

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Agosto | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

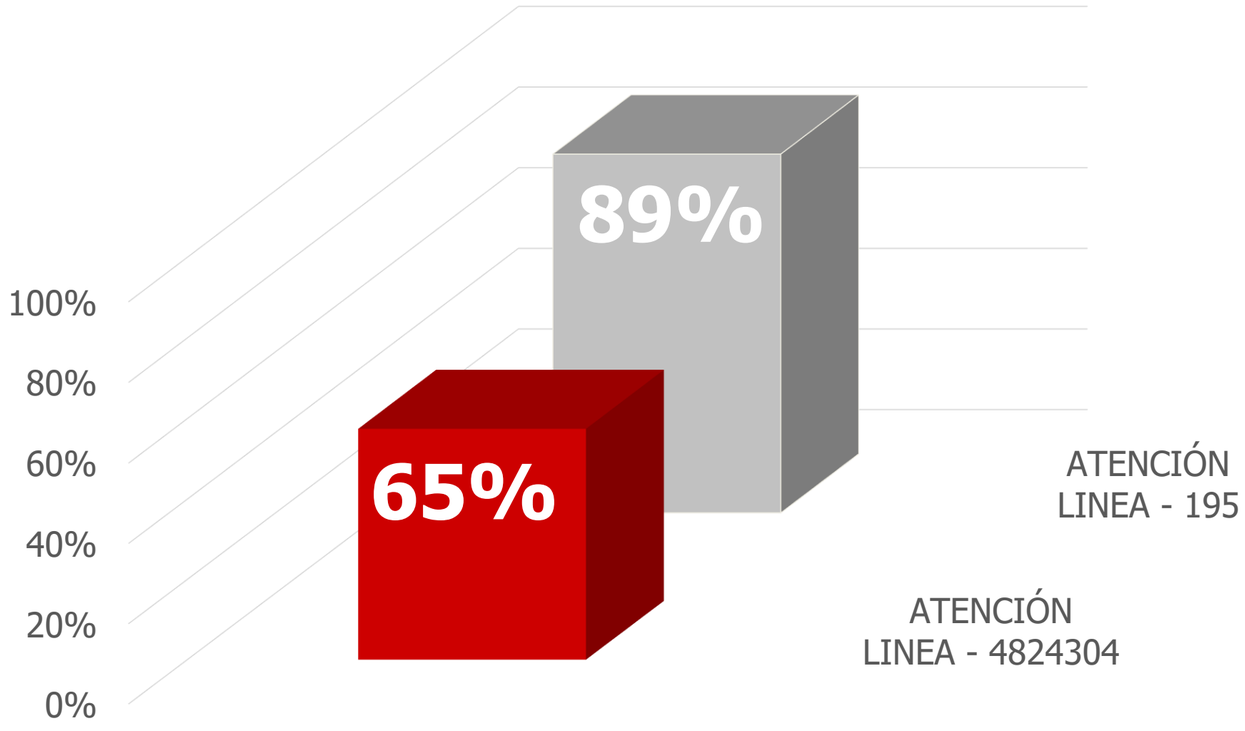
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 146 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

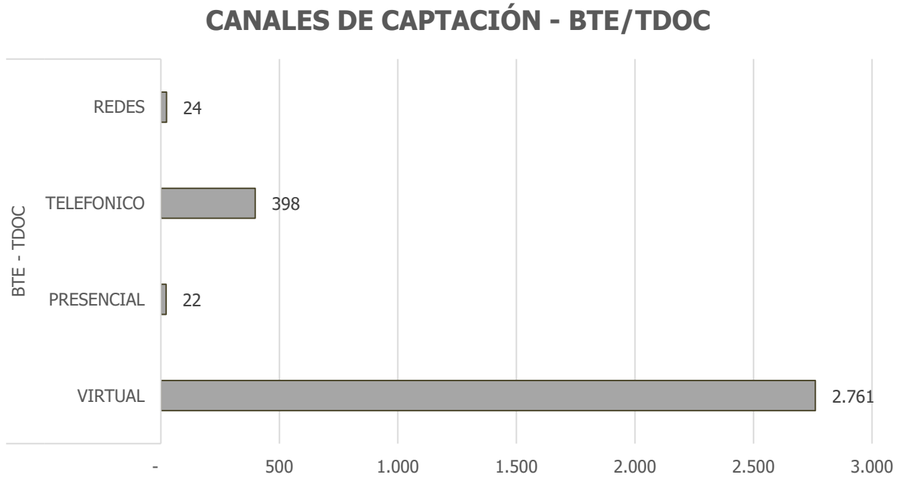
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

