

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

SEPTIEMBRE | 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

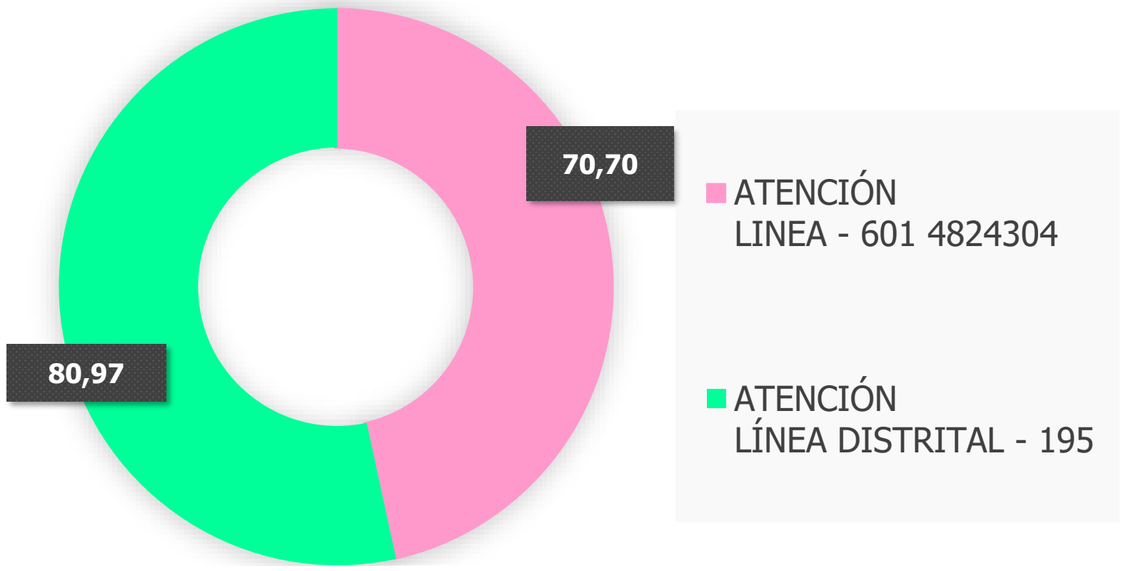
BOGOTÁ

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.

