

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Noviembre | 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ

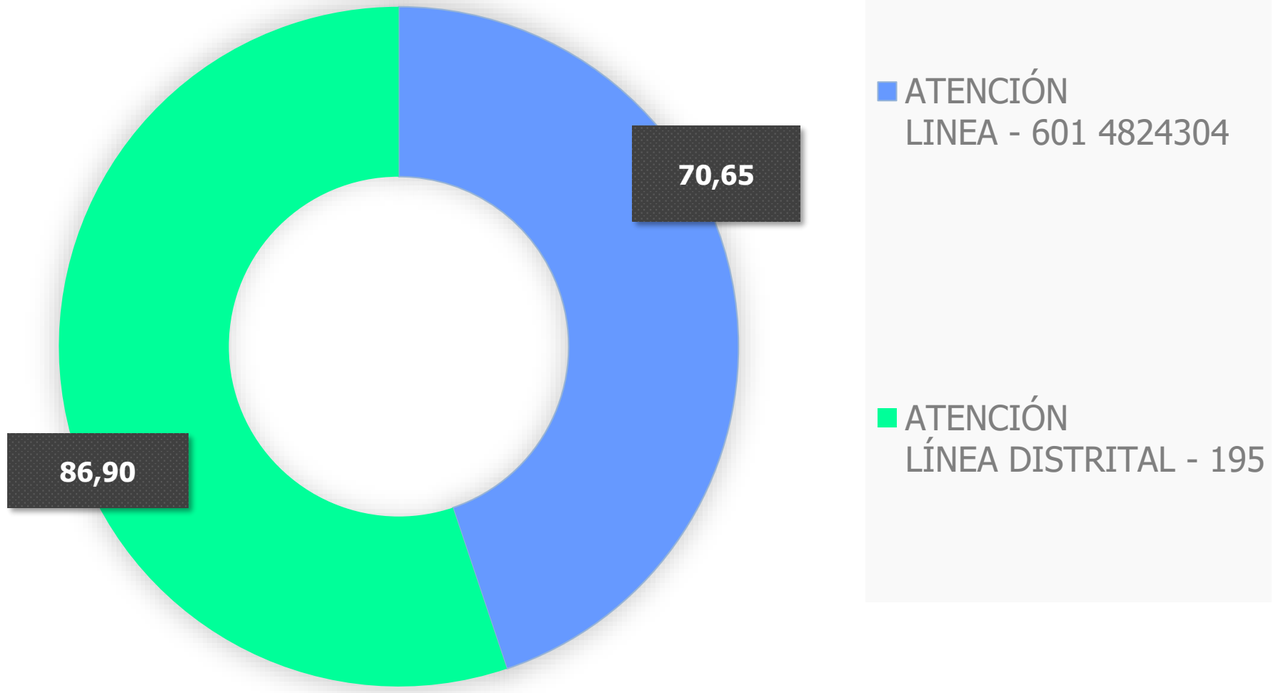
CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 17 solicitudes a otras entidades del distrito.

