

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Junio | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

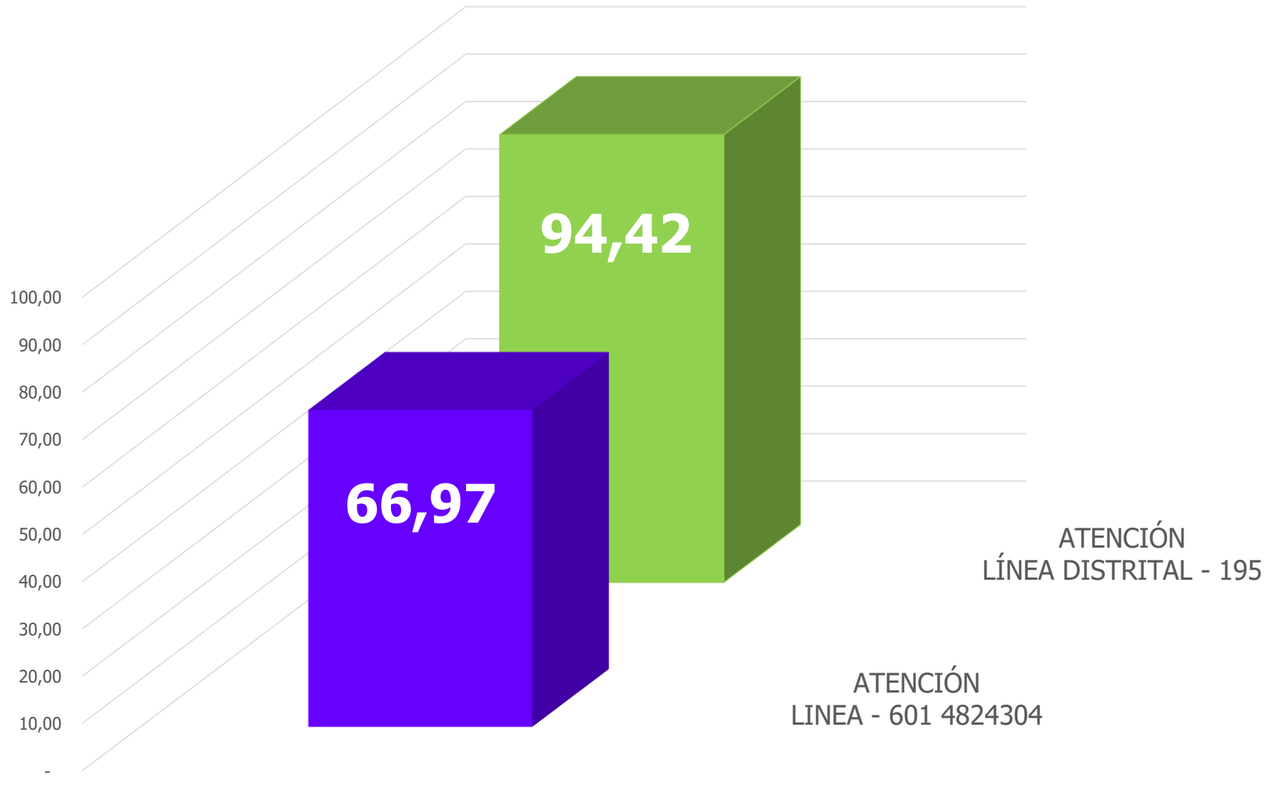
Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 21 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

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

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	**ATENCIÓN LINEA - 601 4824304**	**66,97**
	ATENCIÓN LÍNEA DISTRITAL - 195	**94,42**

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

(Por la atención recibida en las líneas telefónicas)

