

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Marzo | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

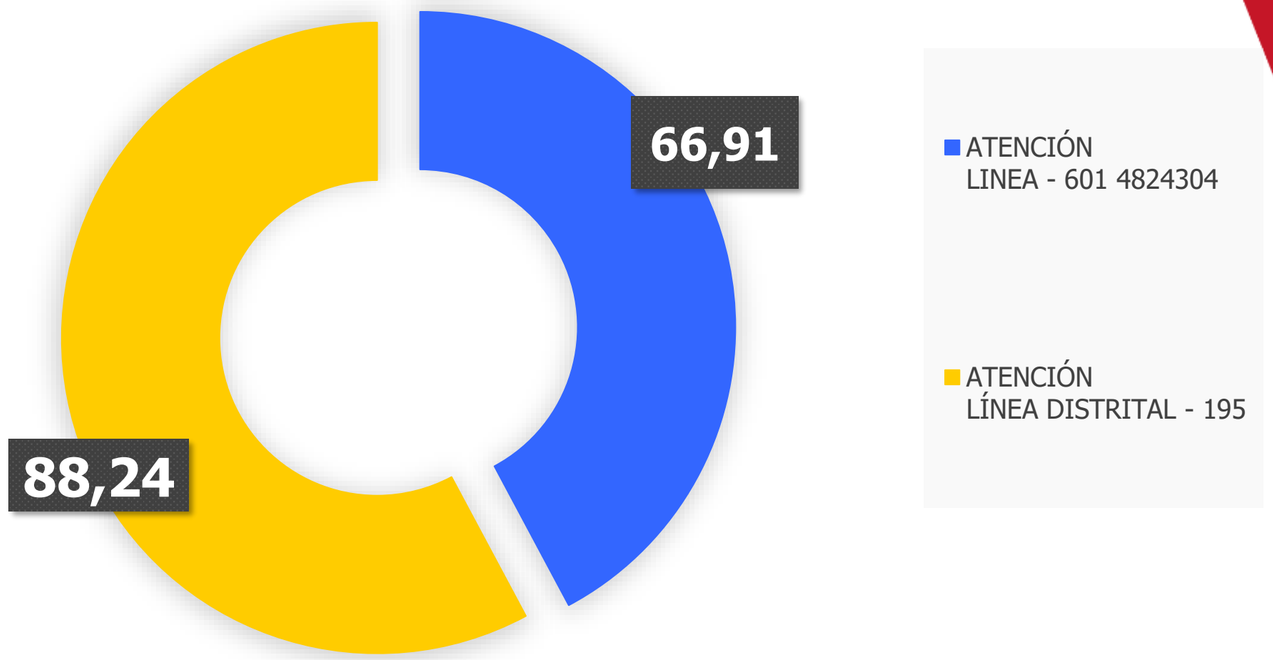
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 32 solicitudes a otras entidades del distrito.

