

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Abril | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

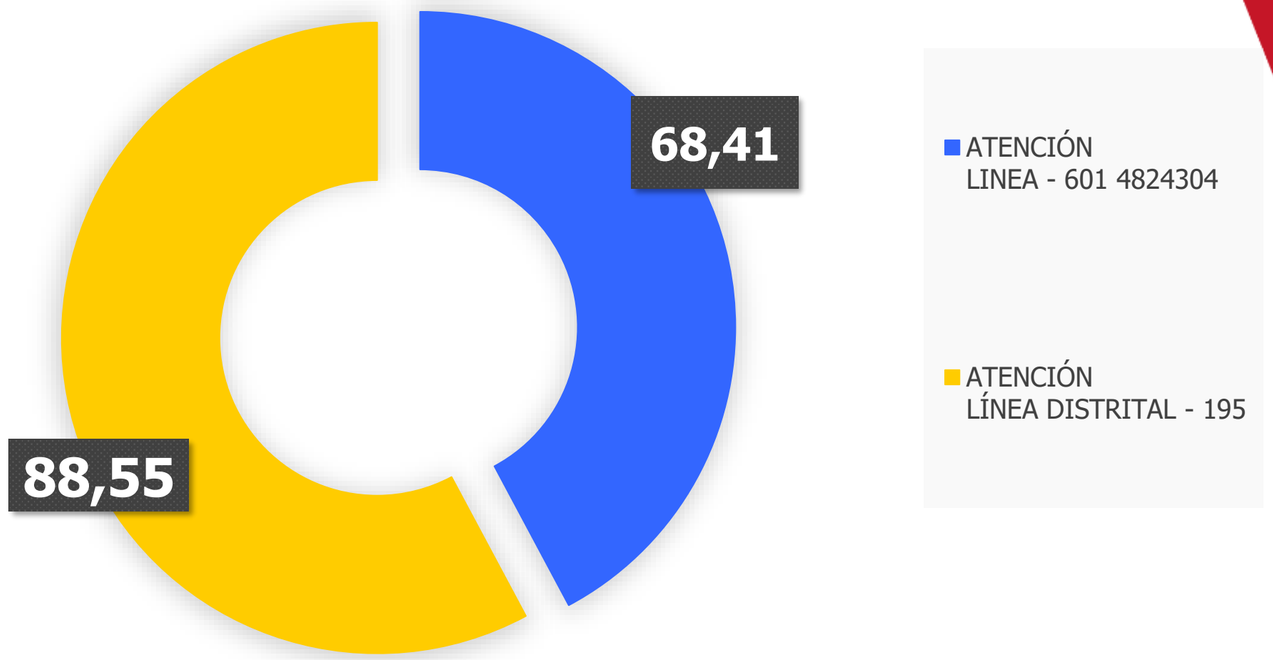
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 45 solicitudes para 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 líneas telefónicas)