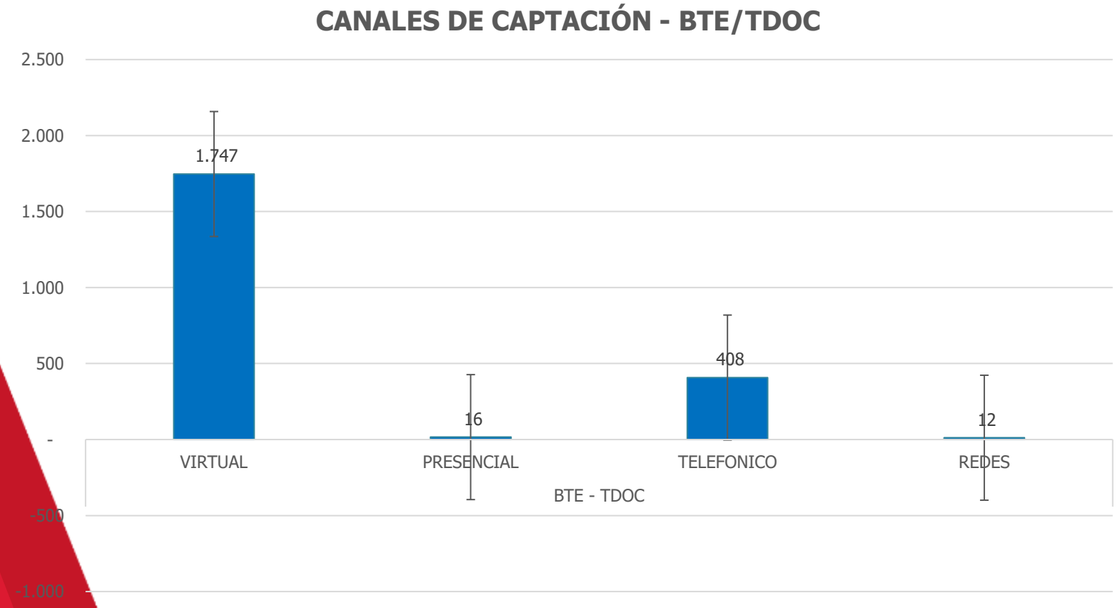


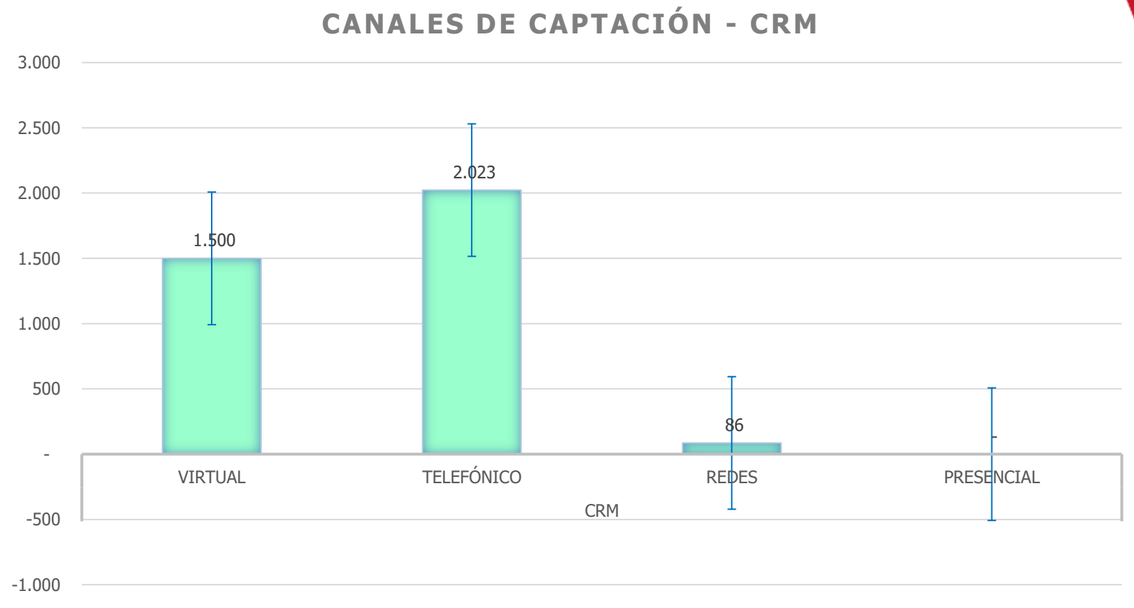
Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 30 de Junio de 2025

CANAL DE INGRESO

En el periodo de junio de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.153** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.030** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **57.513** requerimientos
Para un total de **59.696**

BTE - TDOC	VIRTUAL	1.747
	PRESENCIAL	16
	TELEFONICO	408
	REDES	12
CRM	VIRTUAL	1.500
	TELEFÓNICO	2.023
	REDES	86
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	53.904
TOTAL		59.696

