

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Abril | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

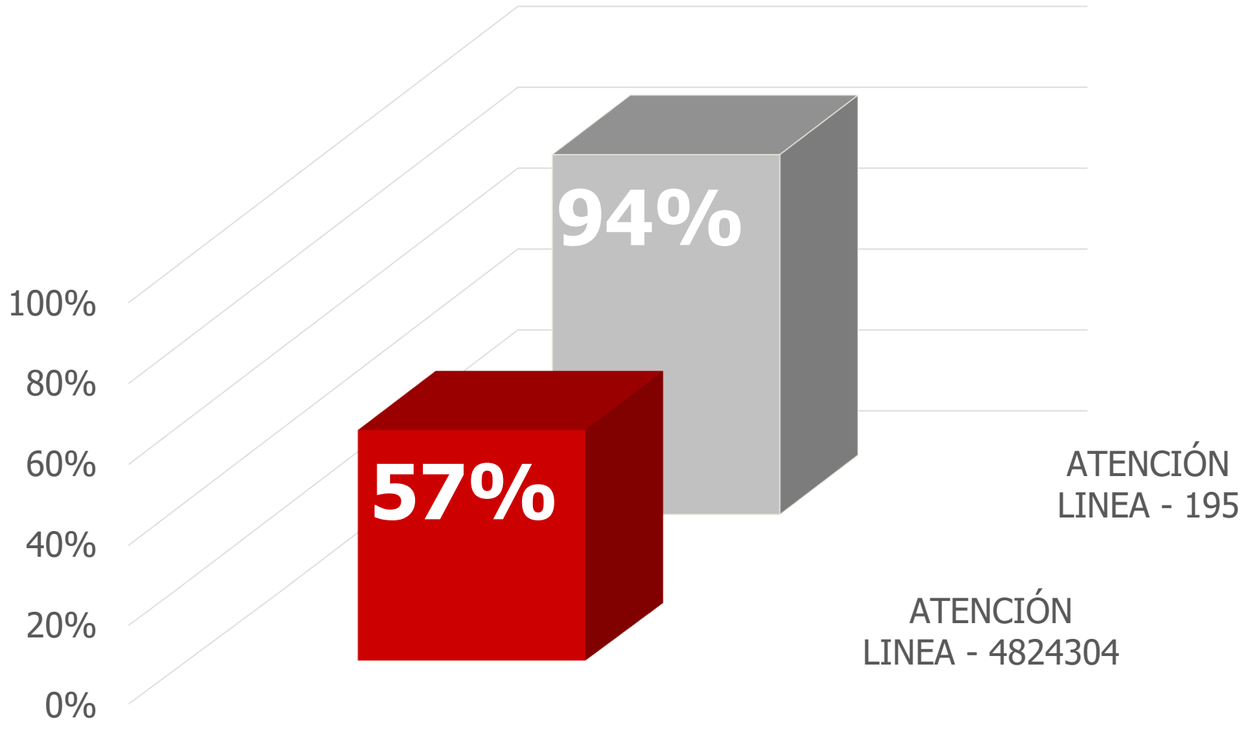
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 115 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

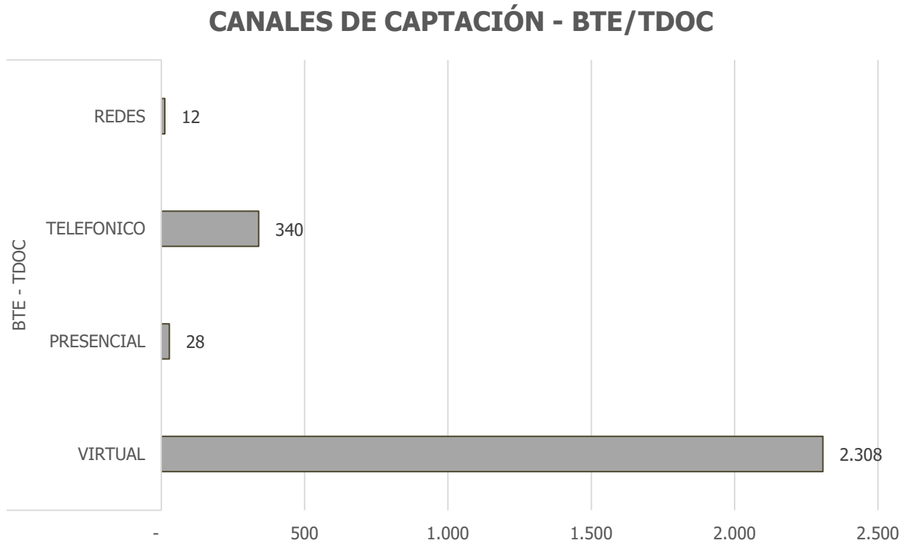
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

