

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Febrero | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

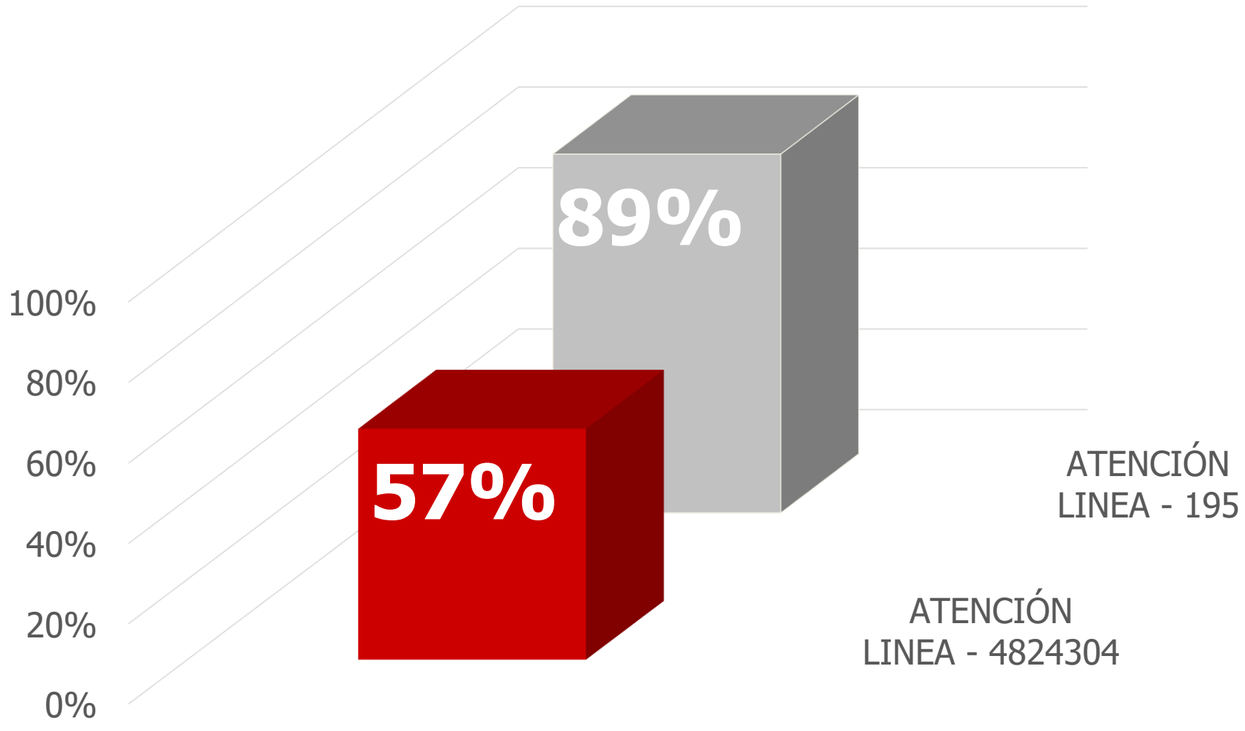
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 145 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

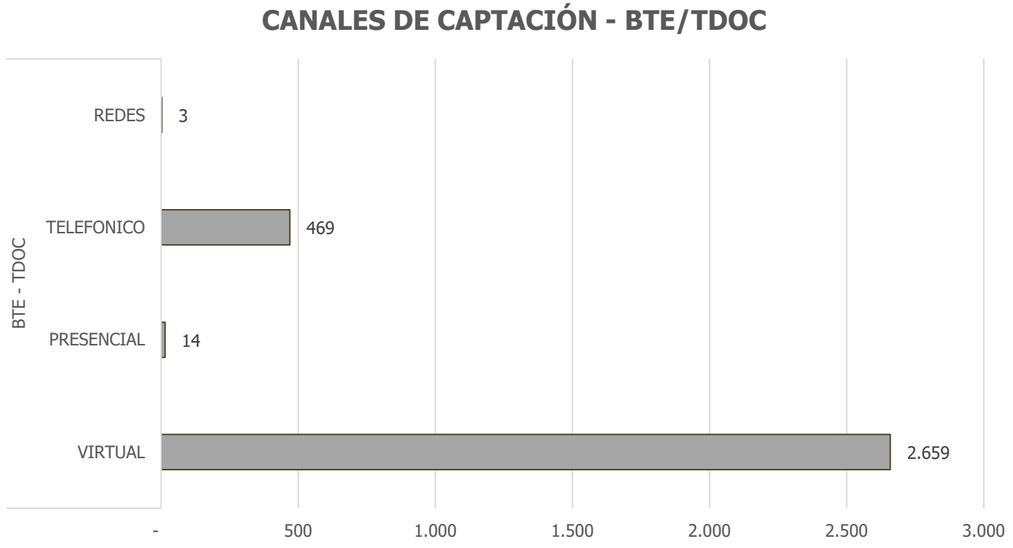
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