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

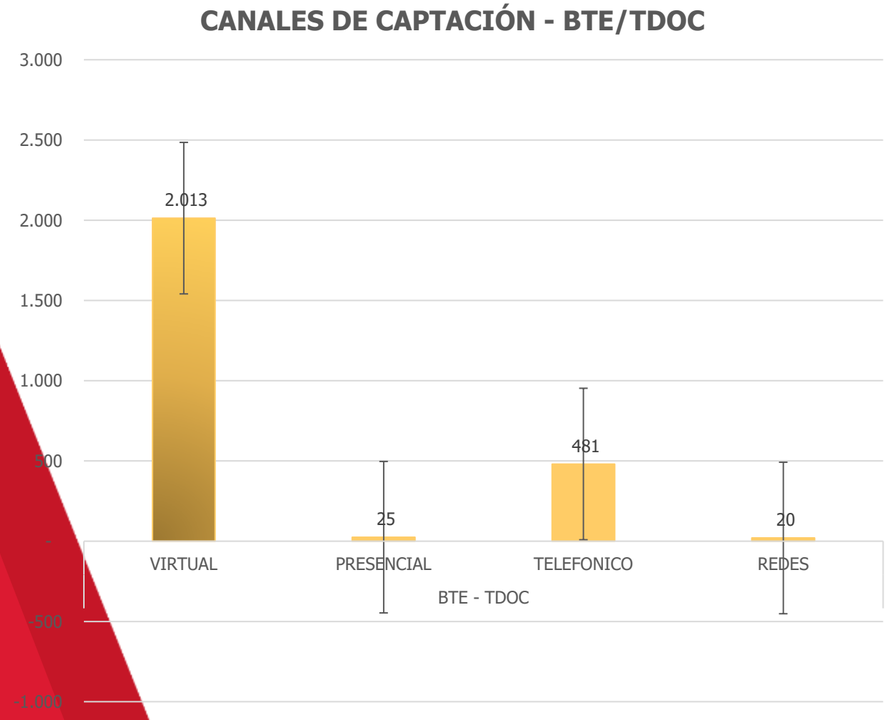
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las líneas telefónicas)

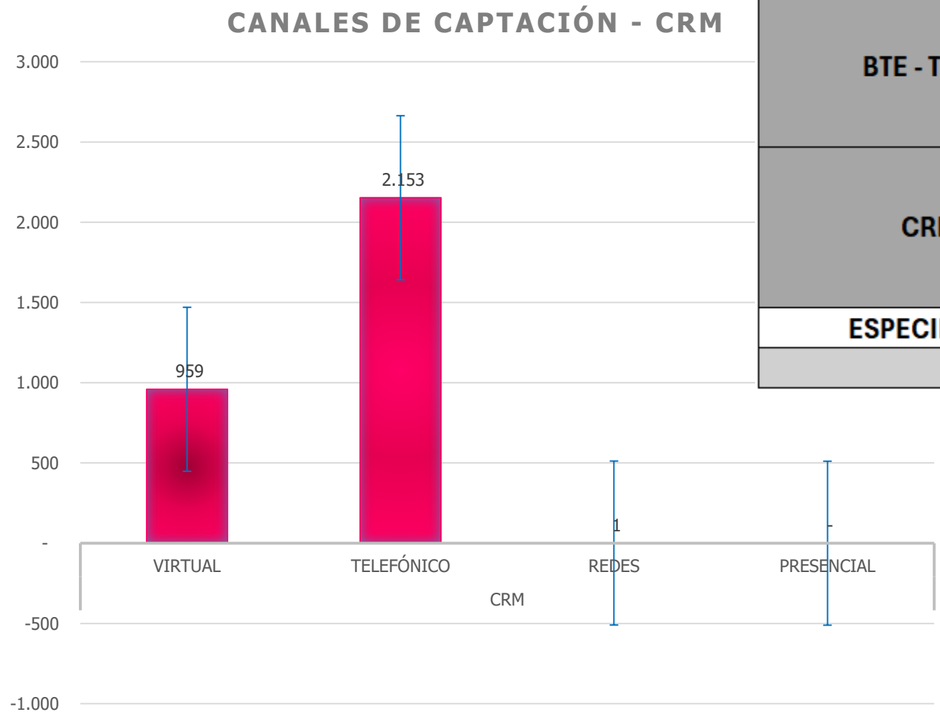


- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de marzo de 2025.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de febrero de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.286** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.253** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **69.509** requerimientos
Para un total de **72.048**