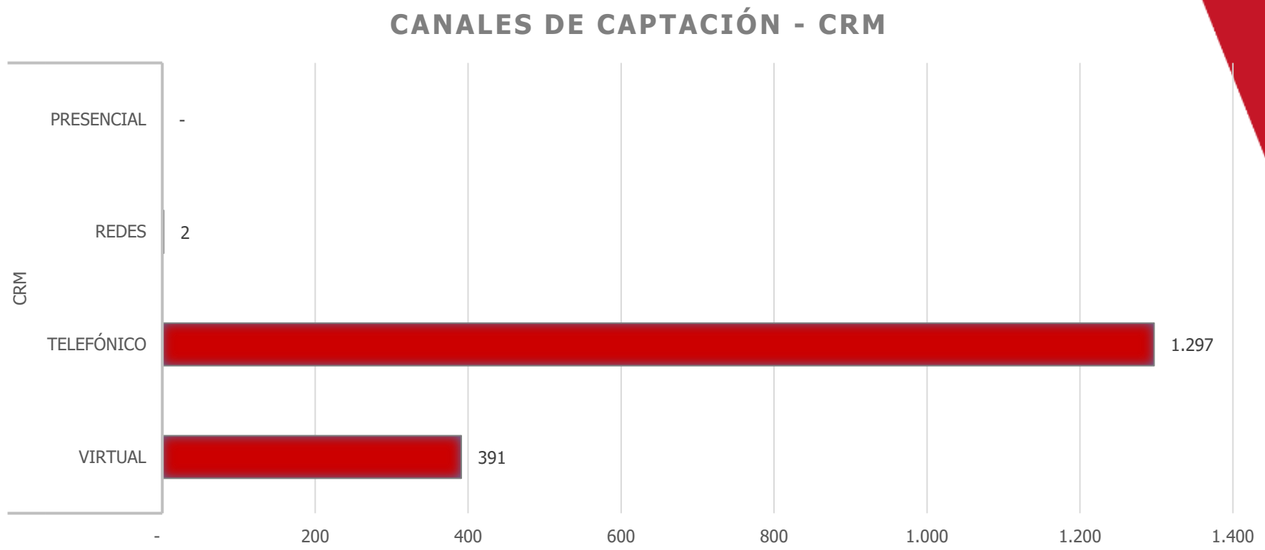
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 30 de abril de 2026

