



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

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

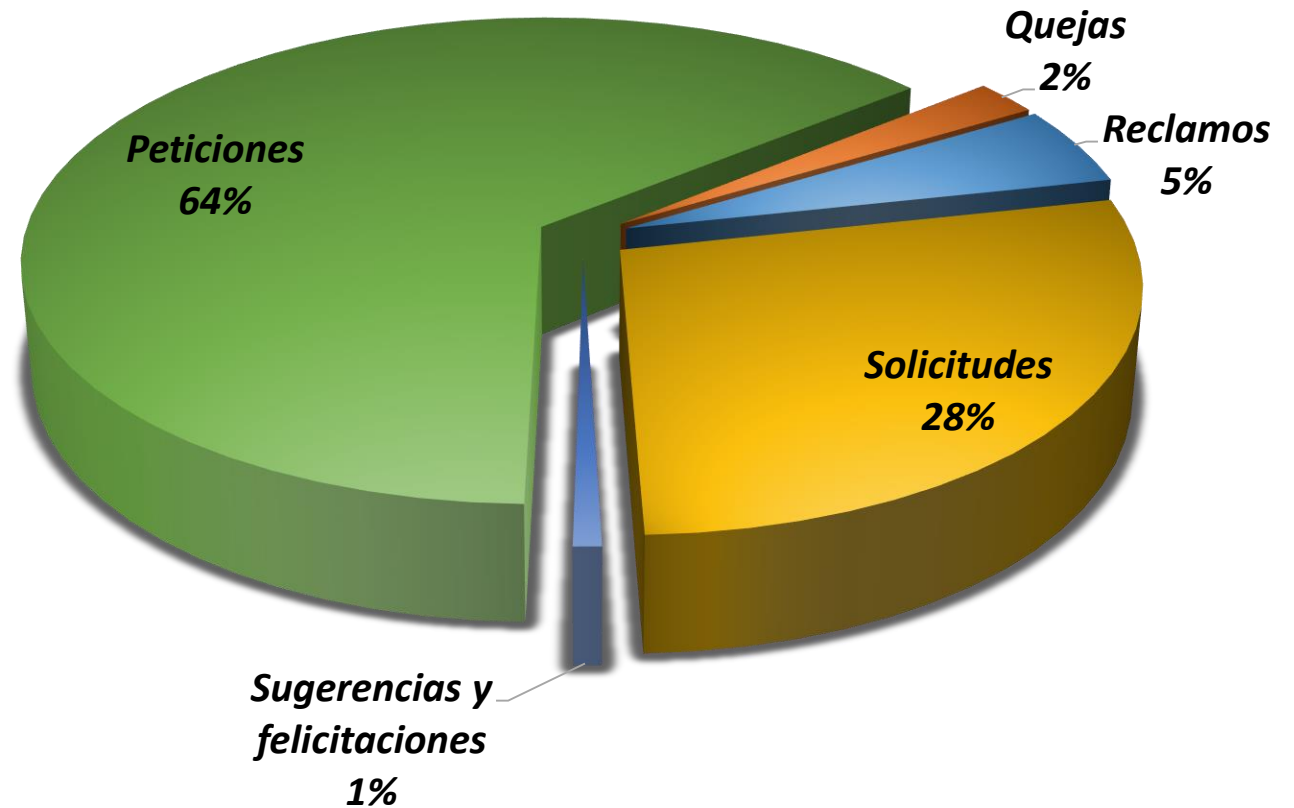
TRANSMILENIO S.A.

