

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Septiembre | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

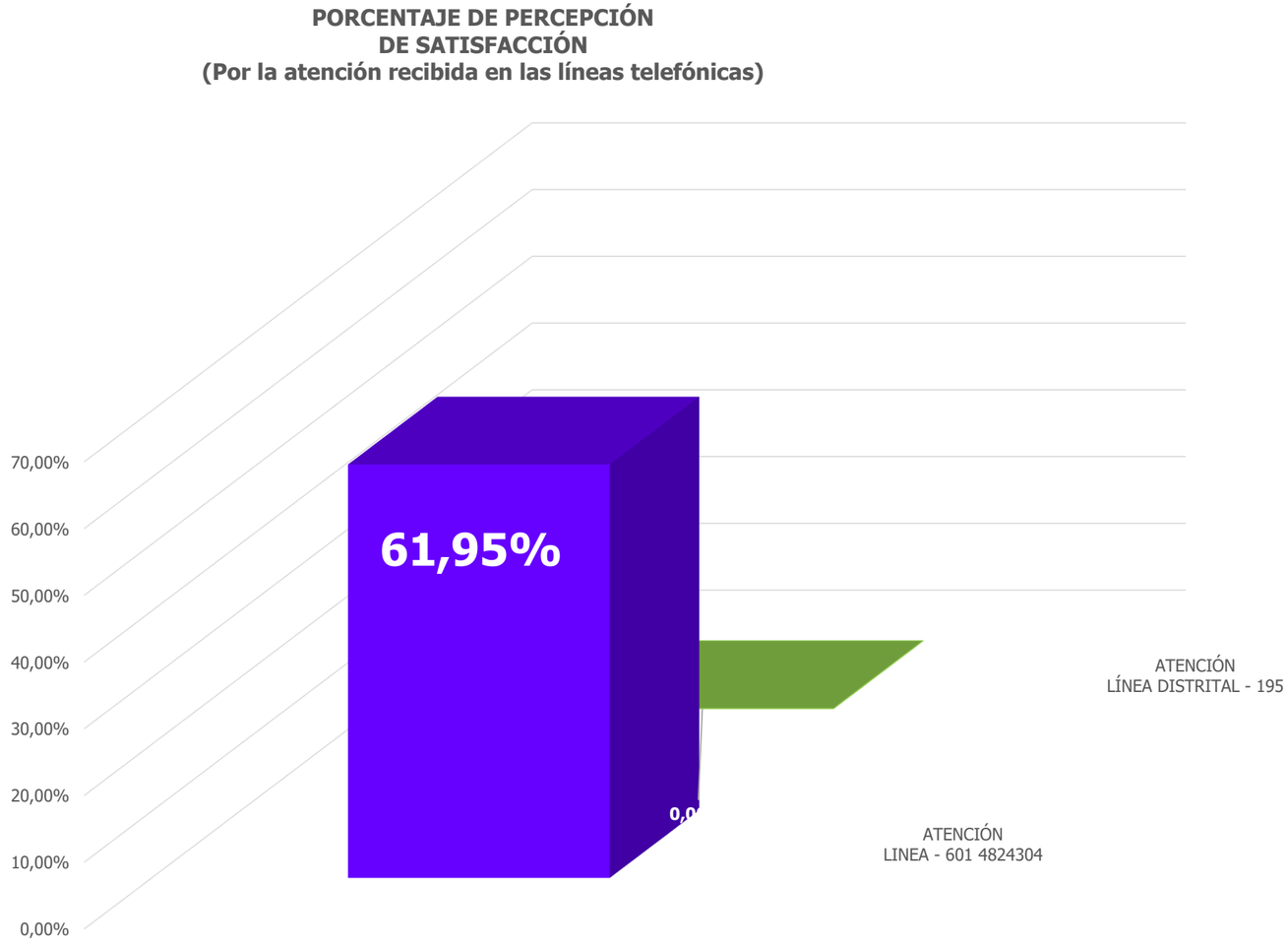
TRANSMILENIO

BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 149 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

