



ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

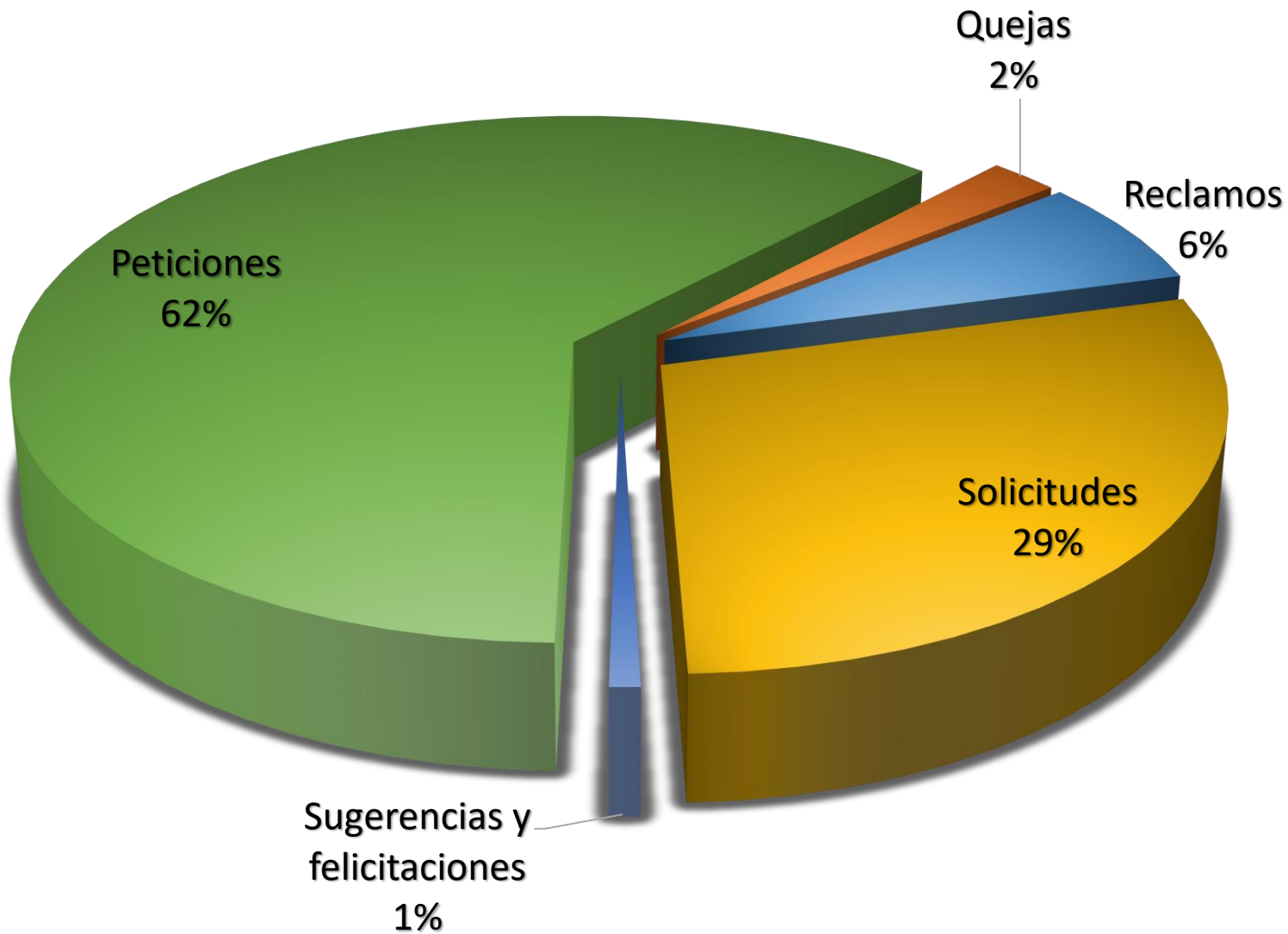
TRANSMILENIO S.A.

