

INFORME ENERO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

TRANSMILENIO S.A

2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

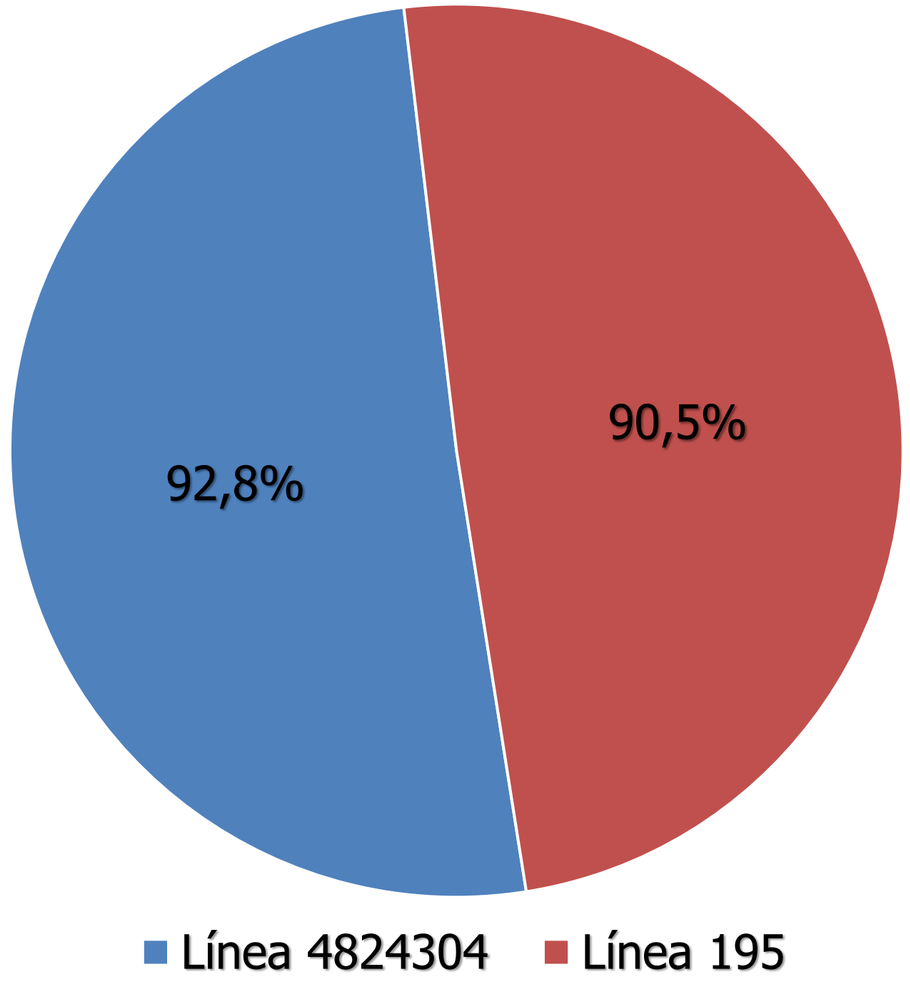
TRANSMILENIO

BOGOTÁ

PORCENTAJE DE CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

*Informe de encuestas realizadas del 01 al 31 de enero de 2025

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones proferidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 72 solicitudes a otras entidades del distrito.