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

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

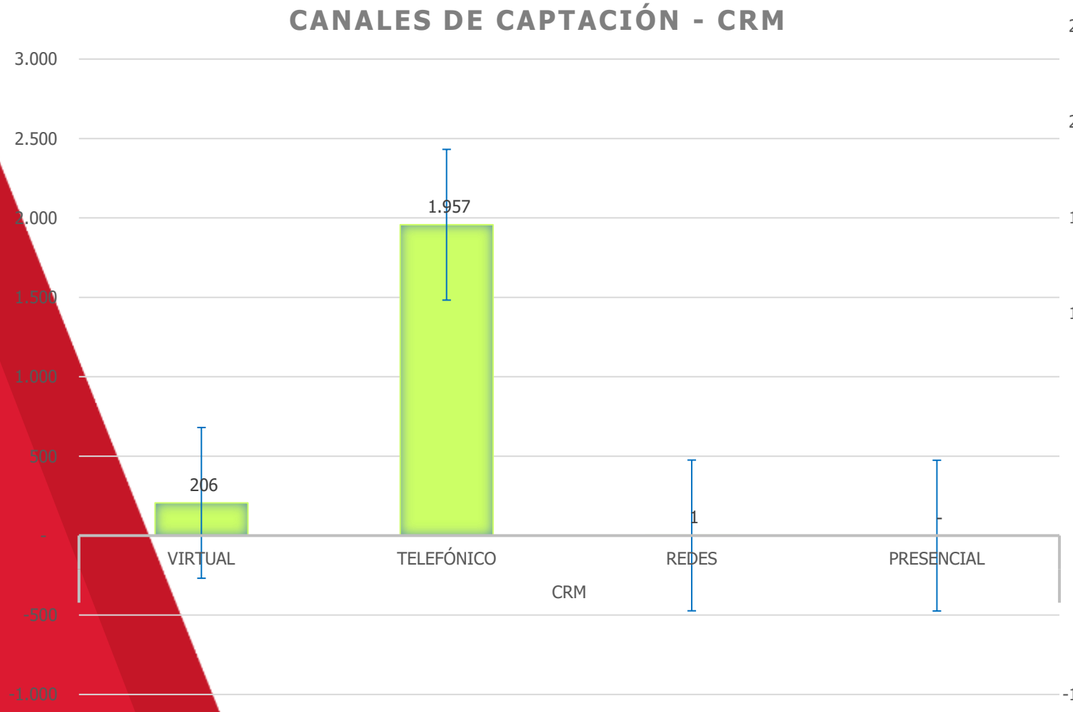
(Por la atención recibida en las líneas telefónicas)

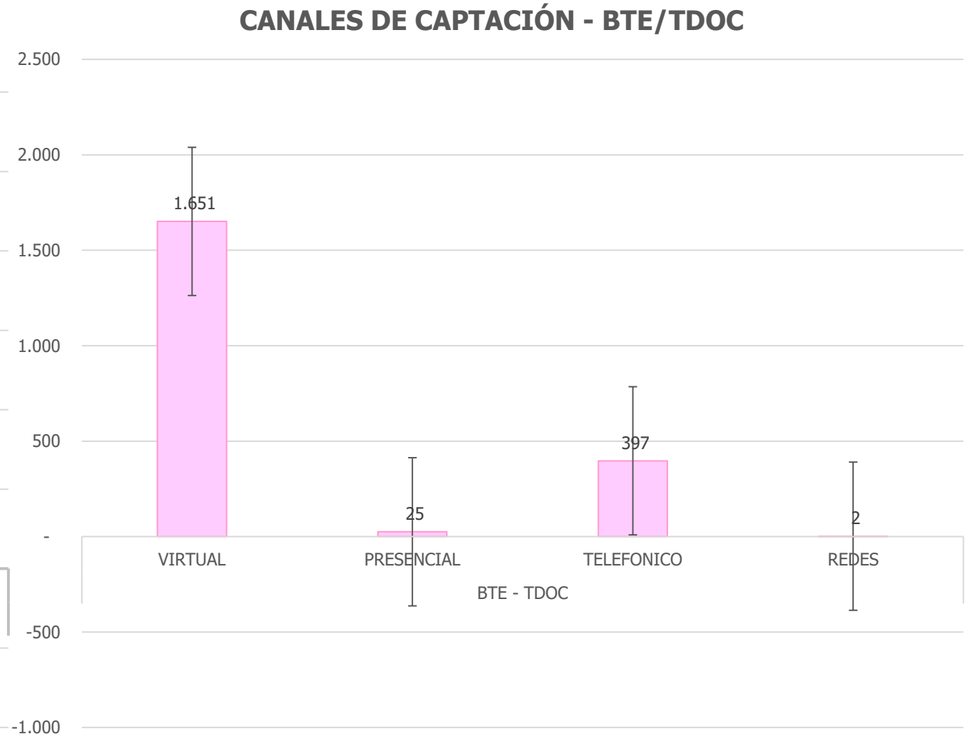


- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 30 de Noviembre de 2024.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de noviembre de 2024, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.053** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.022** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **66.712** requerimientos
Para un total de **68.787**





