



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

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

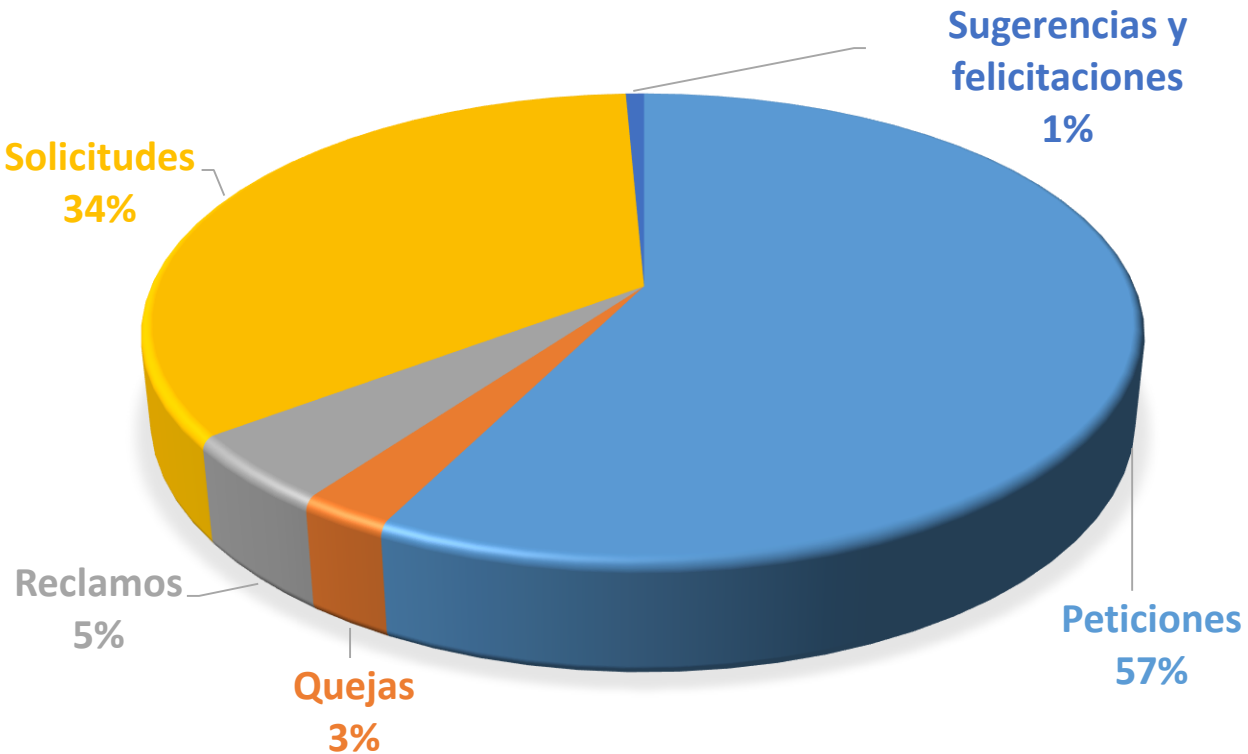
TRANSMILENIO S.A.

