

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Marzo | 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

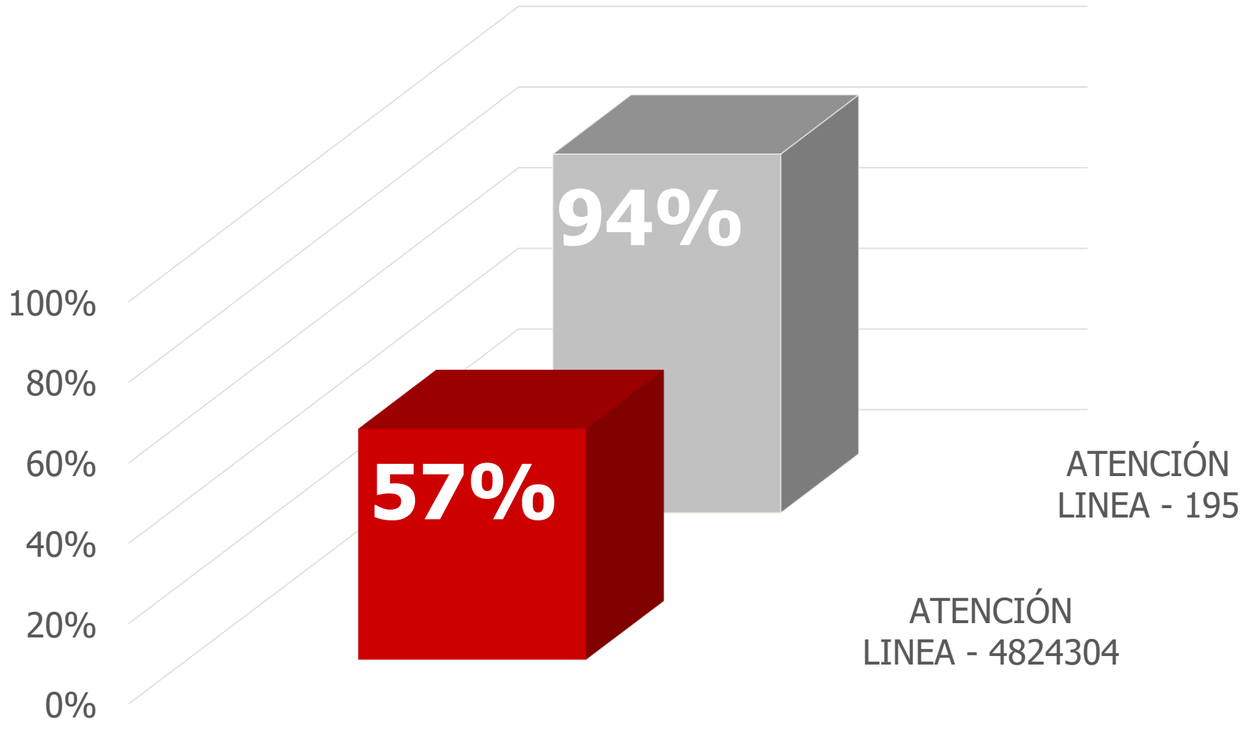
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 157 solicitudes hacia otras entidades del distrito.

