

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Noviembre | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

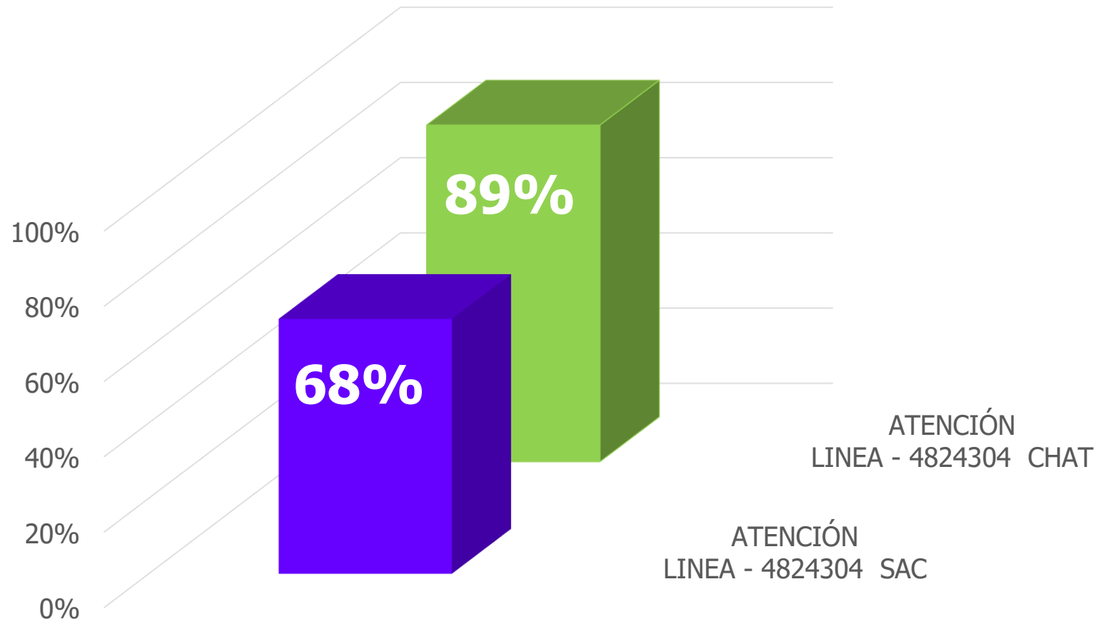
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 77 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

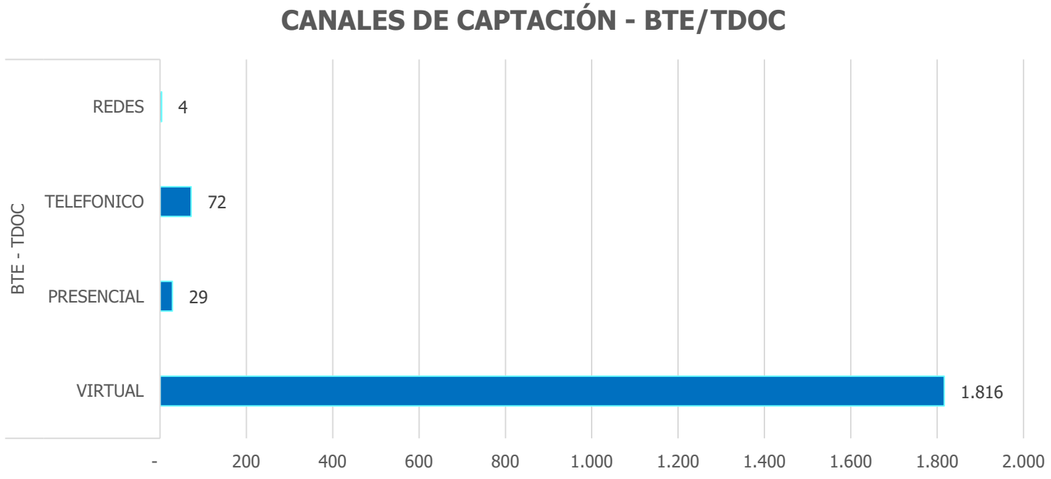
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

