

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Mayo | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

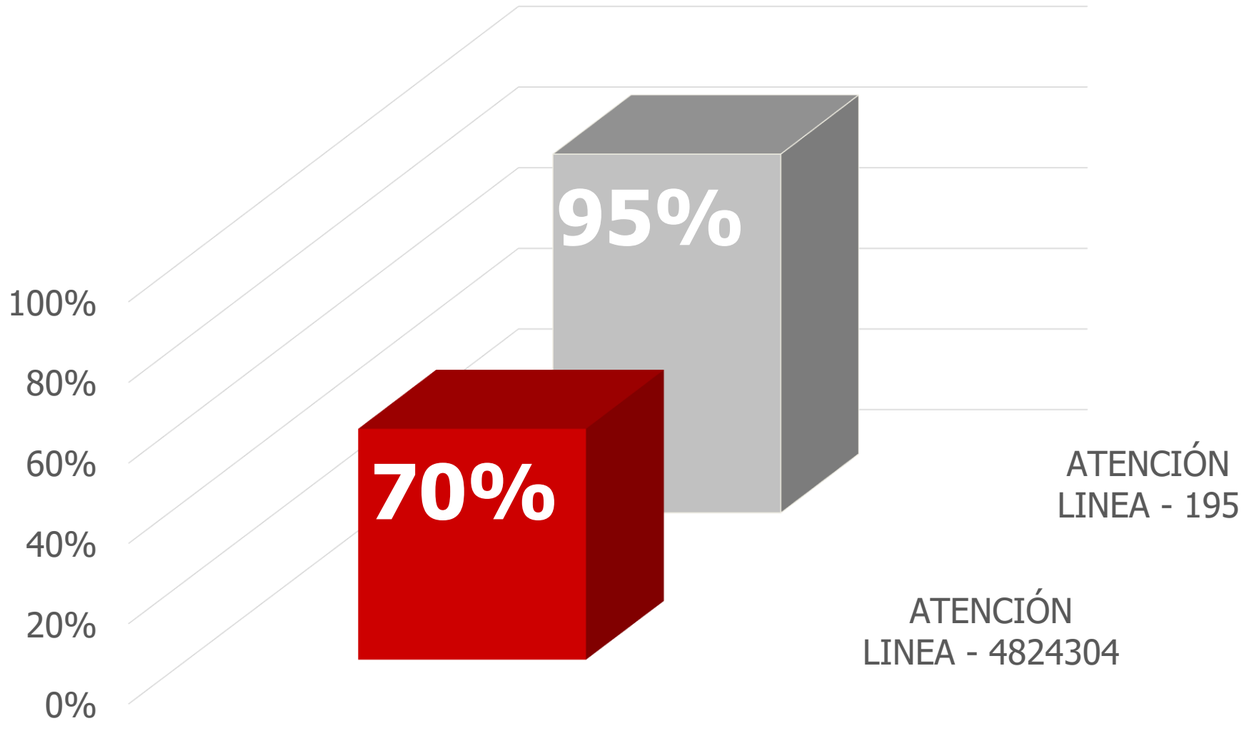
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 112 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

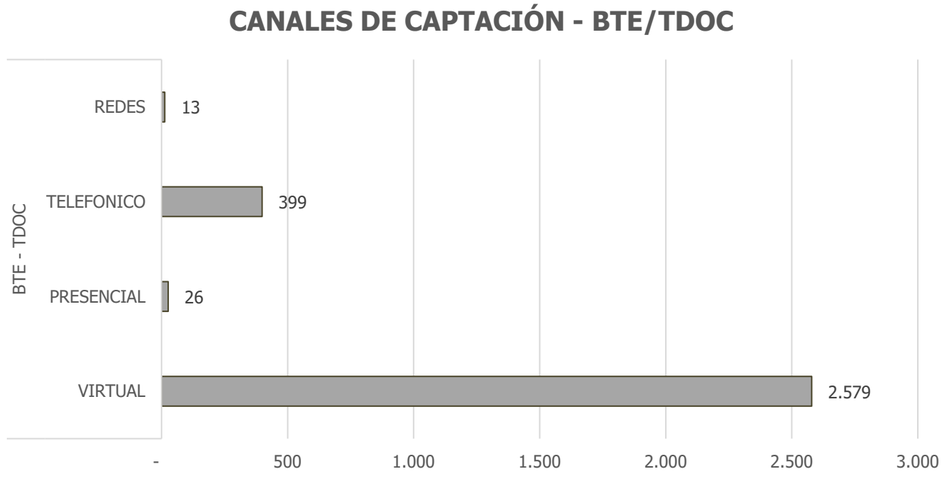
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

