

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A.

Octubre | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

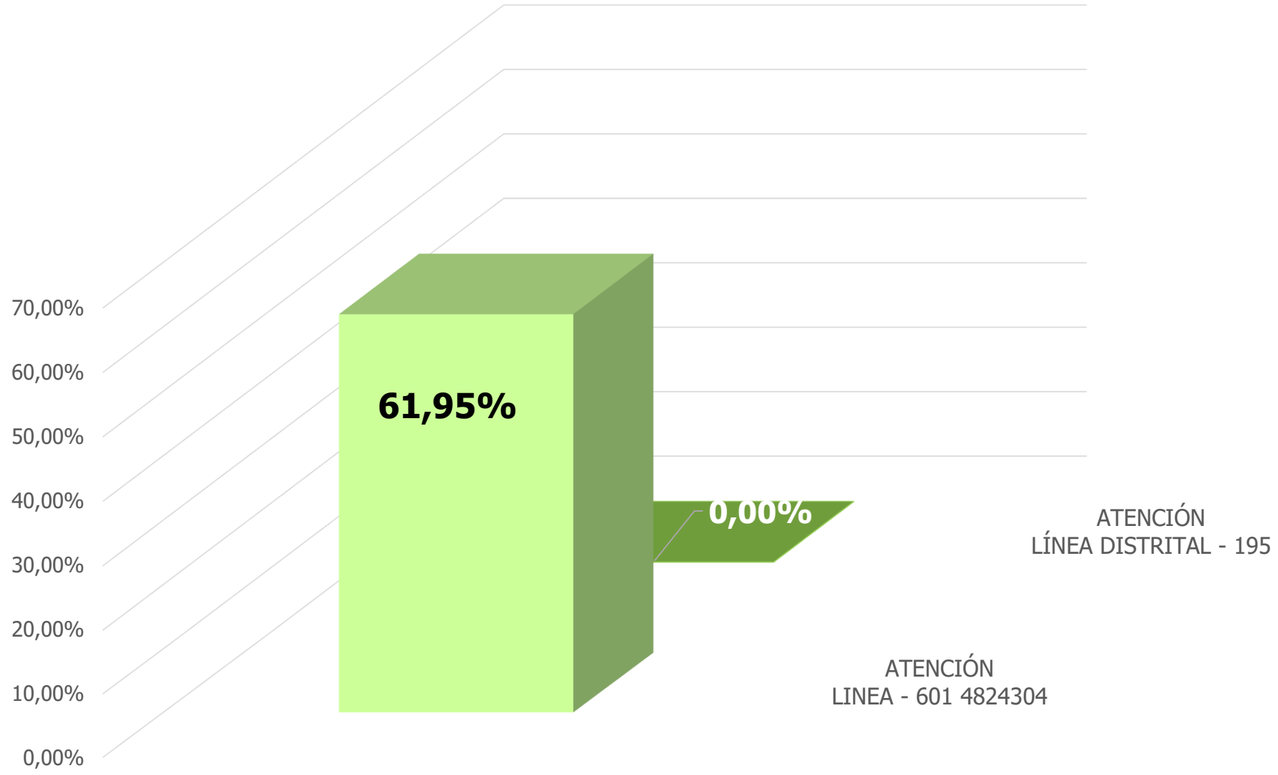
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 108 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 líneas telefónicas)