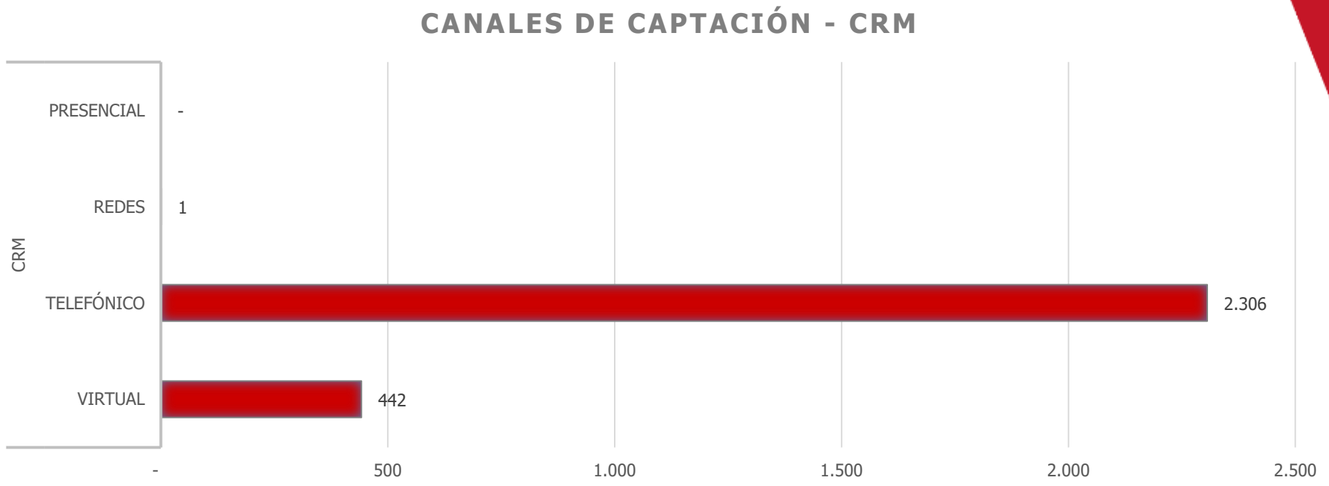
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN (Por la atención recibida en las línea de atención)



