

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Septiembre | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

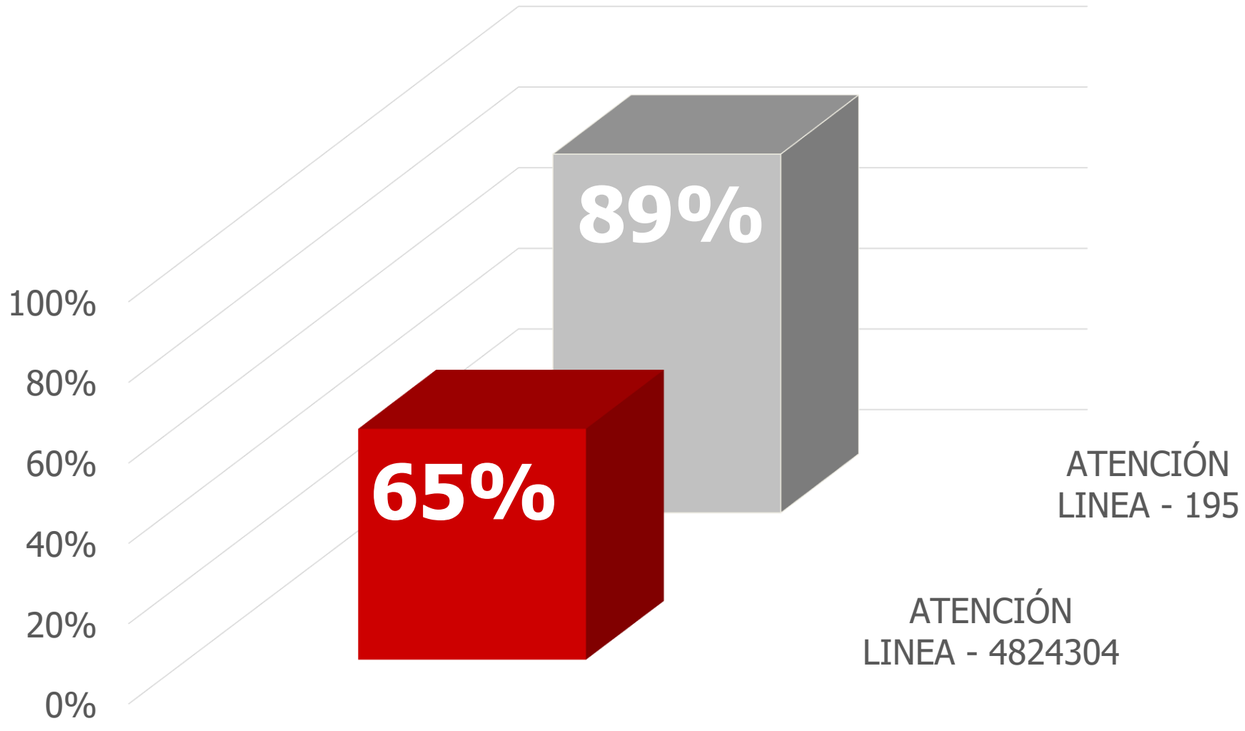
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 198 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

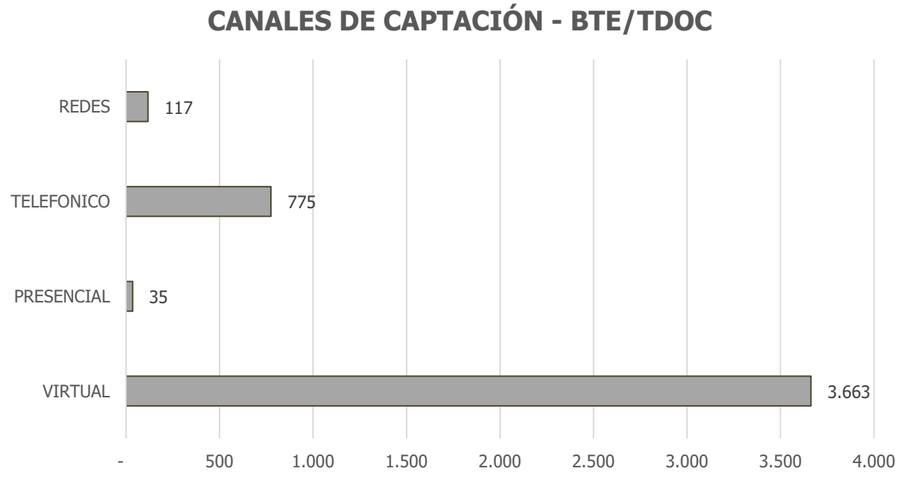
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

