



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

AGOSTO 2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

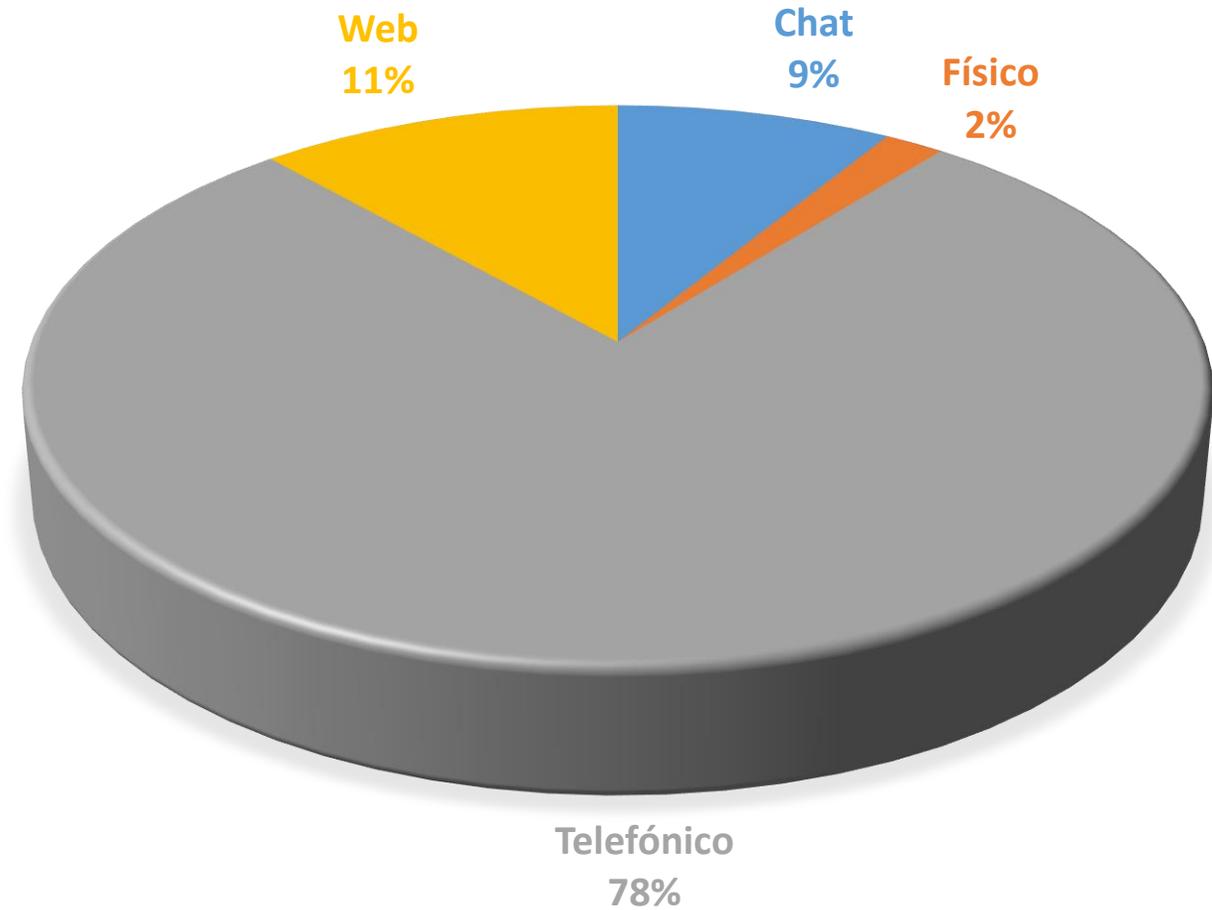
TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	24503
Quejas	1072
Reclamos	1828
Solicitudes	14490
Sugerencias	252
Total	42145