SEPTIEMBRE 2021



# CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

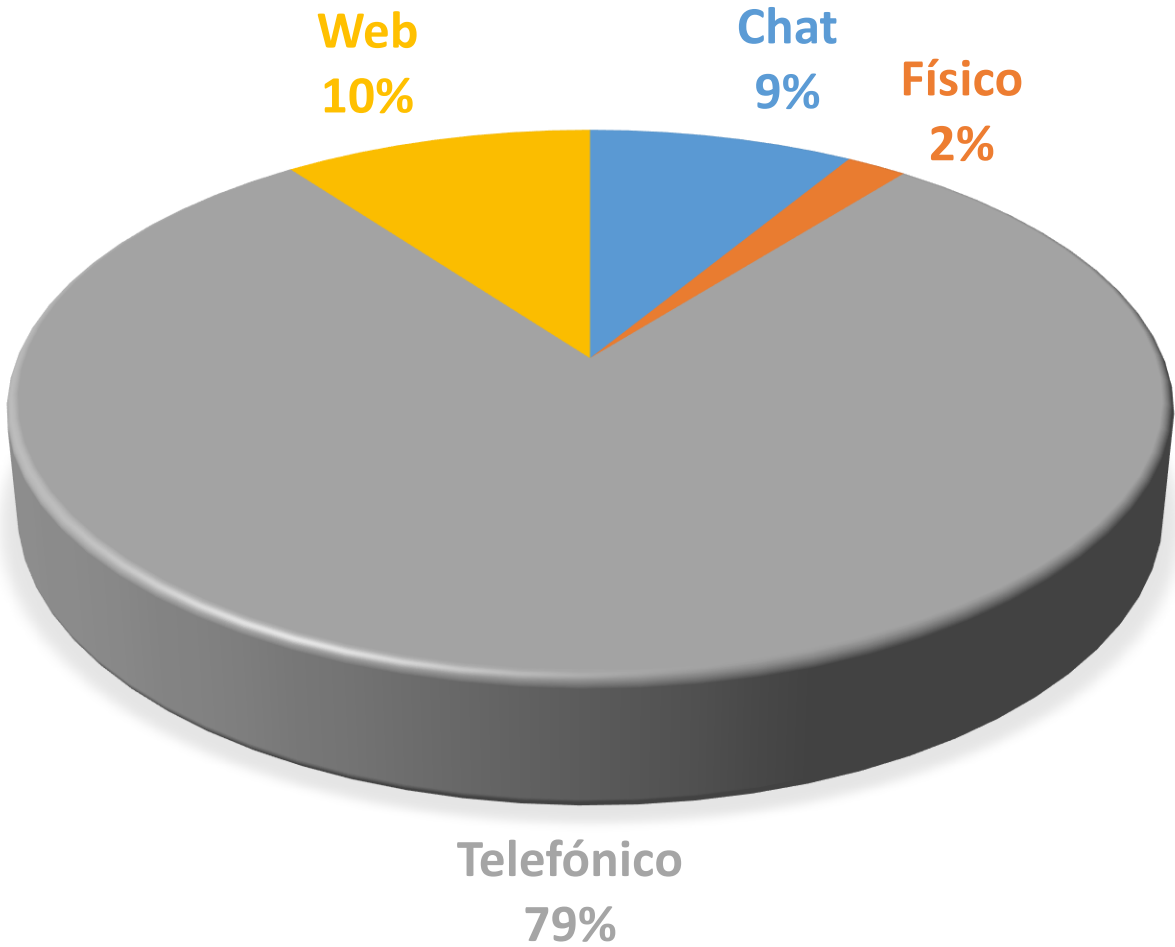
TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	25066
Quejas	1124
Reclamos	2059
Solicitudes	15080
Sugerencias	305
<b>Total</b>	<b>43634</b>