CANAL DE INGRESO



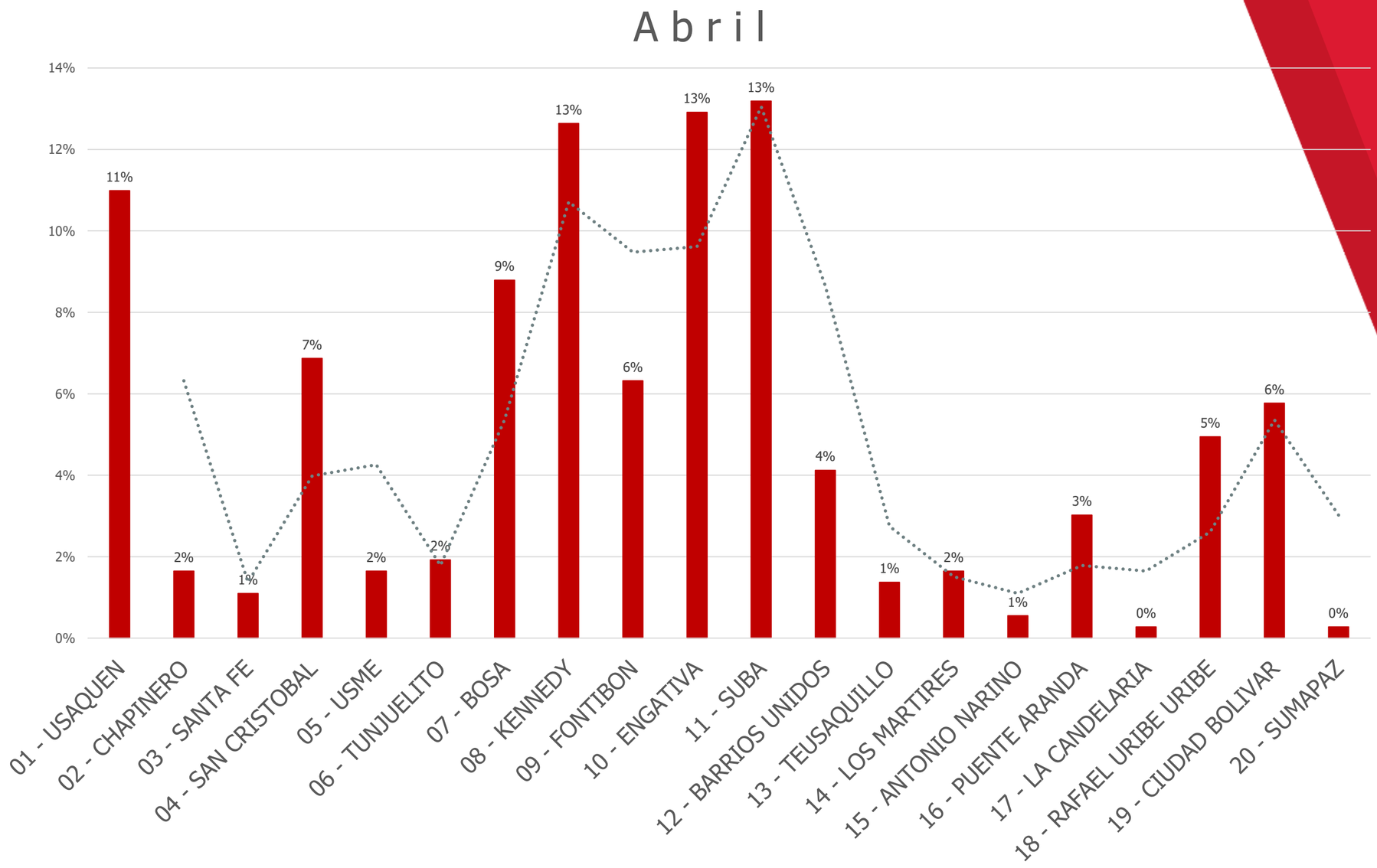


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.308
	PRESENCIAL	28
	TELEFONICO	340
	REDES	12
CRM	VIRTUAL	391
	TELEFÓNICO	1.297
	REDES	2
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	55.967
TOTAL		60.345

En el periodo de abril de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.558** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.130** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **57.657** requerimientos
Para un total de **60.345**