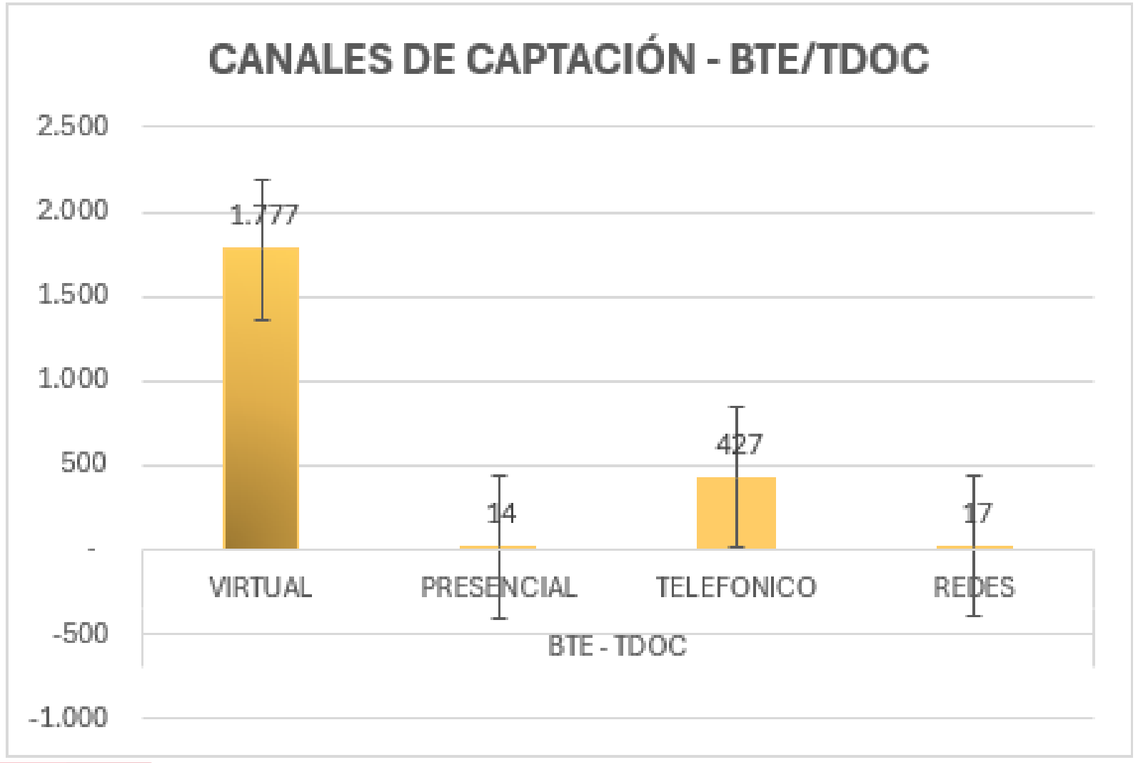


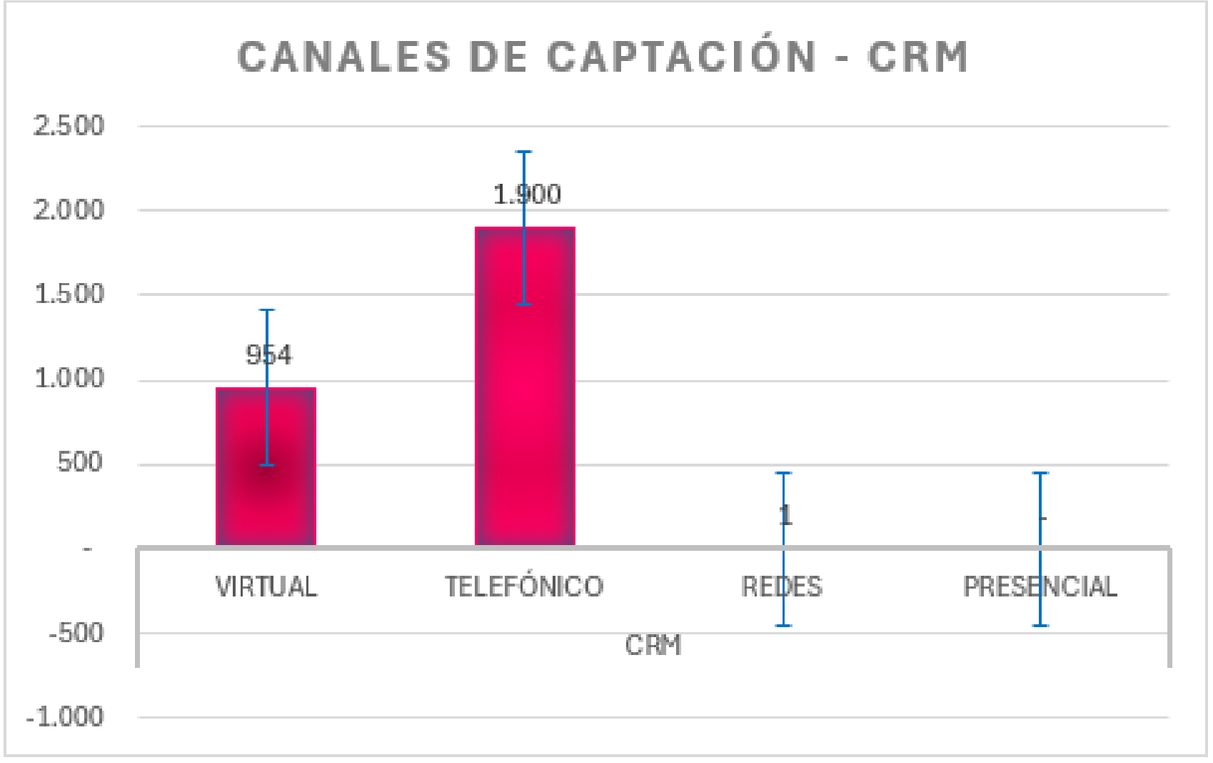
- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 30 de abril de 2025.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de abril de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.238** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **997** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **61.731** requerimientos
Para un total de **63.966**

