

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Enero | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

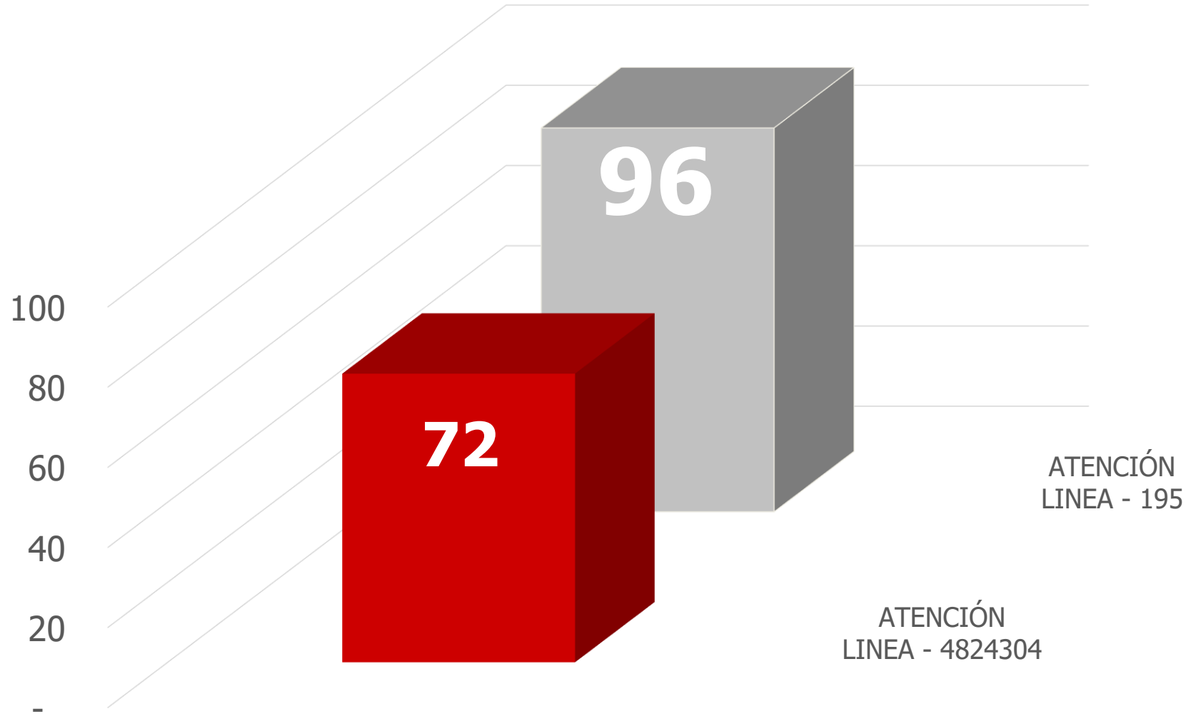
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 116 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

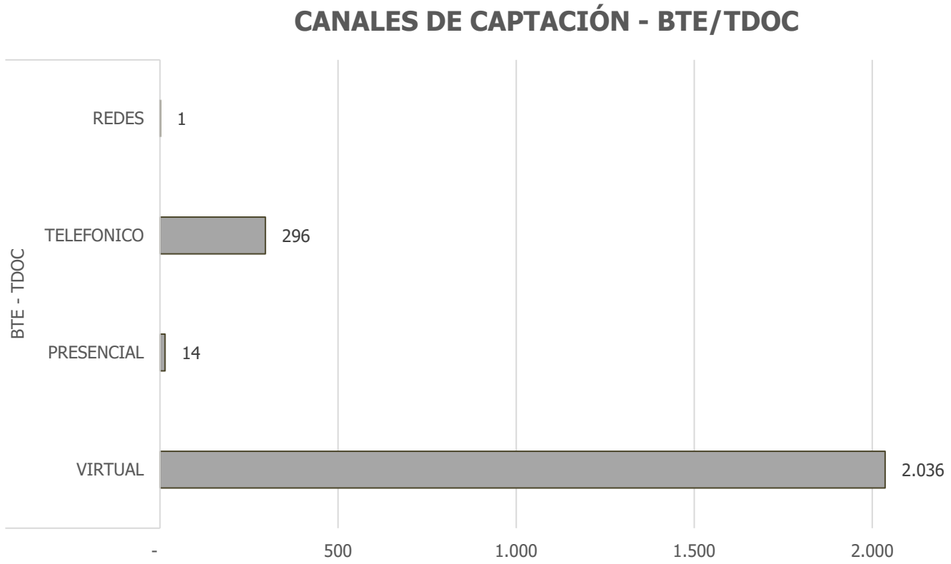
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