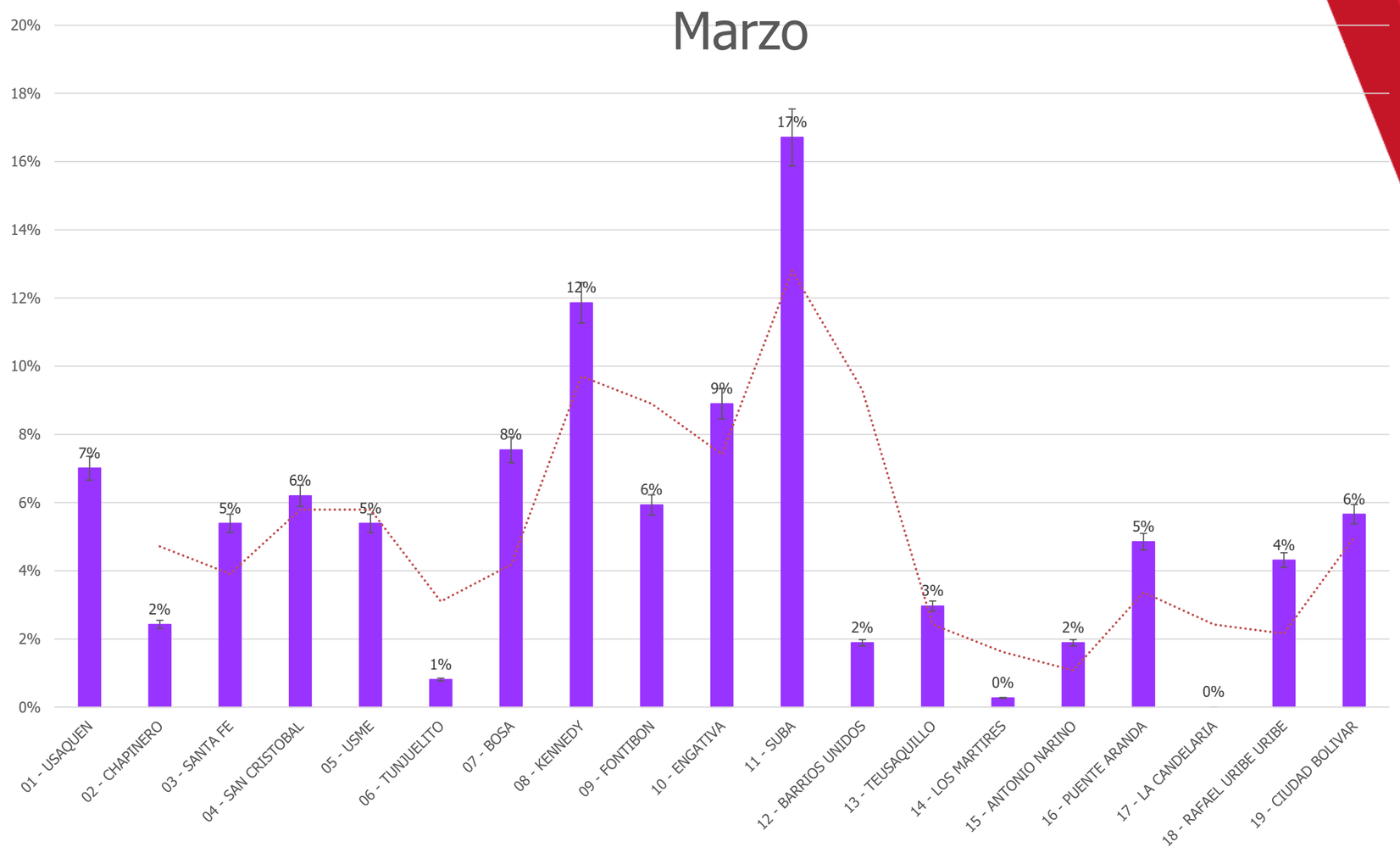
BTE - TDOC	VIRTUAL	2.013
	PRESENCIAL	25
	TELEFONICO	481
	REDES	20
CRM	VIRTUAL	959
	TELEFÓNICO	2.153
	REDES	1
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	66.396
TOTAL		72.048