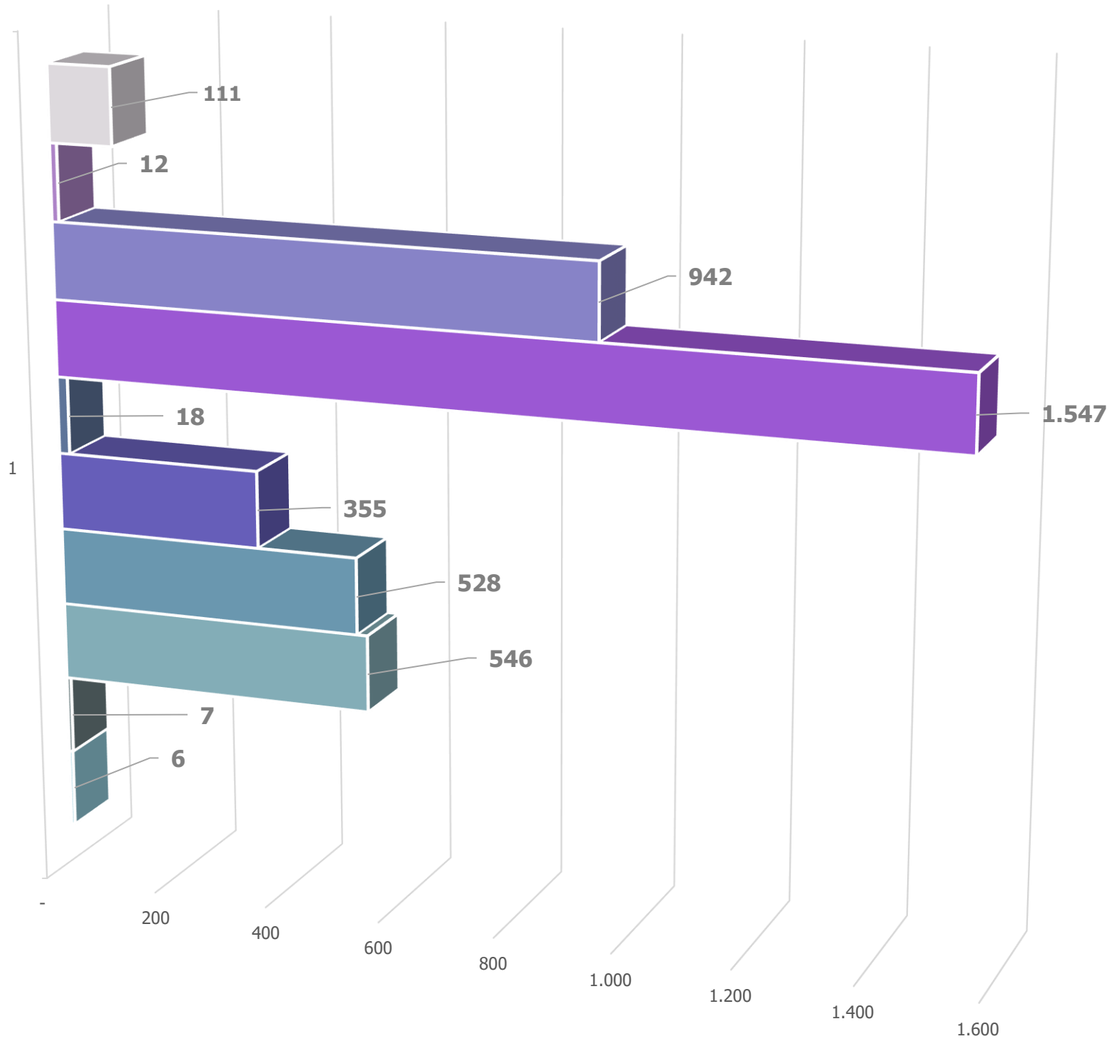
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

Localidad	Abril
01 - USAQUEN	11%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	1%
04 - SAN CRISTOBAL	7%
05 - USME	2%
06 - TUNJUELITO	2%
07 - BOSA	9%
08 - KENNEDY	13%
09 - FONTIBON	6%
10 - ENGATIVA	13%
11 - SUBA	13%
12 - BARRIOS UNIDOS	4%
13 - TEUSAQUILLO	1%
14 - LOS MARTIRES	2%
15 - ANTONIO NARINO	1%
16 - PUENTE ARANDA	3%
17 - LA CANDELARIA	0%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6%
20 - SUMAPAZ	0%