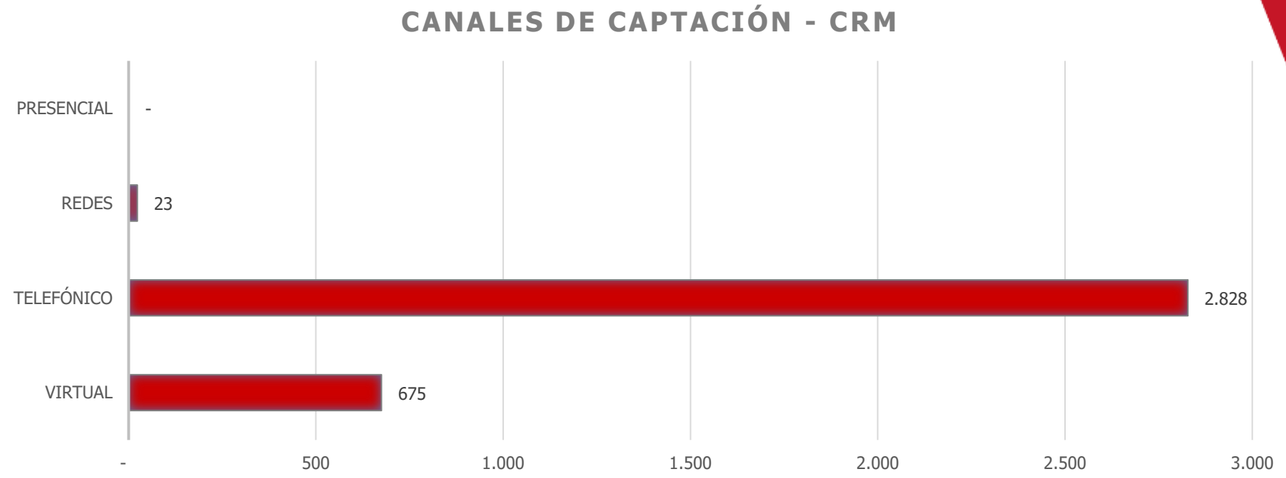
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