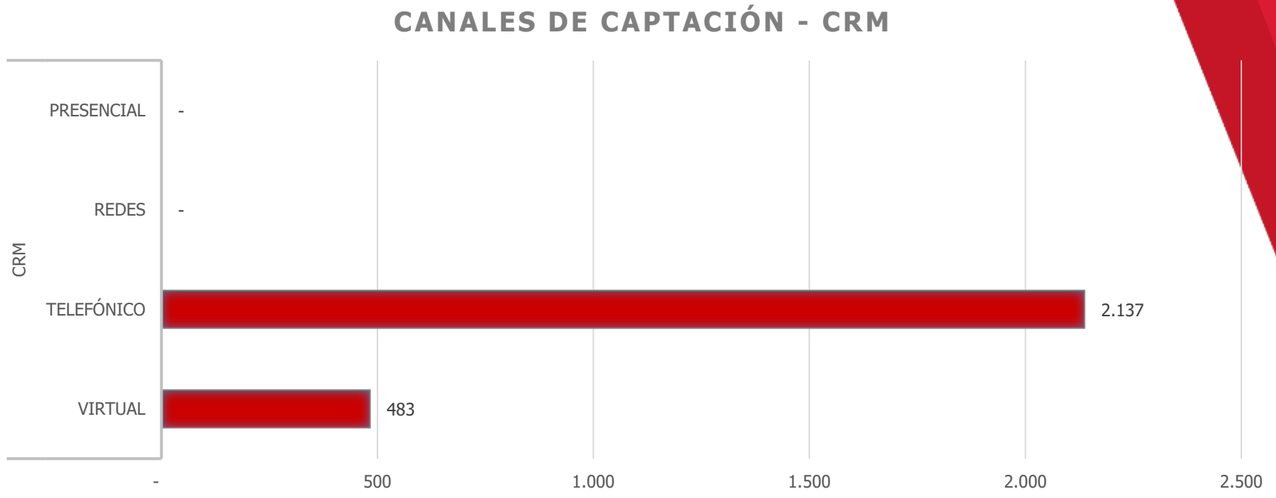
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de mayo de 2026