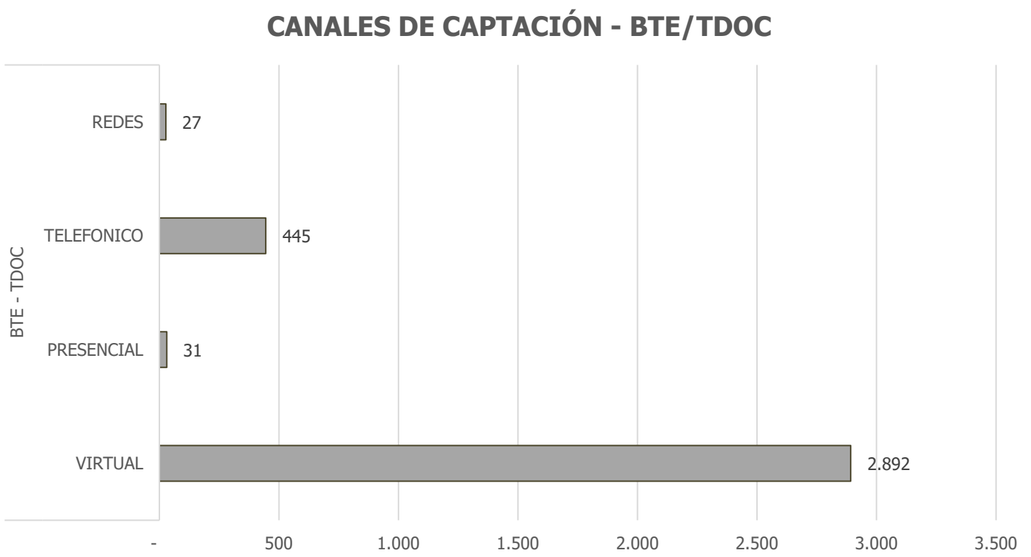
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: **0** peticiones.

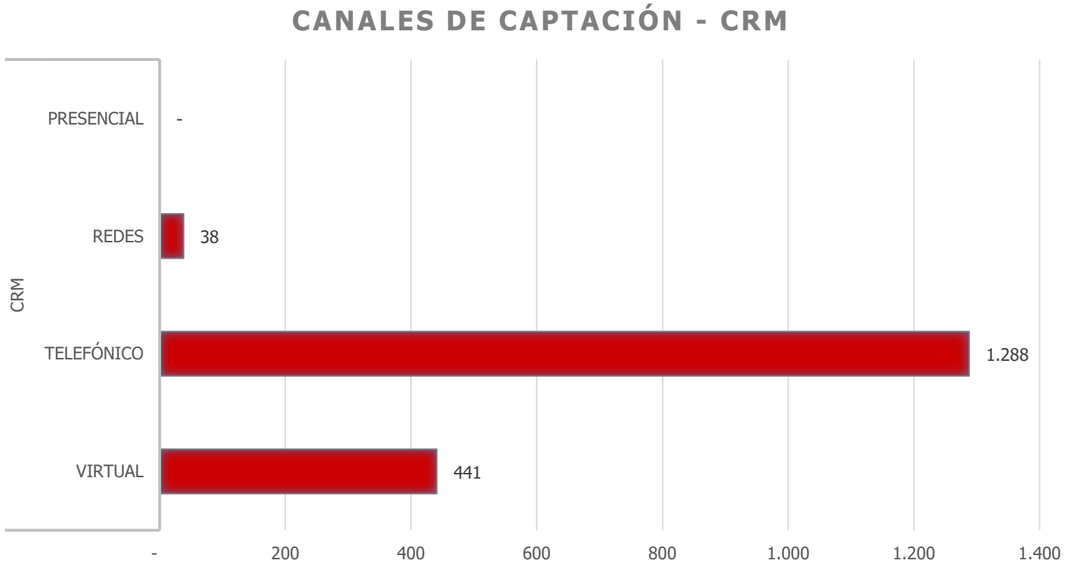
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las línea de atención)