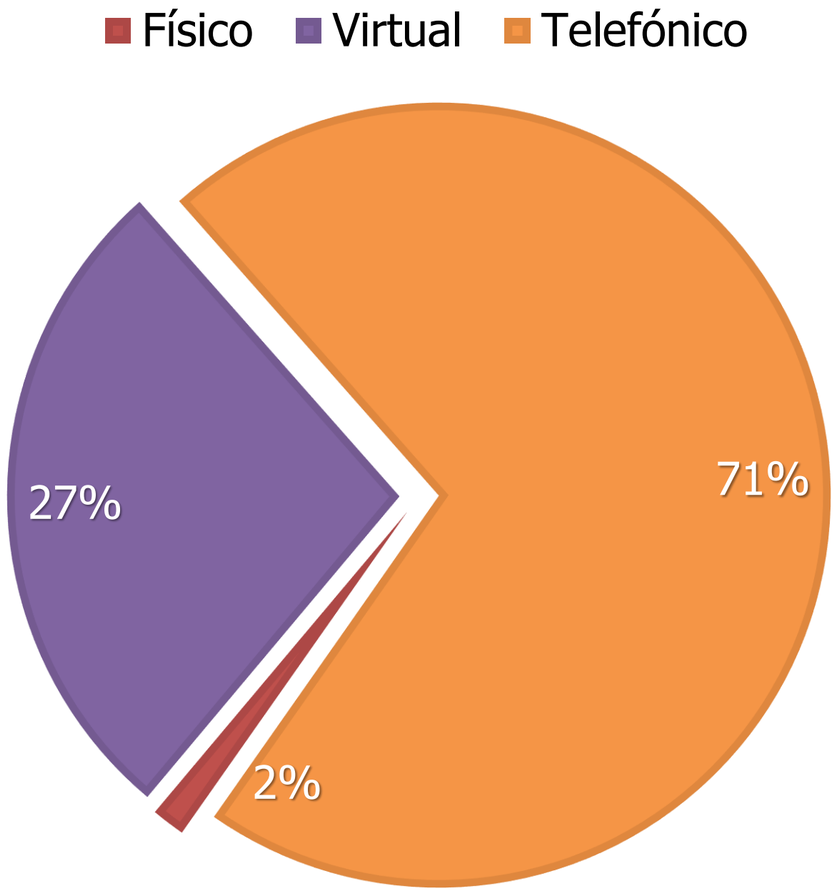


- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

CANAL DE INGRESO

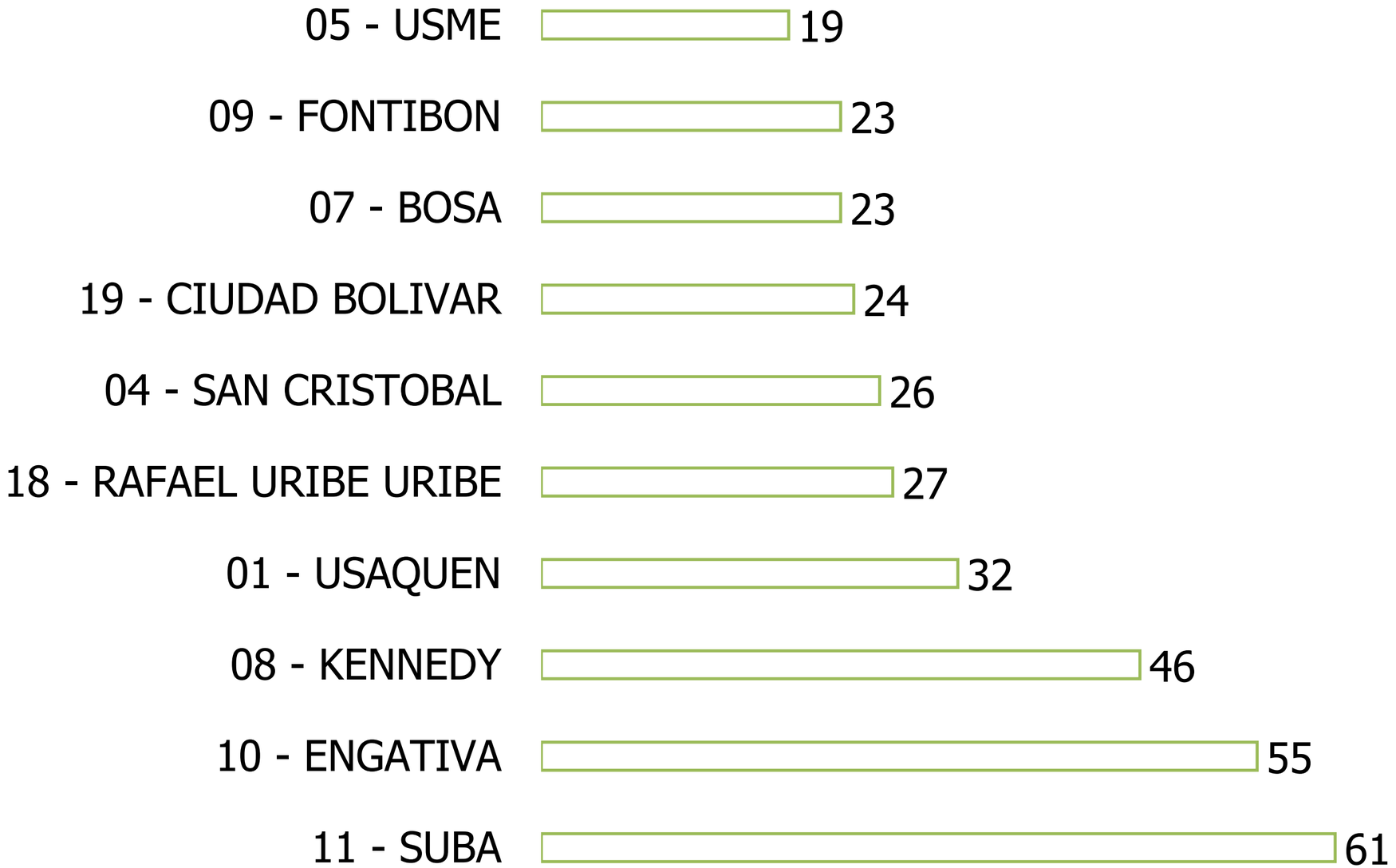
- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 10 días

