

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Junio | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

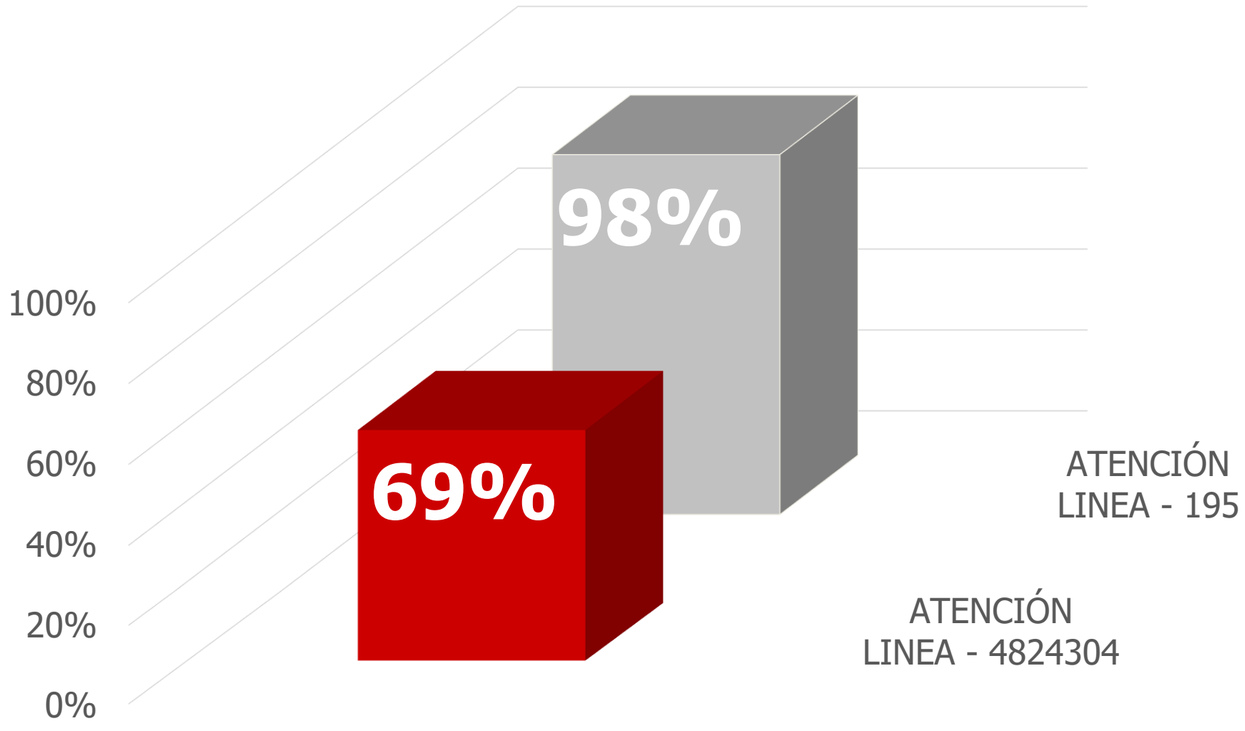
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 108 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

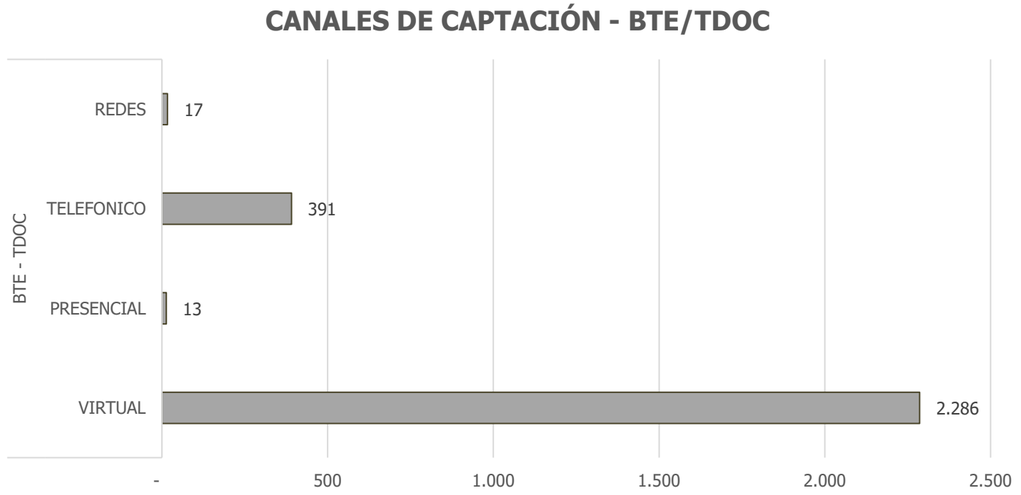
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