CANAL DE INGRESO



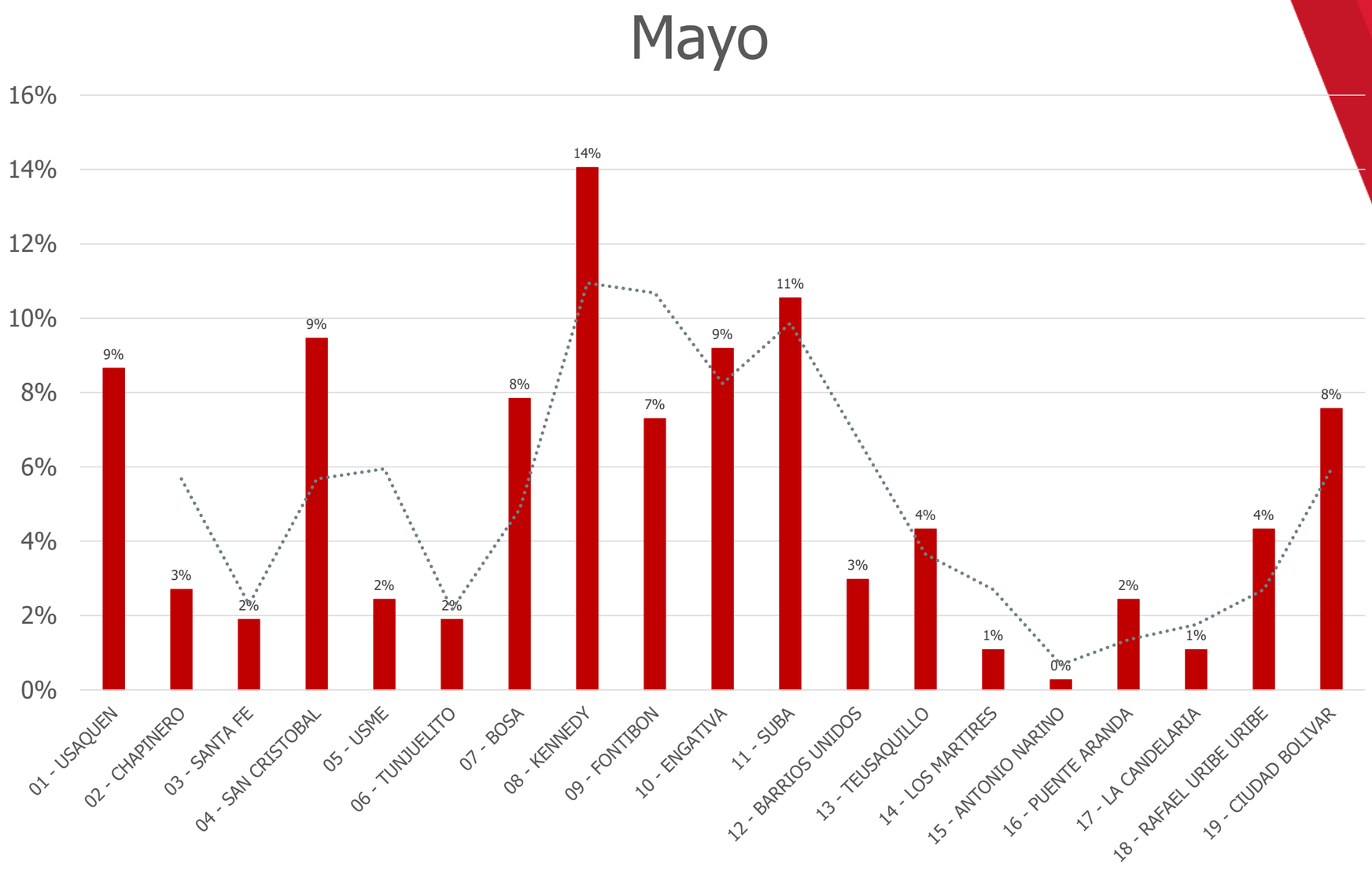


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.579
	PRESENCIAL	26
	TELEFONICO	399
	REDES	13
CRM	VIRTUAL	483
	TELEFÓNICO	2.137
	REDES	-
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	56.984
TOTAL		62.621

En el periodo de mayo de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.768** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.249** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **59.604** requerimientos
Para un total de **62.621**