CANAL	CANTIDAD
Físico	992
Virtual	19688
Telefónico	51231



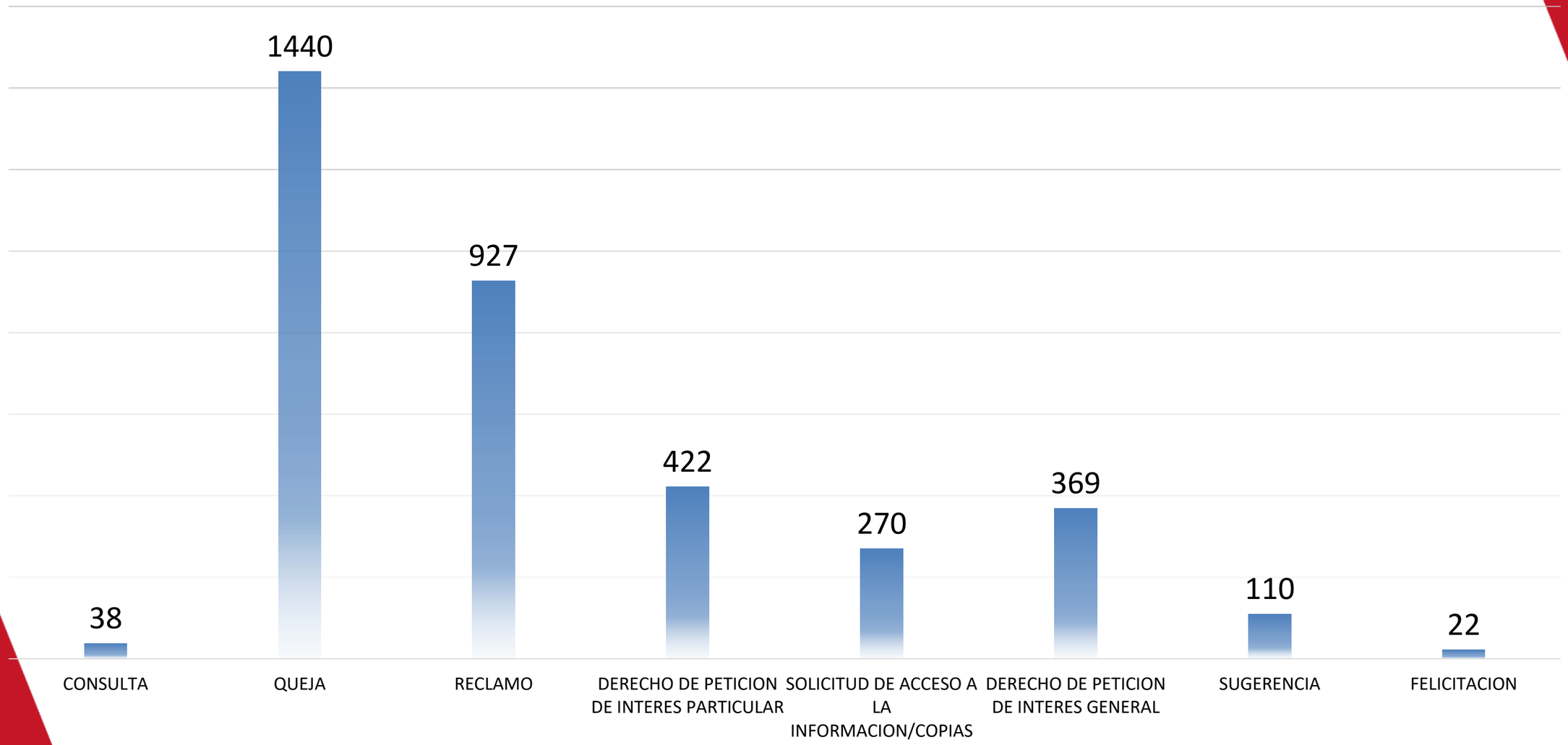
- ❑ En el periodo se tramitaron un total de 71.911 peticiones, de las cuales 1.472 peticiones fueron radicadas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, 69.496 en la plataforma CRM de Recaudo y 943 de la integración del Sistema de gestión documental interno de TRANSMILENIO S.A.