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

CANAL DE INGRESO



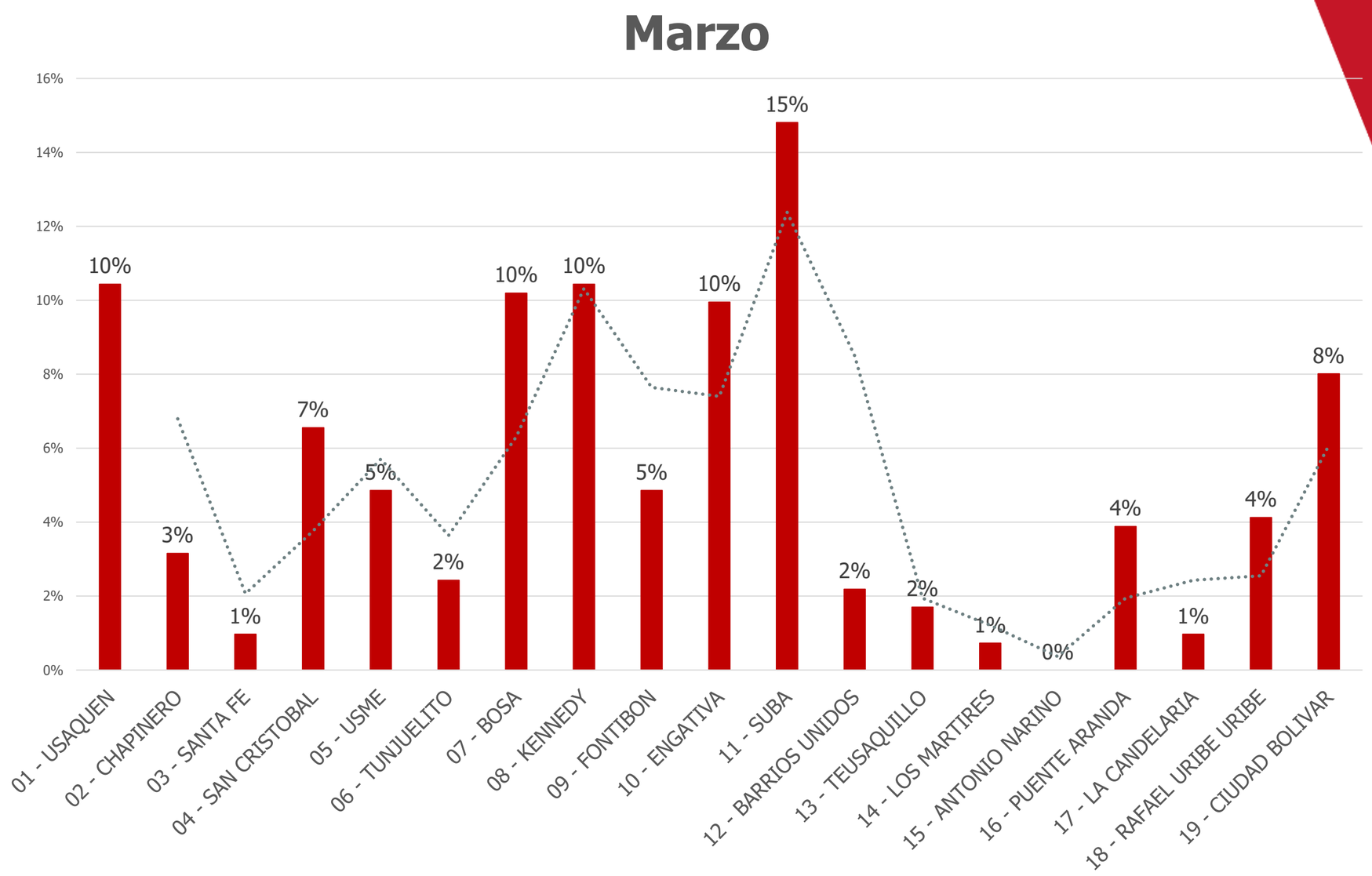


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.892
	PRESENCIAL	31
	TELEFONICO	445
	REDES	27
CRM	VIRTUAL	441
	TELEFÓNICO	1.288
	REDES	38
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	65.582
TOTAL		70.744

En el periodo de marzo de 2026, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” – **1.822** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.573** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **67.349** requerimientos
Para un total de **70.744**

