

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

JULIO | 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

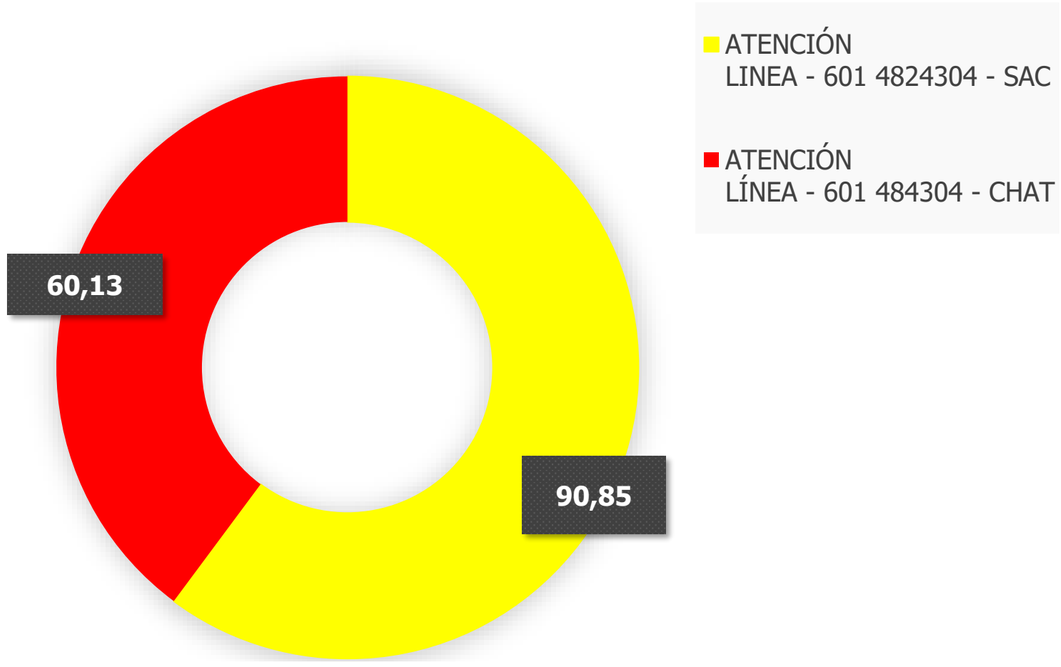
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 4 solicitudes a otras entidades del distrito.

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

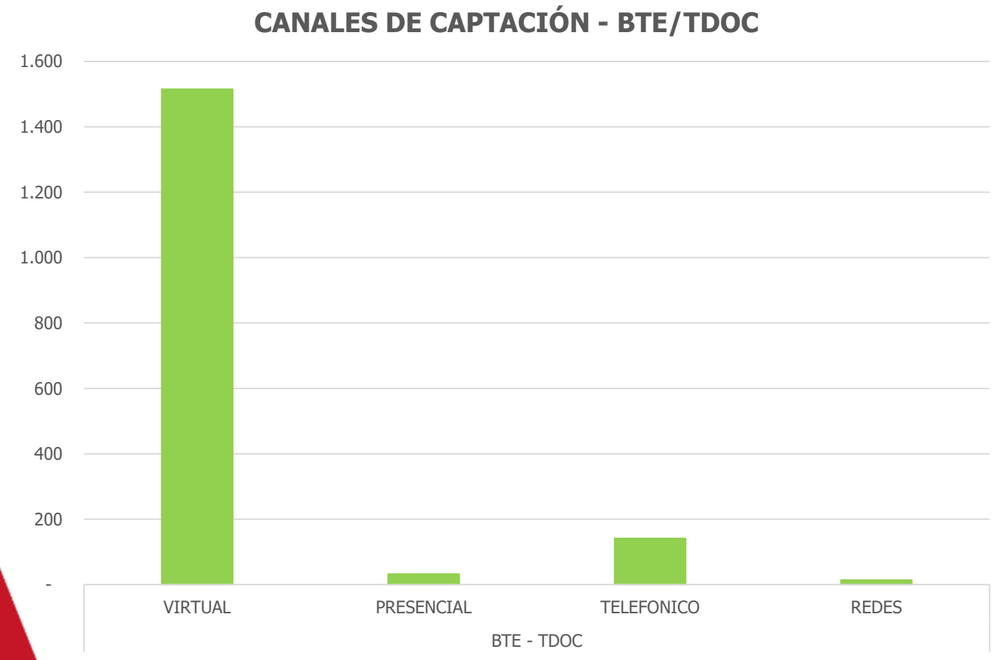
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

