

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

JUNIO | 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

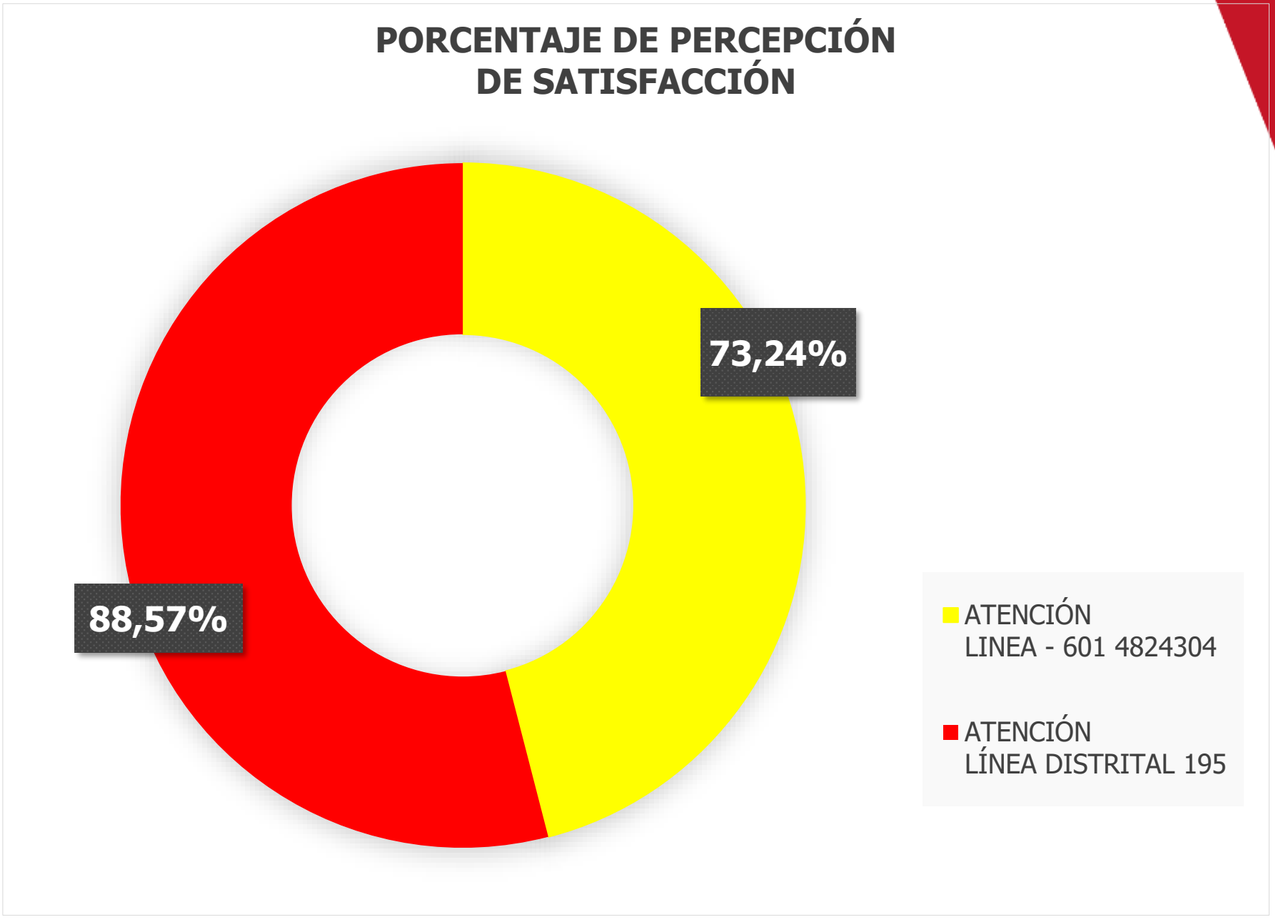
TRANSMILENIO

BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 23 solicitudes a otras entidades del distrito.