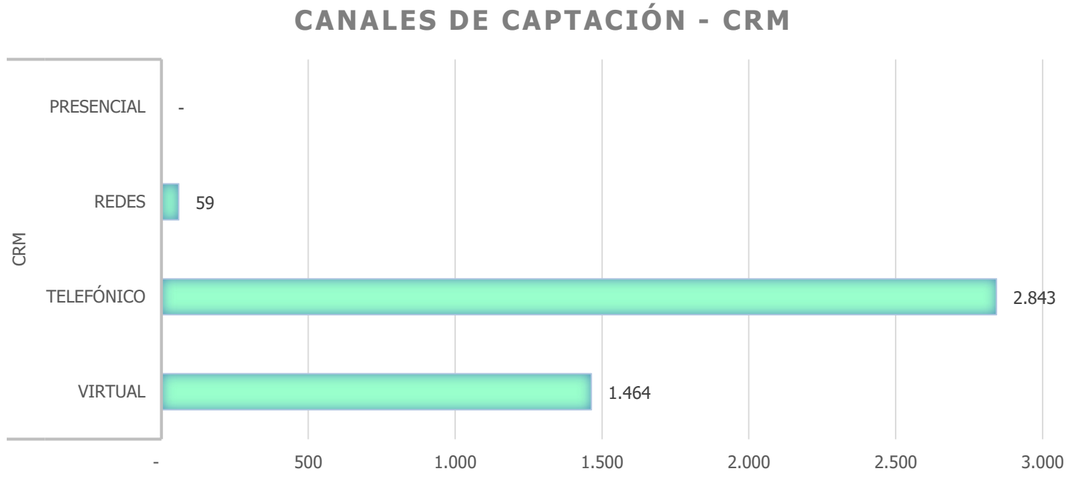
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