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

CANAL DE INGRESO



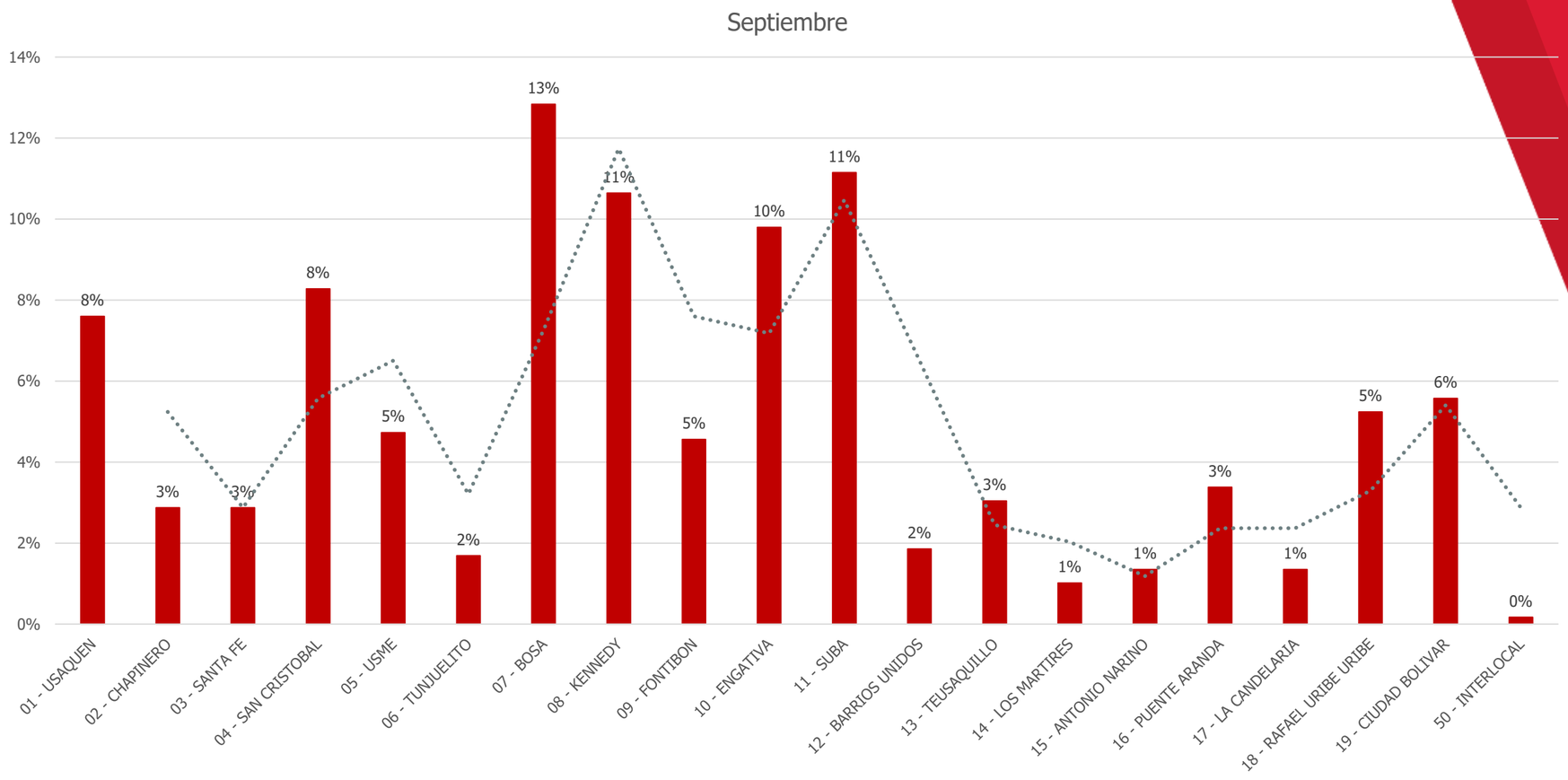


BTE - TDOC	VIRTUAL	3.663
	PRESENCIAL	35
	TELEFONICO	775
	REDES	117
CRM	VIRTUAL	675
	TELEFÓNICO	2.828
	REDES	23
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	64.620
TOTAL		72.736

En el periodo de septiembre de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **2.635** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.955** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **68.146** requerimientos
Para un total de **72.736**