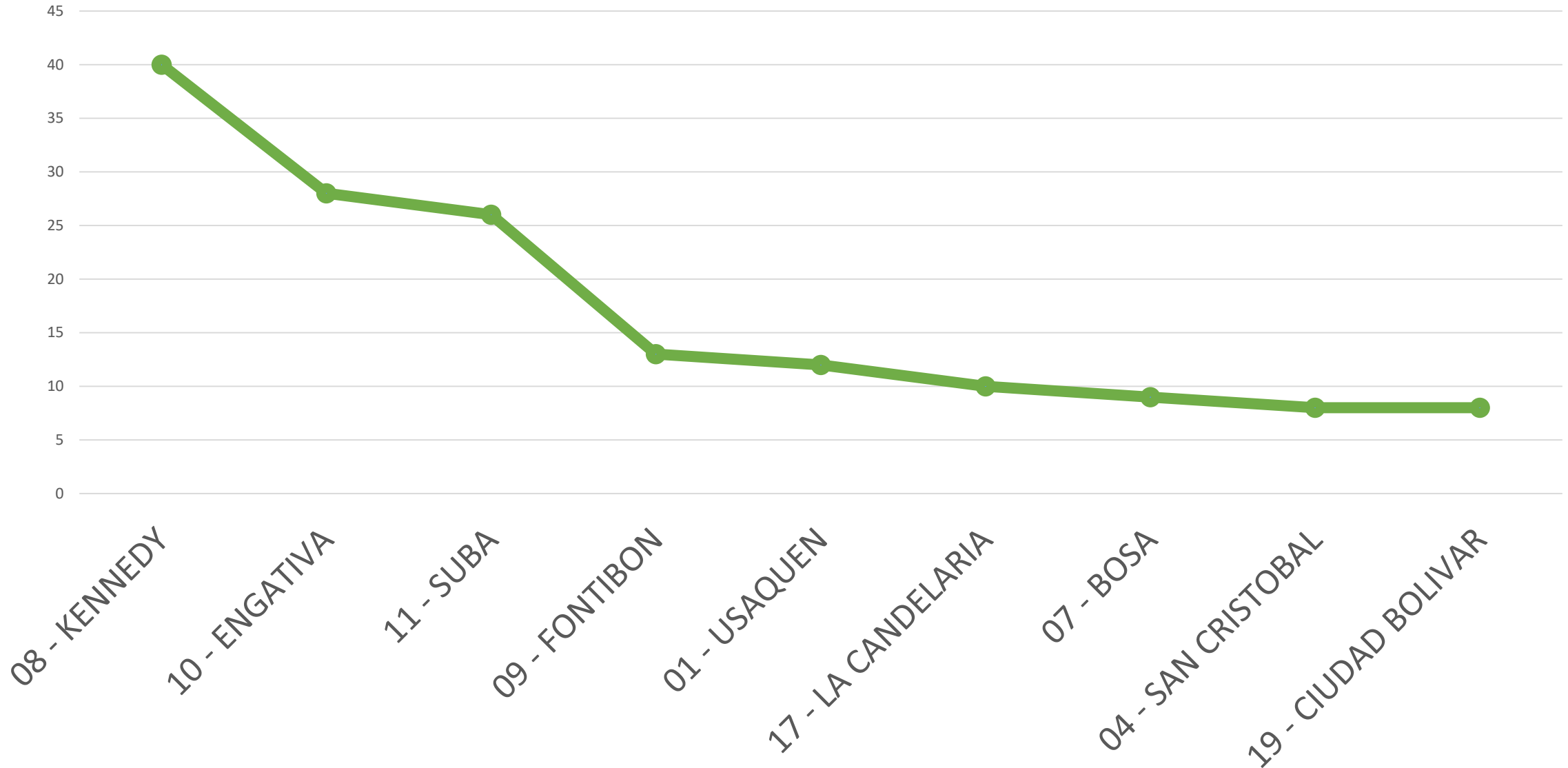
✓ Para el periodo, fueron tramitadas 882 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 41909 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 843 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 43634 peticiones tramitadas en el periodo.

# CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

CANAL	CANTIDAD
Chat	3778
Físico	865
Telefónico	34577
Web	4414



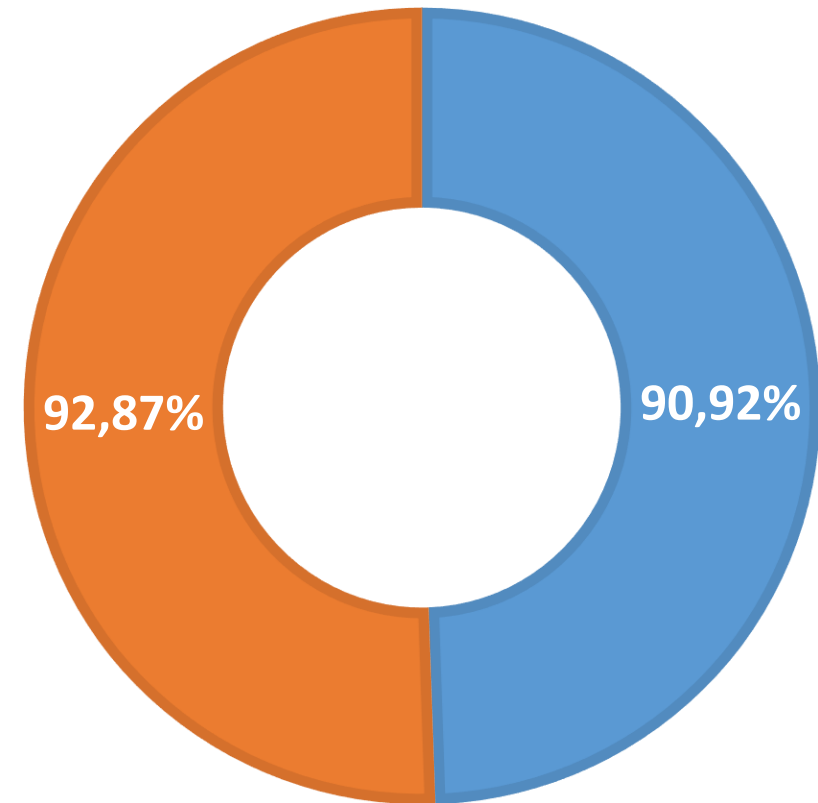
# LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS