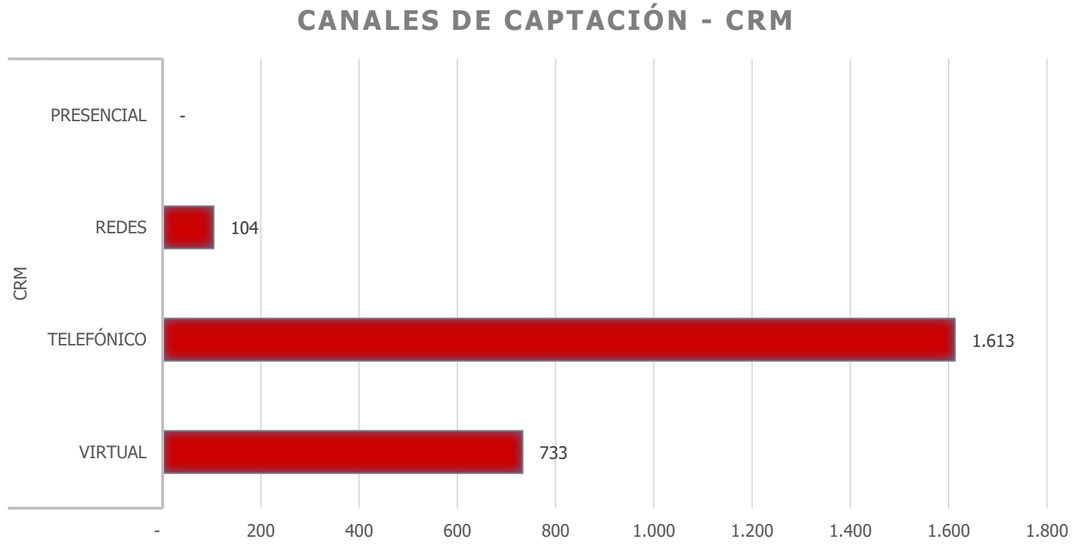
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 28 de febrero de 2026