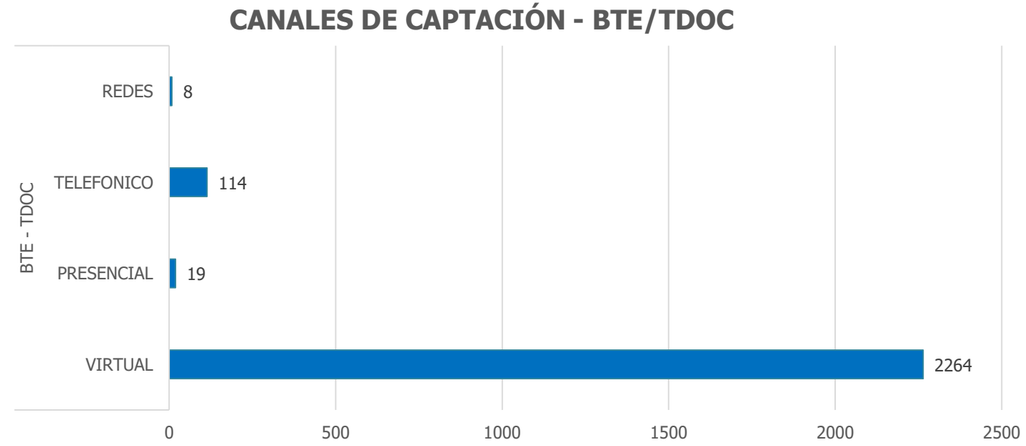


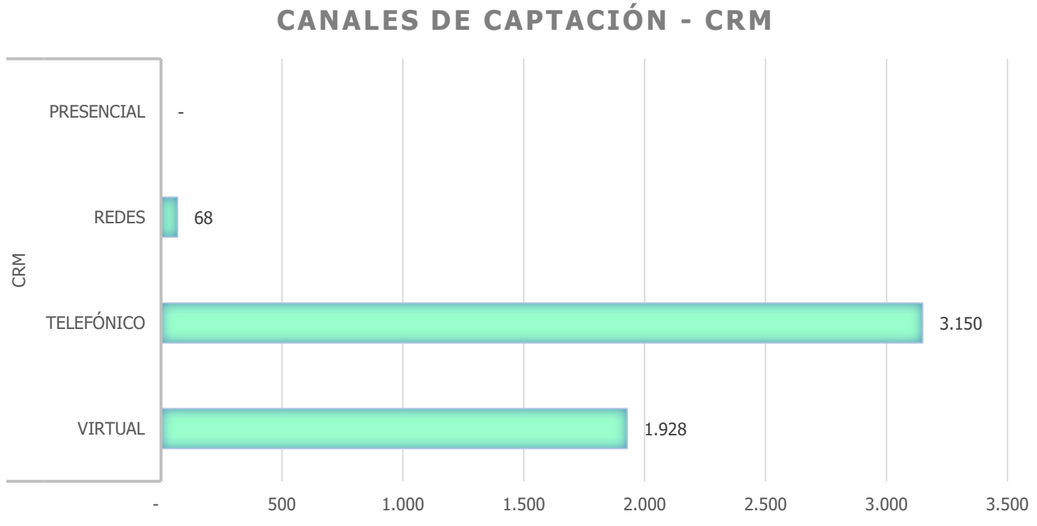
Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de octubre de 2025

CANAL DE INGRESO

En el periodo de octubre de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.132** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.273** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **62.481** requerimientos
Para un total de **64.886**

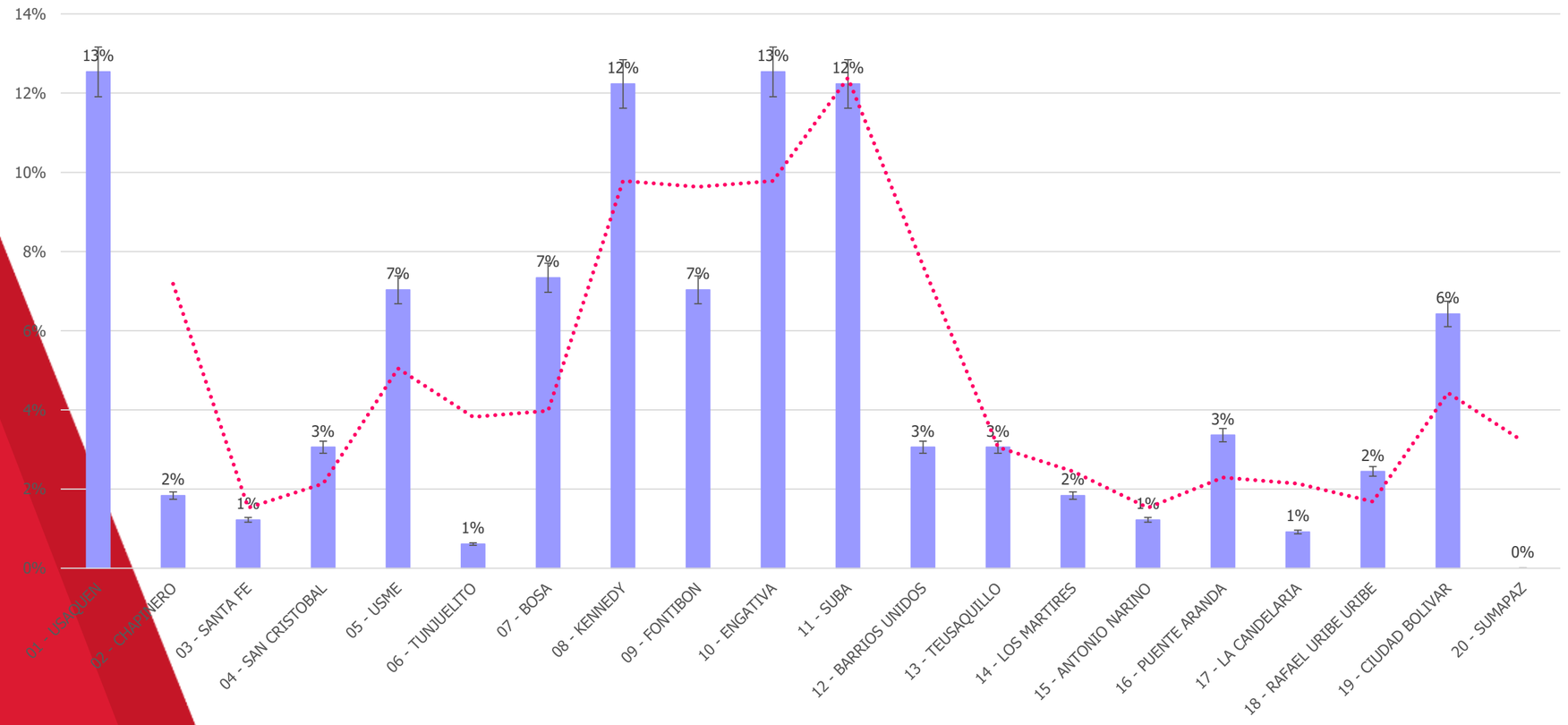
BTE - TDOC	VIRTUAL	2264
	PRESENCIAL	19
	TELEFONICO	114
	REDES	8
CRM	VIRTUAL	1.928
	TELEFÓNICO	3.150
	REDES	68
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	57.335
TOTAL		64.886