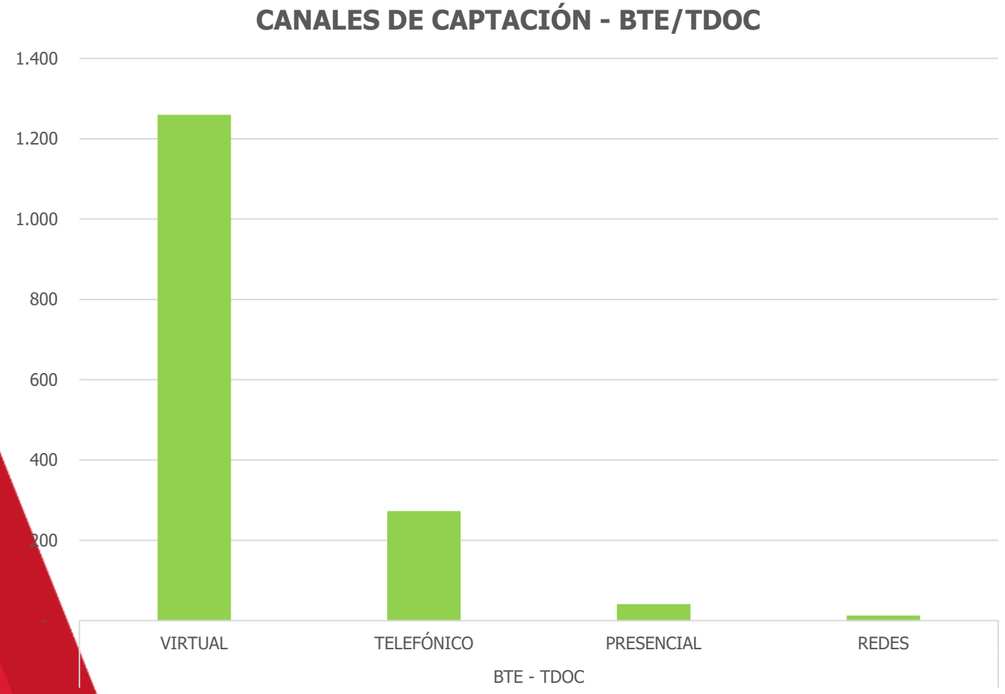
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

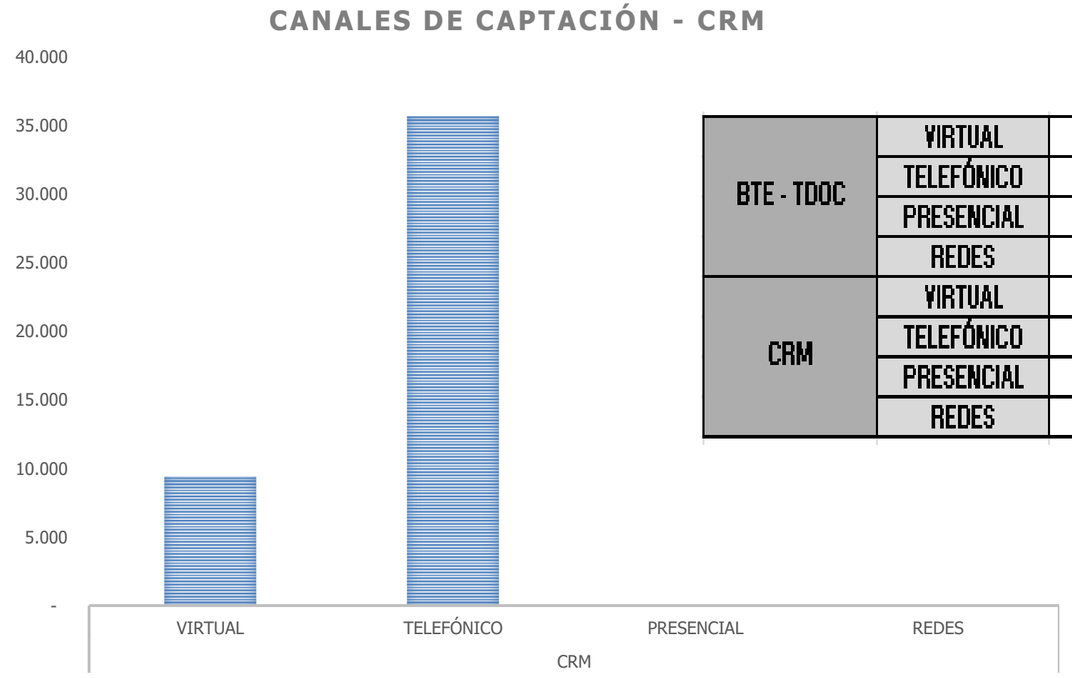


- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 30 de junio de 2024.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de junio de 2024, se recibieron: **740** solicitudes a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha”, **839** mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc”, y **45,128** más, a través de la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá. Para un total de **46,707** peticiones.