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

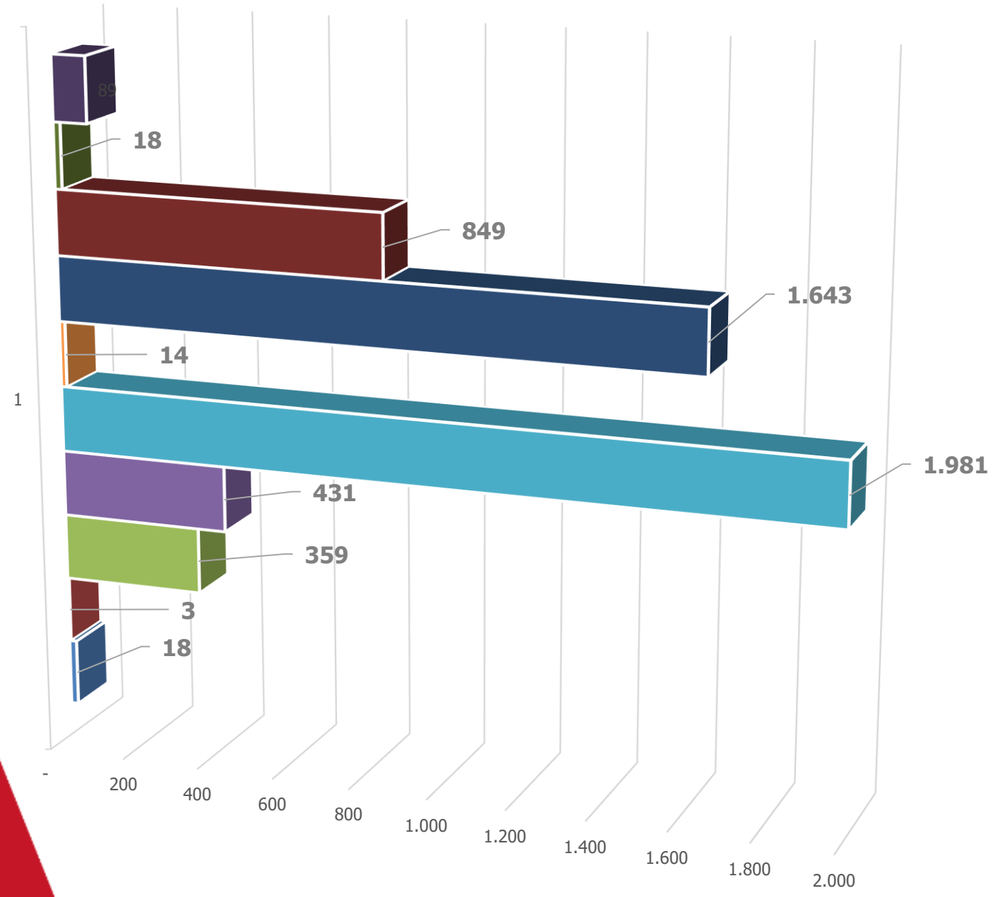
LOCALIDAD

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

Localidad	Marzo
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%



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

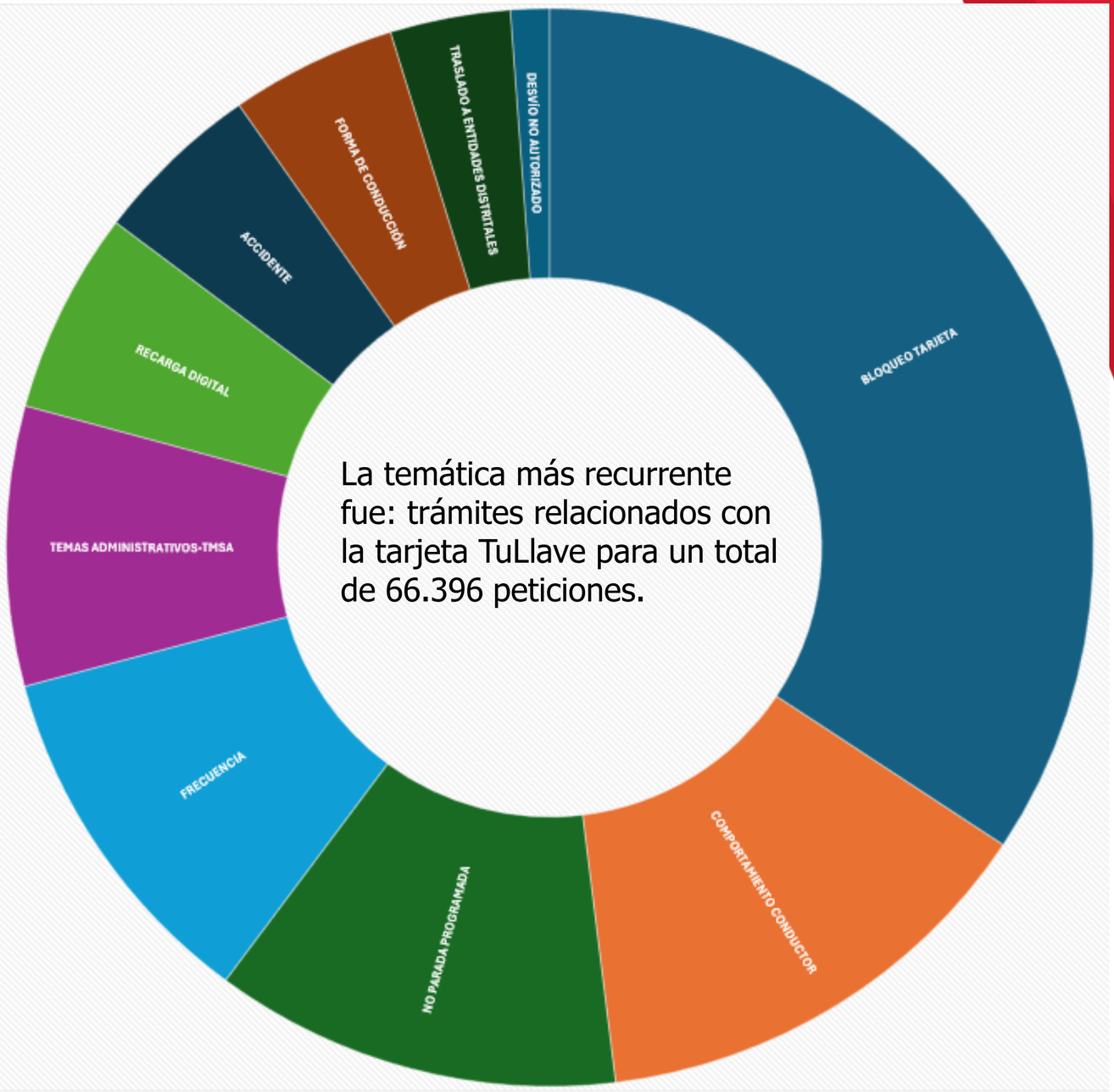


CLASIFICACIÓN SOLICITUDES POR TIPO	TIPO	CANTIDAD
	CONSULTA	18
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	359
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	431
	INFORMACIÓN	1.981
	FELICITACIÓN	14
	QUEJA	1.643
	RECLAMO	849
	SOLICITUD	18
	SUGERENCIA	89

- ✓ En el periodo se radicaron 3 denuncias por posibles actos de corrupción, pero no prosperaron.

SUBTEMA RECURRENTE

No.	SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
1	BLOQUEO TARJETA	1448
2	COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	581
3	NO PARADA PROGRAMADA	511
4	FRECUENCIA	451
5	TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	354
6	RECARGA DIGITAL	256
7	ACCIDENTE	212
8	FORMA DE CONDUCCIÓN	209
9	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	151
10	DESVÍO NO AUTORIZADO	49



La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 66.396 peticiones.



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