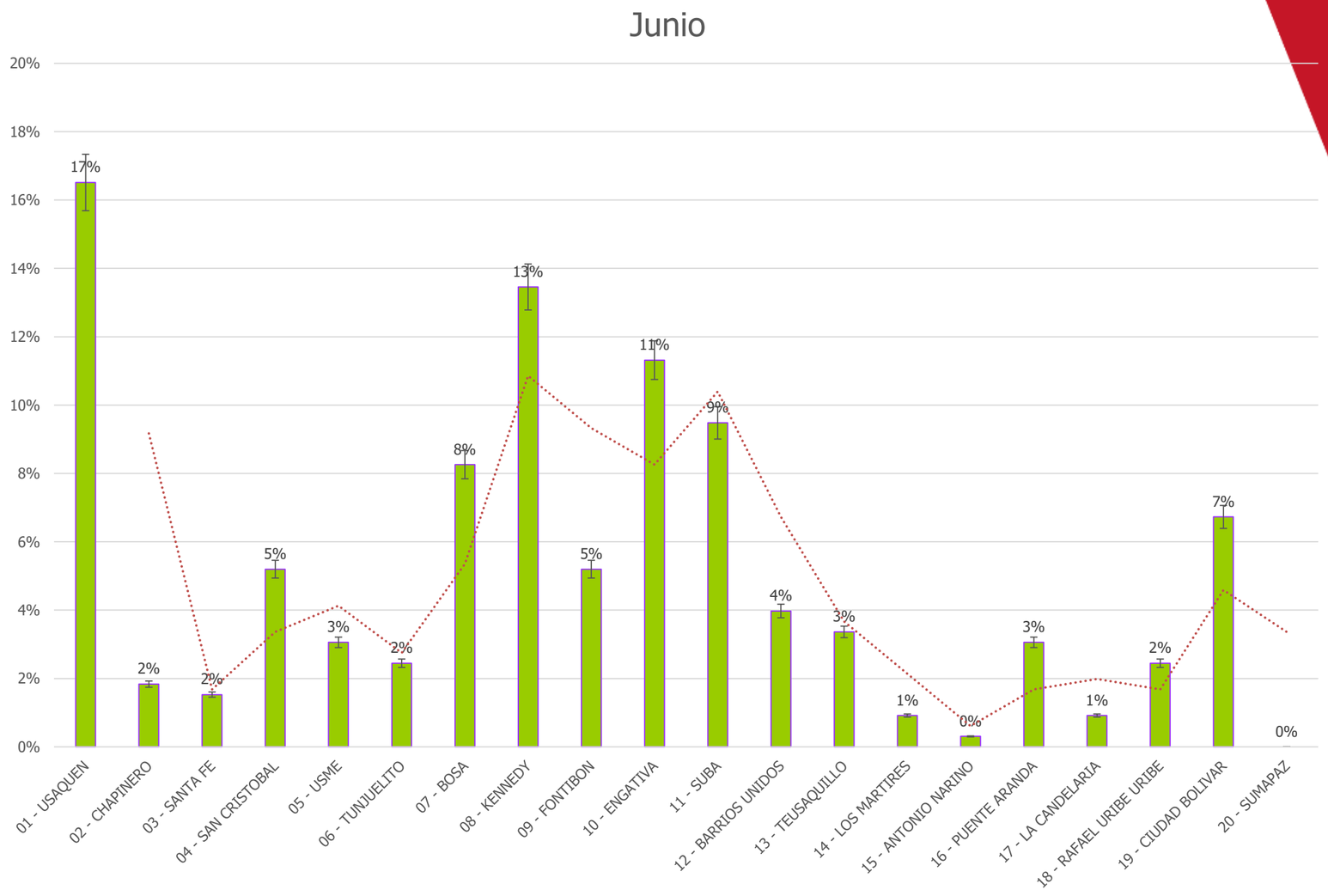




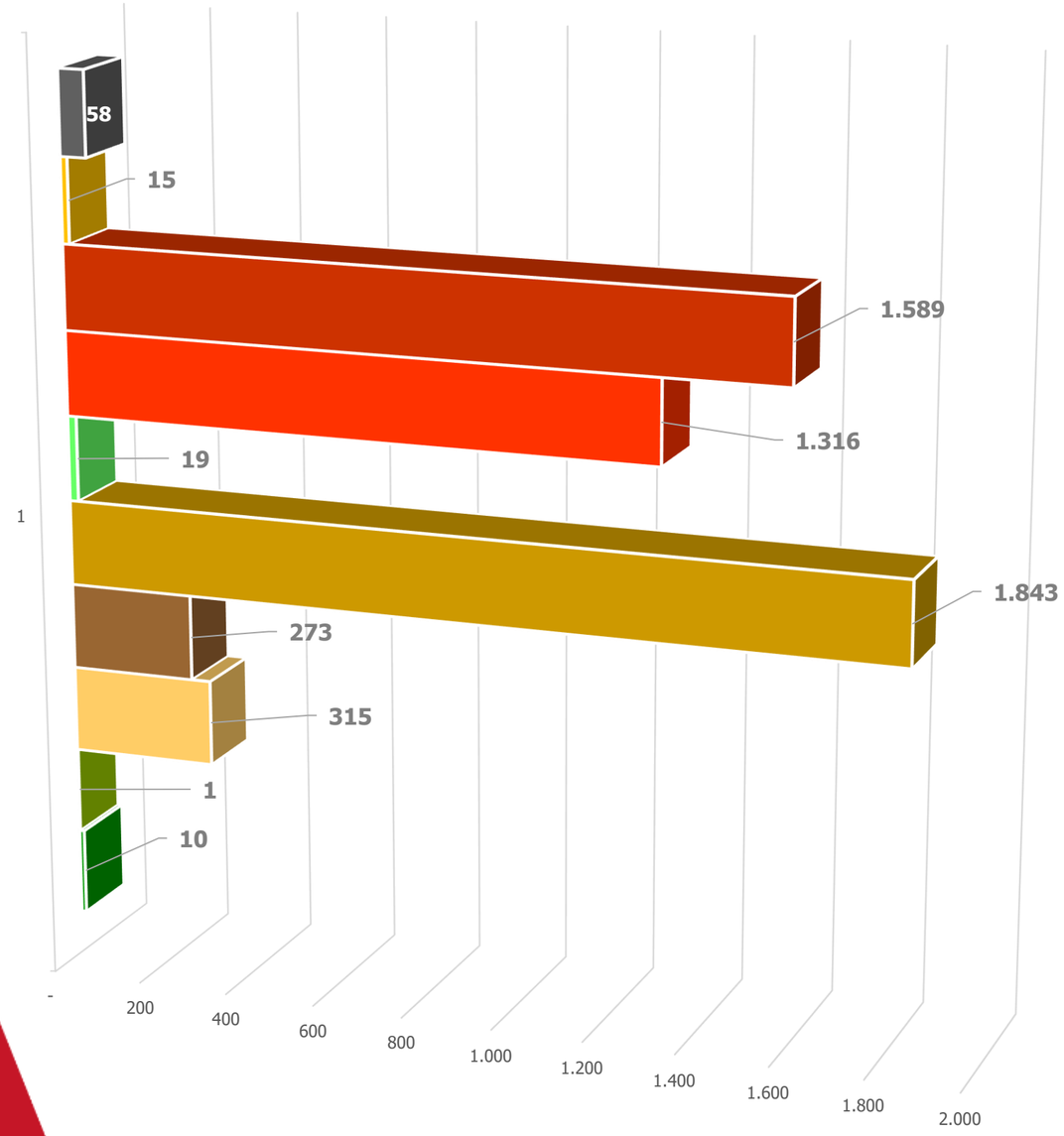
El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: **11 días**

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

Localidad	Junio
01 - USAQUEN	17%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	2%
04 - SAN CRISTOBAL	5%
05 - USME	3%
06 - TUNJUELITO	2%
07 - BOSA	8%
08 - KENNEDY	13%
09 - FONTIBON	5%
10 - ENGATIVA	11%
11 - SUBA	9%
12 - BARRIOS UNIDOS	4%
13 - TEUSAQUILLO	3%
14 - LOS MARTIRES	1%
15 - ANTONIO NARINO	0%
16 - PUENTE ARANDA	3%
17 - LA CANDELARIA	1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2%
19 - CIUDAD BOLIVAR	7%
20 - SUMAPAZ	0%