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



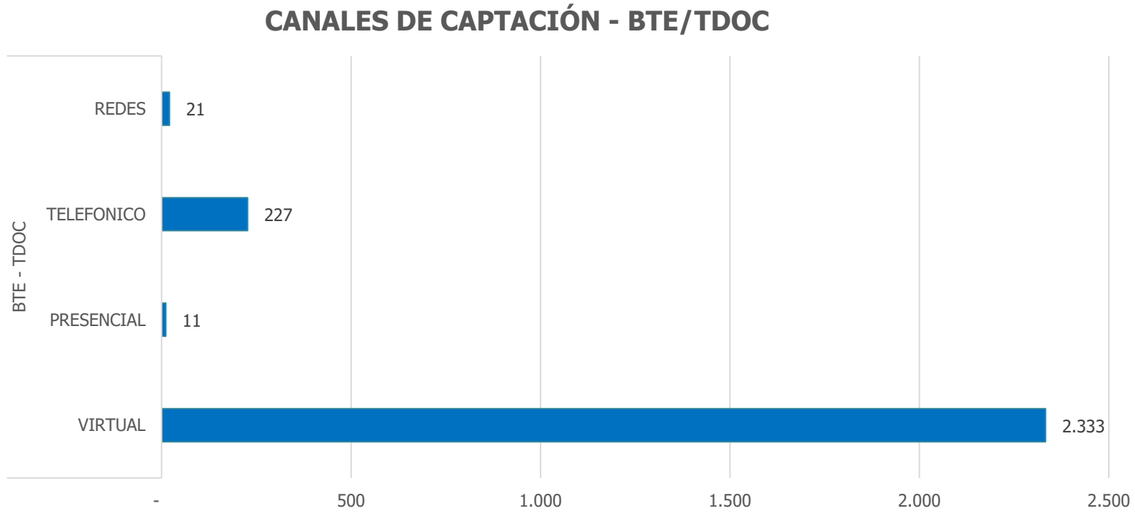
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	ATENCIÓN LINEA - 601 4824304	61,95%
	ATENCIÓN LÍNEA DISTRITAL - 195	0,00%

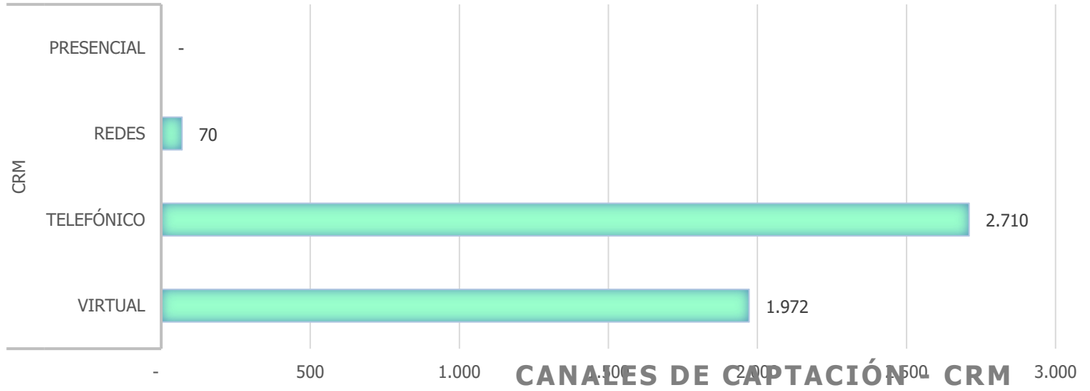
Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 30 de septiembre de 2025

CANAL DE INGRESO

En el periodo de agosto de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.229** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.363** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **65.234** requerimientos
Para un total de **67.826**

BTE - TDOC	VIRTUAL	2.333
	PRESENCIAL	11
	TELEFONICO	227
	REDES	21
CRM	VIRTUAL	1.972
	TELEFÓNICO	2.710
	REDES	70
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	60.482
TOTAL		67.826