ABRIL 2022



CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS

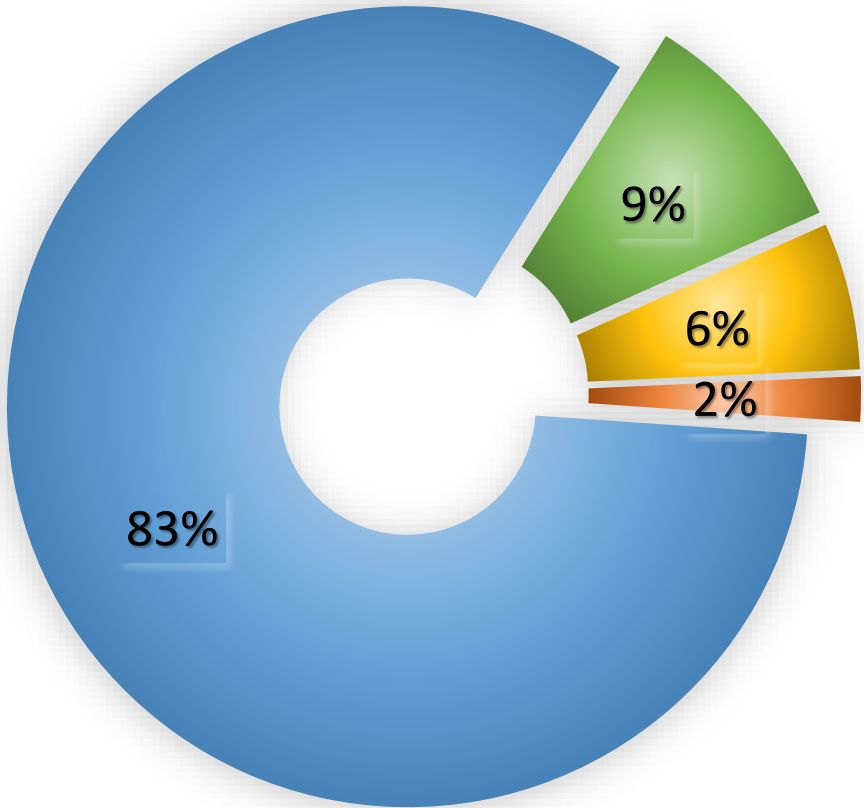
TIPO PETICIÓN	TOTAL
Peticiones	36143
Quejas	1336
Reclamos	3866
Solicitudes	16812
Sugerencias	454
Total	58611



✓ Para el periodo, fueron tramitadas 1000 peticiones mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 56563 mediante el CRM de Recaudo Bogotá y 1048 requerimientos recibidos en la ventanilla de Correspondencia, para un total de 58.611 peticiones tramitadas en el periodo.

CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS EN EL PERIODO

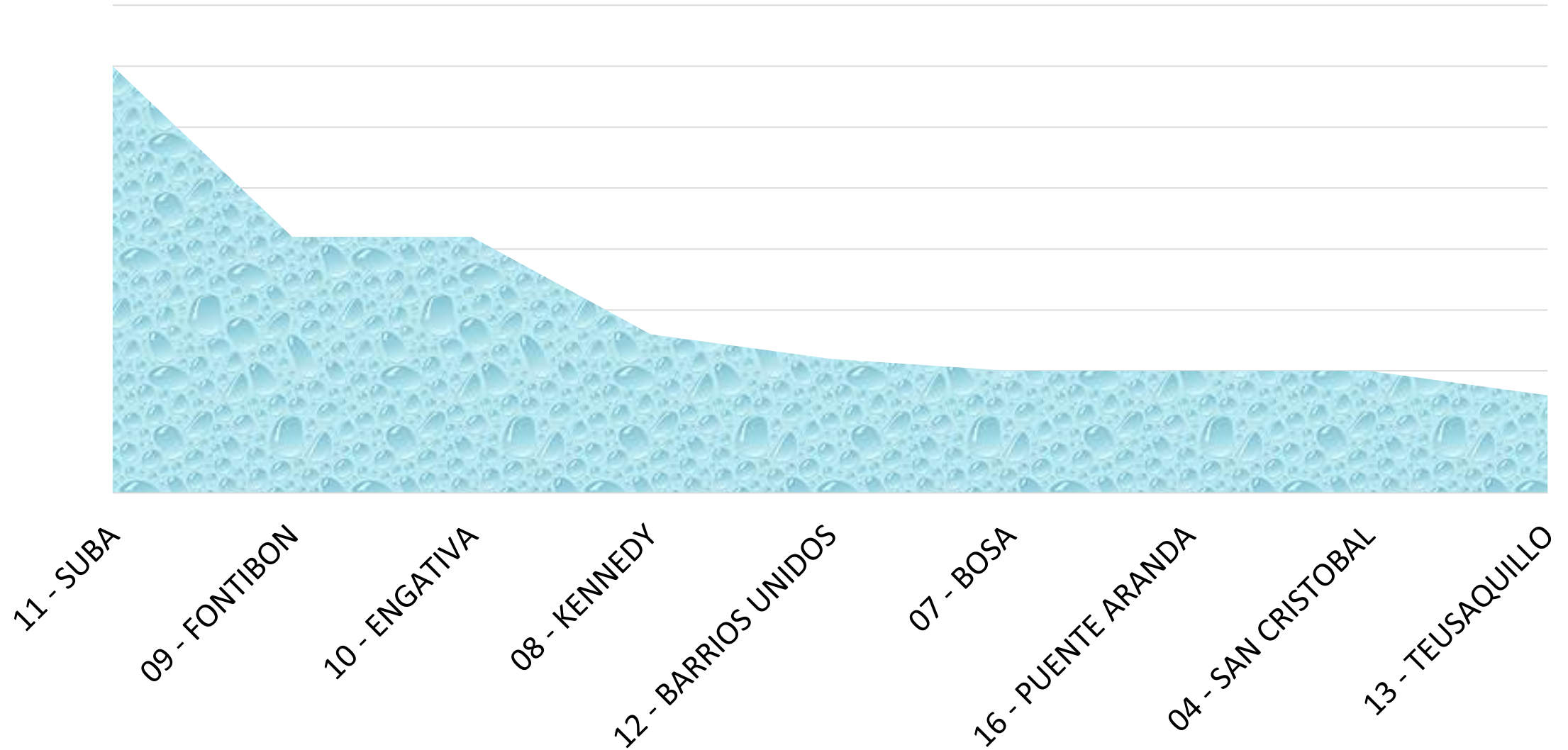
CANAL	CANTIDAD
Chat	3483
Físico	1069
Telefónico	48526
Web	5533