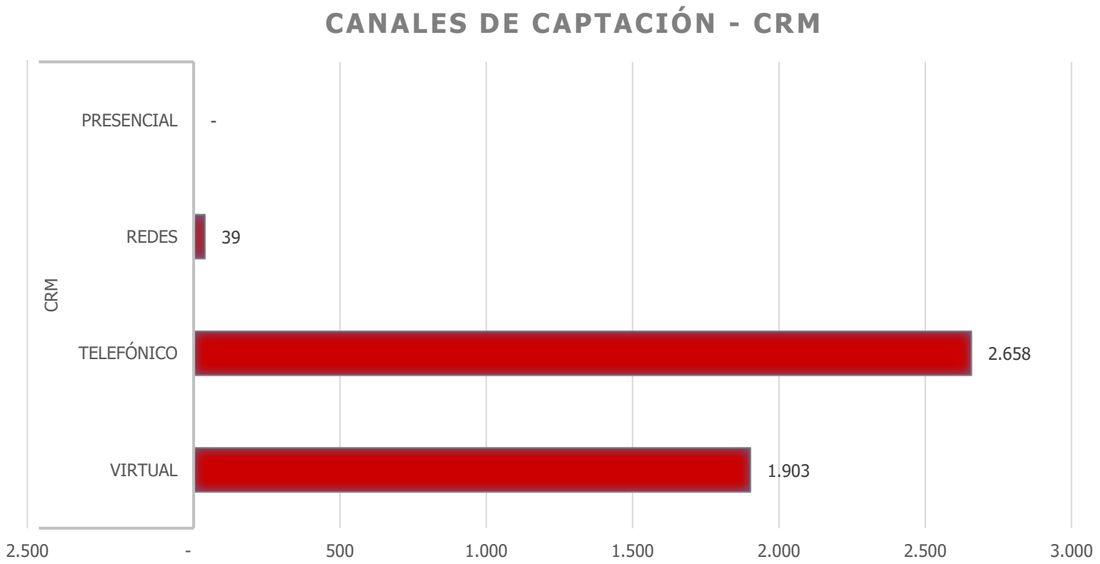
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de enero de 2026