BTE - TDOC	VIRTUAL	1.777
	PRESENCIAL	14
	TELEFONICO	427
	REDES	17
CRM	VIRTUAL	954
	TELEFÓNICO	1.900
	REDES	1
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	58.876
TOTAL		63.966

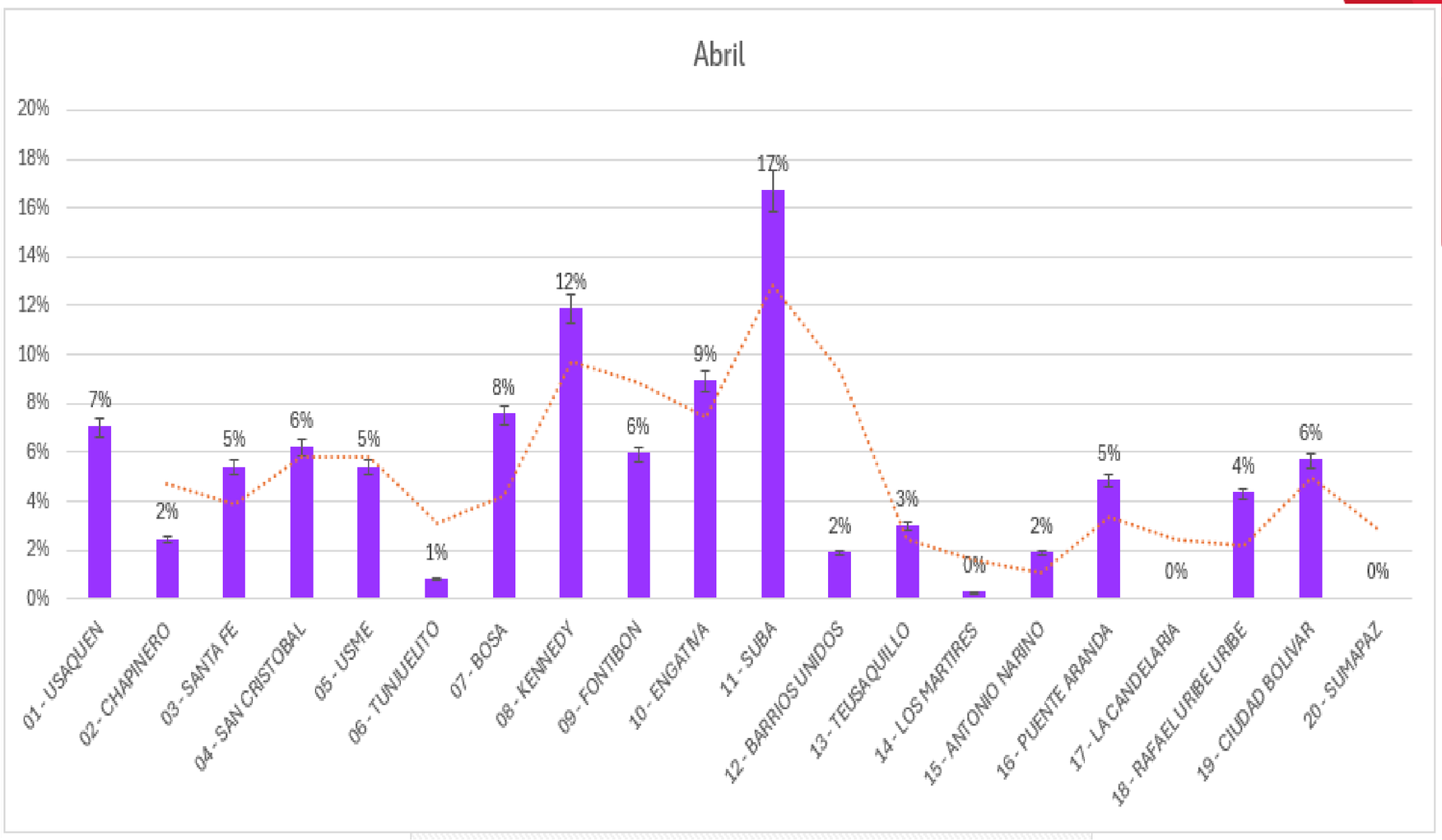




✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 10 días

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

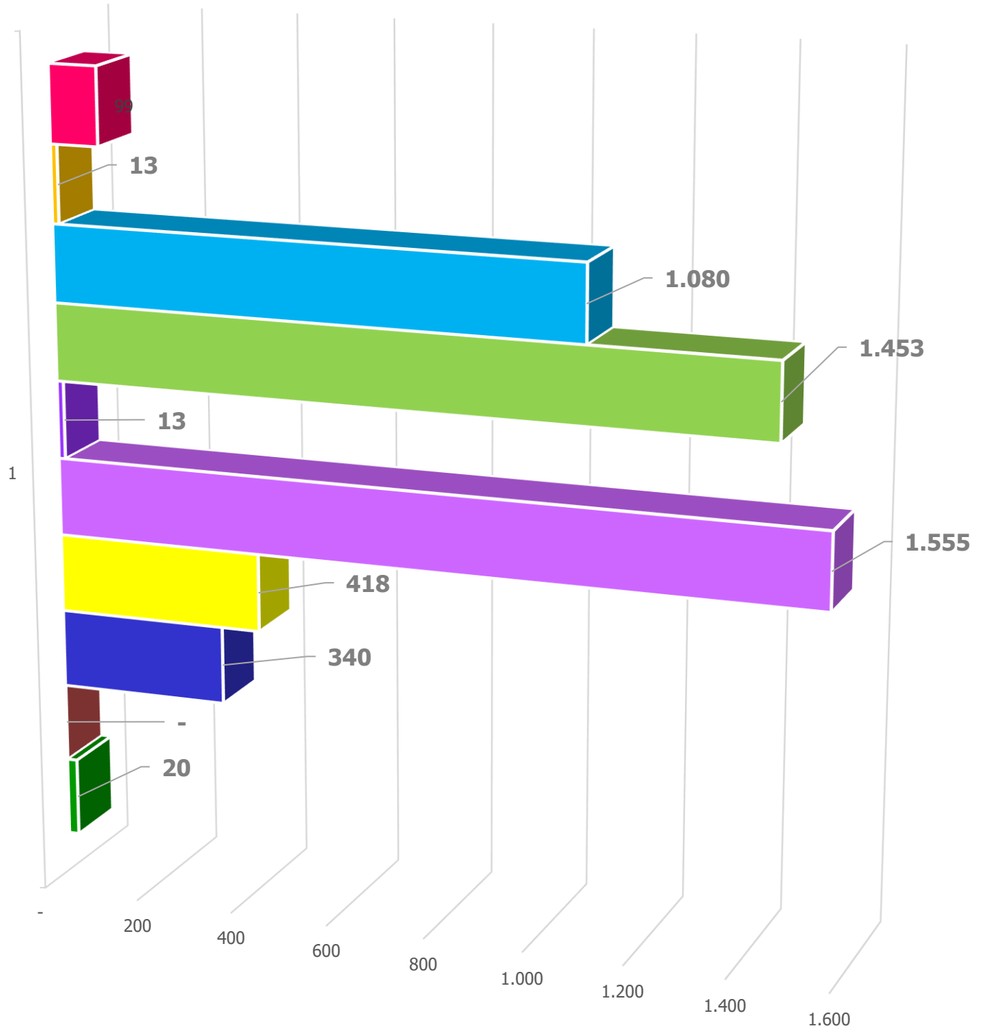
Localidad	Abril
01 - USAQUEN	7%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	5%
04 - SAN CRISTOBAL	6%
05 - USME	5%
06 - TUNJUELITO	1%
07 - BOSA	8%
08 - KENNEDY	12%
09 - FONTIBON	6%
10 - ENGATIVA	9%
11 - SUBA	17%
12 - BARRIOS UNIDOS	2%
13 - TEUSAQUILLO	3%
14 - LOS MARTIRES	0%
15 - ANTONIO NARINO	2%
16 - PUENTE ARANDA	5%
17 - LA CANDELARIA	0%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6%
20 - SUMAPAZ	0%



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

- ✓ En el periodo se radicaron 0 denuncias por posibles actos de corrupción.

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	20
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	340
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	418
	INFORMACION	1.555
	FELICITACION	13
	QUEJA	1.453
	RECLAMO	1.080
	SOLICITUD	13
	SUGERENCIA	99



SUBTEMA RECURRENTE



No.	SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
1	BLOQUEO DE TARJETA	1334
2	COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	560
3	NO PARADA PROGRAMADA	455
4	FRECUENCIA DE RUTA	372
5	TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	281
6	RECARGA DIGITAL	211
7	ACCIDENTE BUS	169
8	FORMA DE CONDUCCIÓN	155
9	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	117
10	FORMA DE CONDUCCION ? ZONAL	78

La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de.

- 58.876 peticiones



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