MAYO 2022



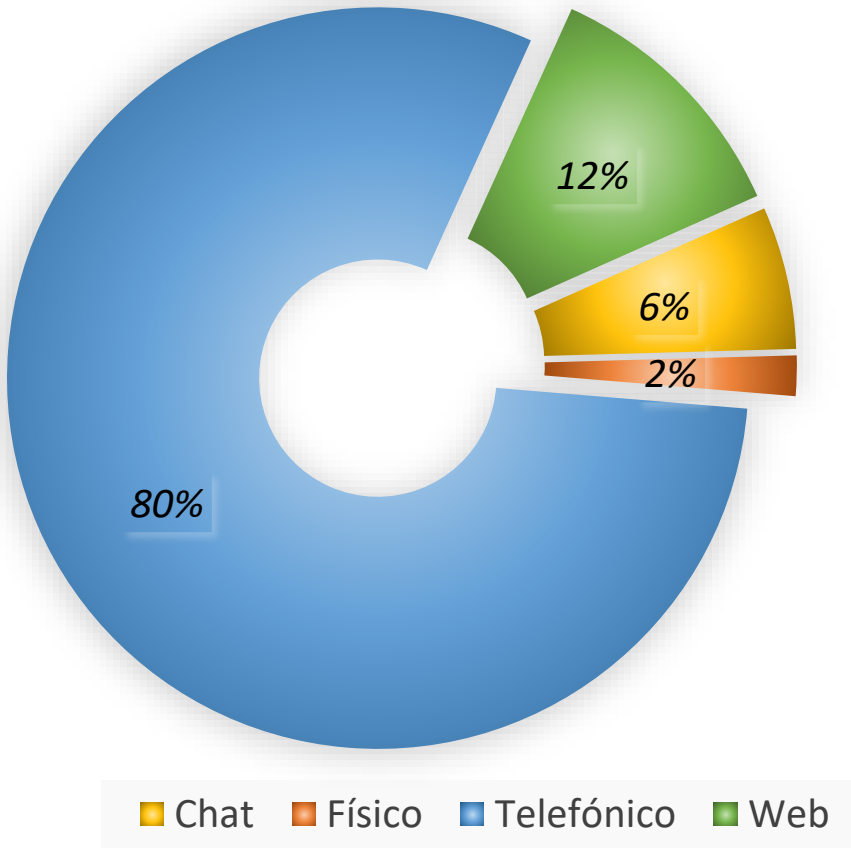
# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	39440
Quejas	1423
Reclamos	3235
Solicitudes	17228
Sugerencias	477
<b>Total</b>	<b>61803</b>



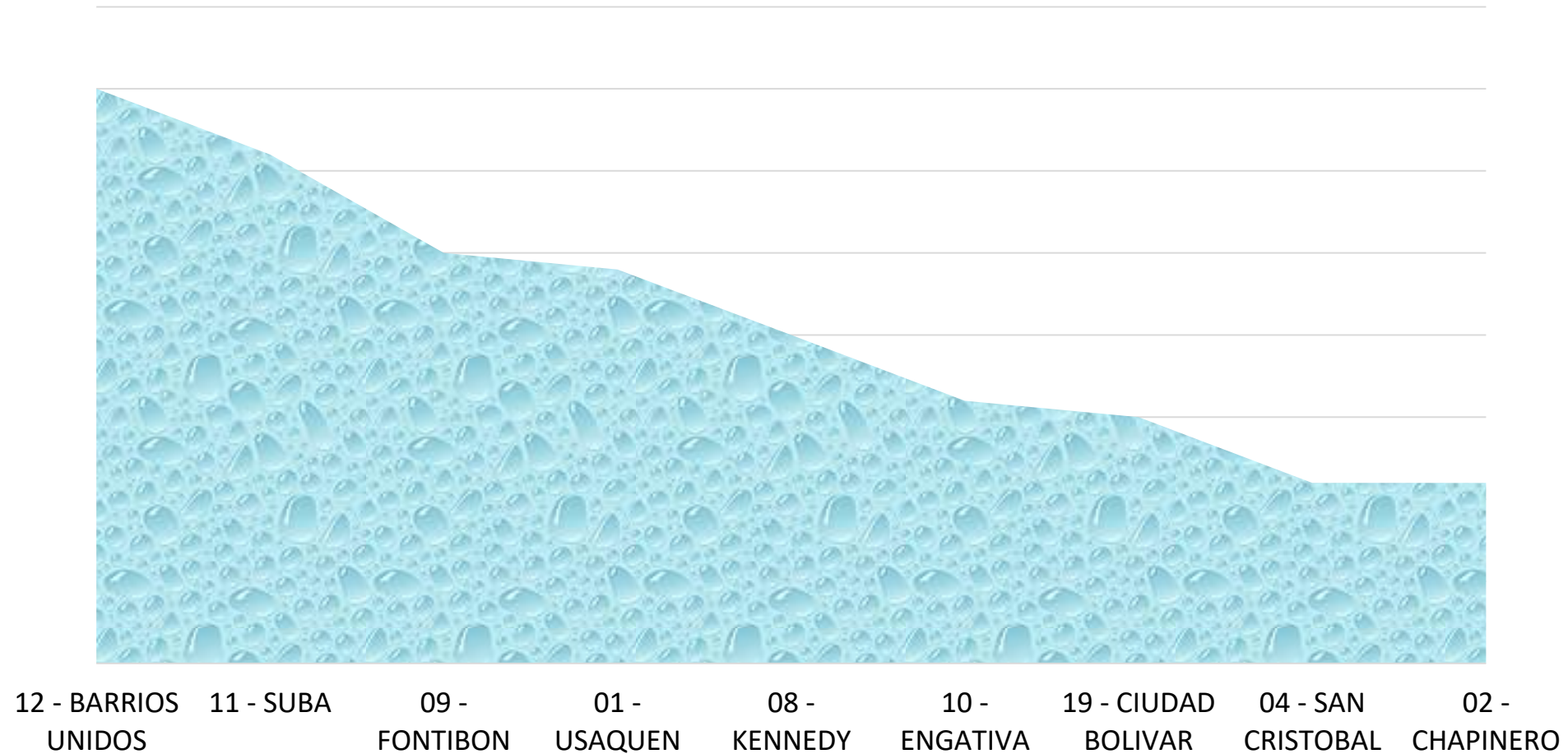
- ✓ Para el periodo, se tramitaron 1100 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 59.641 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 1062 requerimientos recibidos en Correspondencia, para un total de 61.803 trámites realizados en el periodo.