CANAL DE INGRESO



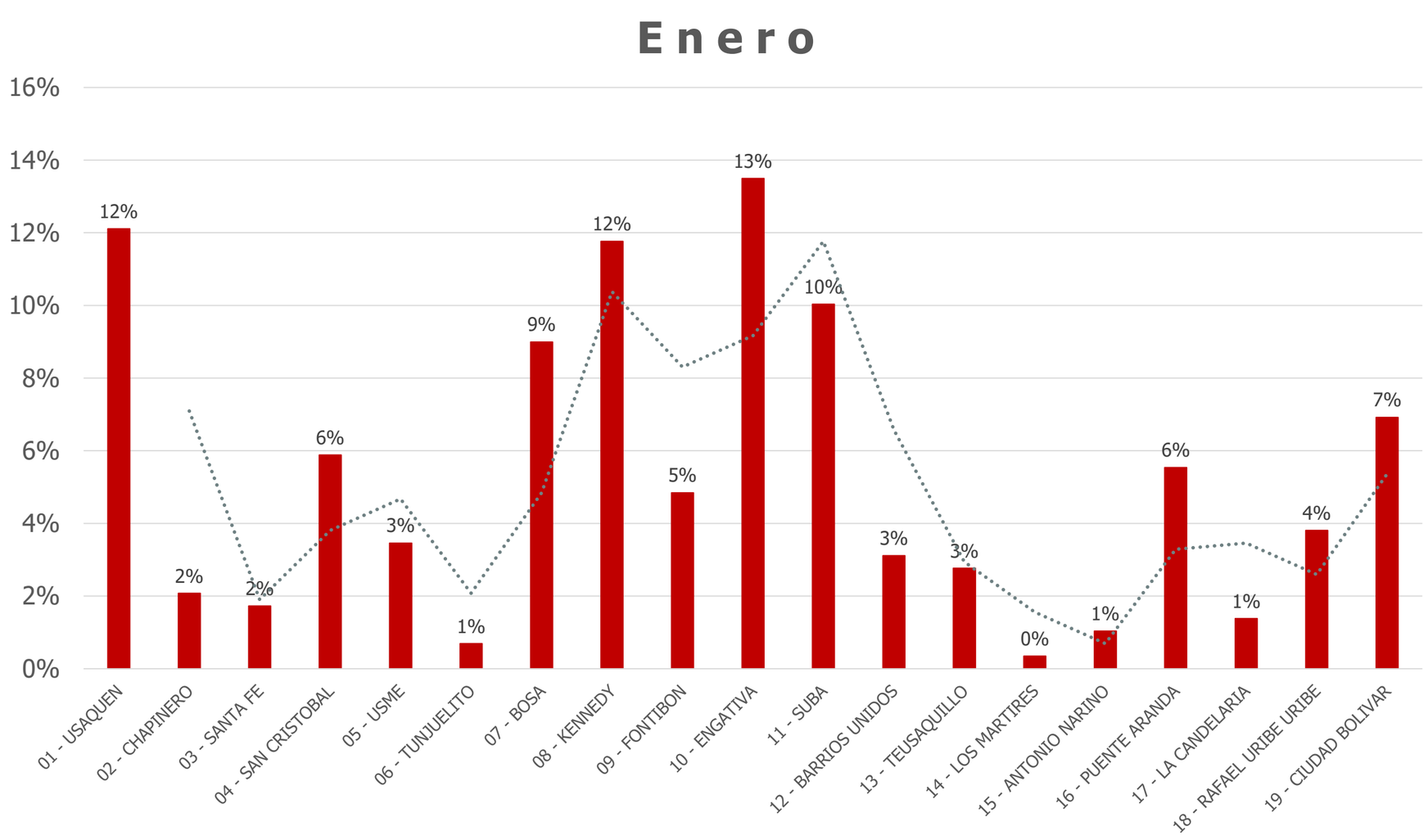


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.036
	PRESENCIAL	14
	TELEFONICO	296
	REDES	1
CRM	VIRTUAL	1.903
	TELEFÓNICO	2.658
	REDES	39
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	59.828
TOTAL		66.775

En el periodo de enero de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.120** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.227** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **64.428** requerimientos
Para un total de **66.775**