CANAL DE INGRESO



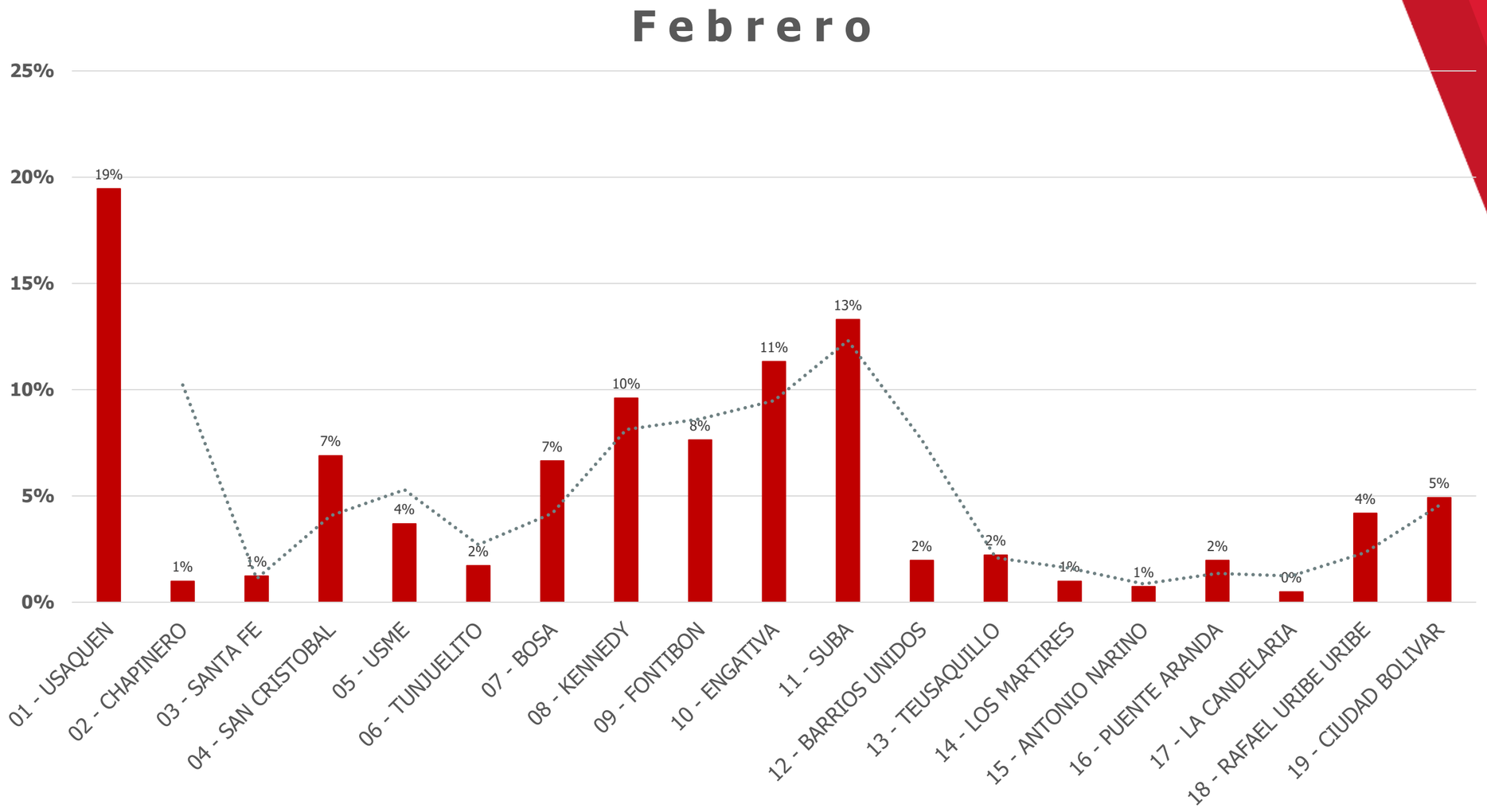


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.659
	PRESENCIAL	14
	TELEFONICO	469
	REDES	3
CRM	VIRTUAL	733
	TELEFÓNICO	1.613
	REDES	104
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	66.750
TOTAL		72.345

En el periodo de febrero de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.519** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.626** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **69.200** requerimientos
Para un total de **72.345**

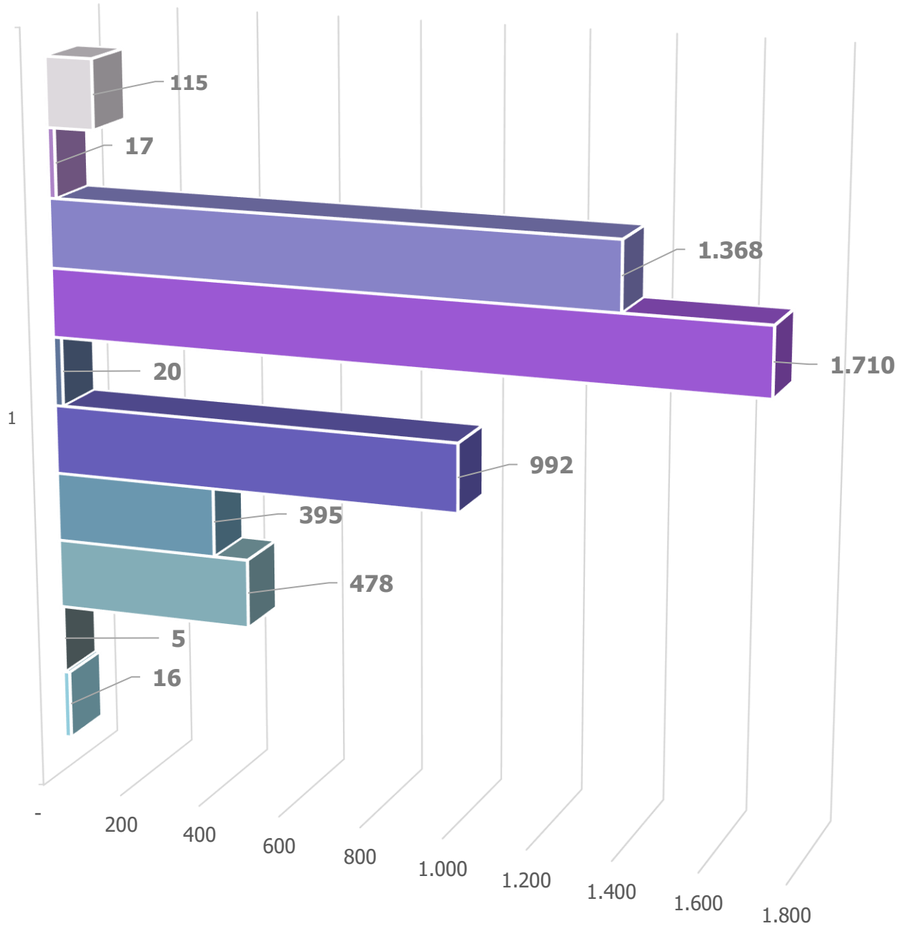
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