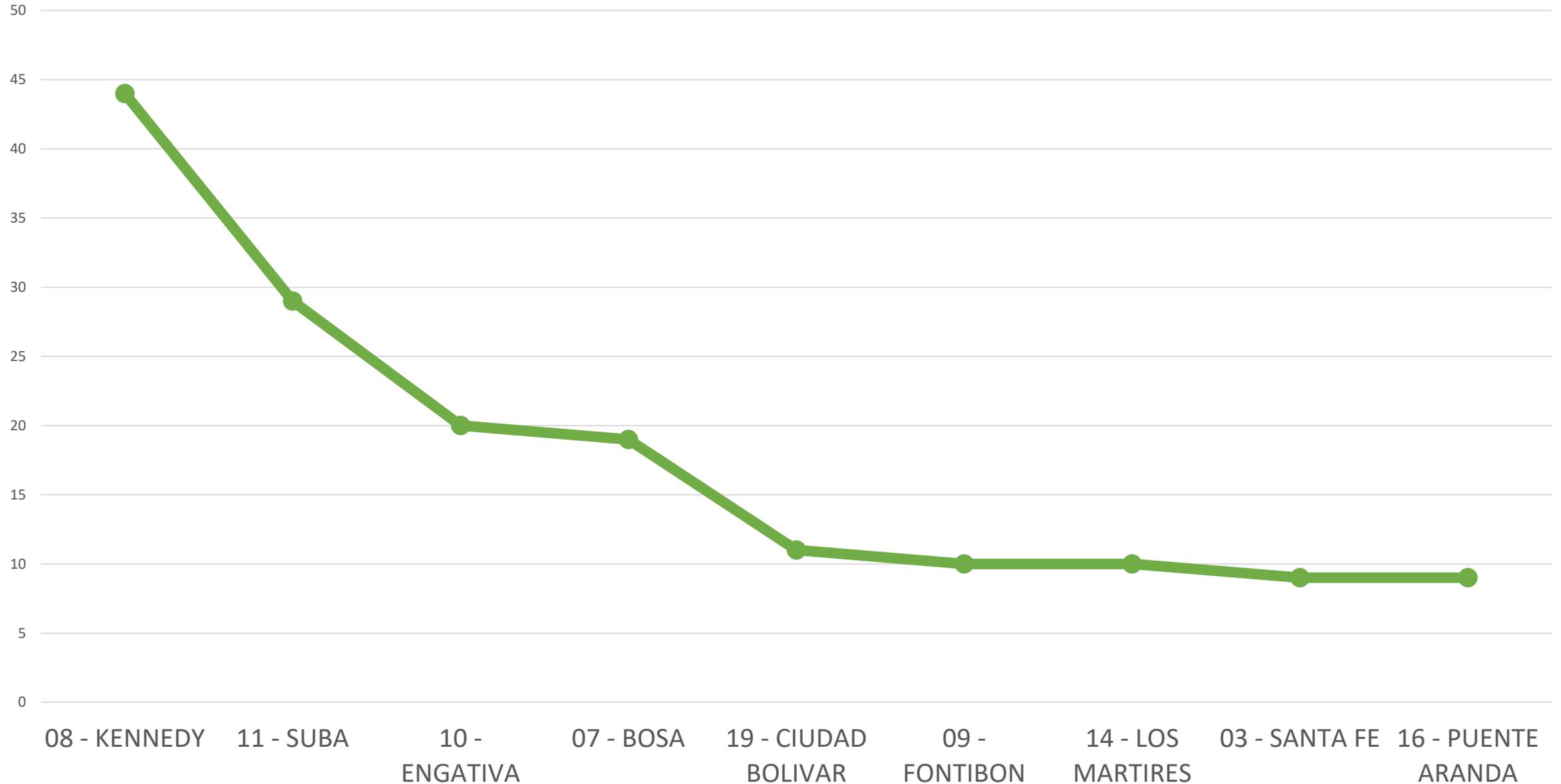
- ✓ Para el periodo, fueron tramitadas 814 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 40545 peticiones mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 788 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 42147 peticiones tramitadas en el periodo.
- ✓ Se tramita 2 requerimientos clasificados como Denuncias por actos de Corrupción en Bogotá te Escucha.

CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	3032
Físico	639
Telefónico	29360
Web	4545



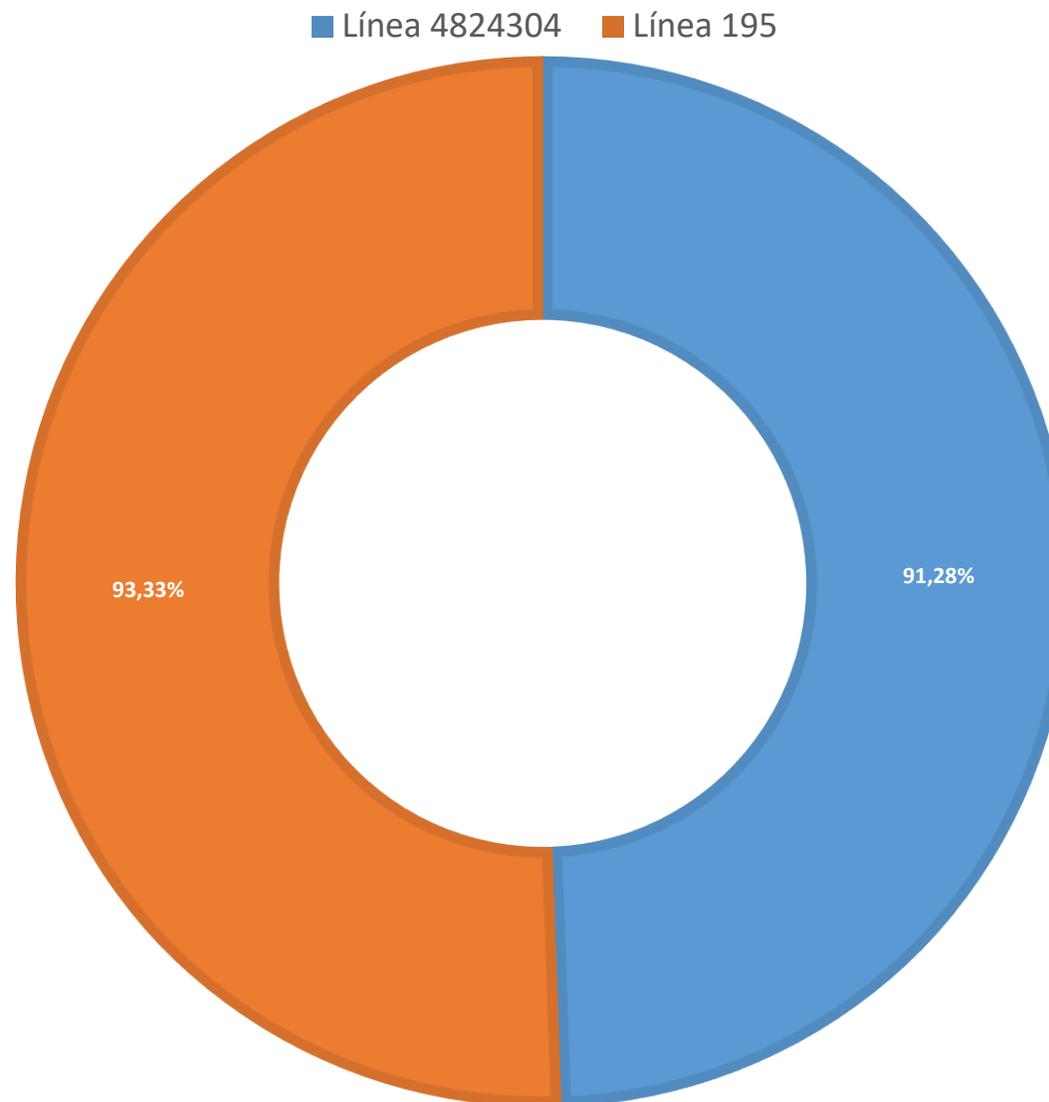
LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