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

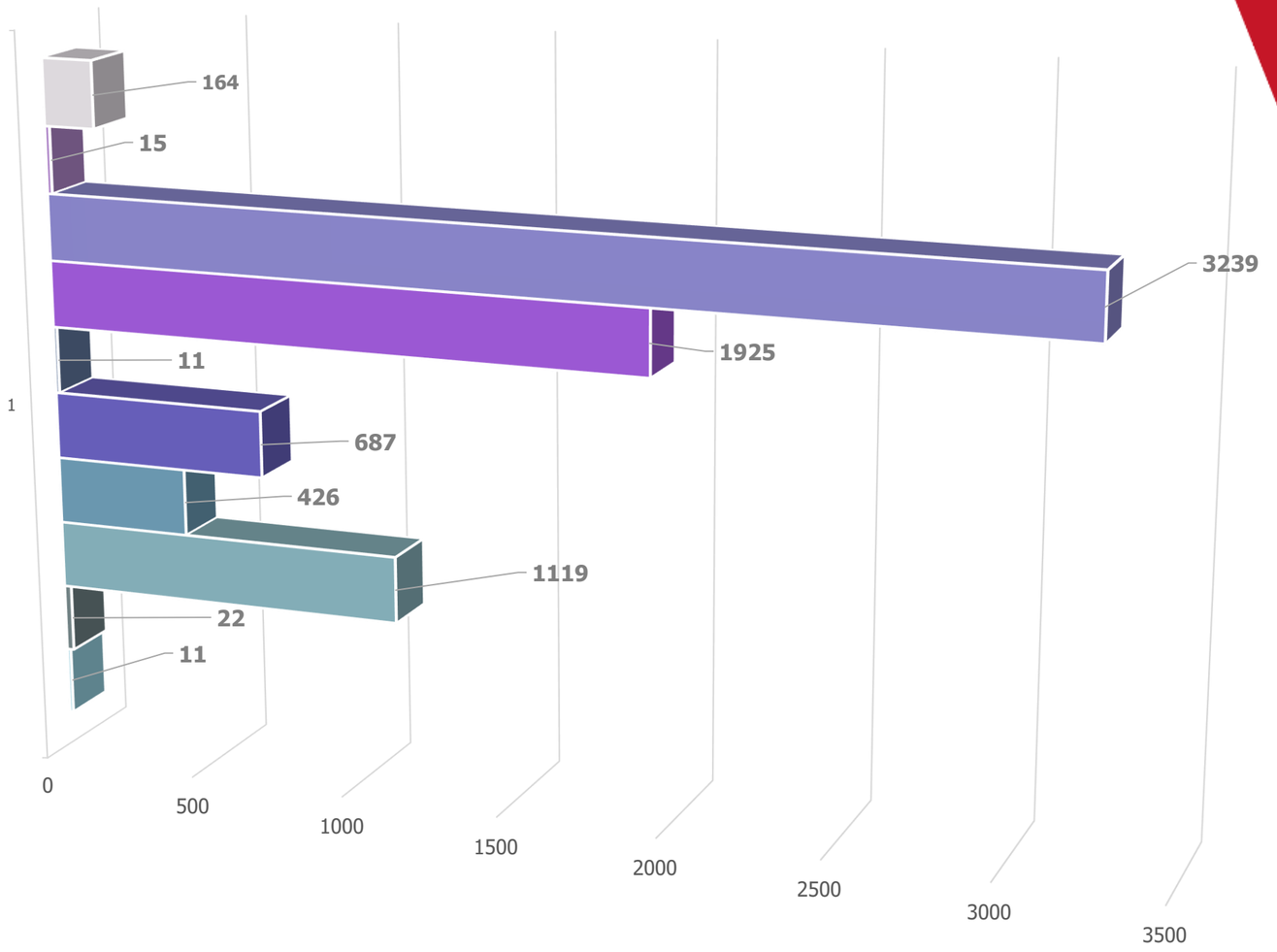
Localidad	Septiembre
01 - USAQUEN	8%
02 - CHAPINERO	3%
03 - SANTA FE	3%
04 - SAN CRISTOBAL	8%
05 - USME	5%
06 - TUNJUELITO	2%
07 - BOSA	13%
08 - KENNEDY	11%
09 - FONTIBON	5%
10 - ENGATIVA	10%
11 - SUBA	11%
12 - BARRIOS UNIDOS	2%
13 - TEUSAQUILLO	3%
14 - LOS MARTIRES	1%
15 - ANTONIO NARINO	1%
16 - PUENTE ARANDA	3%
17 - LA CANDELARIA	1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	5%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6%
50 - INTERLOCAL	0%



CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

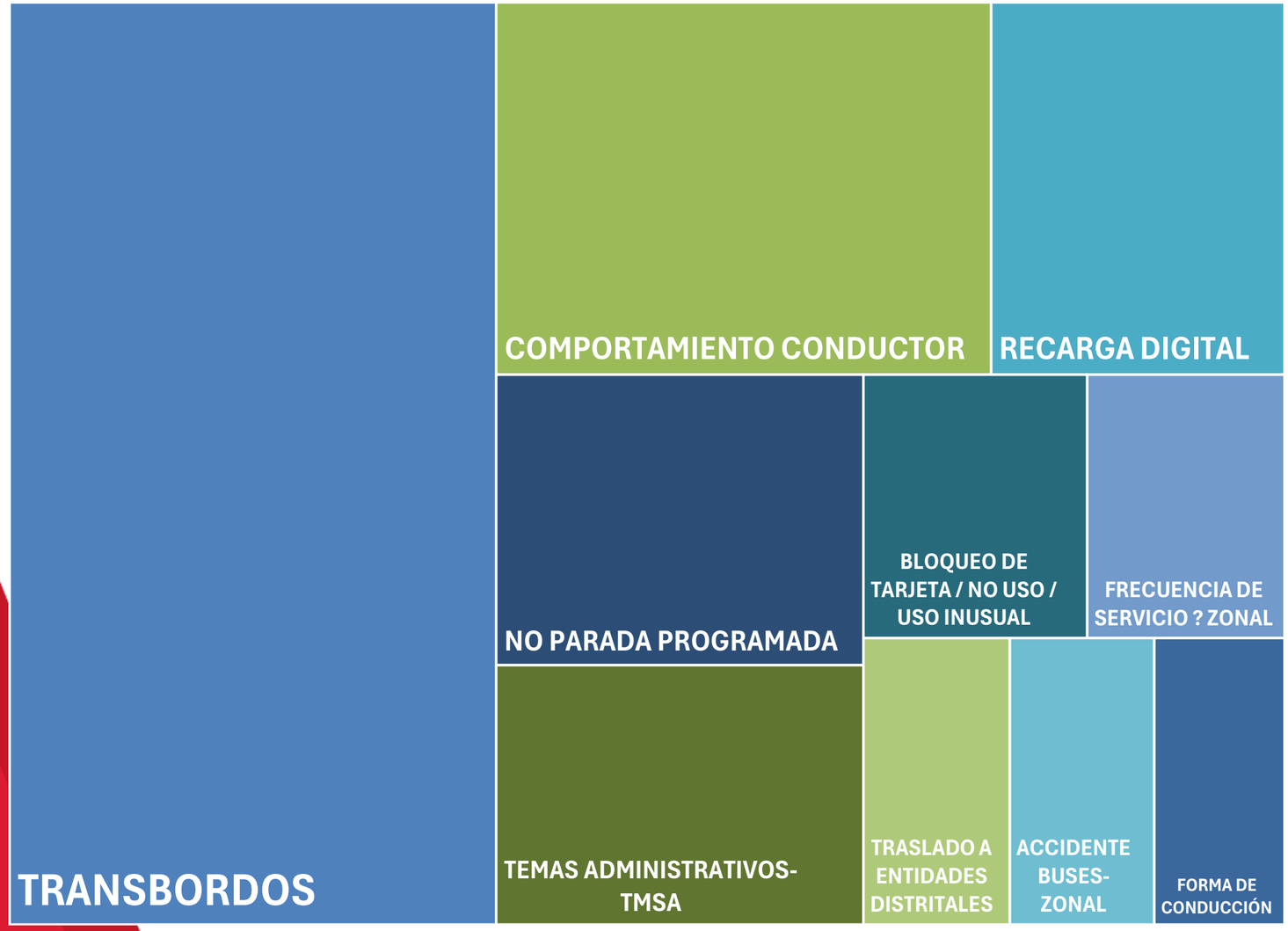
TIPO	CANTIDAD
CONSULTA	11
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	22
DER. PETICION INTERES GENERAL	1119
DER. PETICION INTERES PARTICULAR	426
INFORMACION	687
FELICITACION	11
QUEJA	1925
RECLAMO	3239
SOLICITUD INFORMACION	15
SUGERENCIA	164

TIPO	DIAS
CONSULTA	12
DER. PETICION INTERES GENERAL	12
DER. PETICION INTERES PARTICULAR	11
FELICITACION	14
QUEJA	11
RECLAMO	11
SOLICITUD INFORMACION	9
SUGERENCIA	13
SOLICITUD DE COPIA	9



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

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
TRANSBORDOS	2116
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	869
RECARGA DIGITAL	515
NO PARADA PROGRAMADA	503
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	449
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO I	278
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	245
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	198
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	195
FORMA DE CONDUCCIÓN	176

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

Total 64.620



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