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

CANAL DE INGRESO



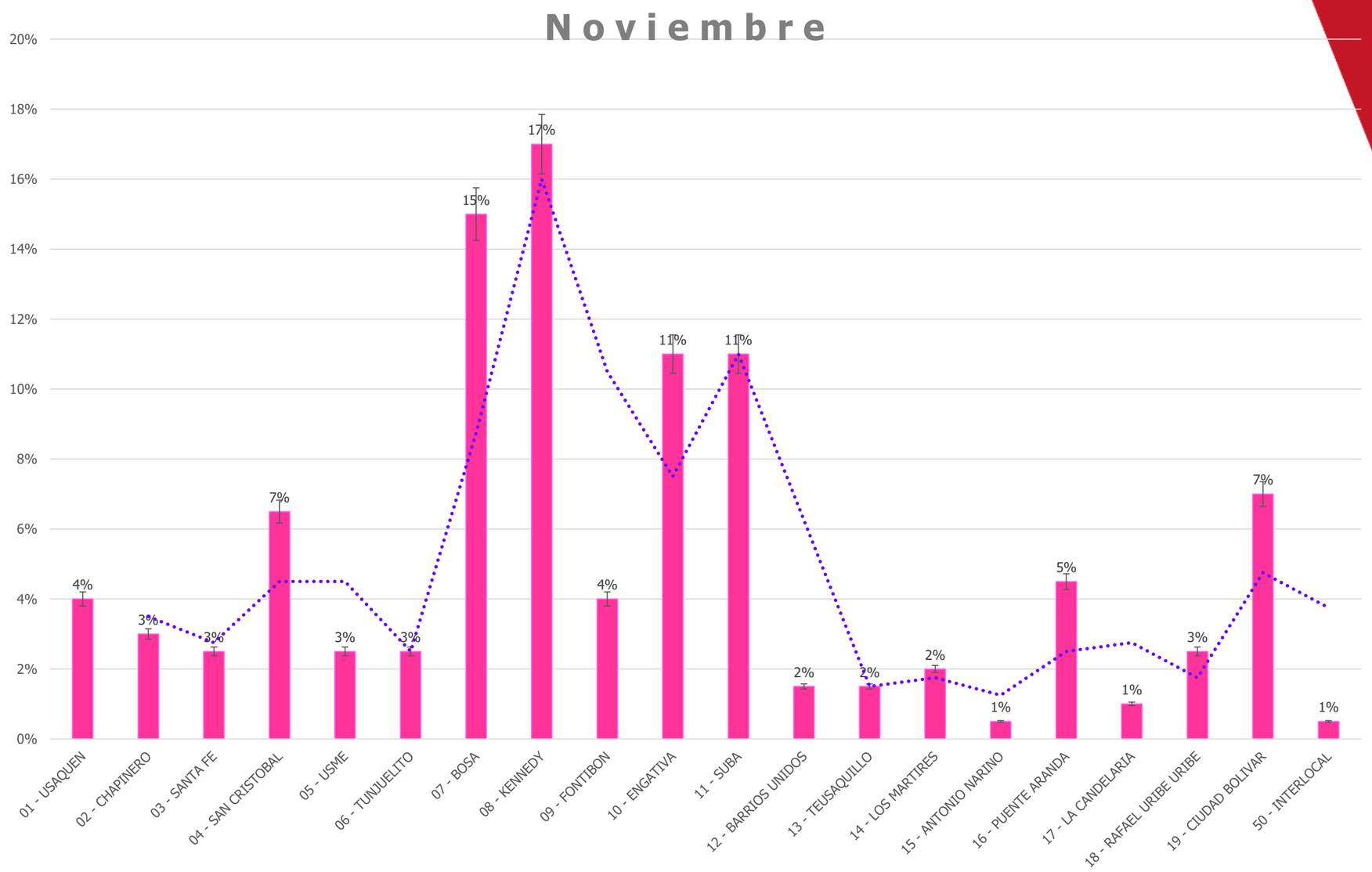


En el periodo de noviembre de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **928** solicitud
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **993** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **61.105** requerimientos
Para un total de **63.026**

BTE - TDOC	VIRTUAL	1.816
	PRESENCIAL	29
	TELEFONICO	72
	REDES	4
CRM	VIRTUAL	1.464
	TELEFÓNICO	2.843
	REDES	59
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	56.739
TOTAL		63.026

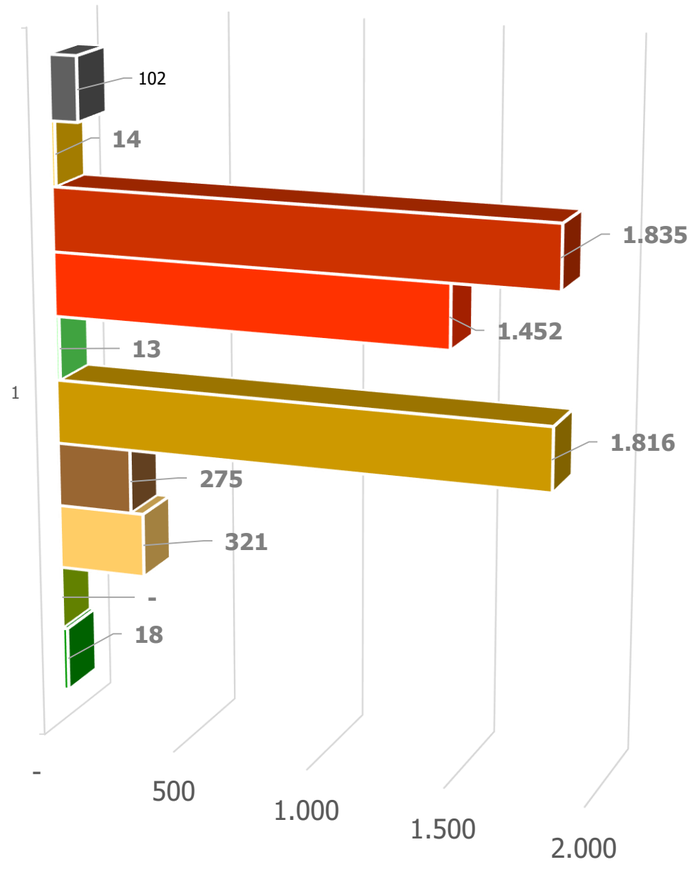
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