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



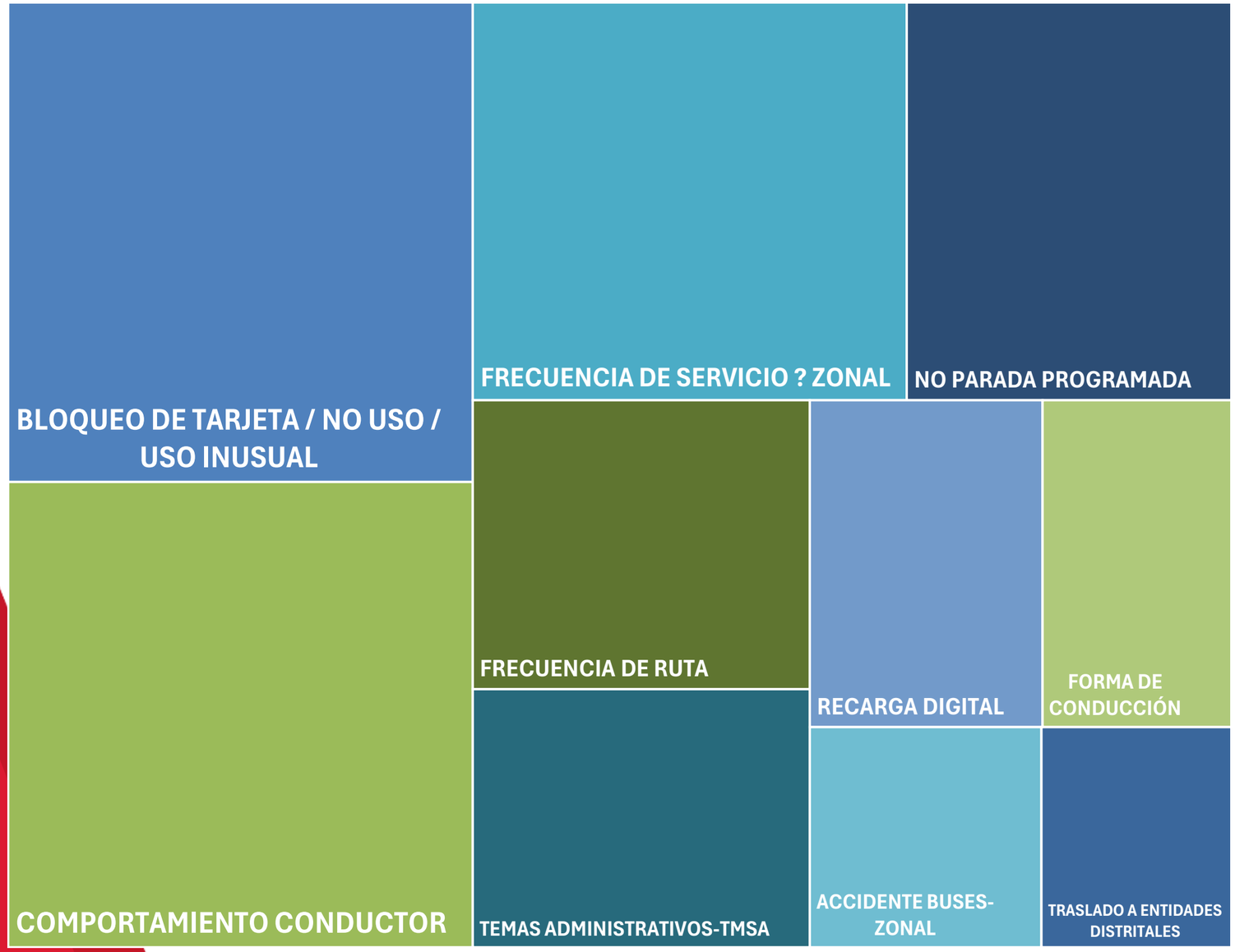
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	16
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5
	D. PETICION INTERES GENERAL	478
	D. PETICION INTERES PARTICULAR	395
	INFORMACION	992
	FELICITACION	20
	QUEJA	1.710
	RECLAMO	1.368
	SOLICITUD	17
	SUGERENCIA	115
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	9
	D. PETICION INTERES GENERAL	9
	D. PETICION INTERES PARTICULAR	12
	FELICITACION	7
	QUEJA	10
	RECLAMO	11
	INFORMACION	9
	SUGERENCIA	13
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	9



En el periodo se radicaron “5” denuncias por posibles actos de corrupción, pero no prosperaron.

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	773
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	750
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	599
NO PARADA PROGRAMADA	448
FRECUENCIA DE RUTA	338
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	302
RECARGA DIGITAL	264
FORMA DE CONDUCCIÓN	214
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	177
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	145

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

Total 66.750



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