

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Diciembre | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

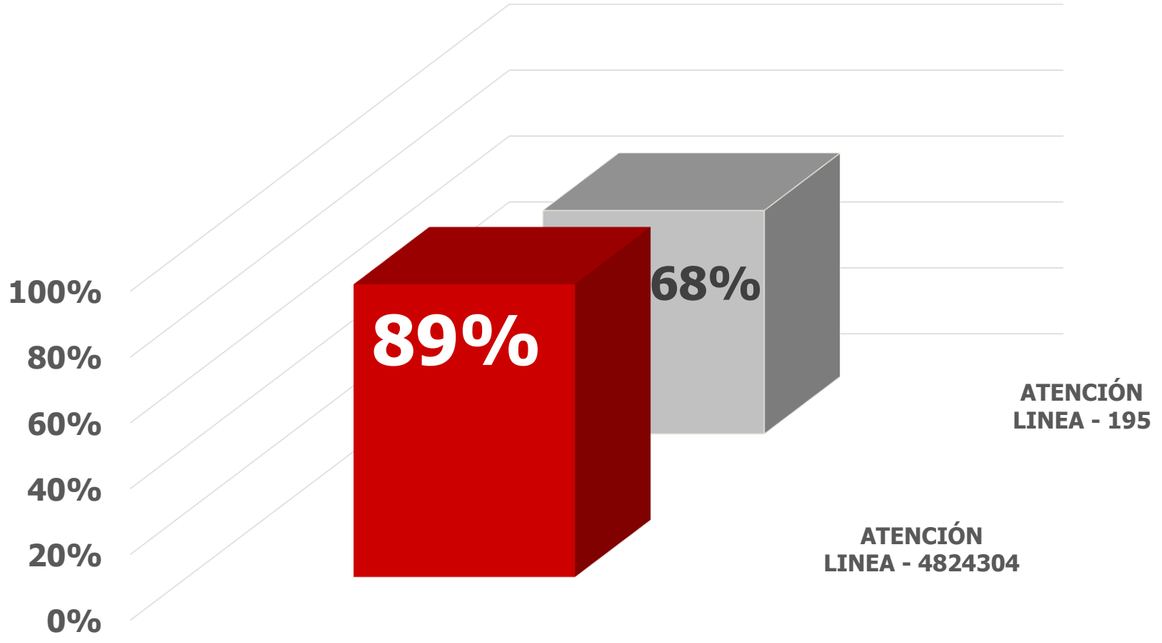
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 87 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

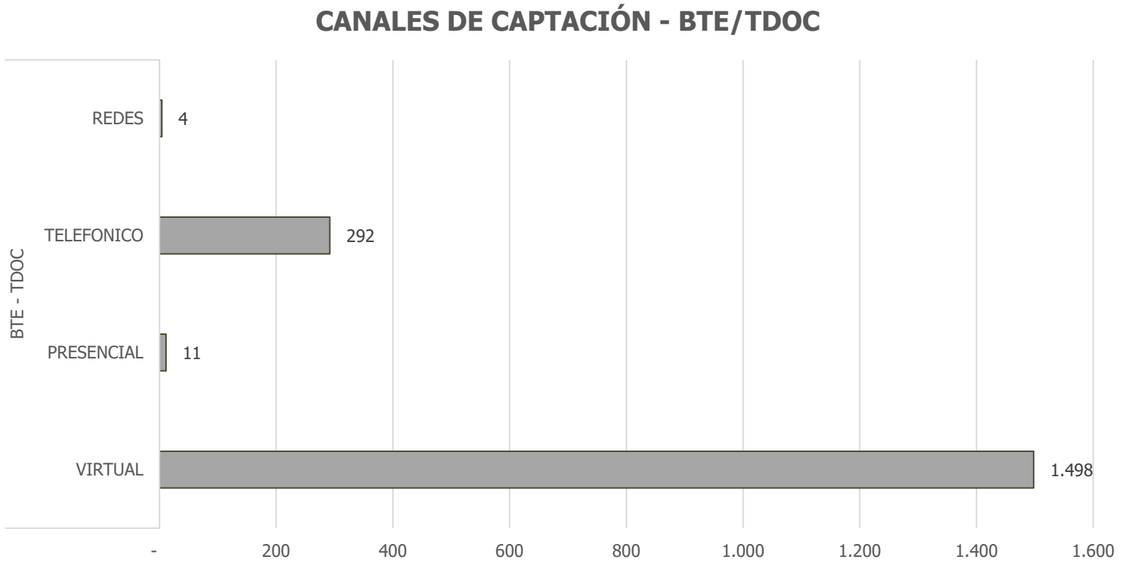
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0 peticiones.