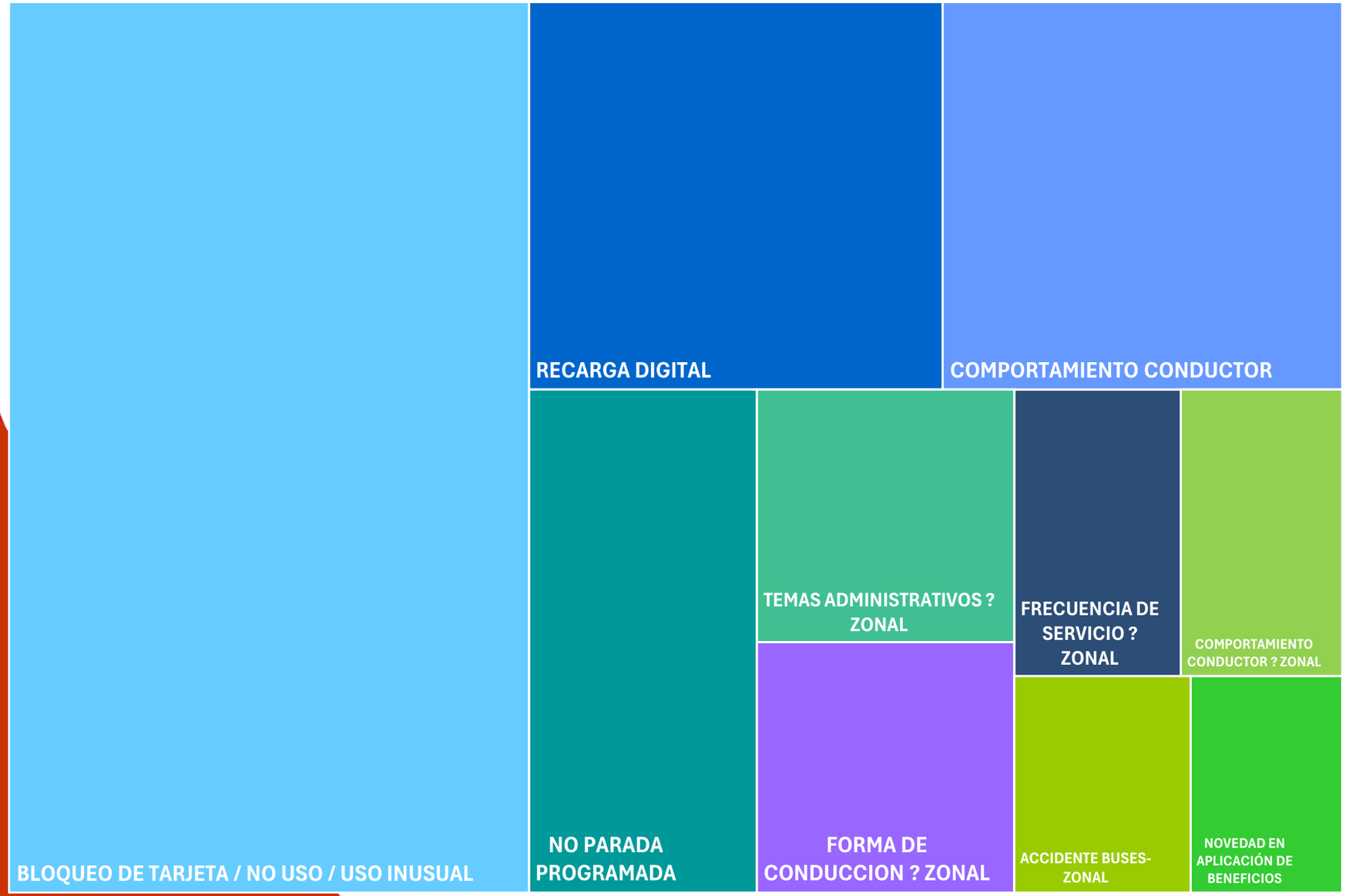
CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO



TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	TIPO	CANTIDAD
	CONSULTA	10
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
	DERECHO DE INTERES GENERAL	315
	DERECHO DE INTERES PARTICULAR	273
	INFORMACION	1.843
	FELICITACION	19
	QUEJA	1.316
	RECLAMO	1.589
	SOLICITUD	15
	SUGERENCIA	58

En el periodo se radicó una (1) denuncia por posibles actos de corrupción, no obstante la misma no prosperó.

SUBTEMA RECURRENTE



La temática más recurrente fue: Trámites relacionados con la tarjeta TuLlave.

Total 53.904

SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUA	1.553
RECARGA DIGITAL	537
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	519
NO PARADA PROGRAMADA	384
TEMAS ADMINISTRATIVOS ? ZONAL	218
FORMA DE CONDUCCION ? ZONAL	216
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	160
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ? ZONAL	155
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	128
NOVEDAD EN APLICACIÓN DE BENEFICIOS	110



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