

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Julio | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

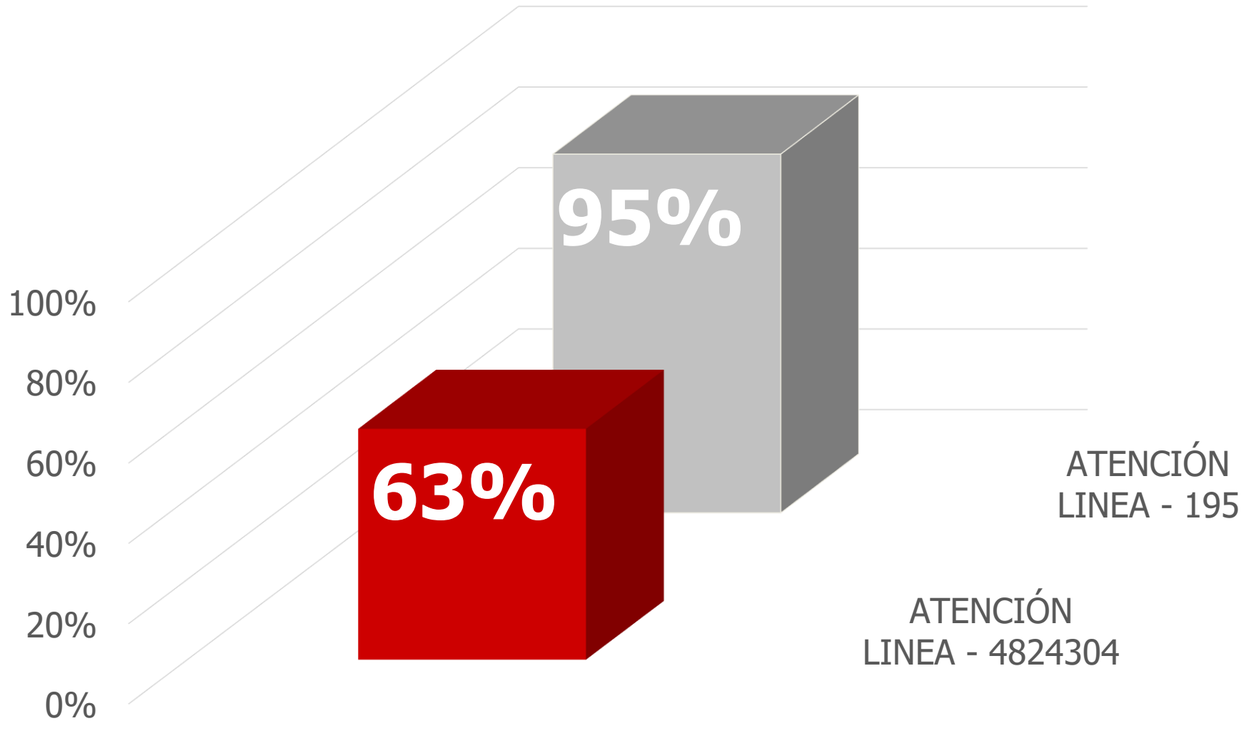
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 136 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

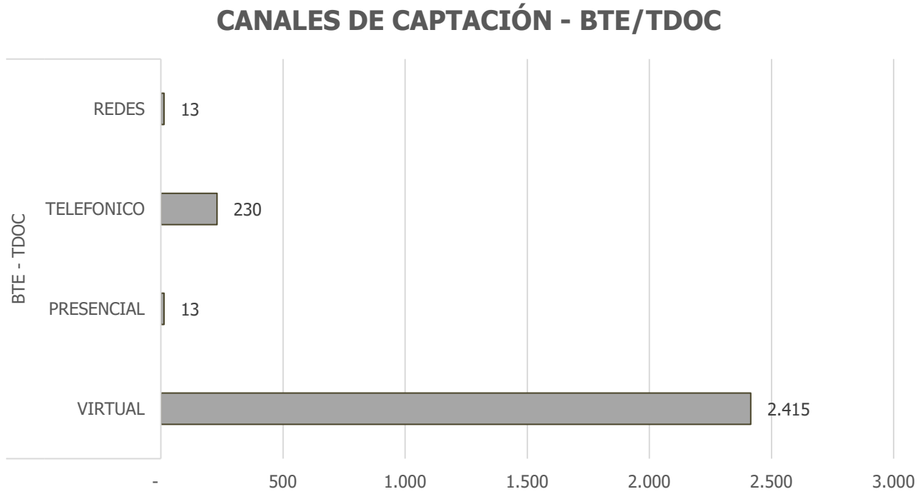
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