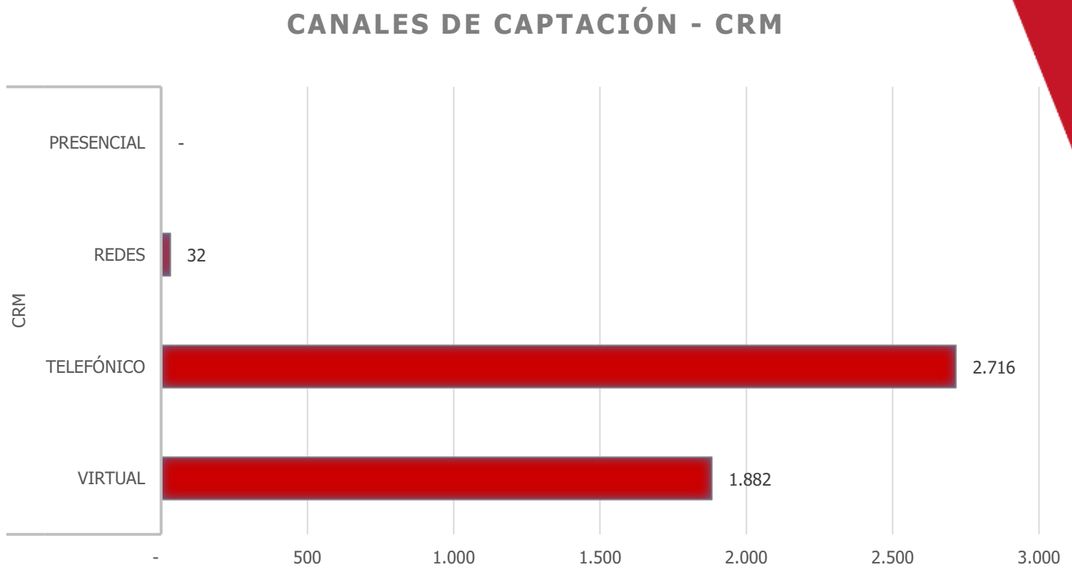
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