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

CANAL DE INGRESO



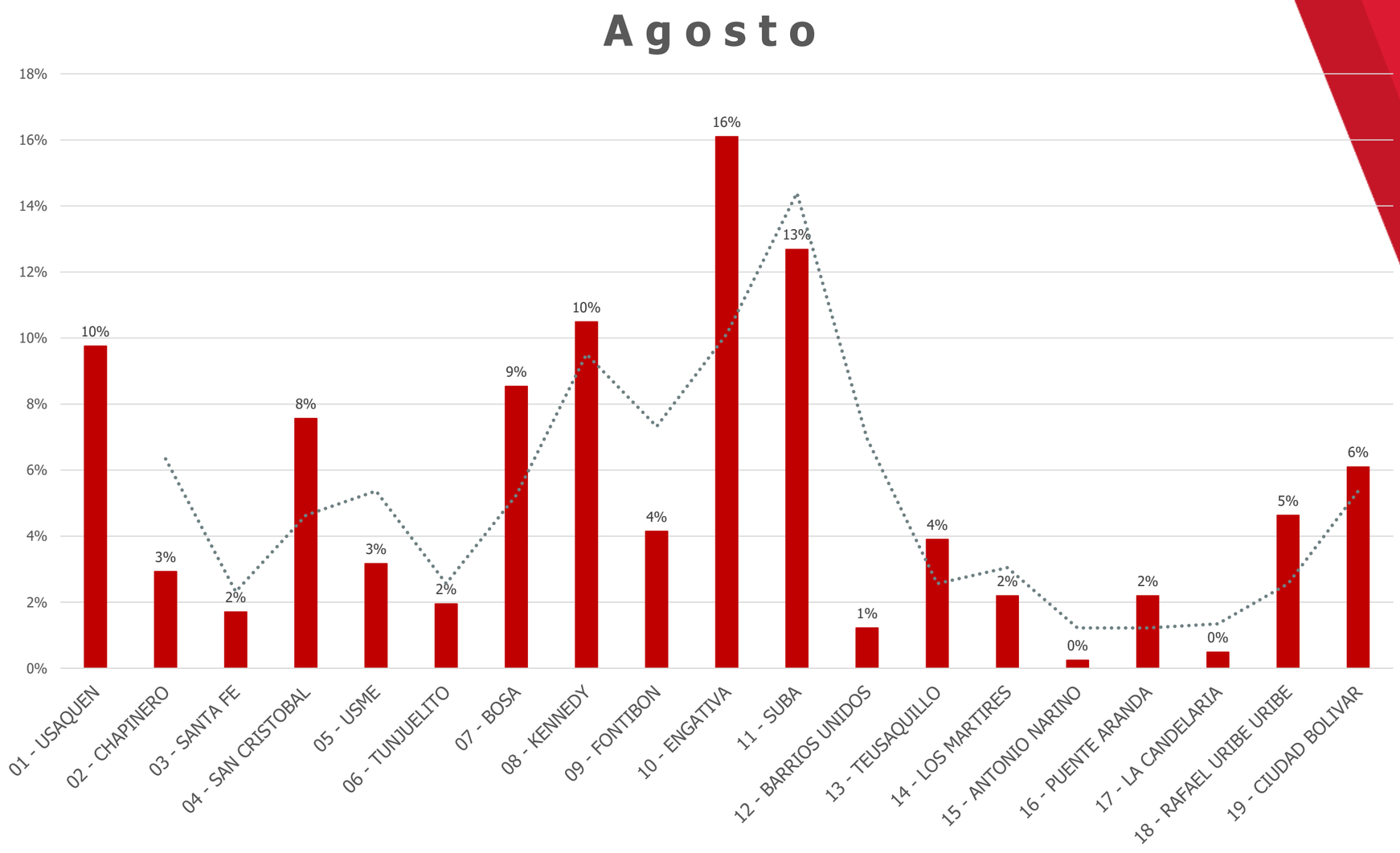


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.761
	PRESENCIAL	22
	TELEFONICO	398
	REDES	24
CRM	VIRTUAL	442
	TELEFÓNICO	2.306
	REDES	1
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	57.717
TOTAL		63.671

En el periodo de agosto de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.994** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.211** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **60.466** requerimientos
Para un total de **63.671**