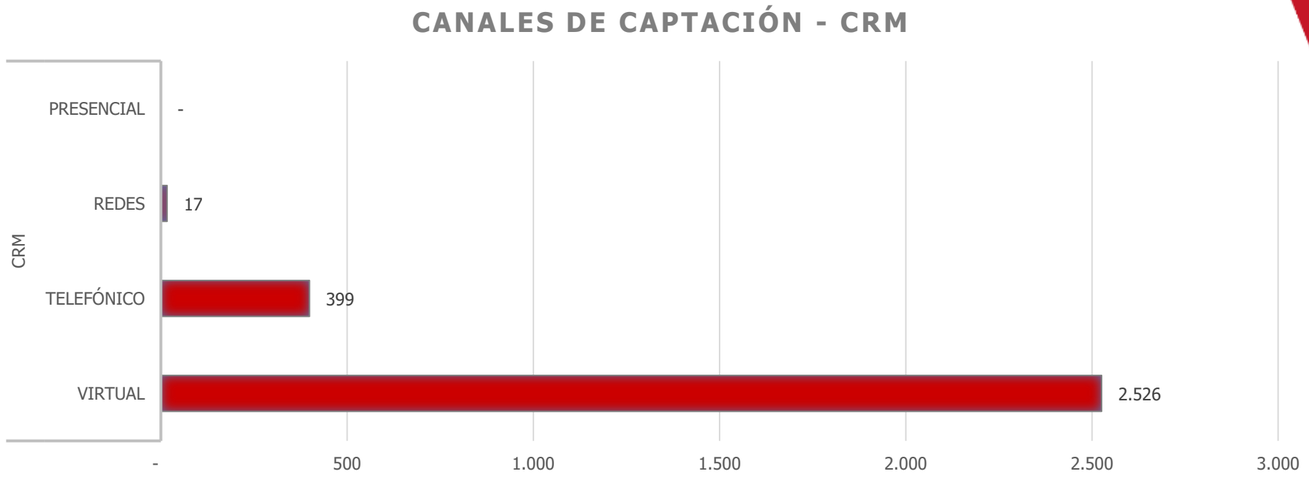
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



