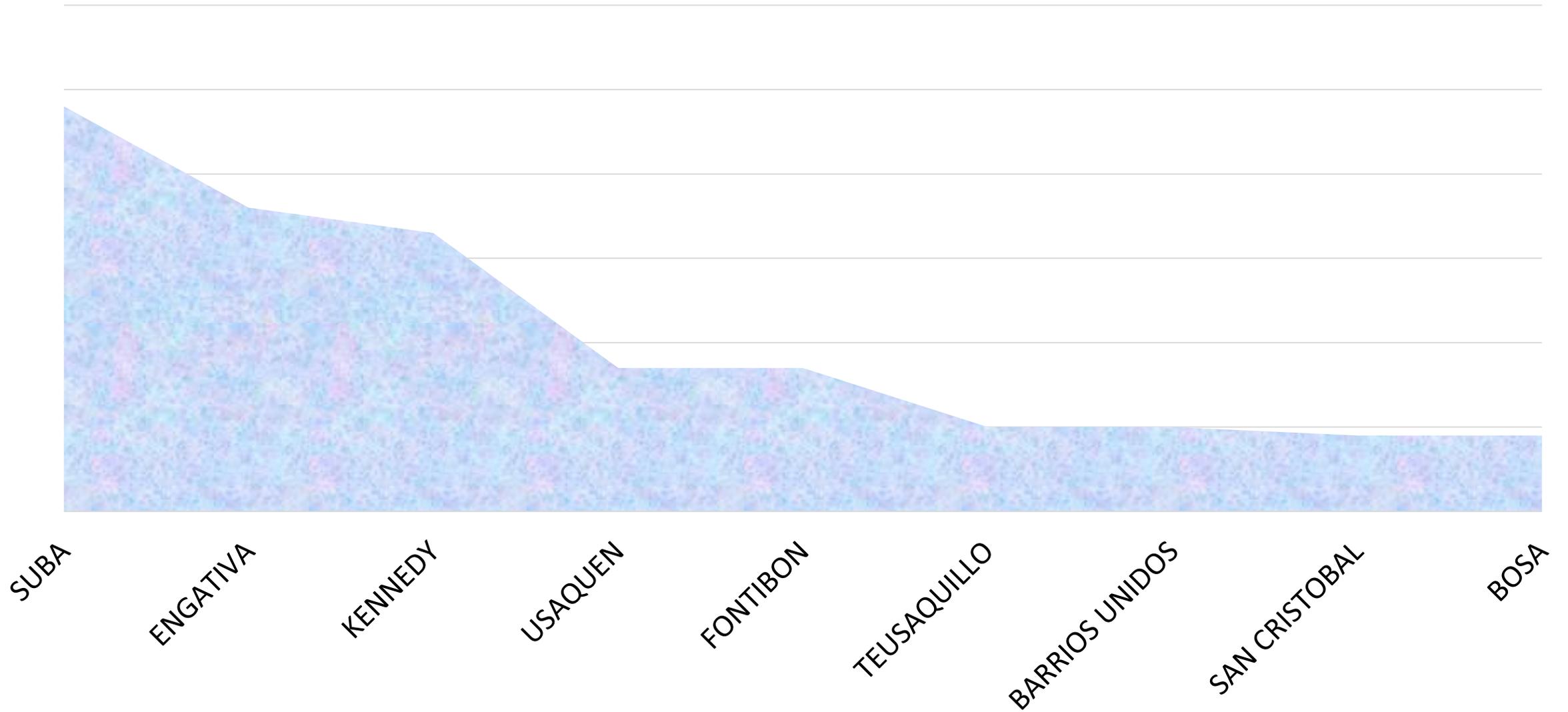
CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	4850
Físico	1247
Telefónico	53783
Web	6613