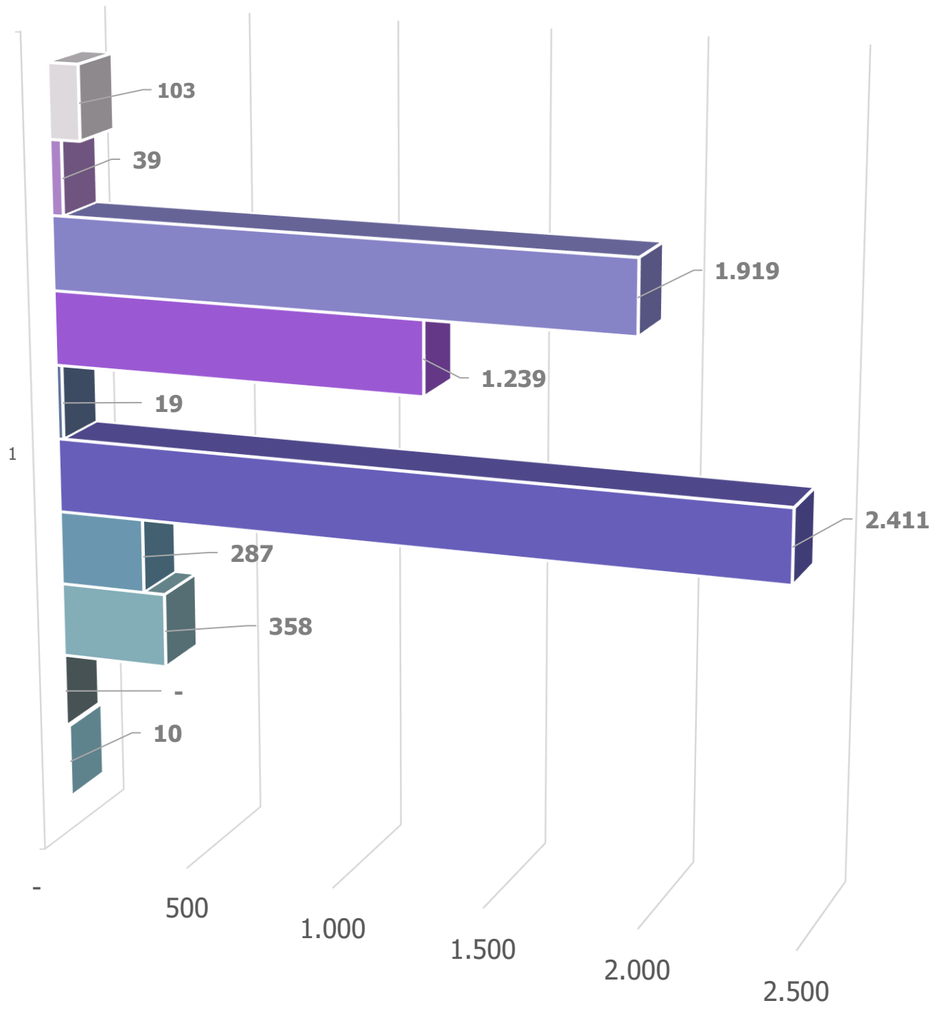
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

Localidad	Enero
01 - USAQUEN	12%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	2%
04 - SAN CRISTOBAL	6%
05 - USME	3%
06 - TUNJUELITO	1%
07 - BOSA	9%
08 - KENNEDY	12%
09 - FONTIBON	5%
10 - ENGATIVA	13%
11 - SUBA	10%
12 - BARRIOS UNIDOS	3%
13 - TEUSAQUILLO	3%
14 - LOS MARTIRES	0%
15 - ANTONIO NARINO	1%
16 - PUENTE ARANDA	6%
17 - LA CANDELARIA	1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4%
19 - CIUDAD BOLIVAR	7%