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

CANAL DE INGRESO



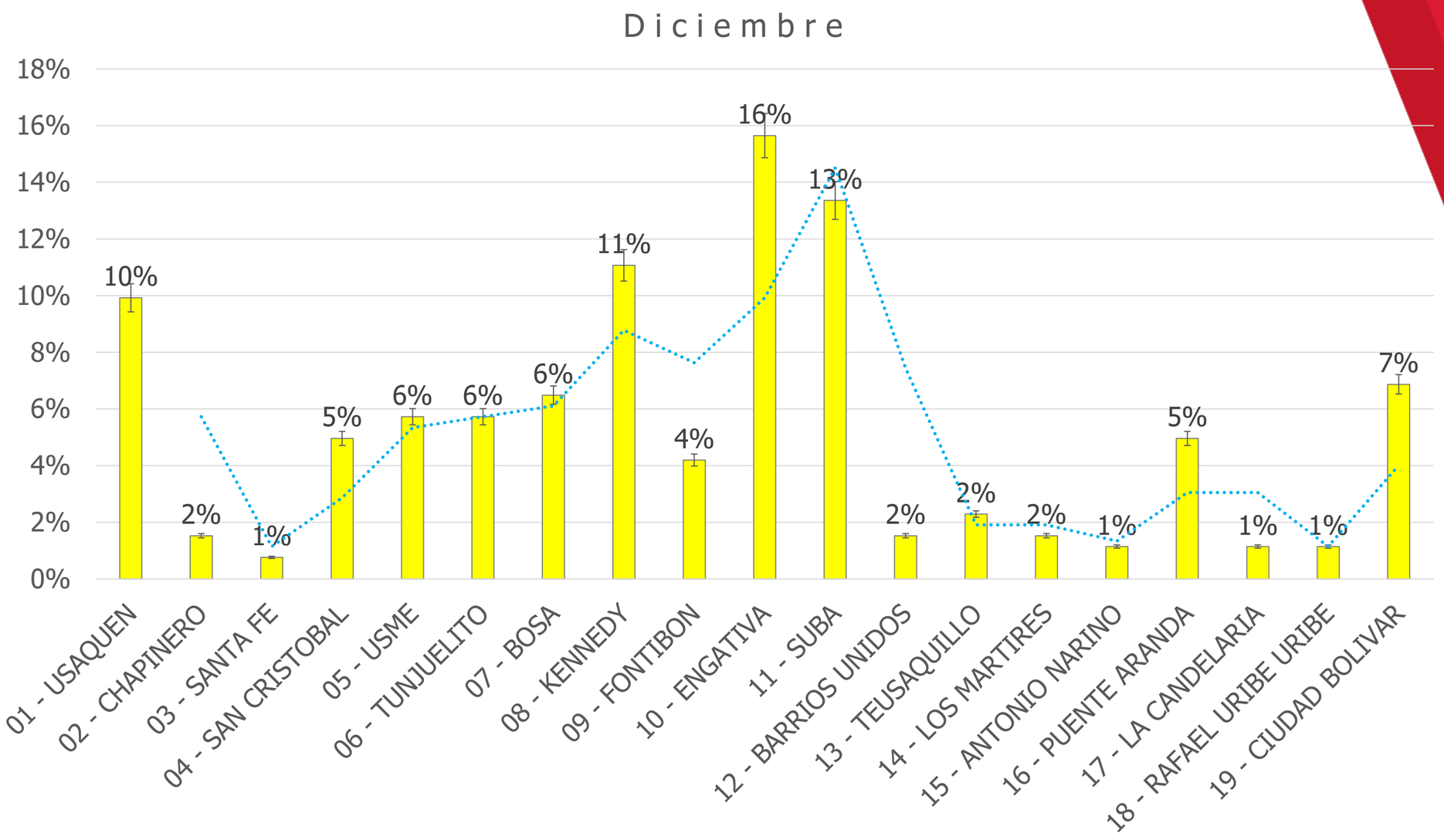


BTE - TDOC	VIRTUAL	1.498
	PRESENCIAL	11
	TELEFONICO	292
	REDES	4
CRM	VIRTUAL	1.882
	TELEFÓNICO	2.716
	REDES	32
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	53.543
TOTAL		59.978

En el periodo de diciembre de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.071** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **734** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **58.173** requerimientos
Para un total de **59.978**