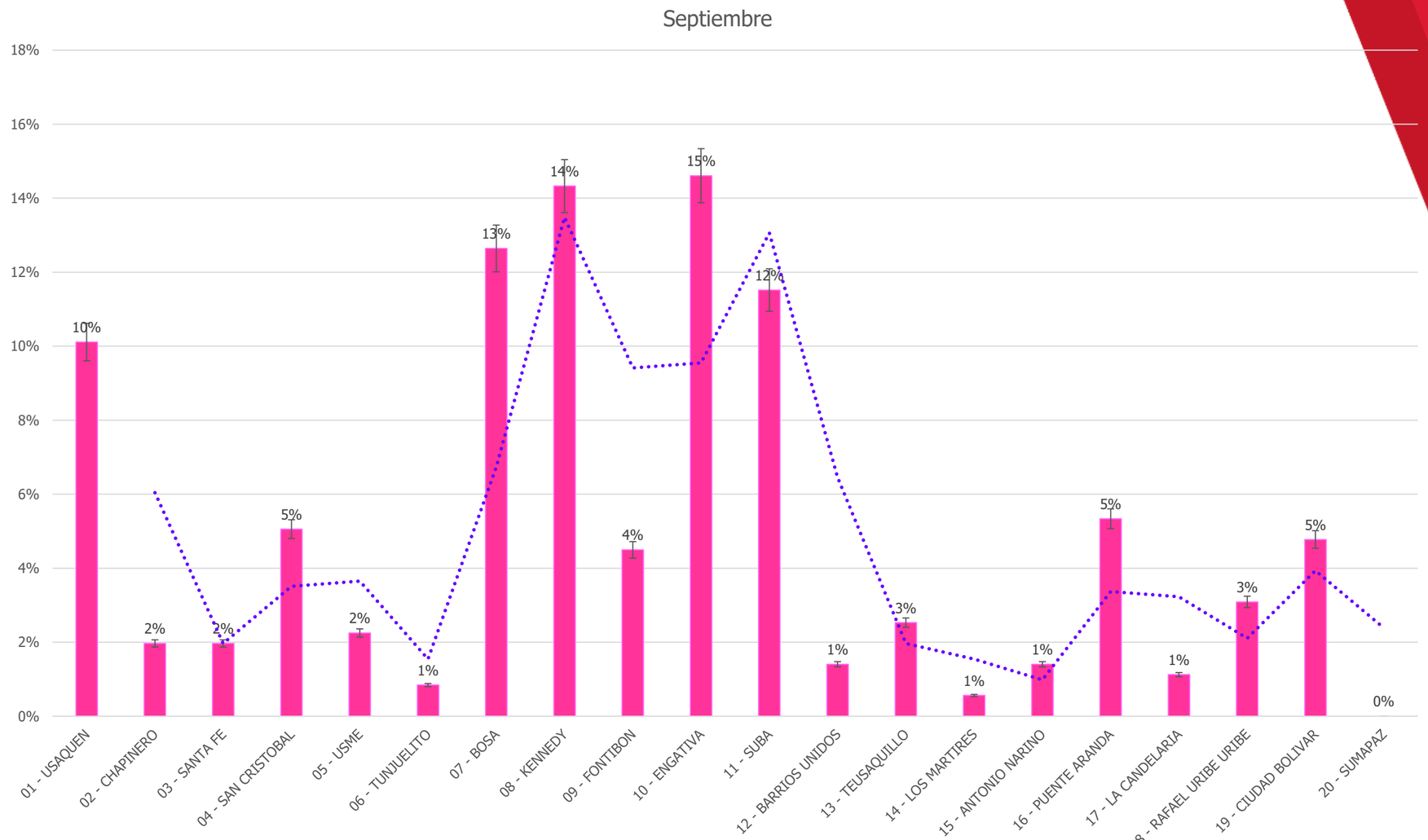




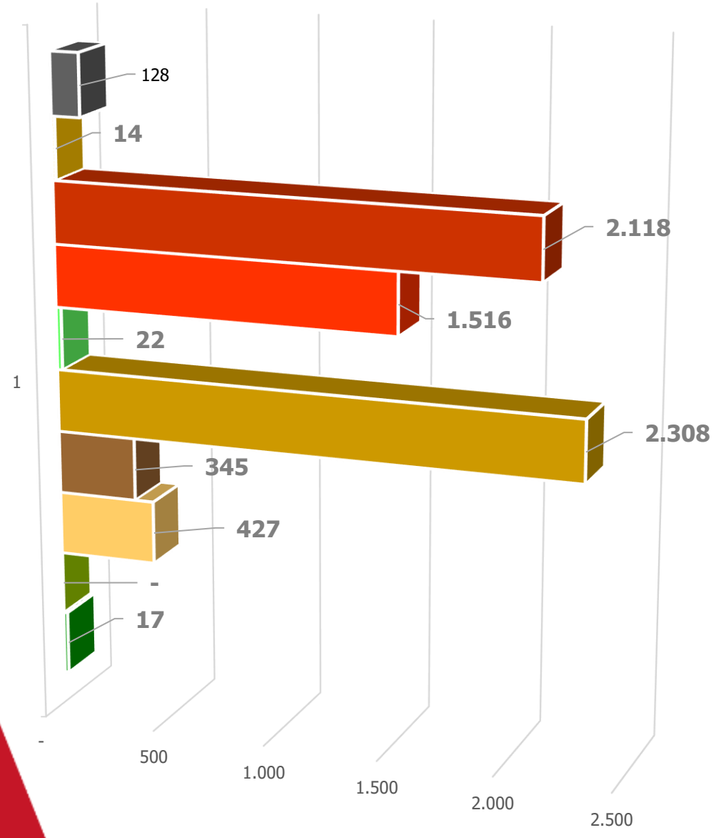
LOCALIDAD

Porcentaje de Solicitudes por Localidad

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



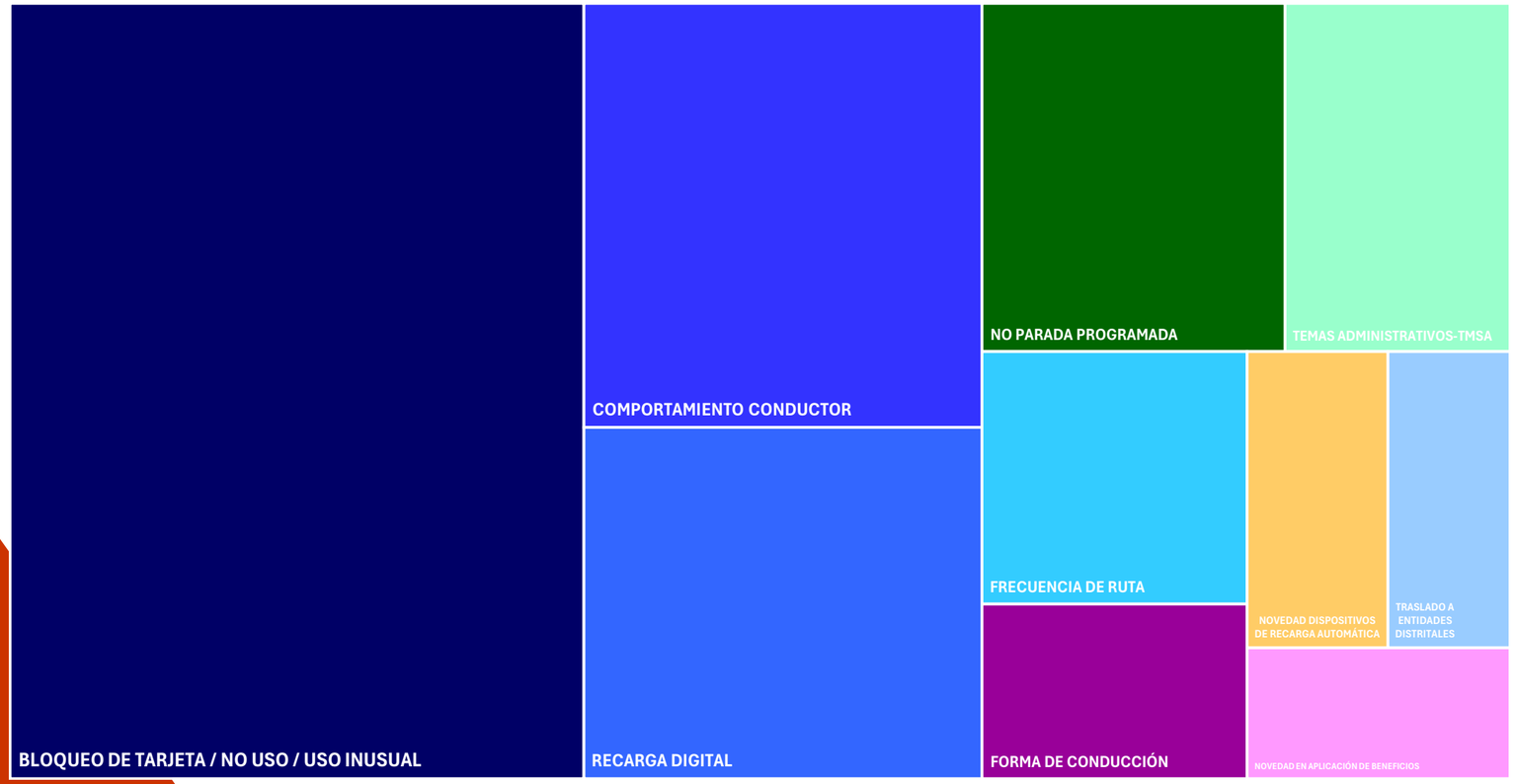
CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO / PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÌA



	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	17
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	427
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	345
	INFORMACION	2.308
	FELICITACION	22
	QUEJA	1.516
	RECLAMO	2.118
	SOLICITUD	14
	SUGERENCIA	128
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR	CONSULTA	6
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
	FELICITACION	8
	QUEJA	10
	RECLAMO	10
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
	SOLICITUD DE COPIA	-
	SUGERENCIA	10

En el periodo se radicaron “0” denuncias por posibles actos de corrupción.

SUBTEMA RECURRENTE



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

Total 60.482

SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1835
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	696
RECARGA DIGITAL	577
NO PARADA PROGRAMADA	435
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	323
FRECUENCIA DE RUTA	276
FORMA DE CONDUCCIÓN	191
NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMÁTI	172
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	149
NOVEDAD EN APLICACIÓN DE BENEFICIOS	142



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