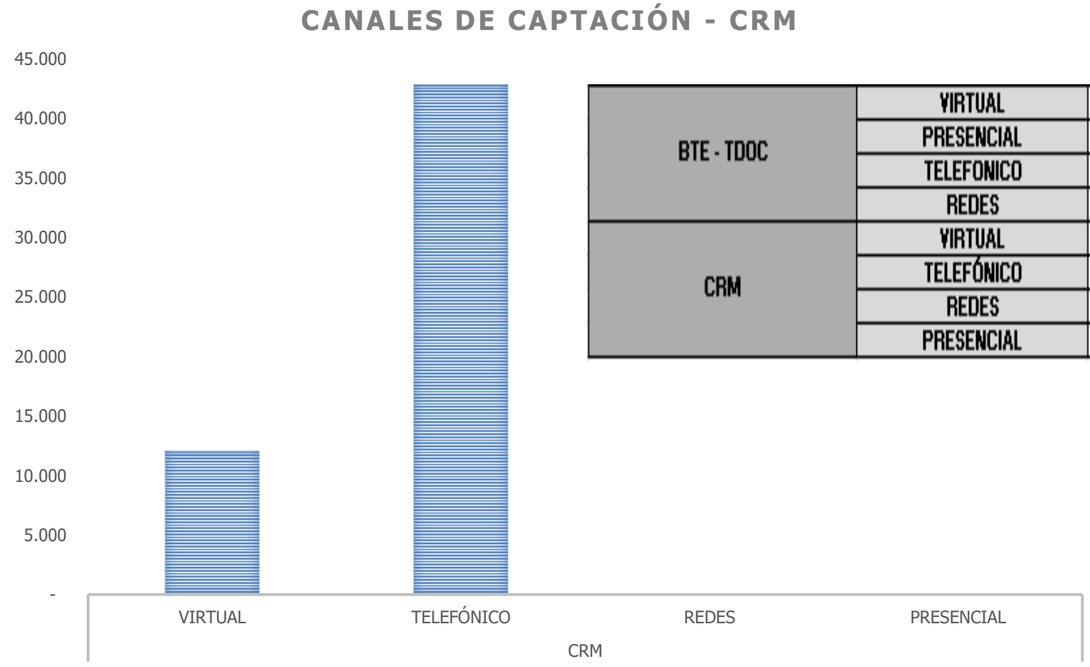


- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de Julio de 2024.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de julio de 2024, se recibieron: **704** solicitudes a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha”, **999** mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc”, y **54.993** más, a través de la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá. Para un total de **56,696** peticiones.