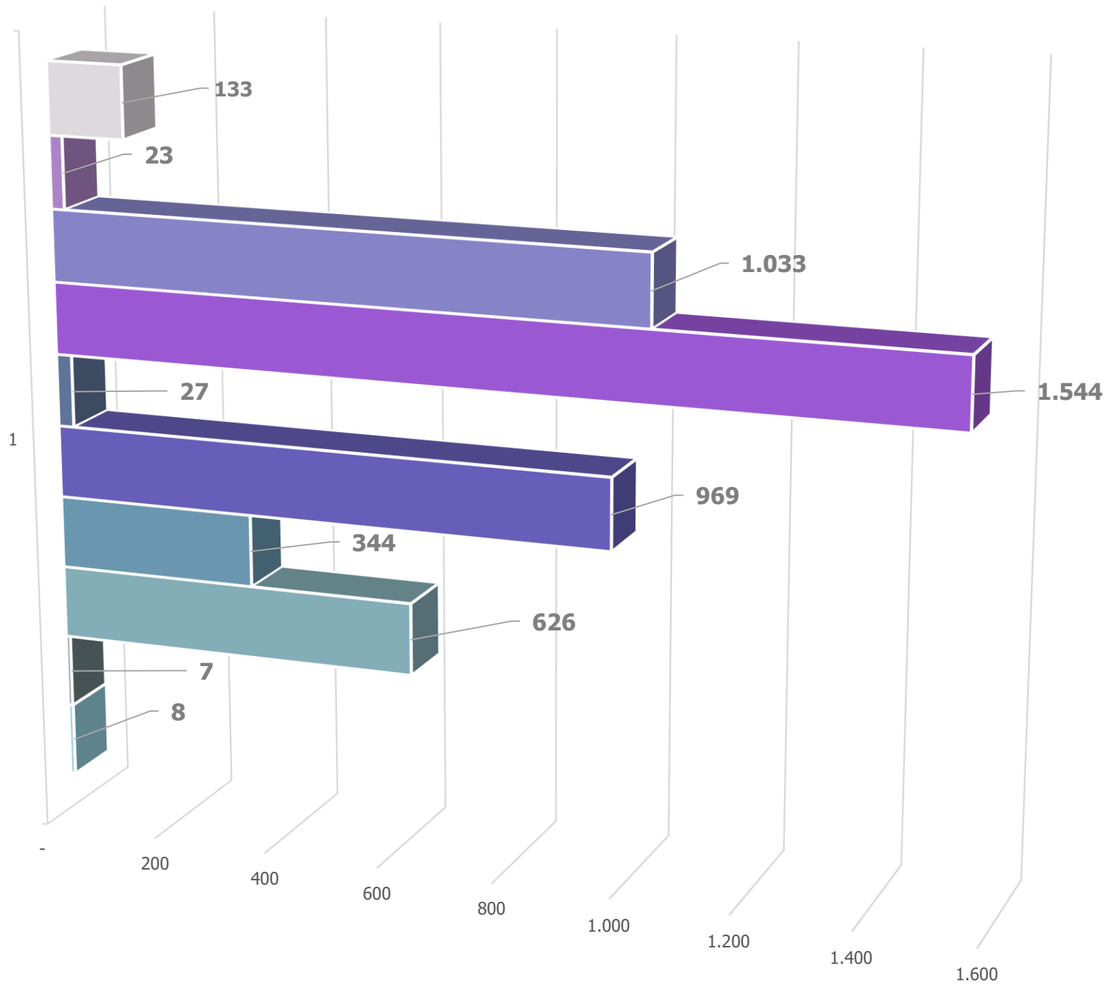
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

Localidad	Mayo
01 - USAQUEN	9%
02 - CHAPINERO	3%
03 - SANTA FE	2%
04 - SAN CRISTOBAL	9%
05 - USME	2%
06 - TUNJUELITO	2%
07 - BOSA	8%
08 - KENNEDY	14%
09 - FONTIBON	7%
10 - ENGATIVA	9%
11 - SUBA	11%
12 - BARRIOS UNIDOS	3%
13 - TEUSAQUILLO	4%
14 - LOS MARTIRES	1%
15 - ANTONIO NARINO	0%
16 - PUENTE ARANDA	2%
17 - LA CANDELARIA	1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4%
19 - CIUDAD BOLIVAR	8%