CANAL	CANTIDAD
Chat	3846
Físico	1086
Telefónico	49729
Web	7142



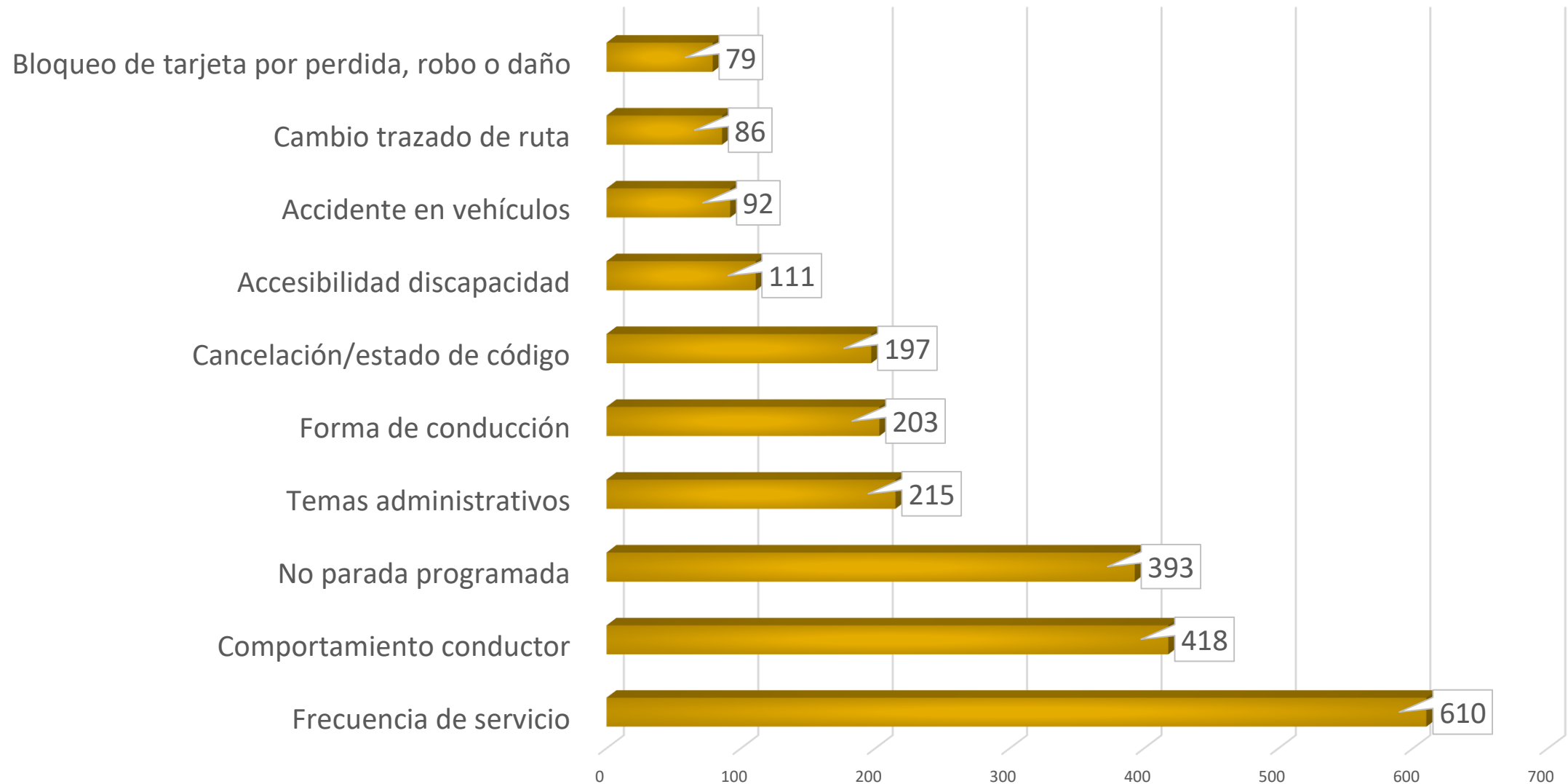
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de **08 días**.

# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS

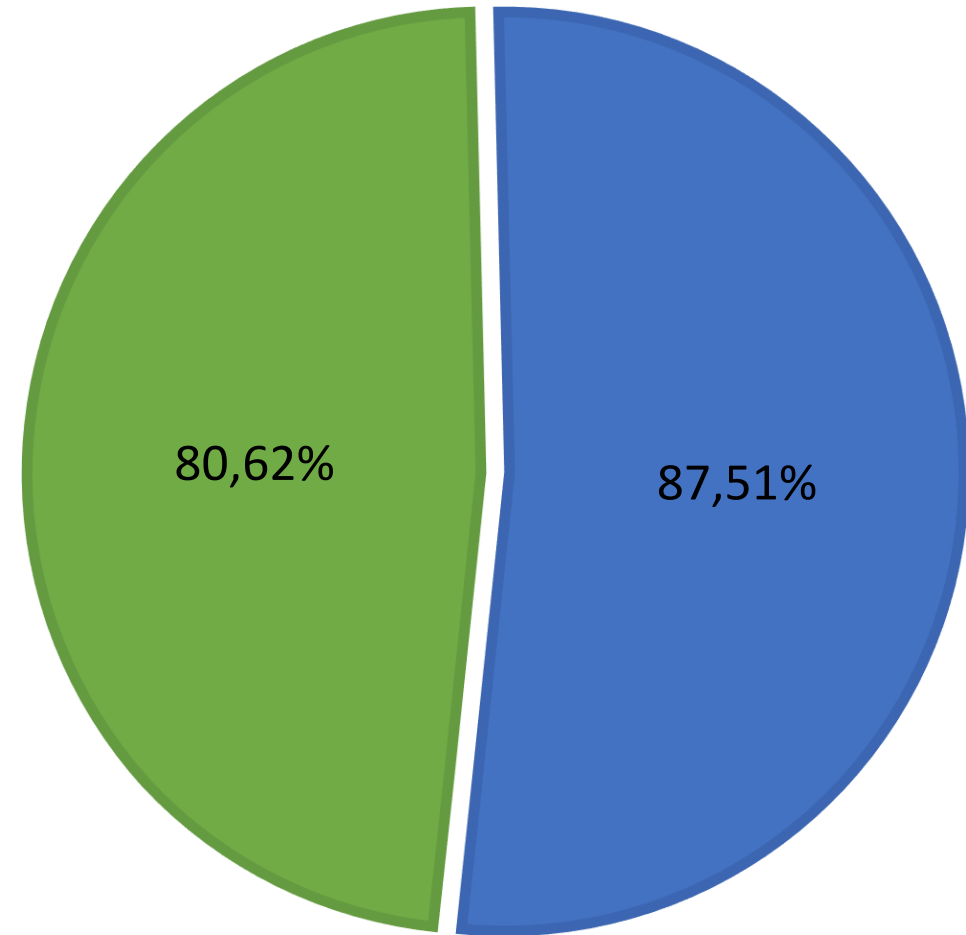


Para el periodo, fueron trasladadas un total de 21 peticiones mediante la plataforma Bogotá te escucha.

# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



■ Línea 4824304 ■ Línea 195



## Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	80,62%
Línea 195	87,51%

○ Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de mayo 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