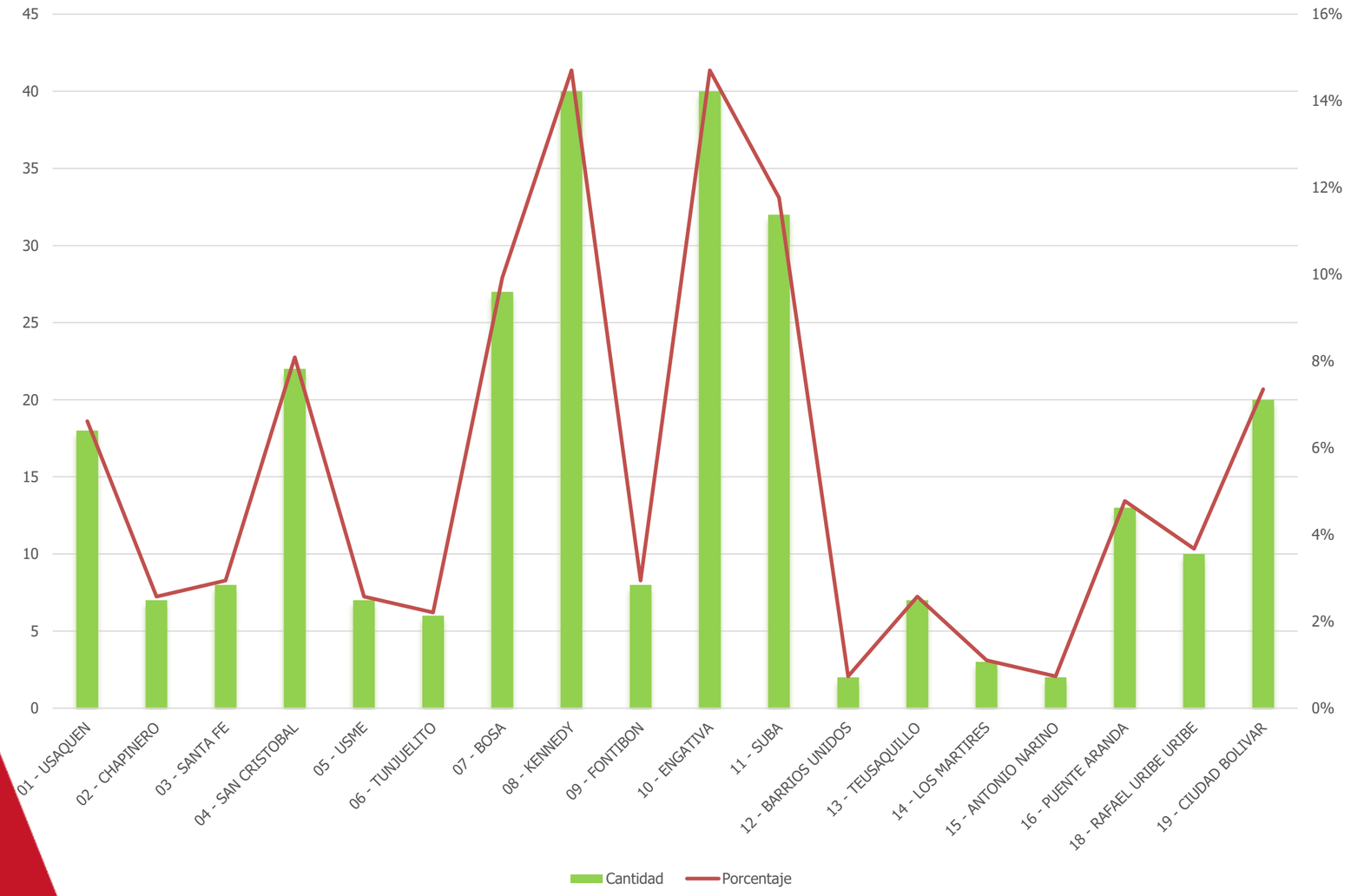


BTE - TDOC	VIRTUAL	1.515
	PRESENCIAL	32
	TELEFONICO	141
	REDES	14
CRM	VIRTUAL	12.100
	TELEFÓNICO	42.844
	REDES	48
	PRESENCIAL	1

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

LOCALIDAD

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

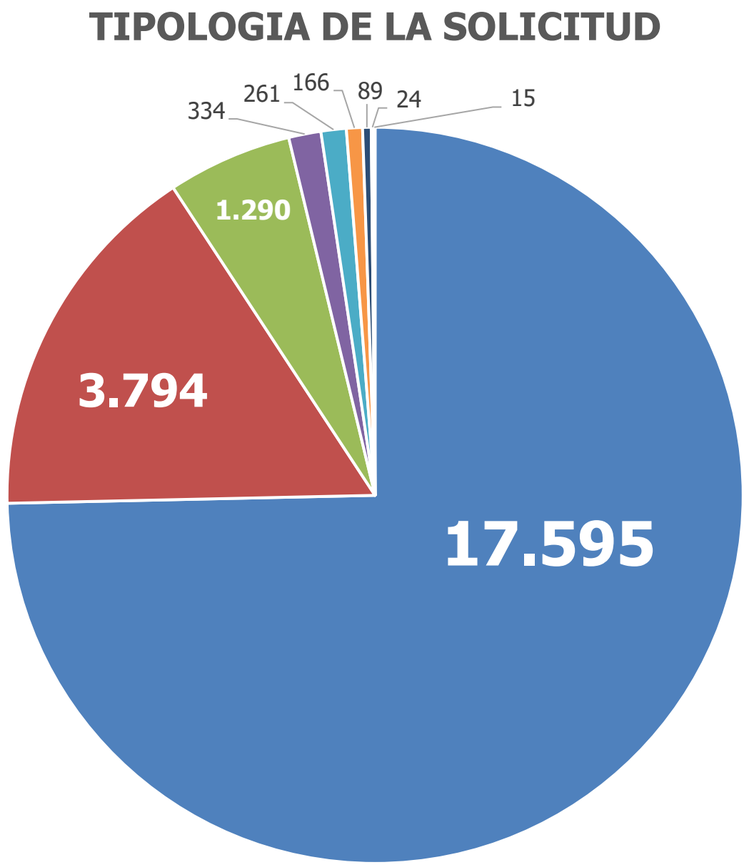


Localidad	Cantidad	Porcentaje
01 - USAQUEN	18	7%
02 - CHAPINERO	7	3%
03 - SANTA FE	8	3%
04 - SAN CRISTOBAL	22	8%
05 - USME	7	3%
06 - TUNJUELITO	6	2%
07 - BOSA	27	10%
08 - KENNEDY	40	15%
09 - FONTIBON	8	3%
10 - ENGATIVA	40	15%
11 - SUBA	32	12%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	1%
13 - TEUSAQUILLO	7	3%
14 - LOS MARTIRES	3	1%
15 - ANTONIO NARINO	2	1%
16 - PUENTE ARANDA	13	5%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	10	4%
19 - CIUDAD BOLIVAR	20	7%