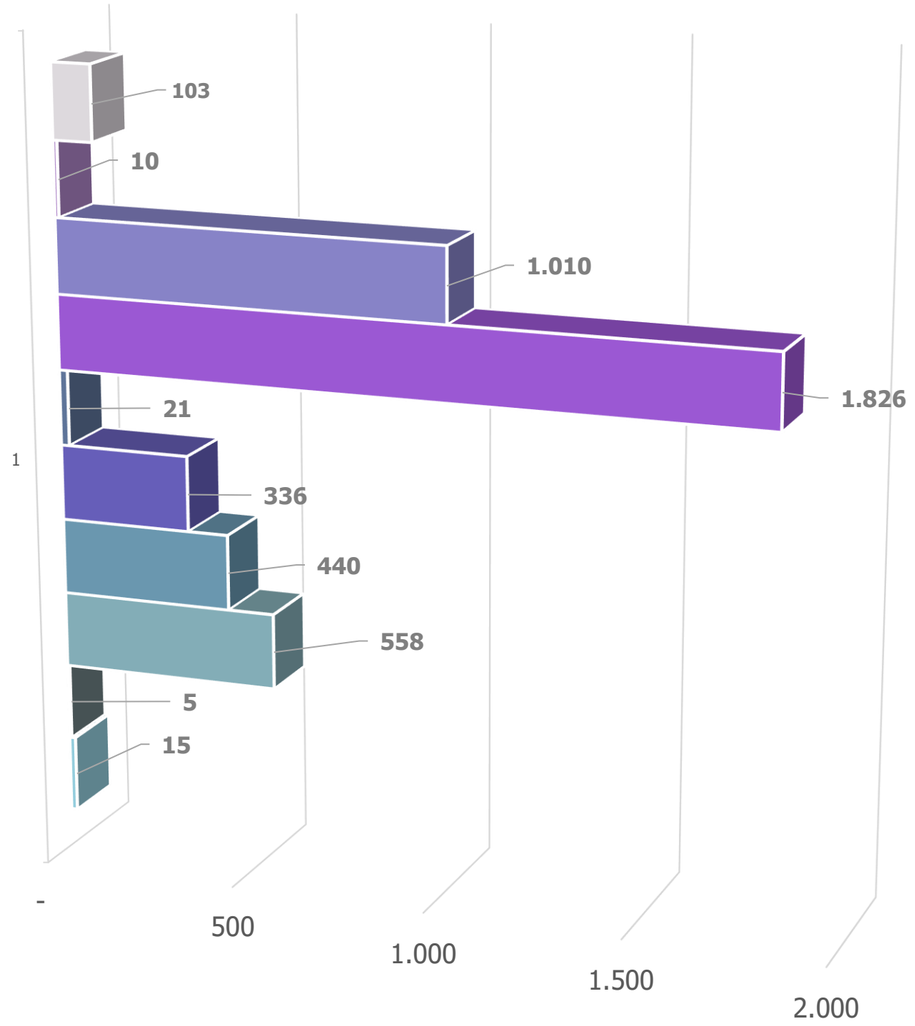
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

No	Localidad	Marzo
1	01 - USAQUEN	10%
2	02 - CHAPINERO	3%
3	03 - SANTA FE	1%
4	04 - SAN CRISTOBAL	7%
5	05 - USME	5%
6	06 - TUNJUELITO	2%
7	07 - BOSA	10%
8	08 - KENNEDY	10%
9	09 - FONTIBON	5%
10	10 - ENGATIVA	10%
11	11 - SUBA	15%
12	12 - BARRIOS UNIDOS	2%
13	13 - TEUSAQUILLO	2%
14	14 - LOS MARTIRES	1%
15	15 - ANTONIO NARINO	0%
16	16 - PUENTE ARANDA	4%
17	17 - LA CANDELARIA	1%
18	18 - RAFAEL URIBE URIBE	4%
19	19 - CIUDAD BOLIVAR	8%