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

CANAL DE INGRESO



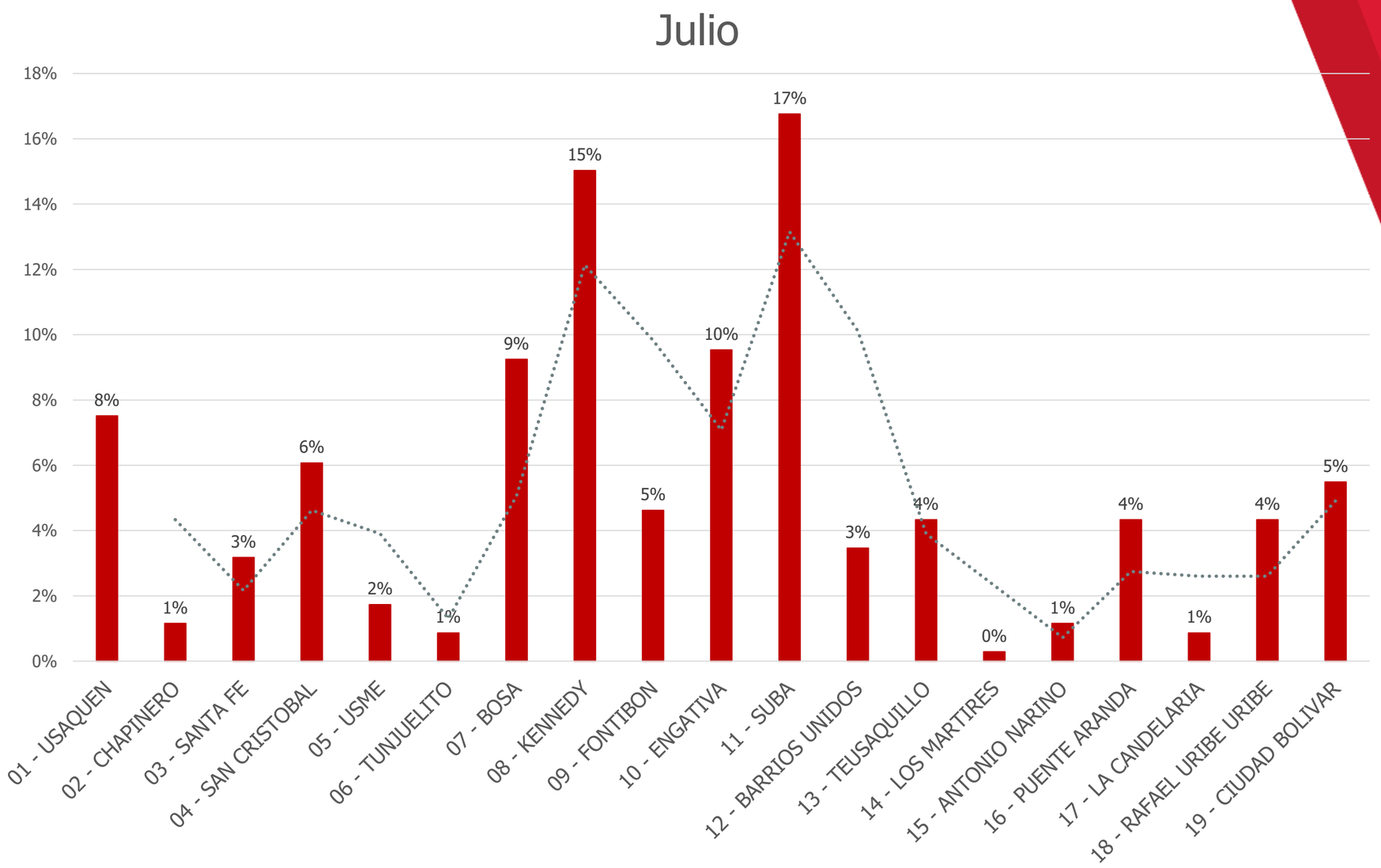


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.415
	PRESENCIAL	13
	TELEFONICO	230
	REDES	13
CRM	VIRTUAL	2.526
	TELEFÓNICO	399
	REDES	17
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	58.359
TOTAL		63.972

En el periodo de julio de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.585** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.086** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **61.301** requerimientos
Para un total de **63.972**