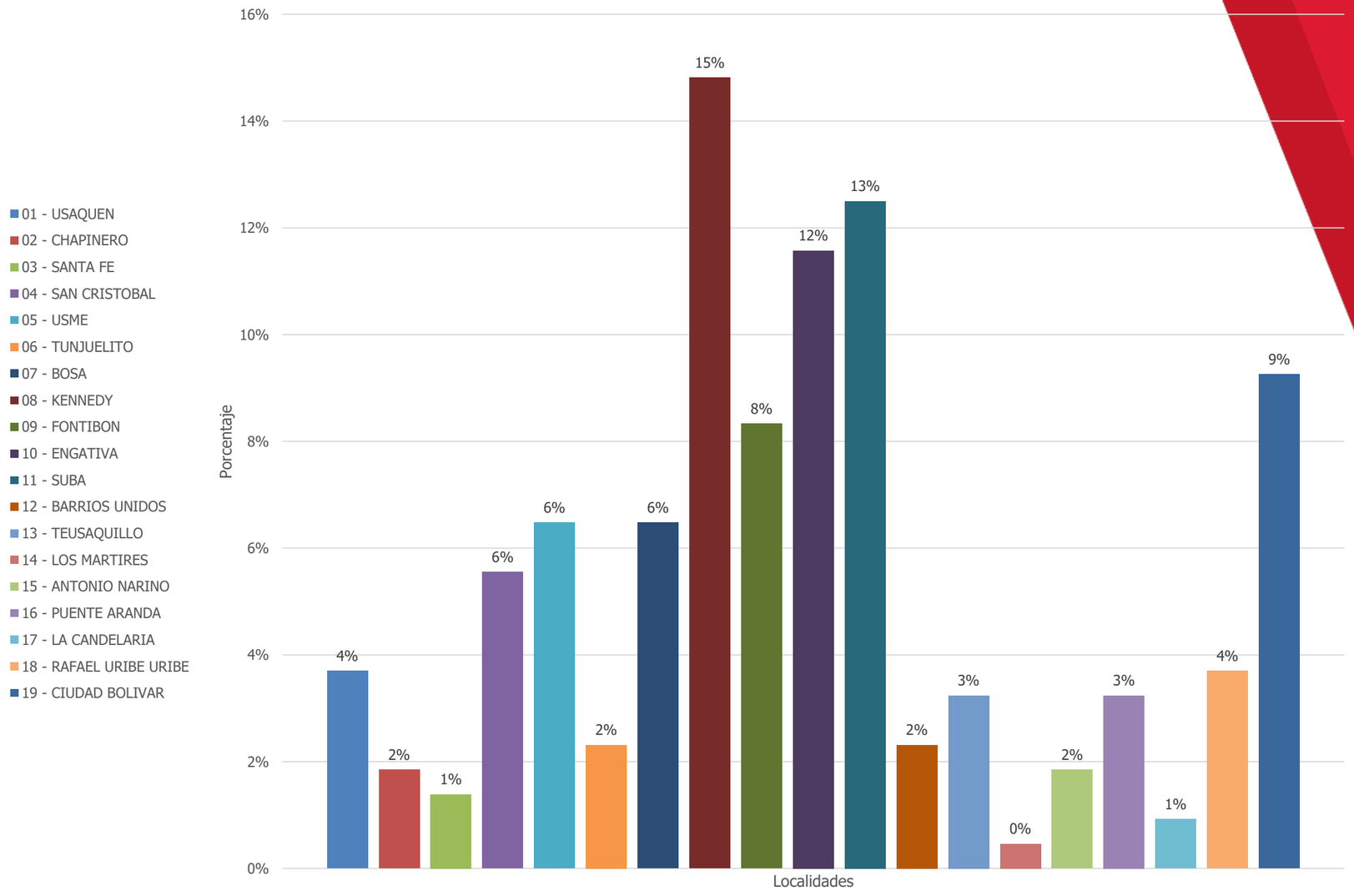


BTE - TDOC	VIRTUAL	1.258
	TELEFÓNICO	271
	PRESENCIAL	39
	REDES	11
CRM	VIRTUAL	9.407
	TELEFÓNICO	35.682
	PRESENCIAL	-
	REDES	39

- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 2 días

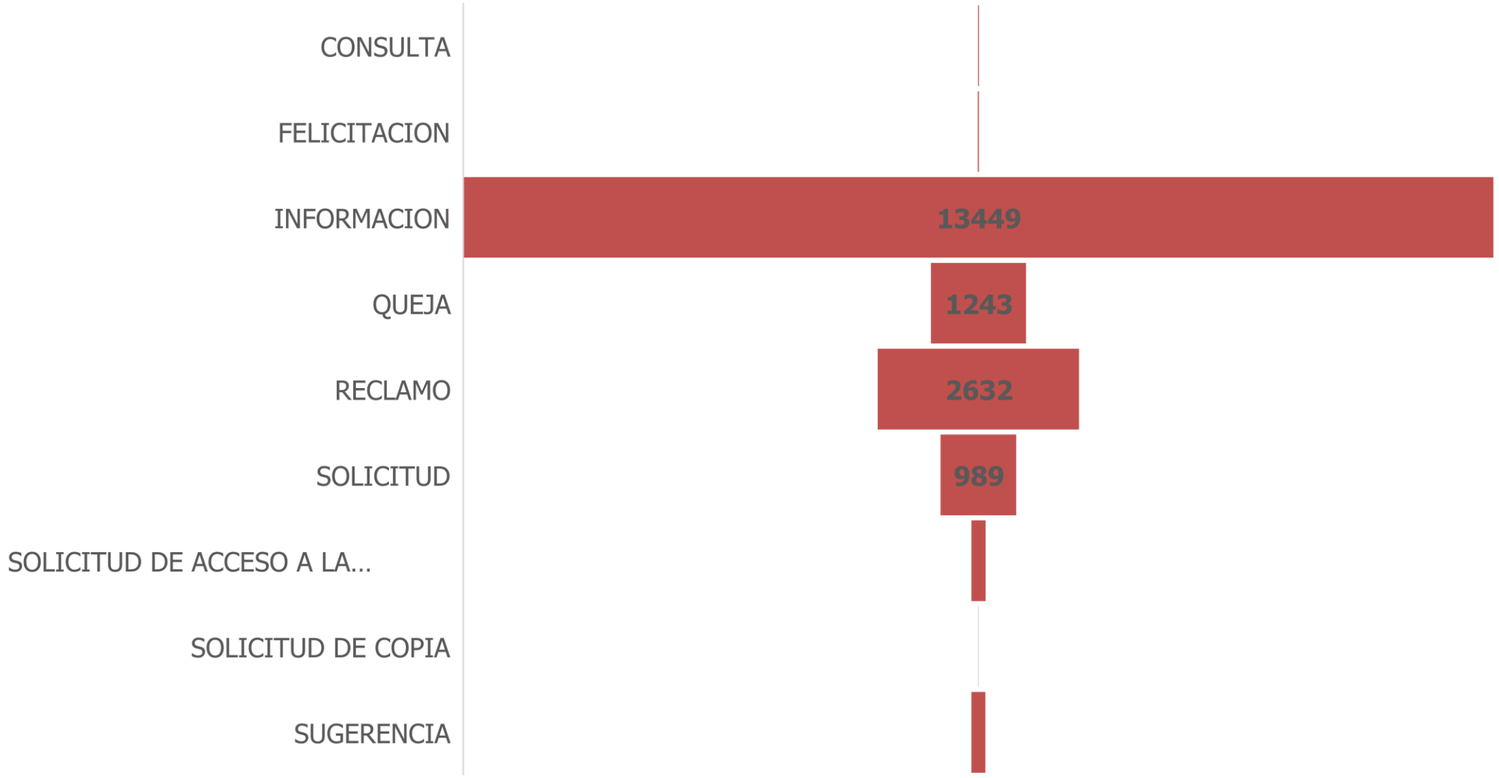
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

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



TIPO DE REQUERIMIENTO

- ✓ En el periodo **no** se clasificaron denuncias por posibles actos de corrupción.