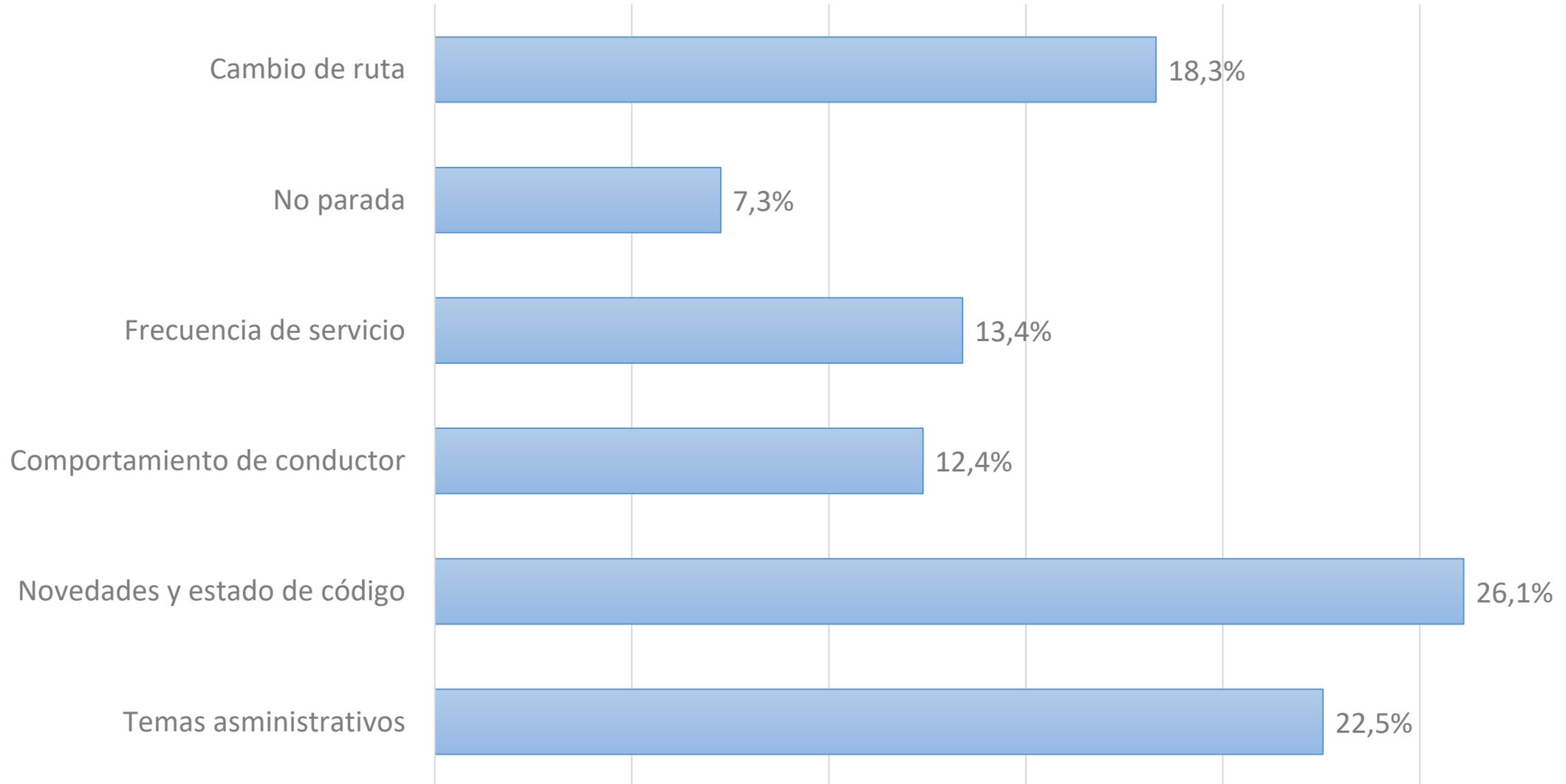
Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	91,28%
Línea 195	93,33%

- Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de agosto de 2021.



TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS





TRANSMILENIO S.A

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021