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

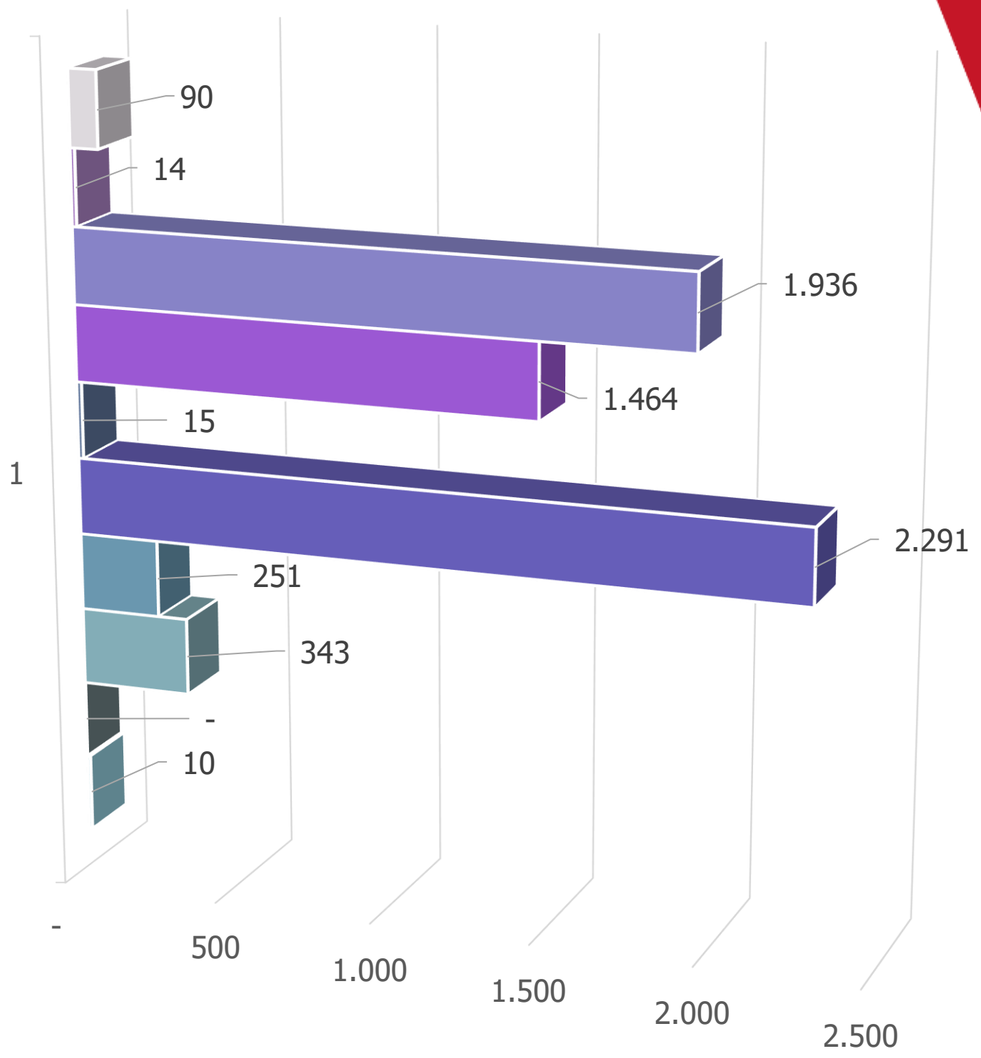
Localidad	Diciembre
01 - USAQUEN	10%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	1%
04 - SAN CRISTOBAL	5%
05 - USME	6%
06 - TUNJUELITO	6%
07 - BOSA	6%
08 - KENNEDY	11%
09 - FONTIBON	4%
10 - ENGATIVA	16%
11 - SUBA	13%
12 - BARRIOS UNIDOS	2%
13 - TEUSAQUILLO	2%
14 - LOS MARTIRES	2%
15 - ANTONIO NARINO	1%
16 - PUENTE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



CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

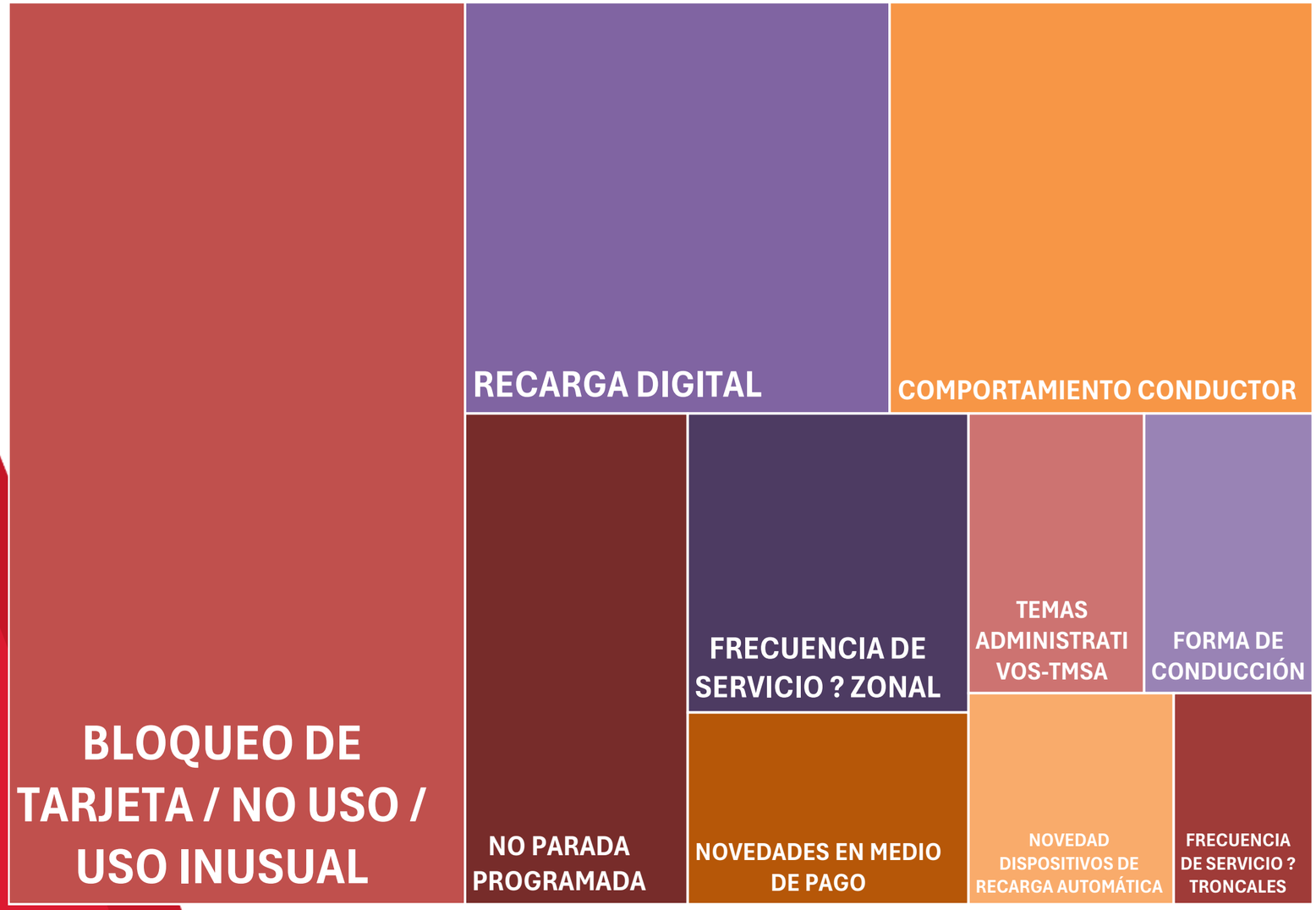
	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	10
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	343
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	251
	INFORMACION	2.291
	FELICITACION	15
	QUEJA	1.464
	RECLAMO	1.936
	SOLICITUD	14
	SUGERENCIA	90

	TIPO	DIAS
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	10
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
	FELICITACION	12
	QUEJA	10
	RECLAMO	11
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9
	SOLICITUD DE COPIA	-
	SUGERENCIA	13



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

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1643
RECARGA DIGITAL	697
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	694
NO PARADA PROGRAMADA	436
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	335
NOVEDADES EN MEDIO DE PAGO	215
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	196
FORMA DE CONDUCCIÓN	188
NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMÁTICA	173
FRECUENCIA DE SERVICIO ? TRONCALES	117

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

Total 53.543



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