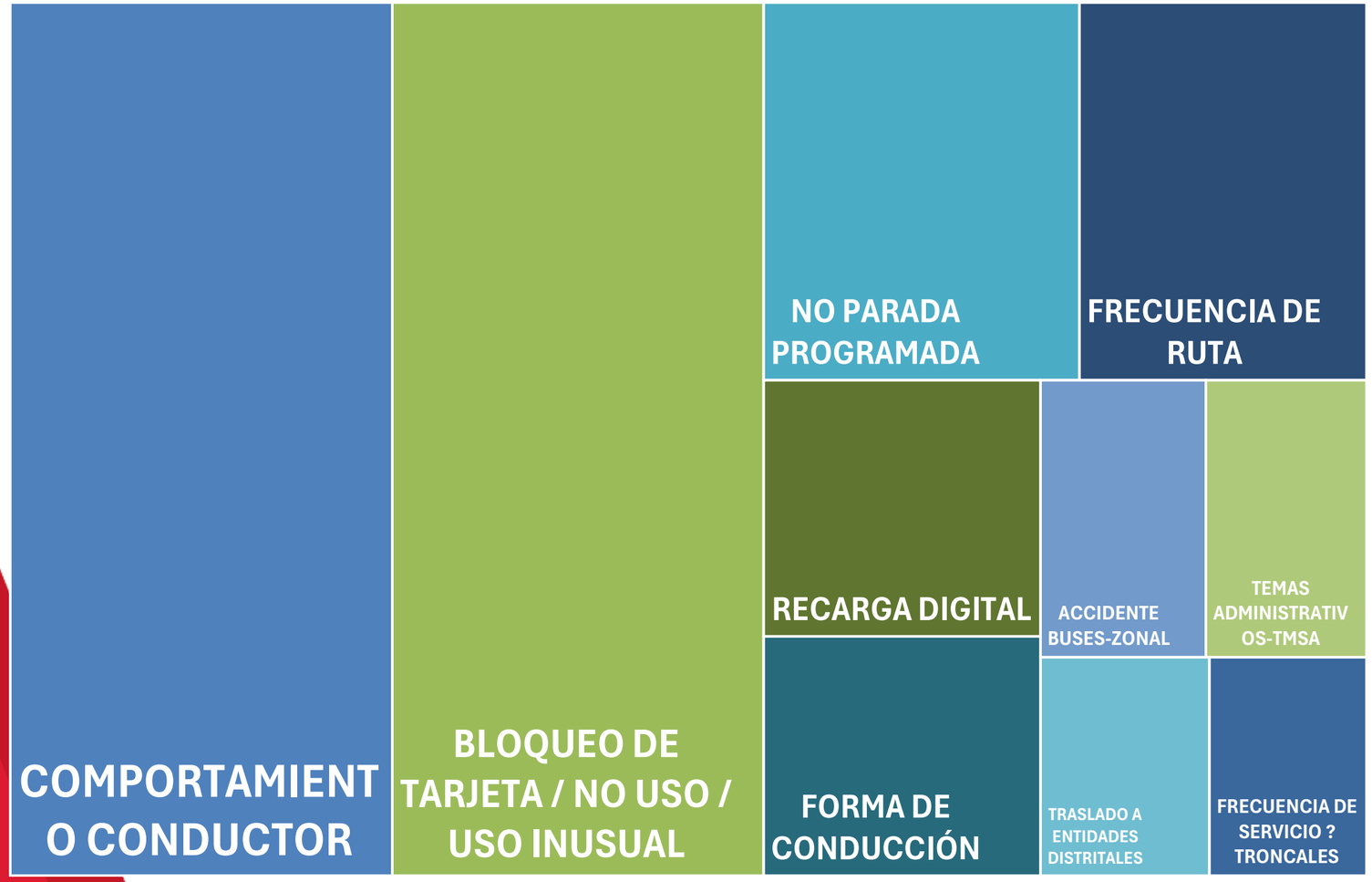
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	8
	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	7
	DER. PETICION DE INTERES GENERAL	626
	DER. PETICION DE INTERES PARTICULAR	344
	INFORMACION	969
	FELICITACION	27
	QUEJA	1.544
	RECLAMO	1.033
	SOLICITUD	23
	SUGERENCIA	133
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	11
	D. PETICION DE INTERES GENERAL	10
	D. PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
	FELICITACION	11
	QUEJA	10
	RECLAMO	9
	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	8
	SUGERENCIA	11
	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	15
	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	1012
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	984
NO PARADA PROGRAMADA	362
FRECUENCIA DE RUTA	329
RECARGA DIGITAL	215
FORMA DE CONDUCCIÓN	201
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	139
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	135
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	112
FRECUENCIA DE SERVICIO ? TRONCALES	104

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

Total 56.984



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