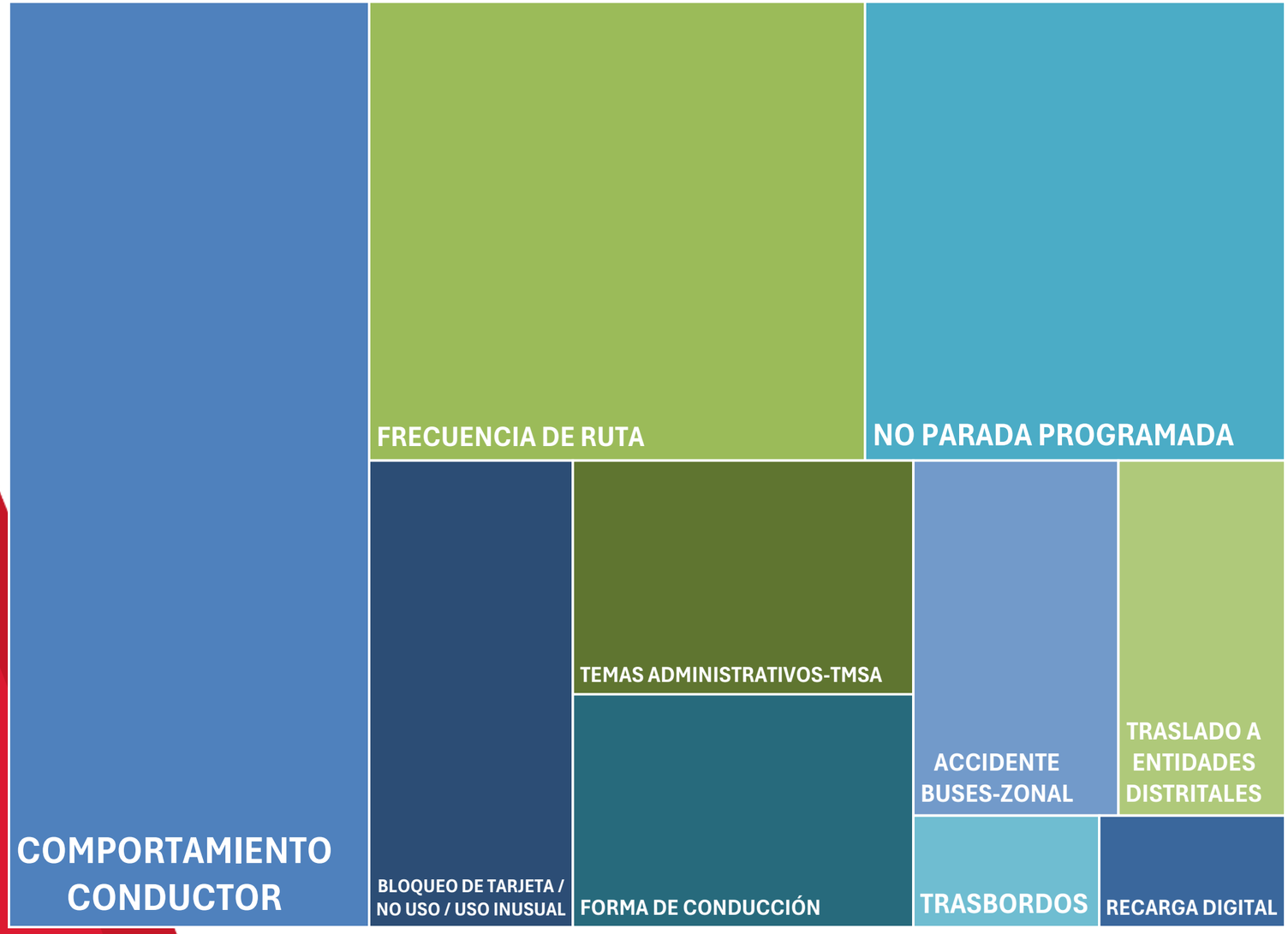
CLASIFICACIÓN POR TIPO Y PROMEDIO DE RESPUESTA SEGÚN TIPO

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	15
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5
	D. PETICION INTERES GENERAL	558
	D. PETICION INTERES PARTICULAR	440
	INFORMACION	336
	FELICITACION	21
	QUEJA	1.826
	RECLAMO	1.010
	SOLICITUD	10
	SUGERENCIA	103
	TIPO	**DIAS**
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	12
	D. DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
	D. DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
	FELICITACION	10
	QUEJA	10
	RECLAMO	9
	SOLICITUD	8
	SUGERENCIA	11
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	9
	SOLICITUD DE COPIA	9



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

SUBTEMA RECURRENTE



SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	884
FRECUENCIA DE RUTA	603
NO PARADA PROGRAMADA	511
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	252
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	211
FORMA DE CONDUCCIÓN	210
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	193
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	157
TRASBORDOS	55
RECARGA DIGITAL	55

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

Total 65.582



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmileniooficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