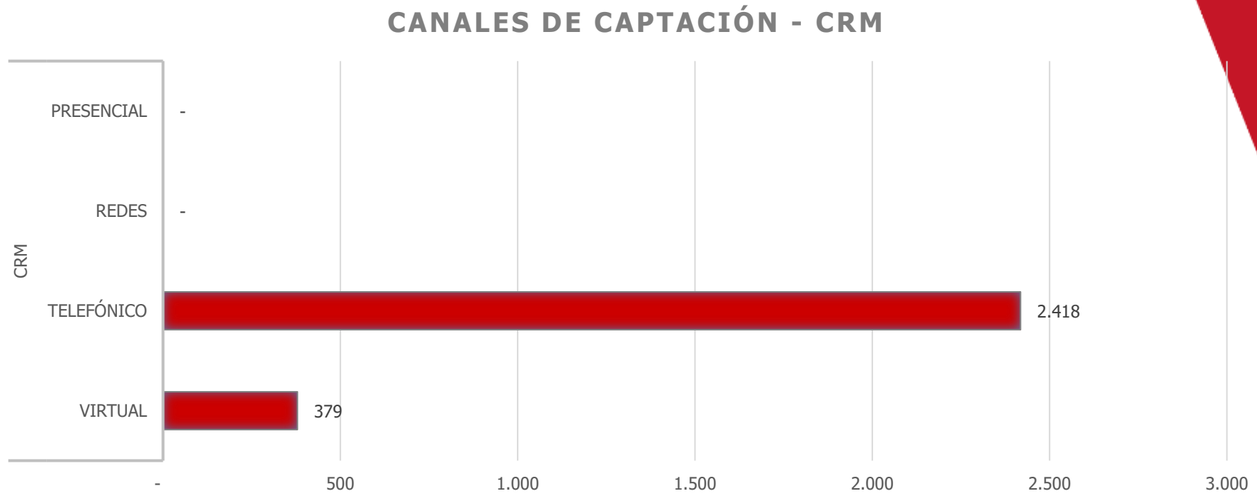
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