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

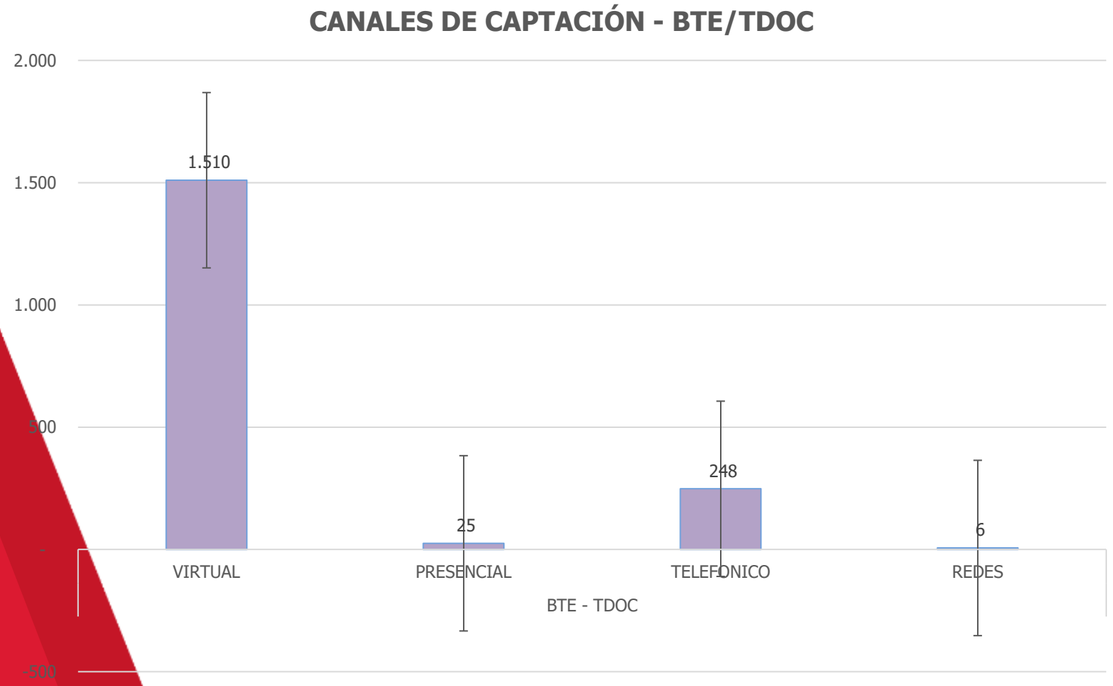


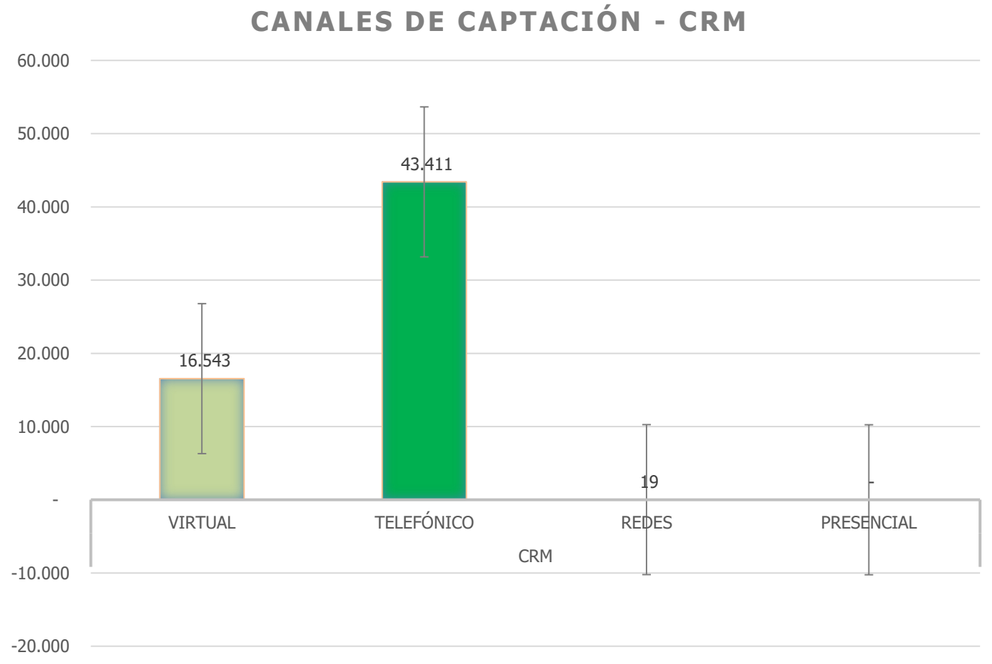
- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 30 de septiembre de 2024.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de septiembre de 2024, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” - **826** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” - **963** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **59,973** requerimientos
Para un total de **61.762**

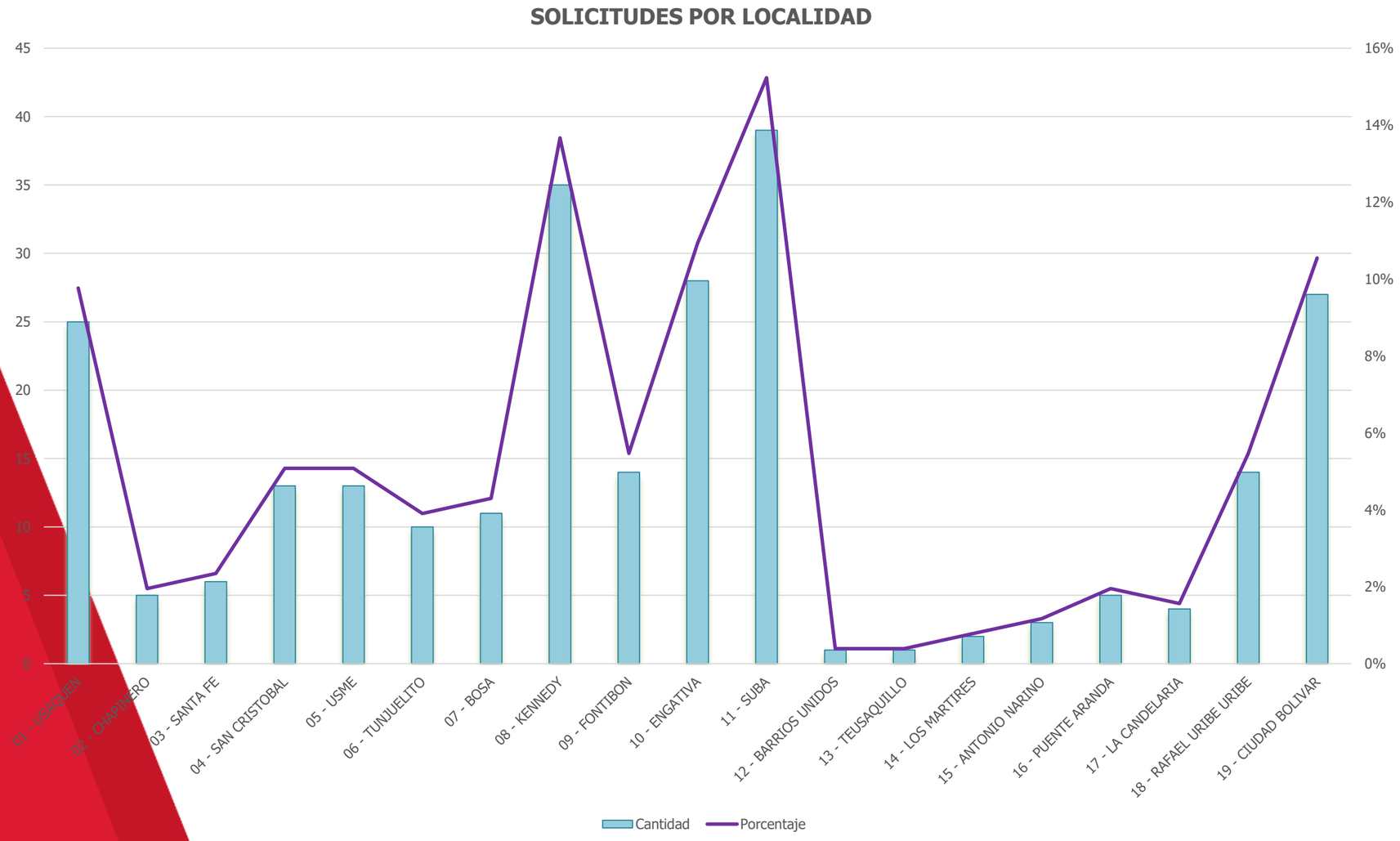
BTE - TDOC	VIRTUAL	1.510
	PRESENCIAL	25
	TELEFONICO	248
	REDES	6
CRM	VIRTUAL	16.543
	TELEFÓNICO	43.411
	REDES	19
	PRESENCIAL	-





✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 5 días

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

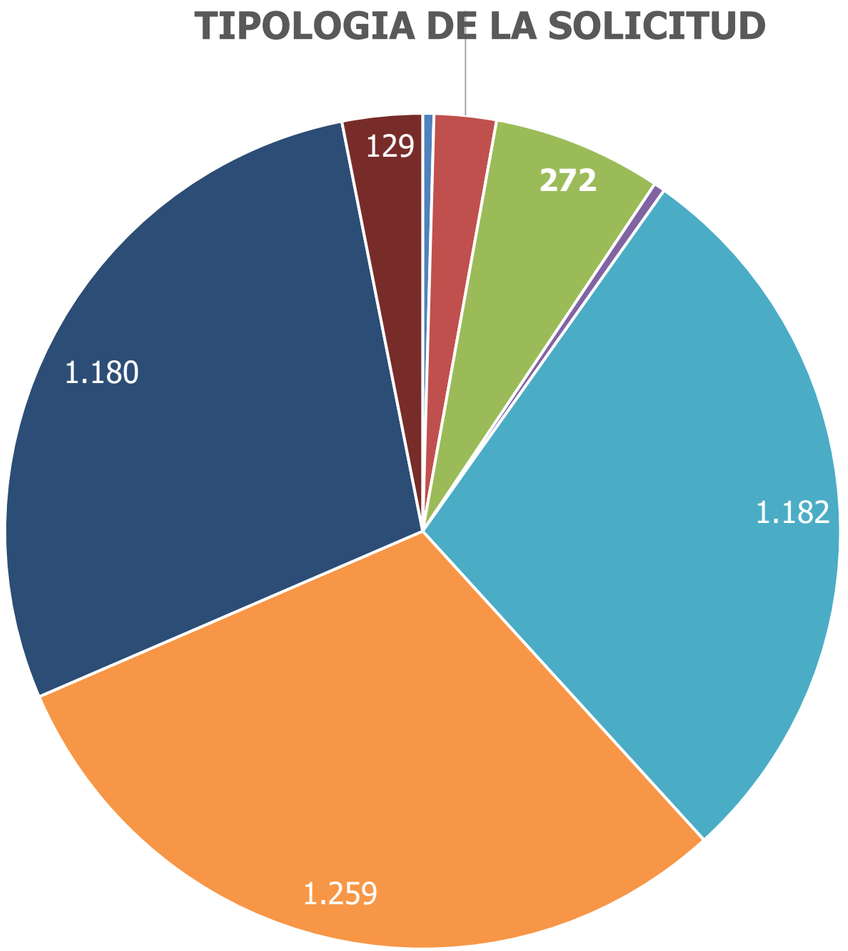


Localidad	Porcentaje
01 - USAQUEN	10%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	2%
04 - SAN CRISTOBAL	5%
05 - USME	5%
06 - TUNJUELITO	4%
07 - BOSA	4%
08 - KENNEDY	14%
09 - FONTIBON	5%
10 - ENGATIVA	11%
11 - SUBA	15%
12 - BARRIOS UNIDOS	0%
13 - TEUSAQUILLO	0%
14 - LOS MARTIRES	1%
15 - ANTONIO NARINO	1%
16 - PUENTE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

TIPO DE REQUERIMIENTO

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD		
	CONSULTA	18
	DP DE INTERES GENERAL	100
	DP DE INTERES PARTICULAR	272
	FELICITACION	18
	INFORMACION	1.182
	QUEJA	1.259
	RECLAMO	1.180
	SUGERENCIA	129



- ➢ La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave con un total de 57.375 peticiones.

SUBTEMA RECURRENTE



La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 57.375 peticiones.

Subtema Recurrente	Cantidad
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	306
NO PARADA PROGRAMADA ? ZONAL	150
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	117
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	97
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ? ZONAL	88
TRANSFERENCIA DE RECARGA DIGITAL	88
FORMA DE CONDUCCION ? ZONAL	81
FRECUENCIA DE SERVICIO ? TRONCALES	65
DISCAPACIDAD	50
ALIMENTADOR	45



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