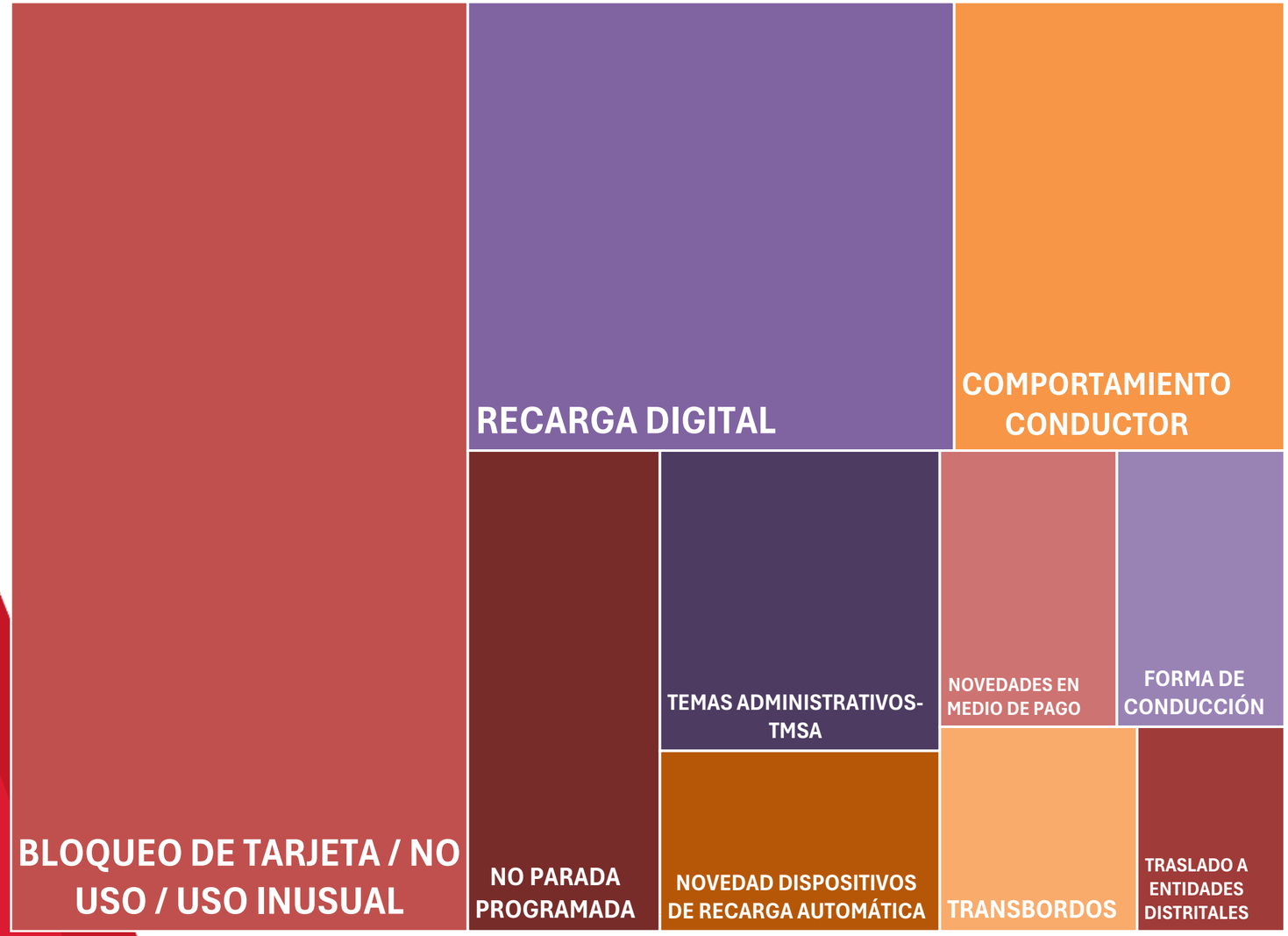
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	10
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	D. PETICION INTERES GENERAL	358
	D. PETICION INTERES PARTICULAR	287
	INFORMACION	2.411
	FELICITACION	19
	QUEJA	1.239
	RECLAMO	1.919
	SOLICITUD	39
	SUGERENCIA	103
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	8
	D. PETICION INTERES GENERAL	9
	D. PETICION INTERES PARTICULAR	11
	FELICITACION	6
	QUEJA	8
	RECLAMO	9
	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACION	9
	SUGERENCIA	13
	SOLICITUD DE COPIA	9



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

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1.633
RECARGA DIGITAL	839
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	570
NO PARADA PROGRAMADA	355
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	323
NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMÁTICA	194
NOVEDADES EN MEDIO DE PAGO	188
FORMA DE CONDUCCIÓN	178
TRANSBORDOS	155
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	116

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

Total 59.828



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