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

CANAL DE INGRESO



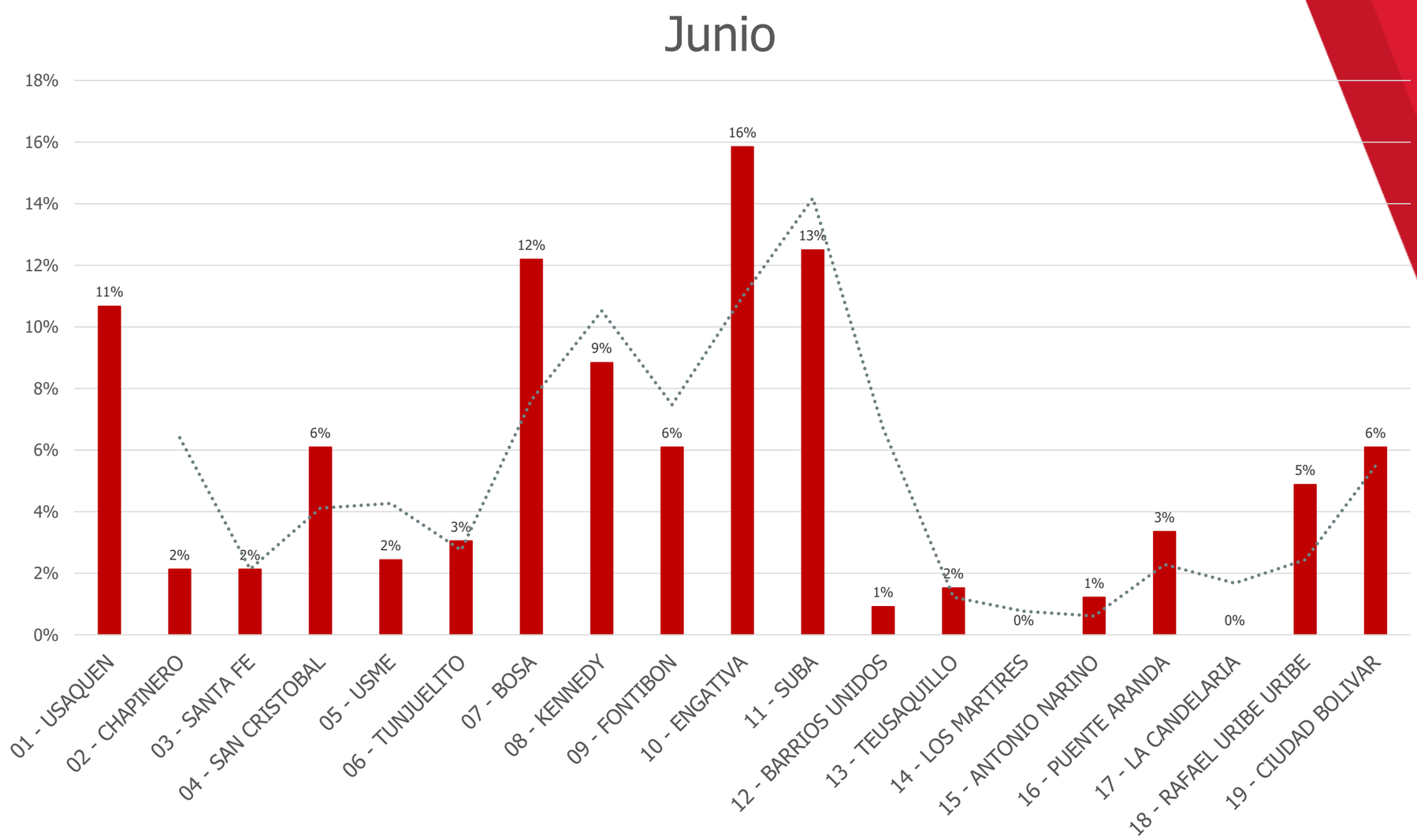


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.286
	PRESENCIAL	13
	TELEFONICO	391
	REDES	17
CRM	VIRTUAL	379
	TELEFÓNICO	2.418
	REDES	-
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	52.372
TOTAL		57.876

En el periodo de junio de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.672** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.035** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **55.169** requerimientos
Para un total de **57.876**