Chat Físico Telefónico Web

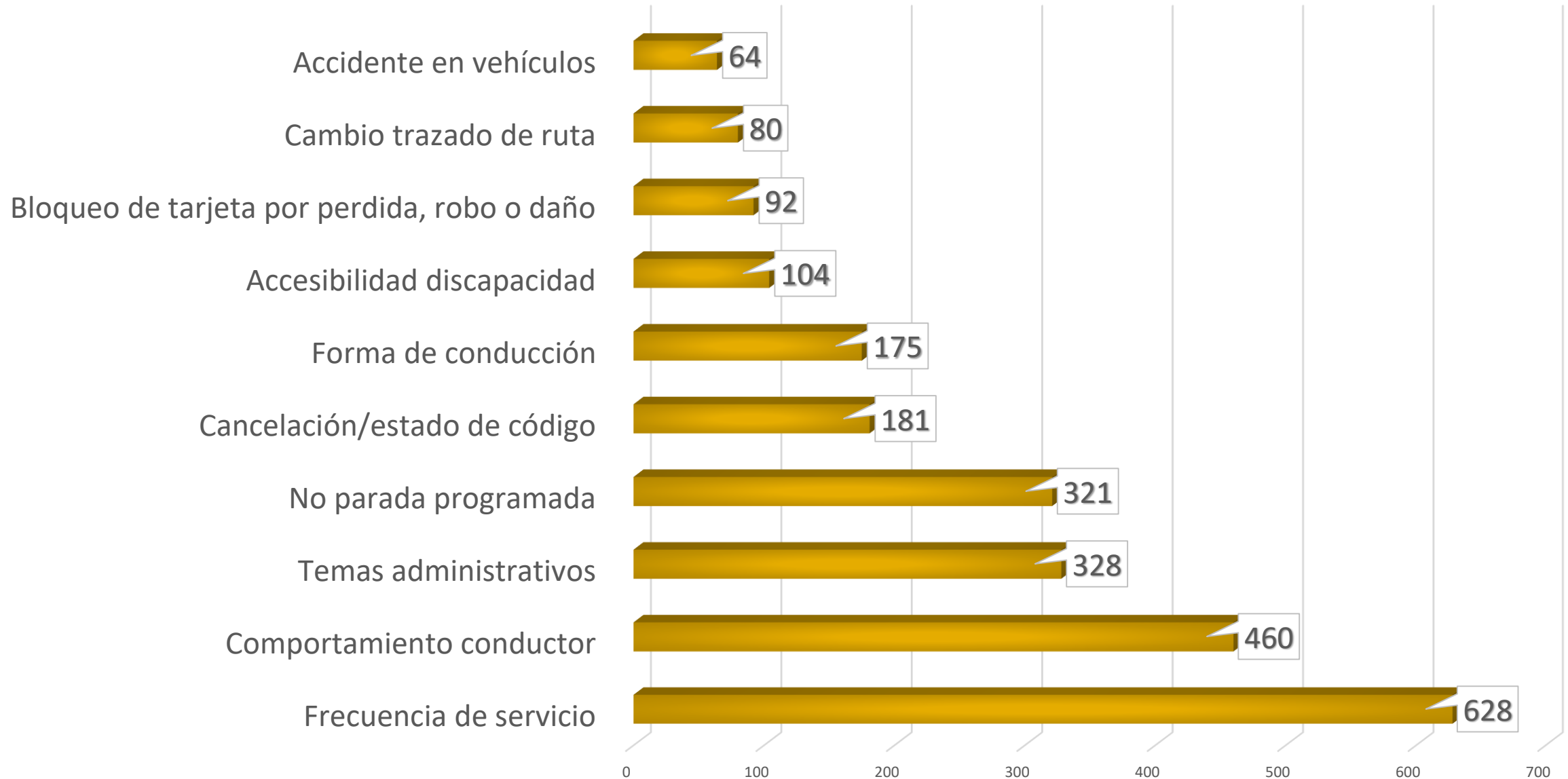
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de **11 días**.