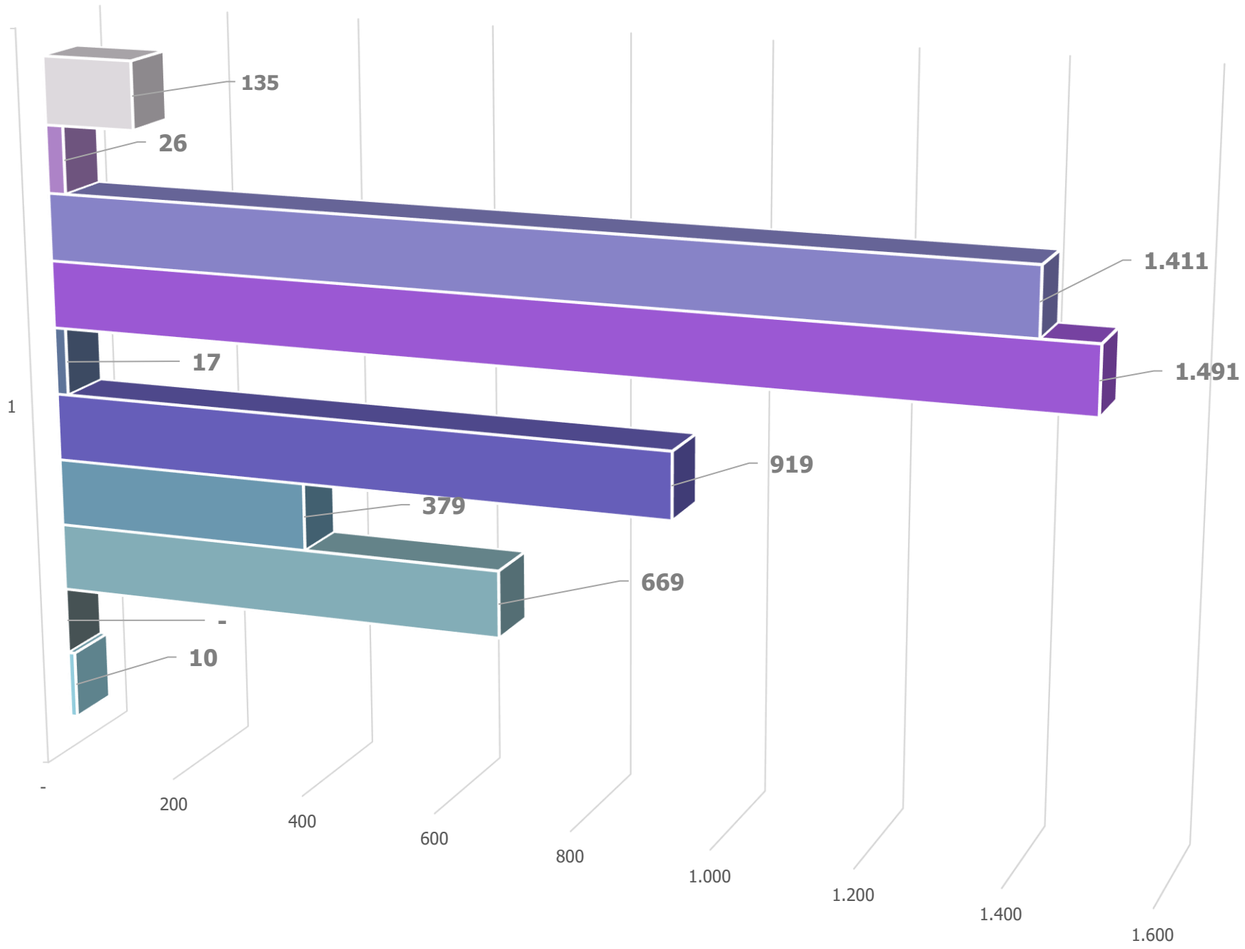
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