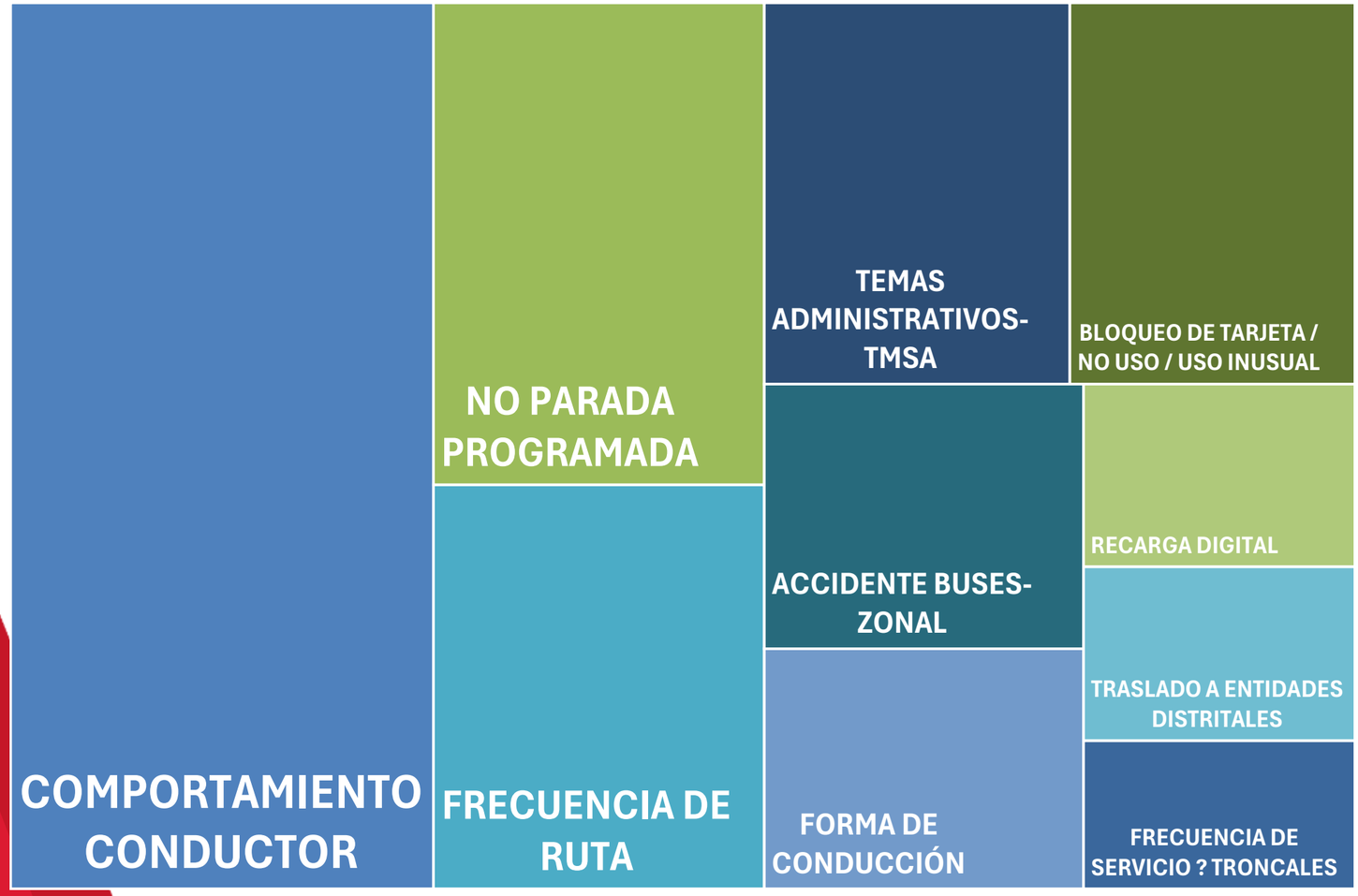
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	6
	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	7
	D. PETICION DE INTERES GENERAL	546
	D. PETICION DE INTERES PARTICULAR	528
	INFORMACION	355
	FELICITACION	18
	QUEJA	1.547
	RECLAMO	942
	SOLICITUD	12
	SUGERENCIA	111
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	12
	D. PETICION DE INTERES GENERAL	8
	D. PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
	FELICITACION	9
	QUEJA	10
	RECLAMO	12
	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	14
	SUGERENCIA	12
	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	14
	SOLICITUD DE COPIA	9



En el periodo se radicaron “7” denuncias por posibles actos de corrupción, pero no prosperaron.

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	914
NO PARADA PROGRAMADA	389
FRECUENCIA DE RUTA	326
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	284
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	265
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	206
FORMA DE CONDUCCIÓN	187
RECARGA DIGITAL	121
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	115
FRECUENCIA DE SERVICIO ? TRONCALES	98

La temática más recurrente fue: Trámites relacionados con la tarjeta TuLlave.

Total 55.967



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