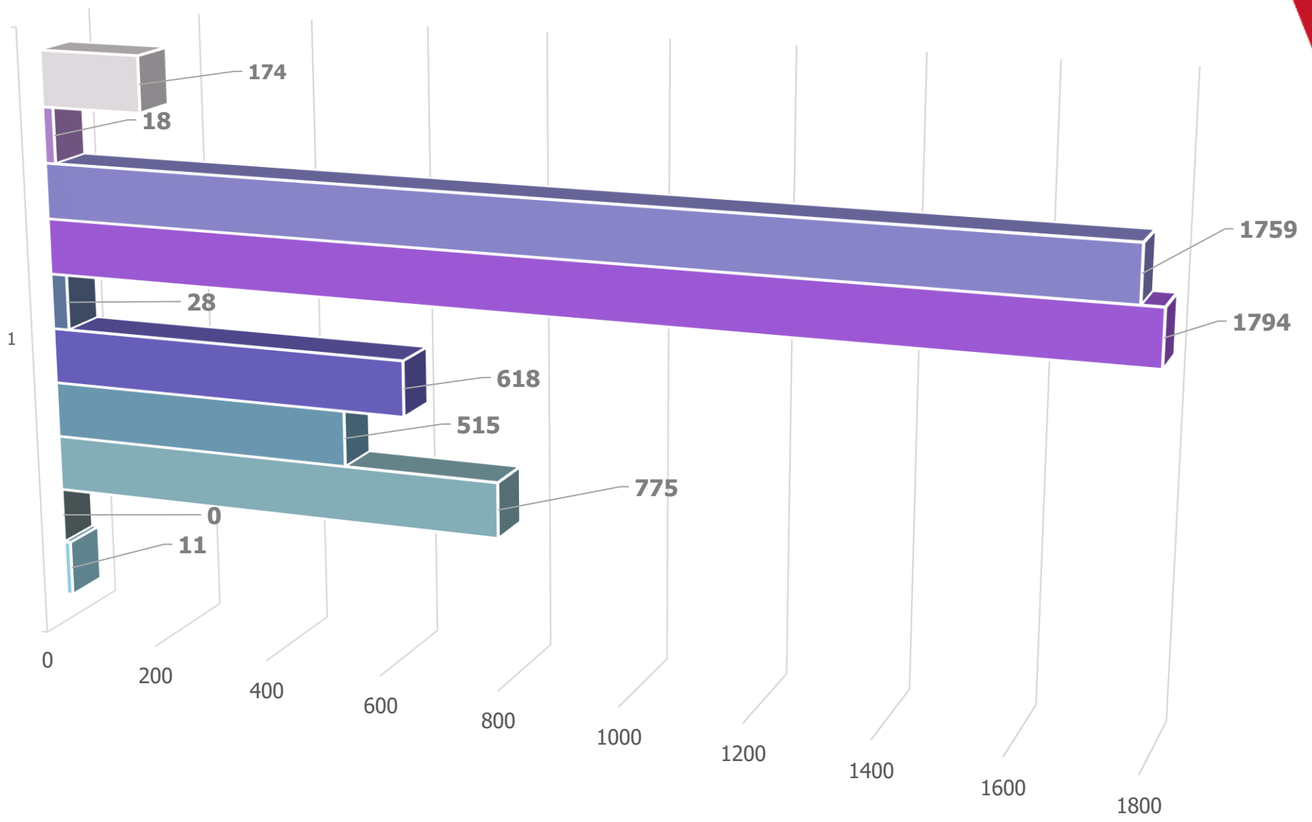
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