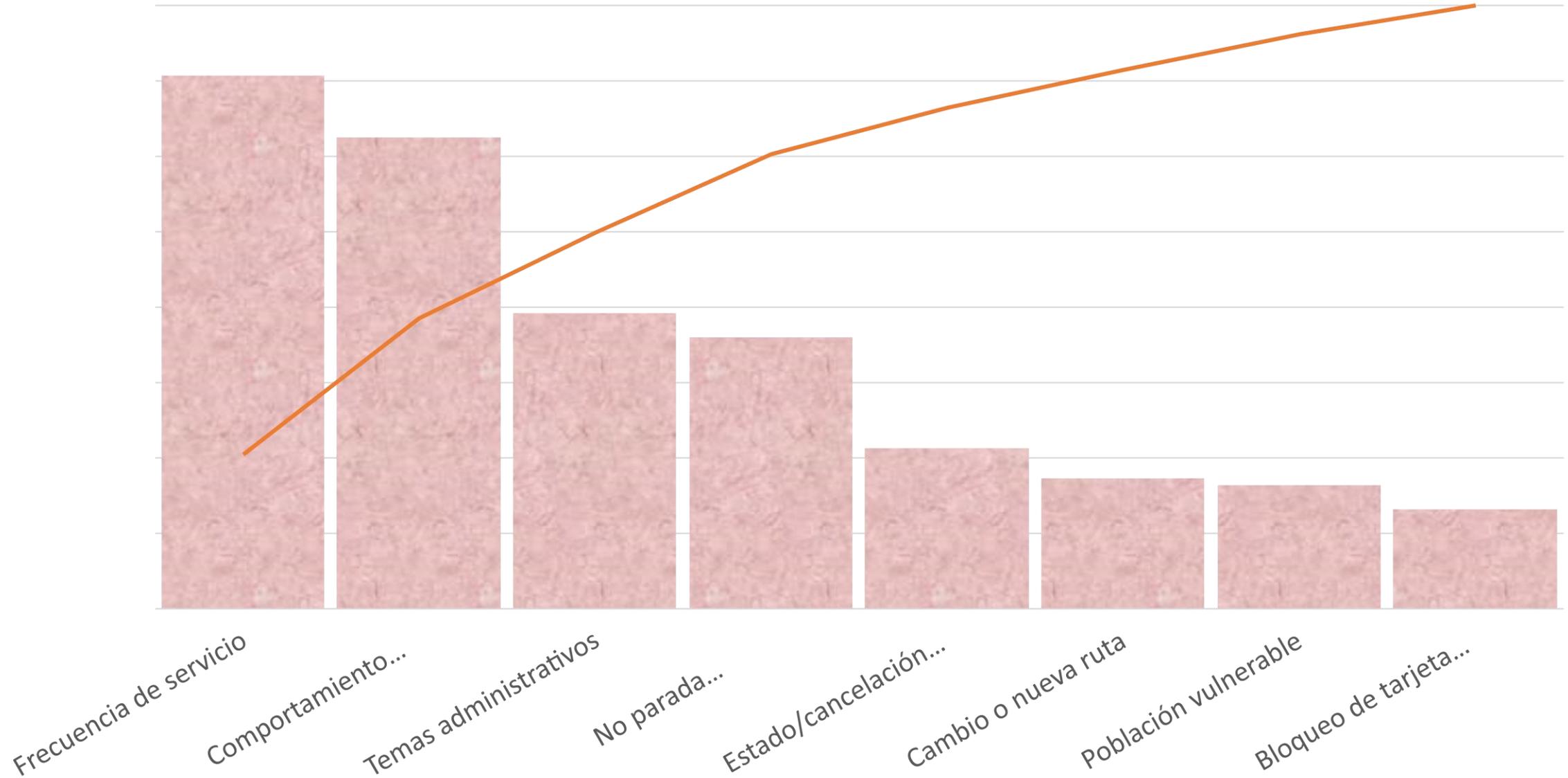
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de **09 días**.

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS

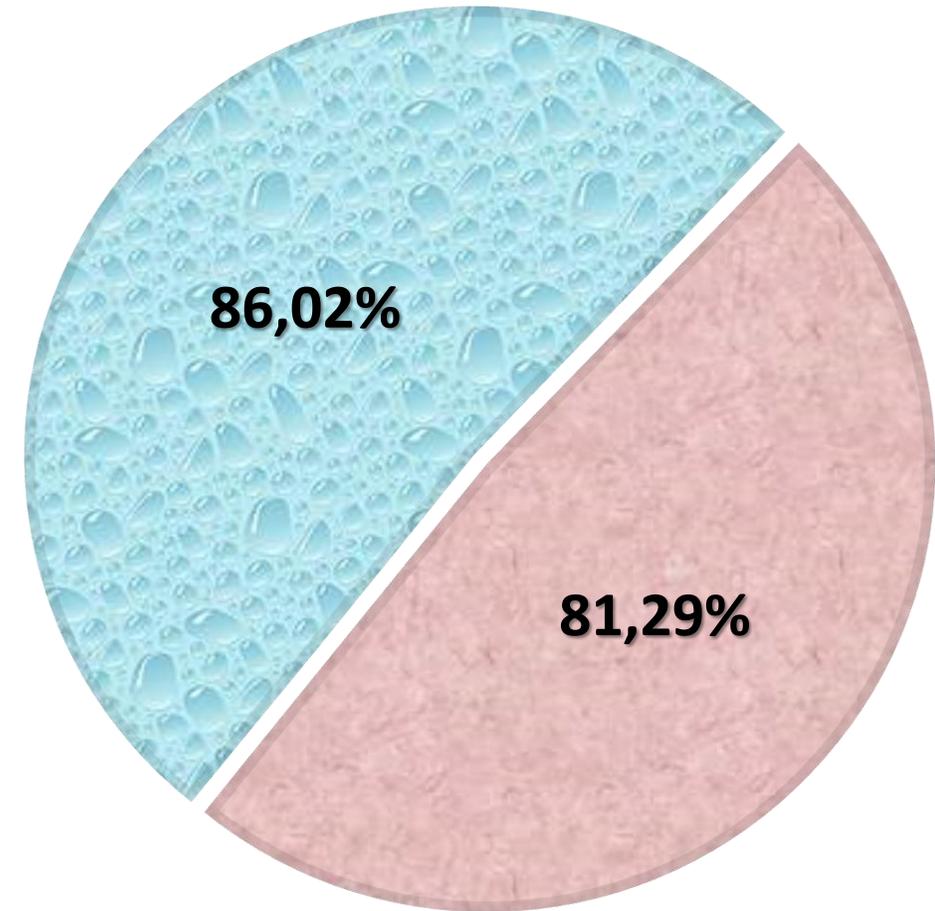


Para el periodo, fueron trasladadas un total de 28 peticiones mediante la plataforma Bogotá te escucha.

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



■ Línea 4824304 ■ Línea 195



Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	81,29%
Línea 195	86,02%

○ Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de marzo 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