LOCALIDAD


05 - USME
19
09 - FONTIBON
23
07 - BOSA
23
19 - CIUDAD BOLIVAR
24
04 - SAN CRISTOBAL
26
18 - RAFAEL URIBE URIBE
27
01 - USAQUEN
32
08 - KENNEDY
46
10 - ENGATIVA
55
11 - SUBA
61

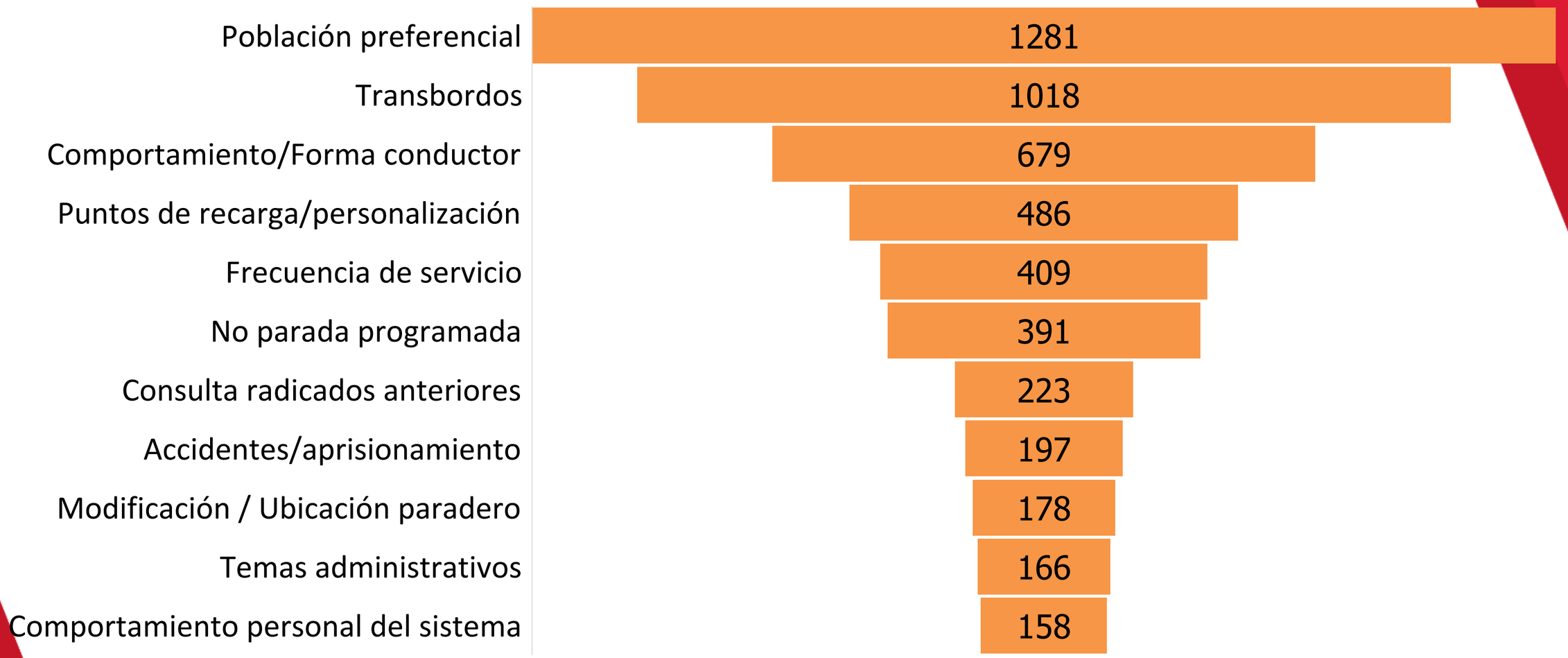
TIPO DE REQUERIMIENTO

- ✓ En el periodo se registró (0) denuncias por posible acto de corrupción.



SUBTEMA RECURRENTE EN LOS DIFERENTES CANALES

✓ En el periodo se registró (0) denuncias por posible acto de corrupción.



➢ La temática más recurrente fue bloqueo de tarjeta con un total de 46.249 peticiones.



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