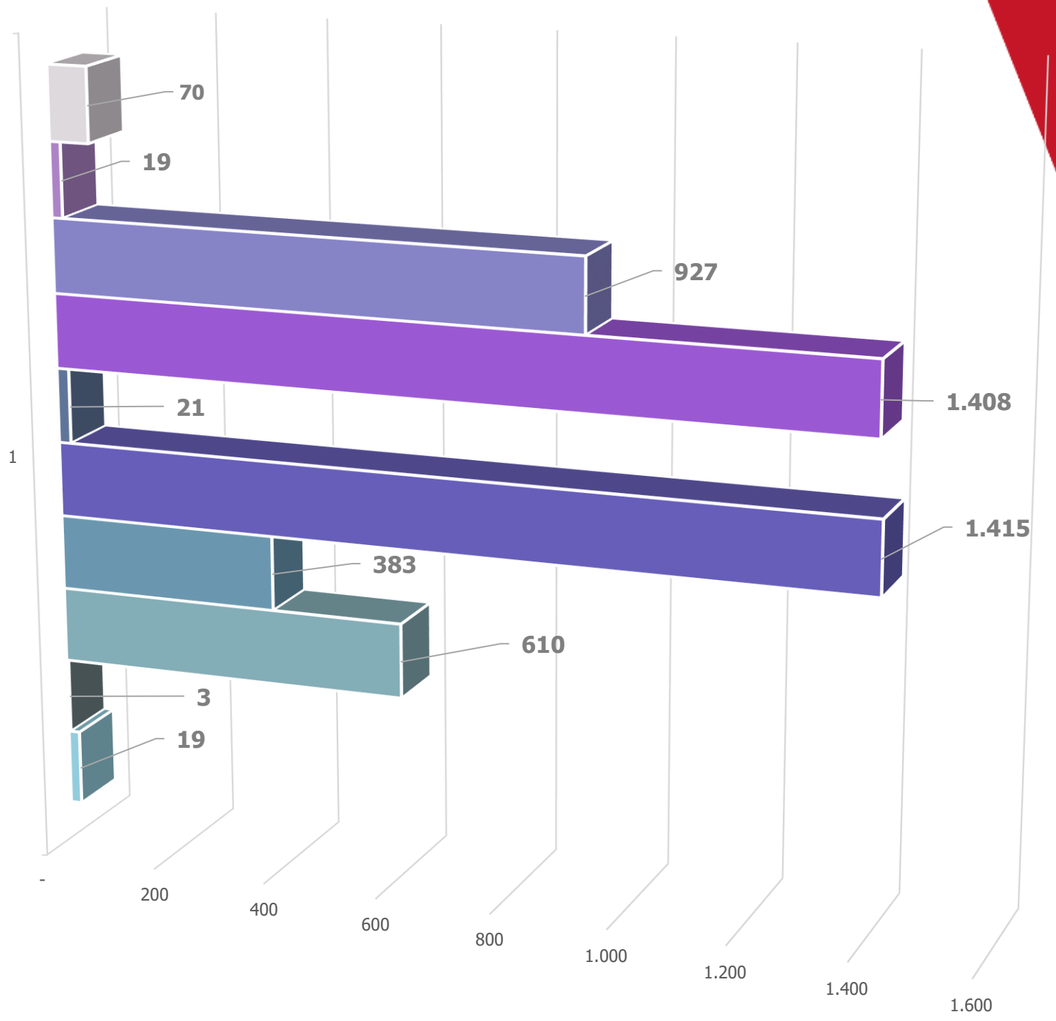
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

No	Localidad	Junio
1	01 - USAQUEN	11%
2	02 - CHAPINERO	2%
3	03 - SANTA FE	2%
4	04 - SAN CRISTOBAL	6%
5	05 - USME	2%
6	06 - TUNJUELITO	3%
7	07 - BOSA	12%
8	08 - KENNEDY	9%
9	09 - FONTIBON	6%
10	10 - ENGATIVA	16%
11	11 - SUBA	13%
12	12 - BARRIOS UNIDOS	1%
13	13 - TEUSAQUILLO	2%
14	14 - LOS MARTIRES	0%
15	15 - ANTONIO NARINO	1%
16	16 - PUENTE ARANDA	3%
17	17 - LA CANDELARIA	0%
18	18 - RAFAEL URIBE URIBE	5%
19	19 - CIUDAD BOLIVAR	6%