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



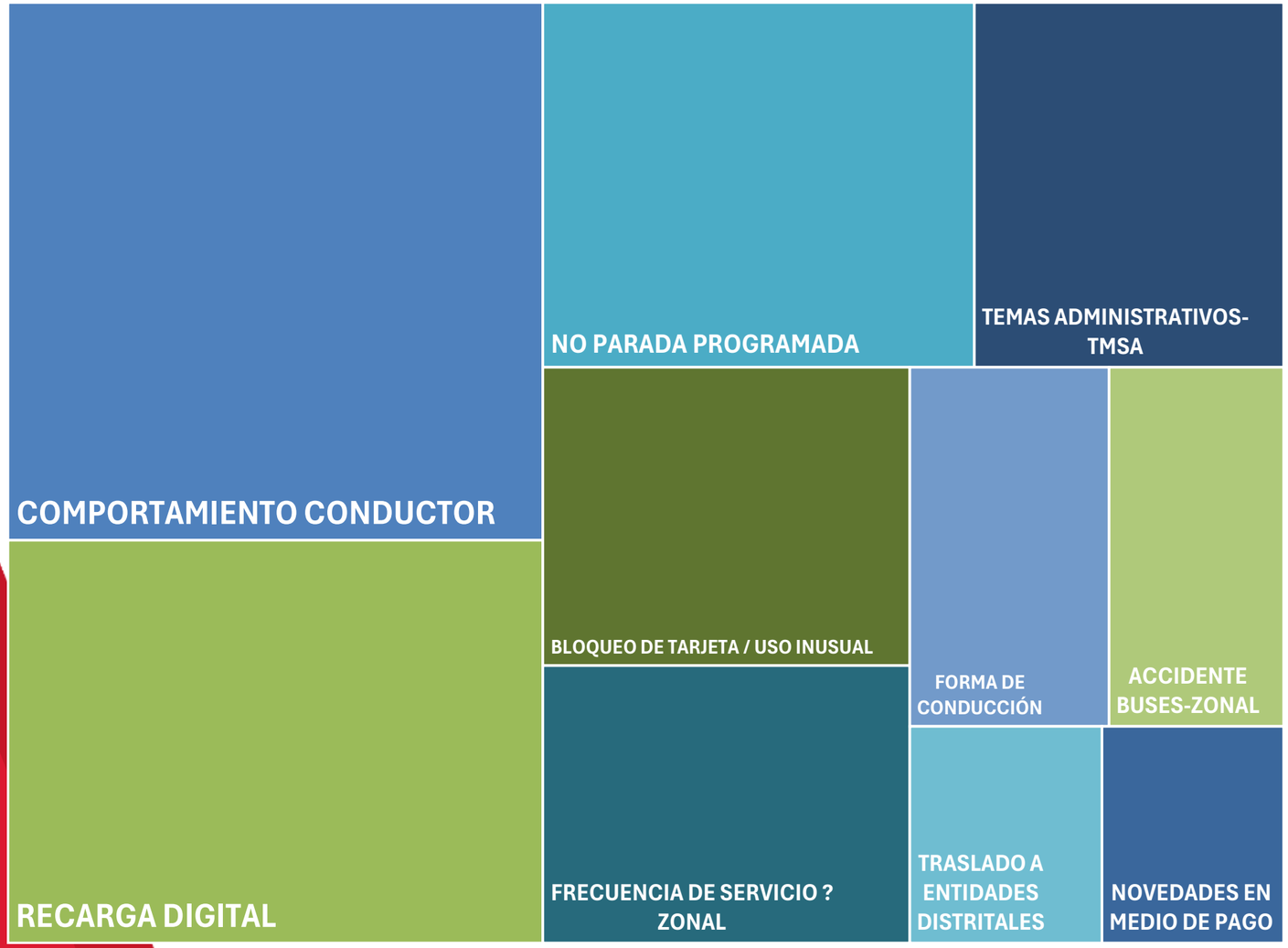
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	11
	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	0
	DER. PETICION INTERES GENERAL	775
	DER. PETICION INTERES PARTICULAR	515
	INFORMACION	618
	FELICITACION	28
	QUEJA	1794
	RECLAMO	1759
	SOLICITUD INFORMACION	18
	SUGERENCIA	174
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA	CONSULTA	13
	DER. PETICION INTERES GENERAL	11
	DER. PETICION INTERES PARTICULAR	12
	FELICITACION	12
	QUEJA	11
	RECLAMO	12
	SOLICITUD INFORMACION	10
	SUGERENCIA	15
	SOLICITUD DE COPIA	8



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

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	1009
RECARGA DIGITAL	756
NO PARADA PROGRAMADA	552
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	396
BLOQUEO DE TARJETA / USO INUSUAL	384
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	357
FORMA DE CONDUCCIÓN	251
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	220
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	146
NOVEDADES EN MEDIO DE PAGO	138

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

Total 57.717



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