LOCALIDADES CON MAYOR REGISTRO DE REQUERIMIENTOS

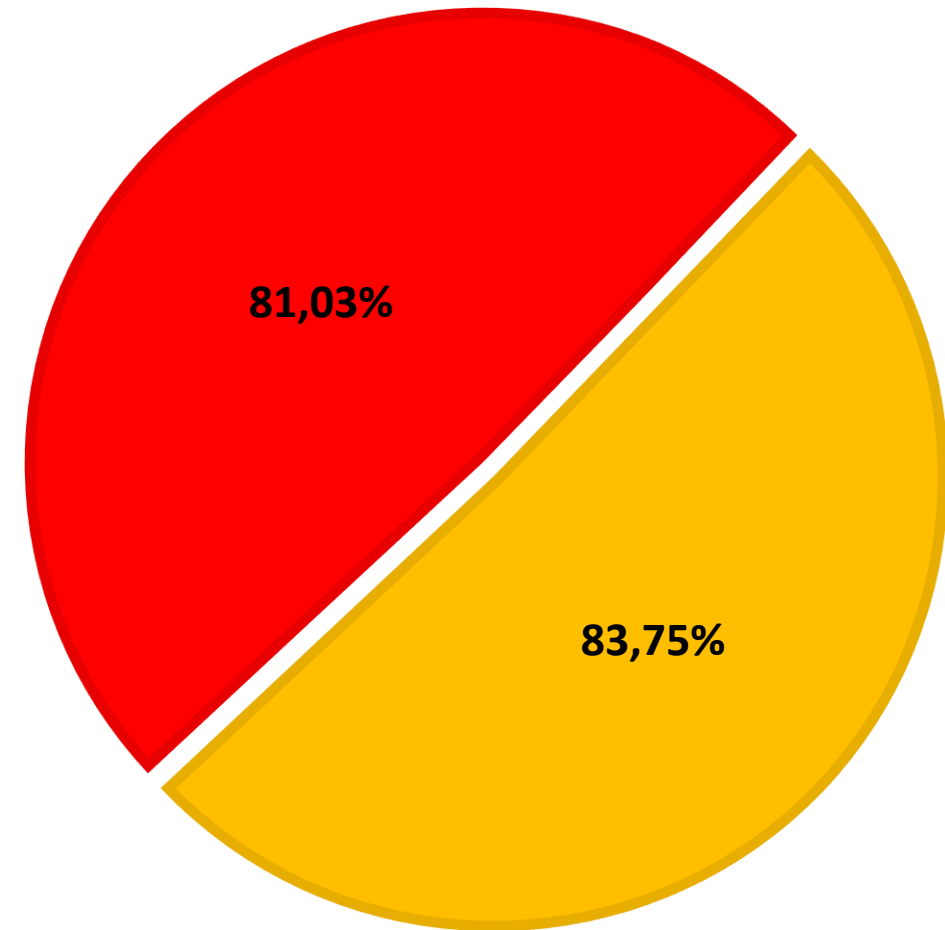


Para el periodo, fueron trasladadas un total de **26** peticiones mediante la plataforma Bogotá te escucha.

TEMAS CON MAYOR NÚMERO DE REQUERIMIENTOS



■ Línea 4824304 ■ Línea 195



Servicio ofrecido por las líneas

Línea - 4824304	83,75%
Línea 195	81,03%

○ Informe de encuestas realizadas del 01 al 30 de Abril 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