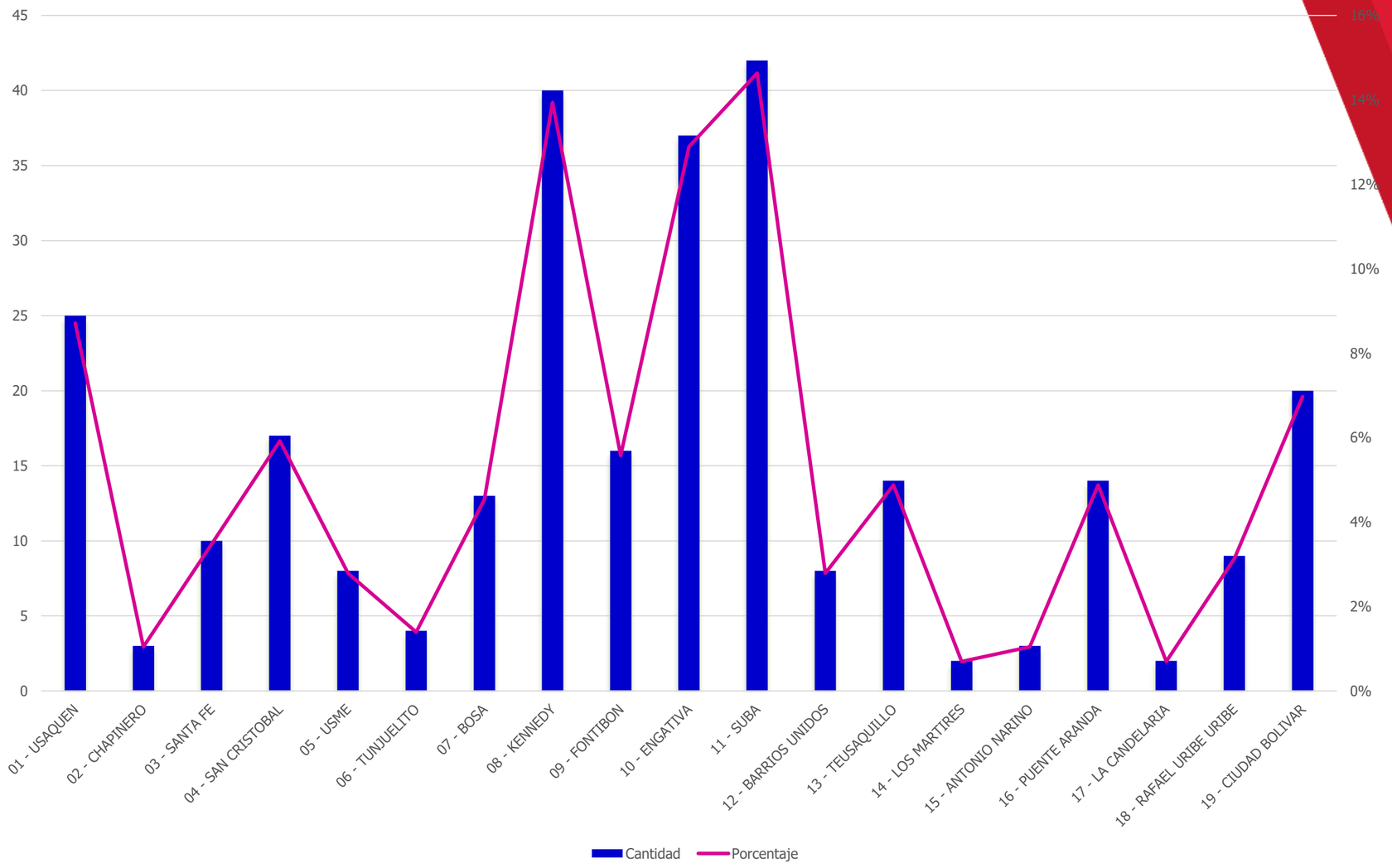
BTE - TDOC	VIRTUAL	1.651
	PRESENCIAL	25
	TELEFONICO	397
	REDES	2
CRM	VIRTUAL	206
	TELEFÓNICO	1.957
	REDES	1
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	64.548

✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 12 días

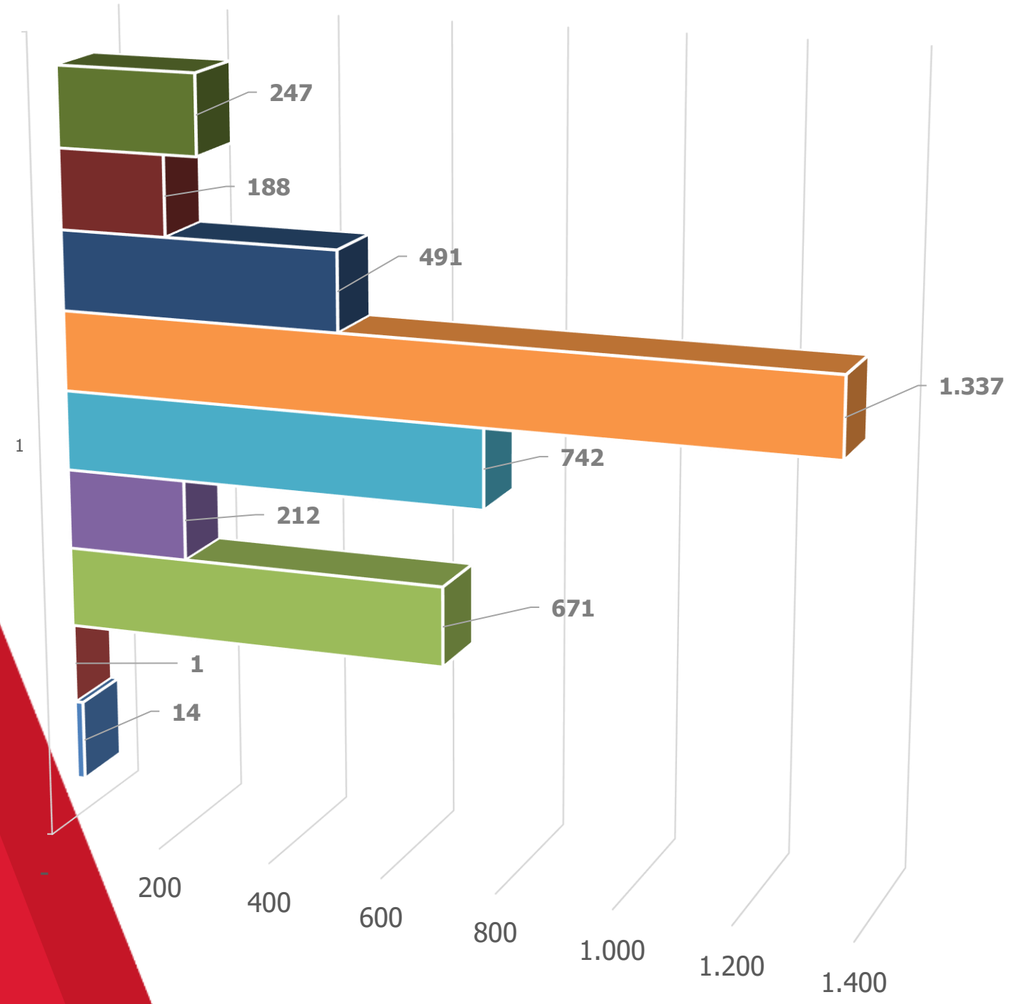
LOCALIDAD

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

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

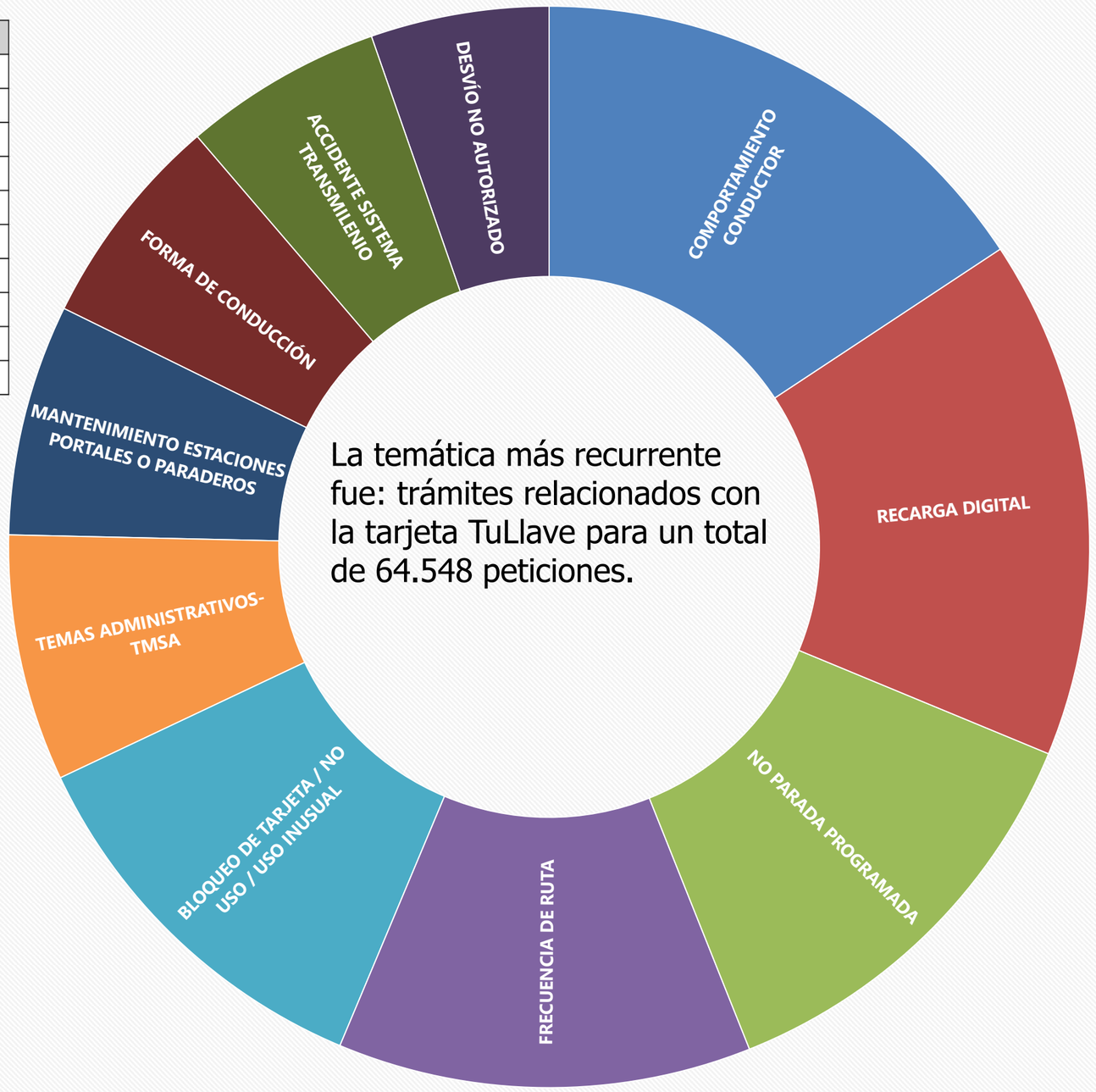


TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD		
	CONSULTA	**14**
	DERECHO DE PETICION INT. GENERAL	**1**
	DERECHO DE PETICION INT. PARTICULAR	**671**
	FELICITACION	**212**
	QUEJA	**742**
	RECLAMO	**1.337**
	SOLICITUD ACCESO A INFORMACION	**491**
	SOLICITUD DE COPIA	**188**
	SUGERENCIA	**247**

- ✓ En el periodo se clasificó 1 denuncia, por posibles actos de corrupción, la cual no prosperó

SUBTEMA RECURRENTE

No.	SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
1	COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	**507**
2	RECARGA DIGITAL	**501**
3	NO PARADA PROGRAMADA	**410**
4	FRECUENCIA DE RUTA	**399**
5	BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	**376**
6	TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	**238**
7	MANTENIMIENTO ESTACIONES PORTALES O PARADERO	**223**
8	FORMA DE CONDUCCIÓN	**208**
9	ACCIDENTE SISTEMA TRANSMILENIO	**192**
10	DESVÍO NO AUTORIZADO	**172**





Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