TIPO DE REQUERIMIENTO

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

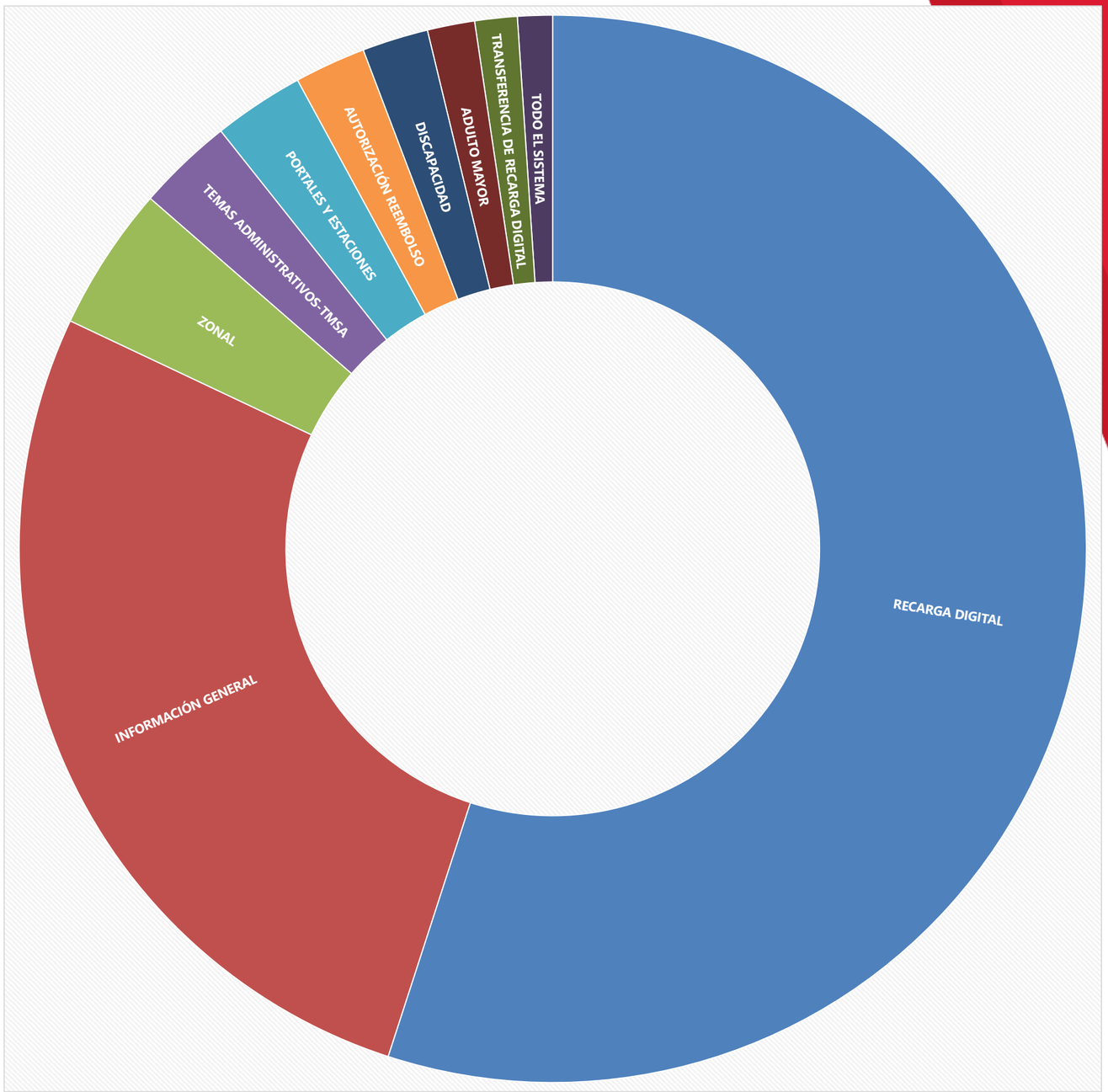
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD		
	INFORMACION	17.595
	RECLAMO	3.794
	QUEJA	1.290
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PAR	334
	SOLICITUD	261
	SUGERENCIA	166
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GEN	89
	FELICITACION	24
	CONSULTA	15



➢ La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave con un total de 32.854 peticiones.

SUBTEMA RECURRENTE

SUBTEMA	CANTIDAD
RECARGA DIGITAL	10702
INFORMACIÓN GENERAL	5261
ZONAL	852
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	567
PORTALES Y ESTACIONES	535
AUTORIZACIÓN REEMBOLSO	420
DISCAPACIDAD	390
ADULTO MAYOR	279
TRANSFERENCIA DE RECARGA DIGITAL	250
TODO EL SISTEMA	206



- La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 32.854 peticiones.



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