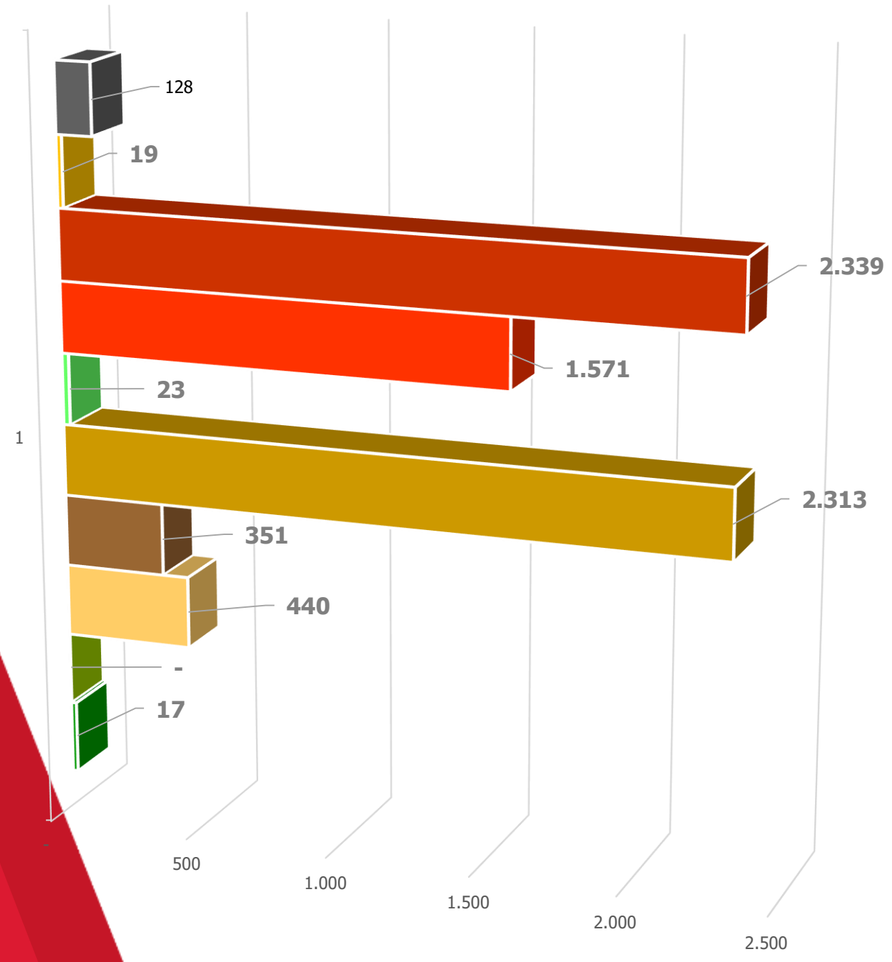
LOCALIDAD

Porcentaje de Solicitudes por Localidad



Localidad	Octubre
01 - USAQUEN	13%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	1%
04 - SAN CRISTOBAL	3%
05 - USME	7%
06 - TUNJUELITO	1%
07 - BOSA	7%
08 - KENNEDY	12%
09 - FONTIBON	7%
10 - ENGATIVA	13%
11 - SUBA	12%
12 - BARRIOS UNIDOS	3%
13 - TEUSAQUILLO	3%
14 - LOS MARTIRES	2%
15 - ANTONIO NARINO	1%
16 - PUENTE ARANDA	3%
17 - LA CANDELARIA	1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6%
20 - SUMAPAZ	0%