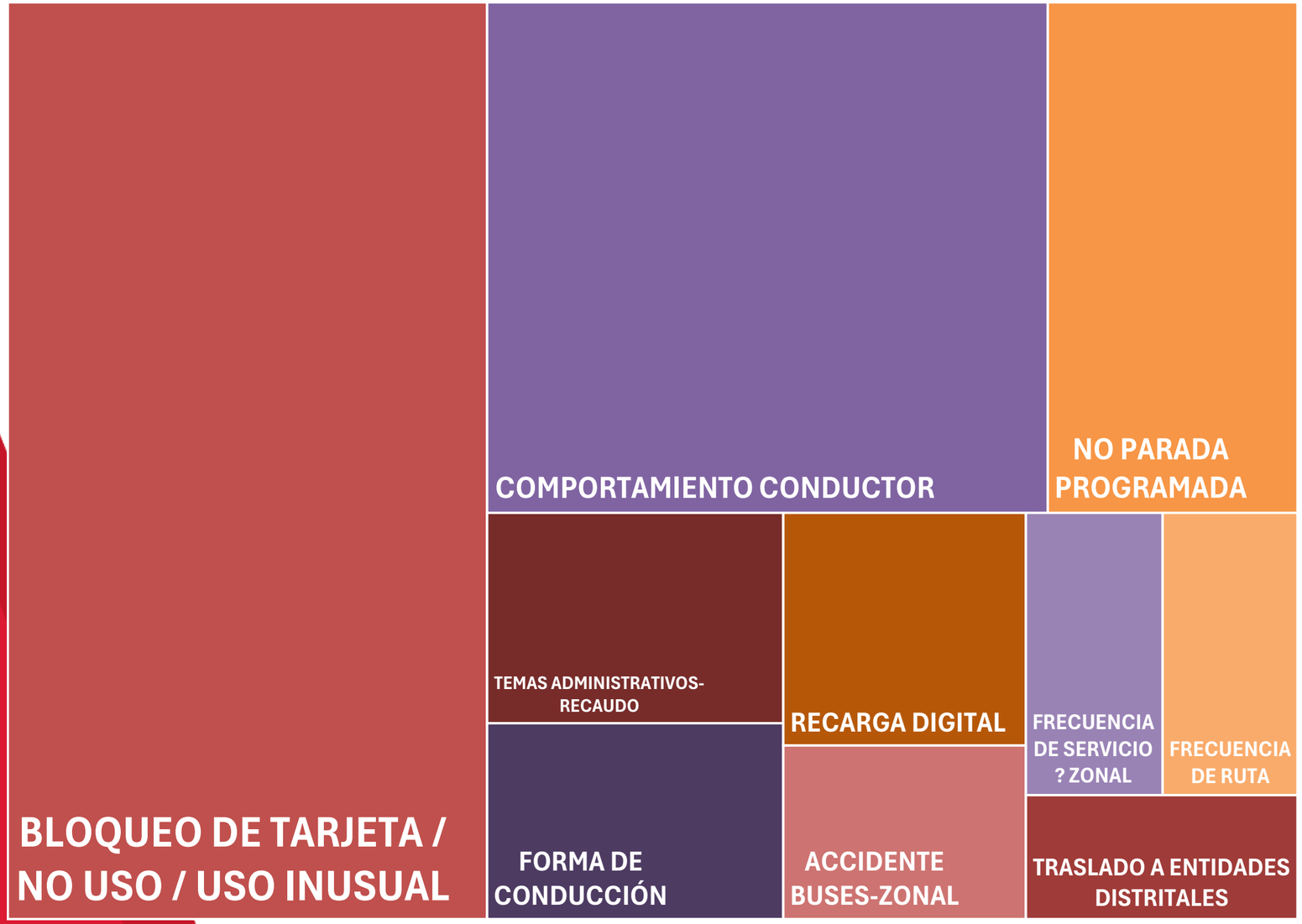
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	19
	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	3
	DER. PETICION DE INTERES GENERAL	610
	DER. PETICION DE INTERES PARTICULAR	383
	INFORMACION	1.415
	FELICITACION	21
	QUEJA	1.408
	RECLAMO	927
	SOLICITUD	19
	SUGERENCIA	70
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	11
	DER. PETICION DE INTERES GENERAL	13
	DER. PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
	FELICITACION	11
	QUEJA	12
	RECLAMO	10
	SOLICITUD	9
	SUGERENCIA	14
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	16



En el periodo se radicaron “3” denuncias por posibles actos de corrupción, pero no prosperaron.

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1410
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	918
NO PARADA PROGRAMADA	409
TEMAS ADMINISTRATIVOS-RECAUDO	200
FORMA DE CONDUCCIÓN	186
RECARGA DIGITAL	181
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	135
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	124
FRECUENCIA DE RUTA	122
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	108

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

Total 55.169



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