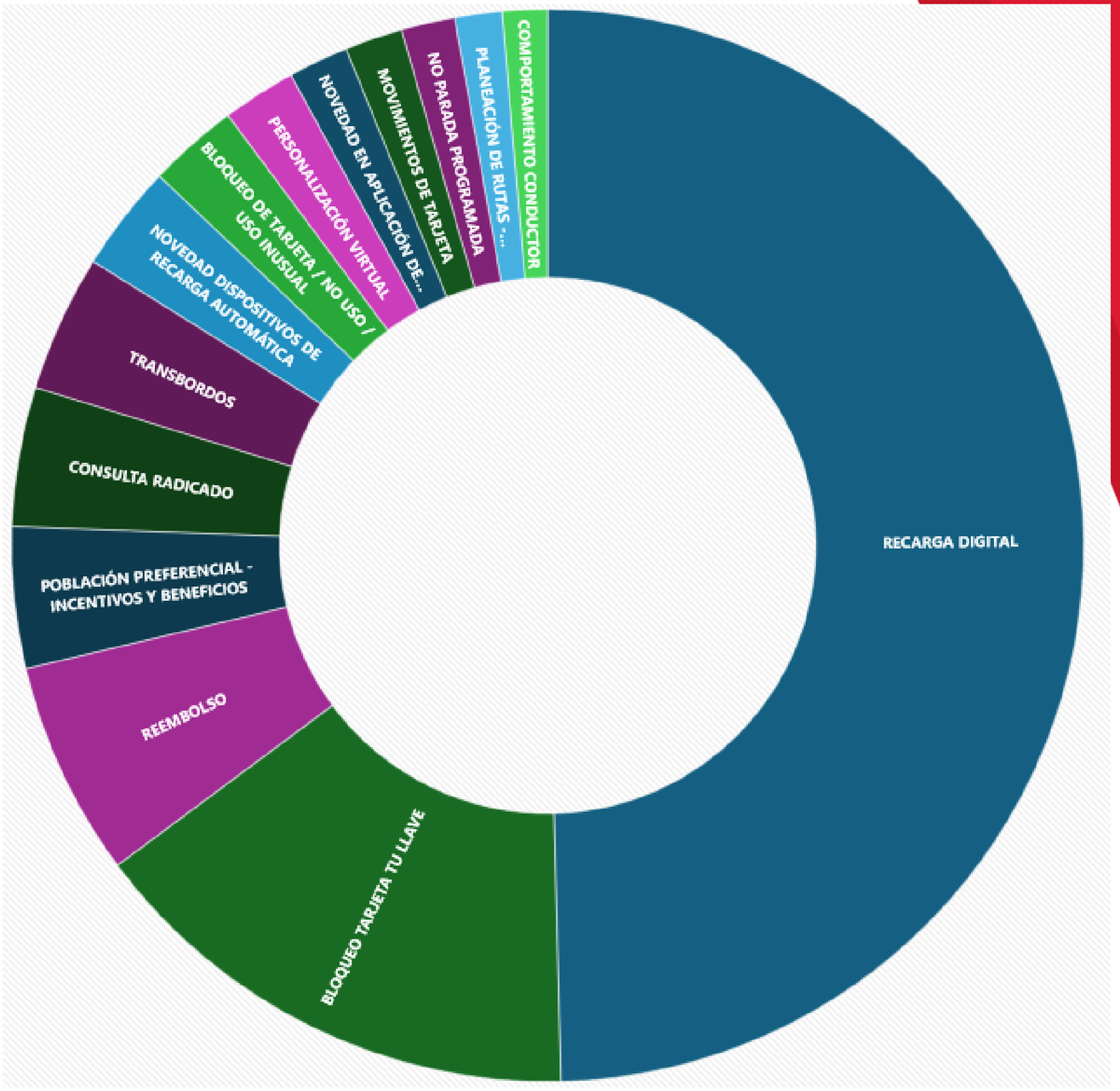


- ➢ La temática más recurrente fue trámites relacionados con la tarjeta TuLlave con un total de 27.170 peticiones.

SUBTEMA RECURRENTE

SUBTEMA	CANTIDAD
RECARGA DIGITAL	6994
BLOQUEO TARJETA TU LLAVE	2145
REEMBOLSO	914
POBLACIÓN PREFERENCIAL - INCENTIVOS Y BEN	600
CONSULTA RADICADO	592
TRANSBORDOS	582
NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMÁ	453
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	384
PERSONALIZACIÓN VIRTUAL	313
NOVEDAD EN APLICACIÓN DE BENEFICIOS	256
MOVIMIENTOS DE TARJETA	246
NO PARADA PROGRAMADA	228
PLANEACIÓN DE RUTAS - FRECUENCIAS - UBIC	200
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	192

- La temática más recurrente fue trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 27.170 peticiones.





Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