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



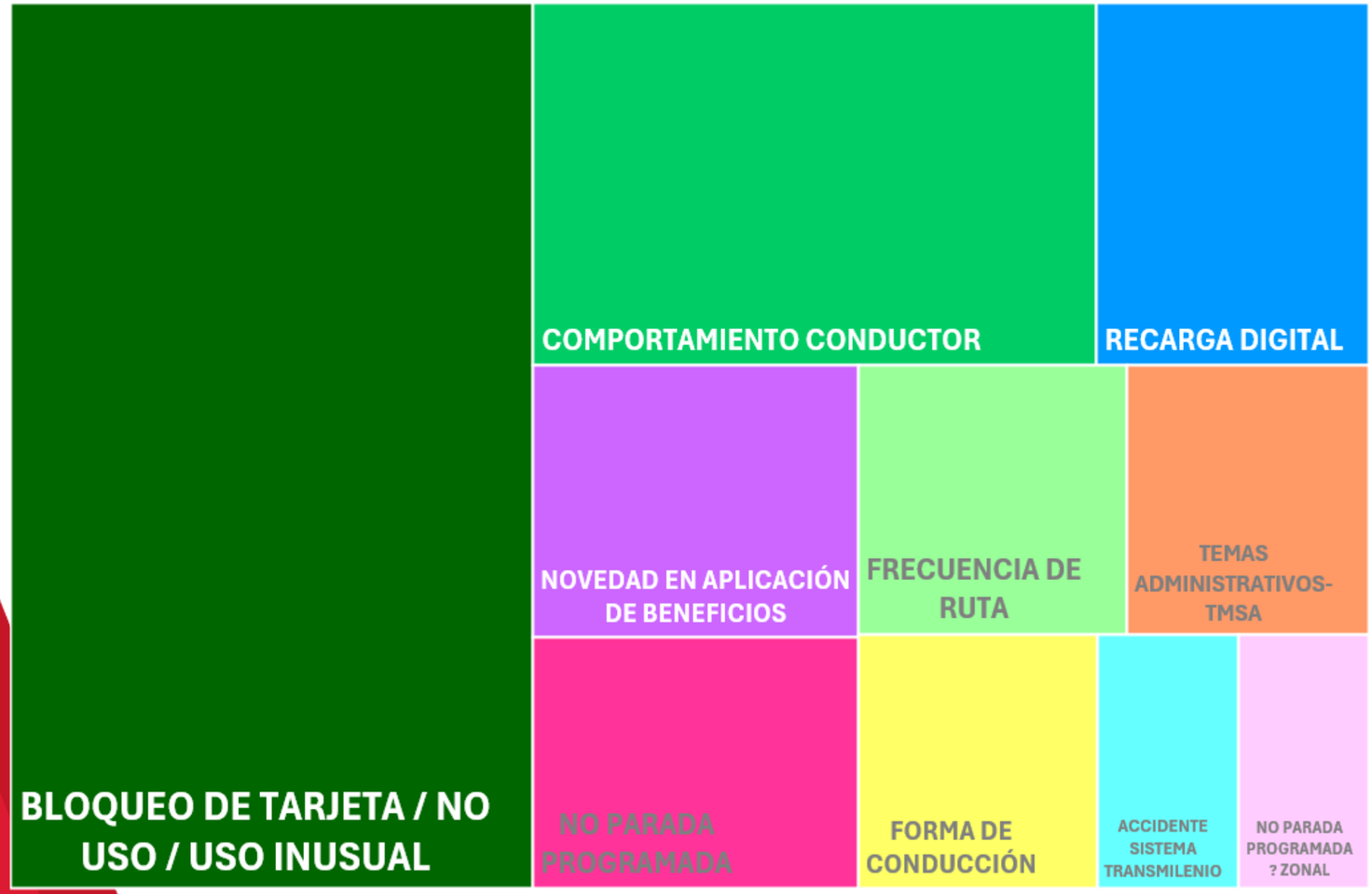
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	18
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	DERECHO DE PETICION GENERAL	321
	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	275
	INFORMACION	1.816
	FELICITACION	13
	QUEJA	1.452
	RECLAMO	1.835
	SOLICITUD	14
	SUGERENCIA	102
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	10
	DERECHO DE PETICION GENERAL	10
	DERECHO DE PETICION PARTICULAR	11
	FELICITACION	8
	QUEJA	9
	RECLAMO	10
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8
	SOLICITUD DE COPIA	-
	SUGERENCIA	14



En el periodo se radicaron "0" denuncias por posibles actos de corrupción.

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1.600
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	707
RECARGA DIGITAL	341
NOVEDAD EN APLICACIÓN DE BENEFICIOS	306
NO PARADA PROGRAMADA	283
FRECUENCIA DE RUTA	250
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	225
FORMA DE CONDUCCIÓN	210
ACCIDENTE SISTEMA TRANSMILENIO	125
NO PARADA PROGRAMADA ? ZONAL	114

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

Total 56.739



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