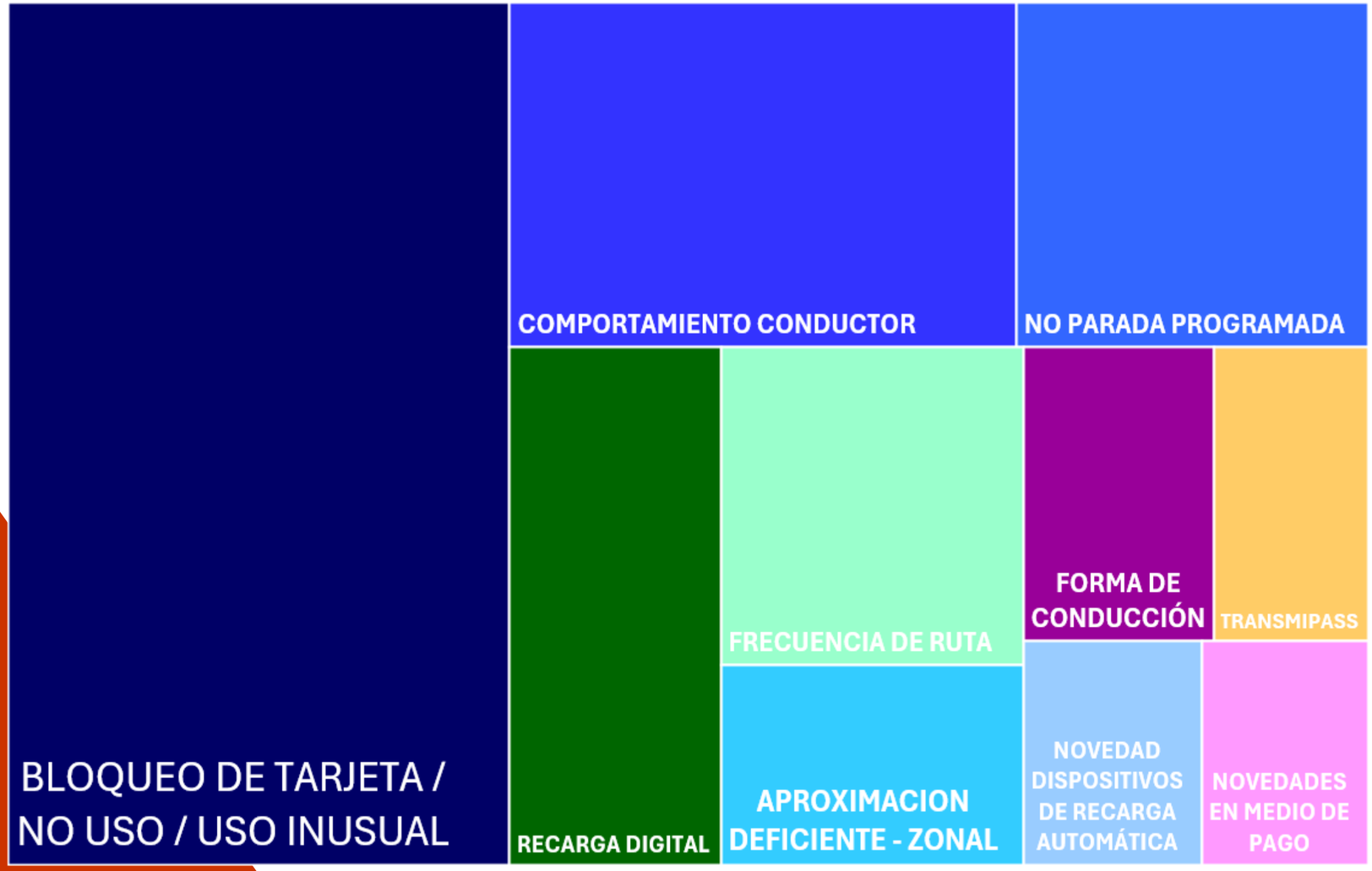
CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO / PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÌA



	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	17
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	440
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	351
	INFORMACION	2.313
	FELICITACION	23
	QUEJA	1.571
	RECLAMO	2.339
	SOLICITUD	19
	SUGERENCIA	128
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR	CONSULTA	11
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
	FELICITACION	9
	QUEJA	10
	RECLAMO	10
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9
	SOLICITUD DE COPIA	12
	SUGERENCIA	13

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

SUBTEMA RECURRENTE



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

Total 57.335

SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1865
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	754
NO PARADA PROGRAMADA	523
RECARGA DIGITAL	471
FRECUENCIA DE RUTA	416
APROXIMACION DEFICIENTE - ZONAL	261
FORMA DE CONDUCCION	240
TRANSMIPASS	195
NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMATICA	172
NOVEDADES EN MEDIO DE PAGO	160



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