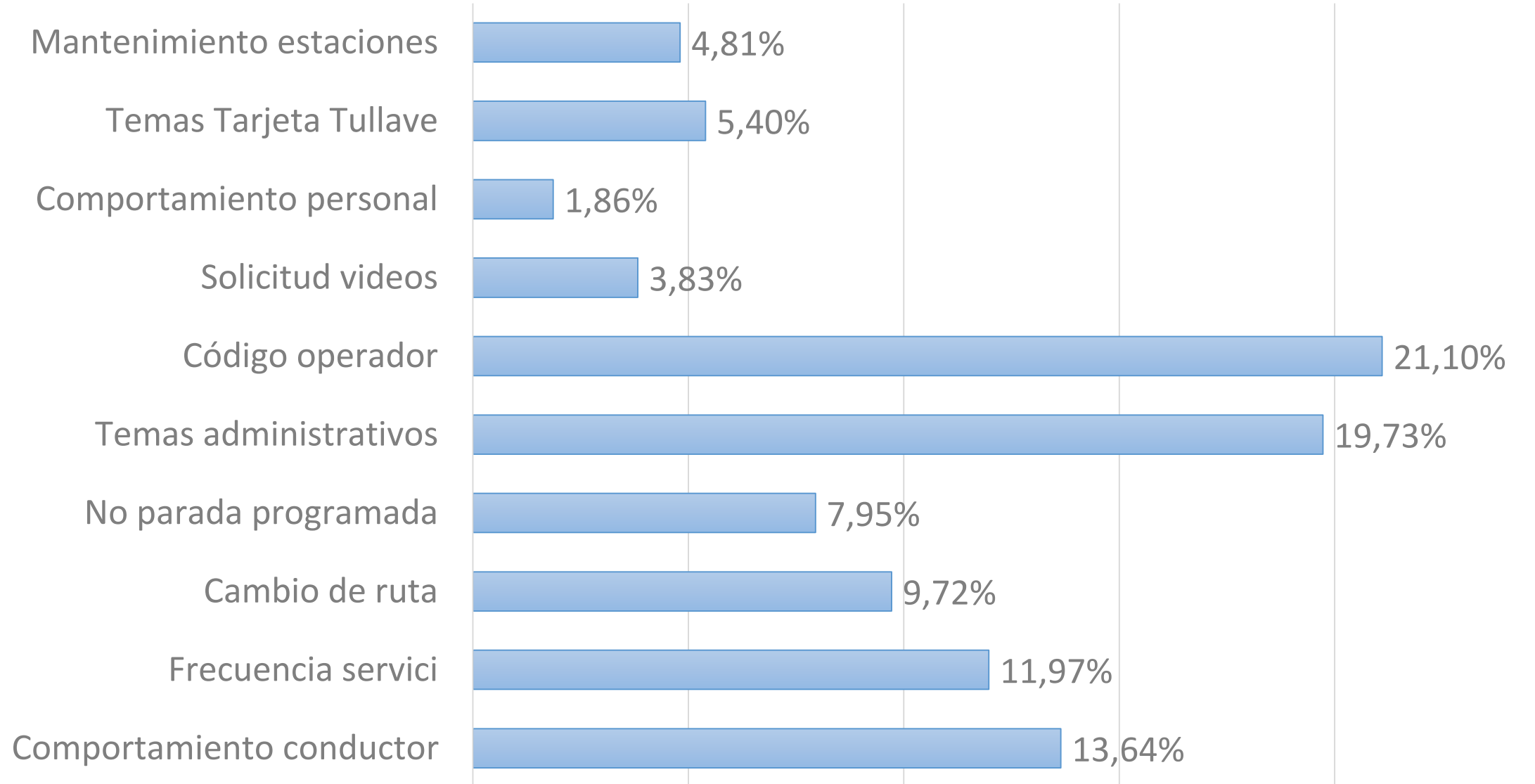
■ Línea 4824304 ■ Línea 195

Servicio ofrecido por las líneas	
Línea - 4824304	90,92%
Línea 195	92,87%

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



# TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS





**TRANSMILENIO S.A**

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2021