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



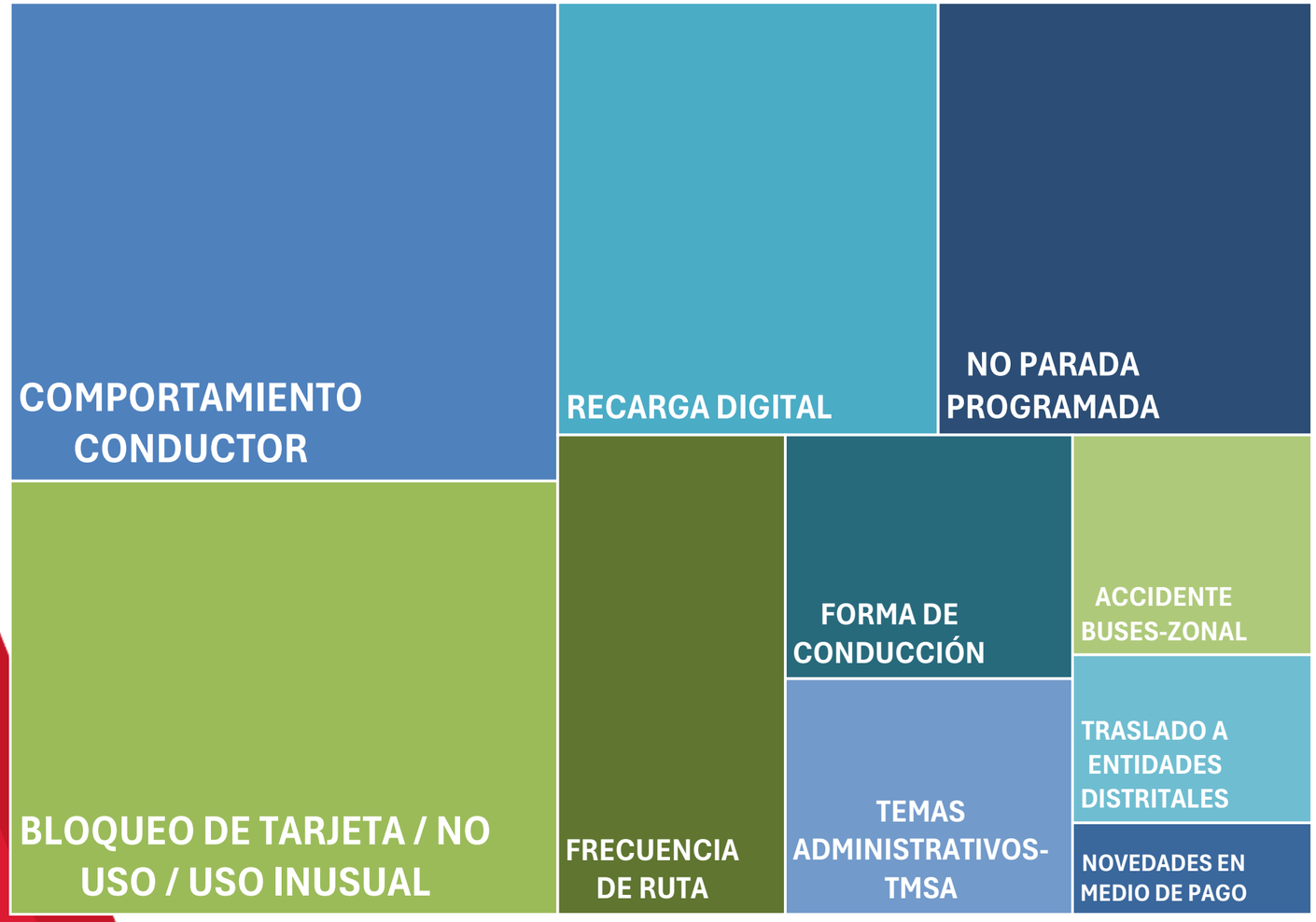
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	10
	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	-
	DER. PETICION DE INTERES GENERAL	669
	DER. PETICION DE INTERES PARTICULAR	379
	INFORMACION	919
	FELICITACION	17
	QUEJA	1.491
	RECLAMO	1.411
	SOLICITUD	26
	SUGERENCIA	135
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	14
	DER. PETICION DE INTERES GENERAL	11
	DER. PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
	FELICITACION	11
	QUEJA	11
	RECLAMO	10
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8
	SUGERENCIA	14
	SOLICITUD DE COPIA	6



En este periodo no se radicaron denuncias por posibles actos de corrupción.

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	887
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	803
RECARGA DIGITAL	557
NO PARADA PROGRAMADA	547
FRECUENCIA DE RUTA	369
FORMA DE CONDUCCIÓN	237
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	229
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	178
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	136
NOVEDADES EN MEDIO DE PAGO	74

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

Total 58.359



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