

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Diciembre | 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ

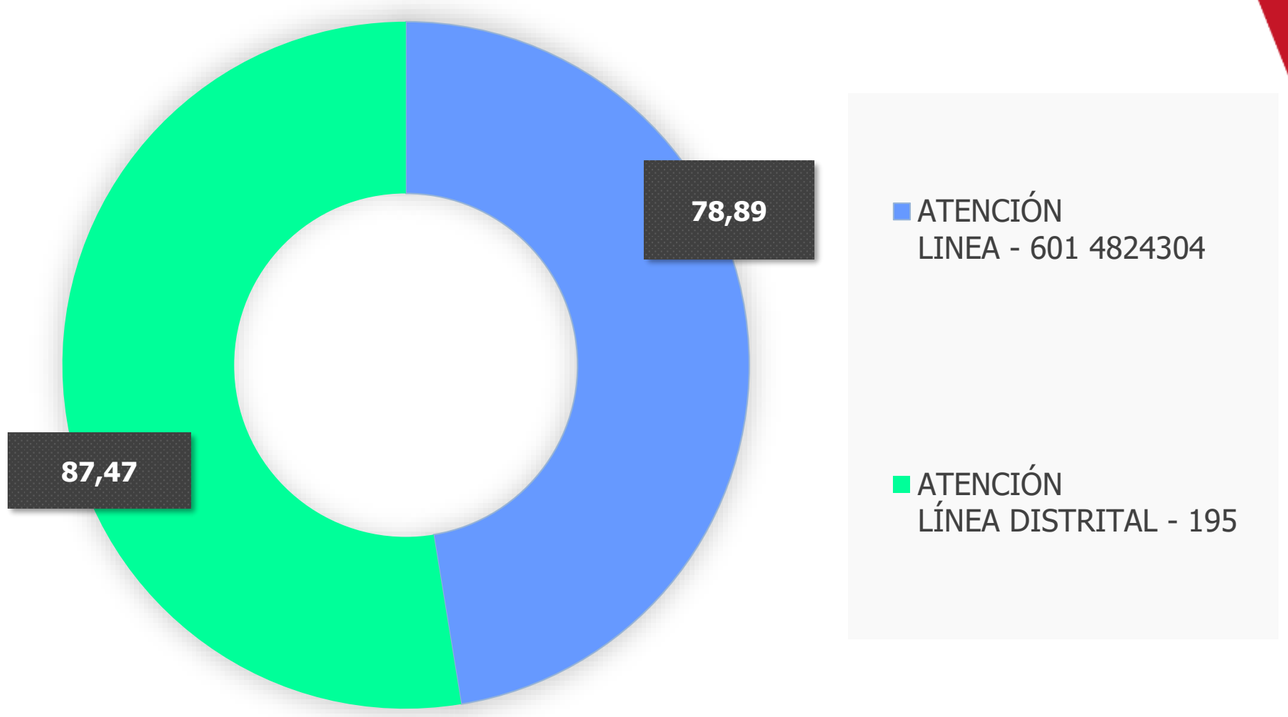
CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 15 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

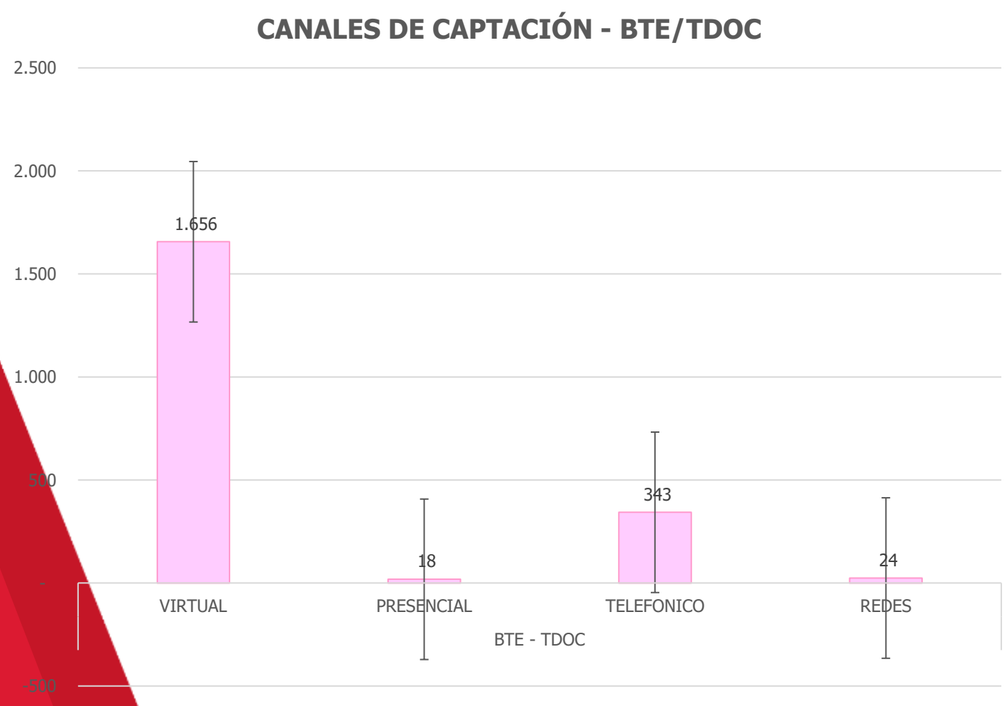
(Por la atención recibida en las líneas telefónicas)

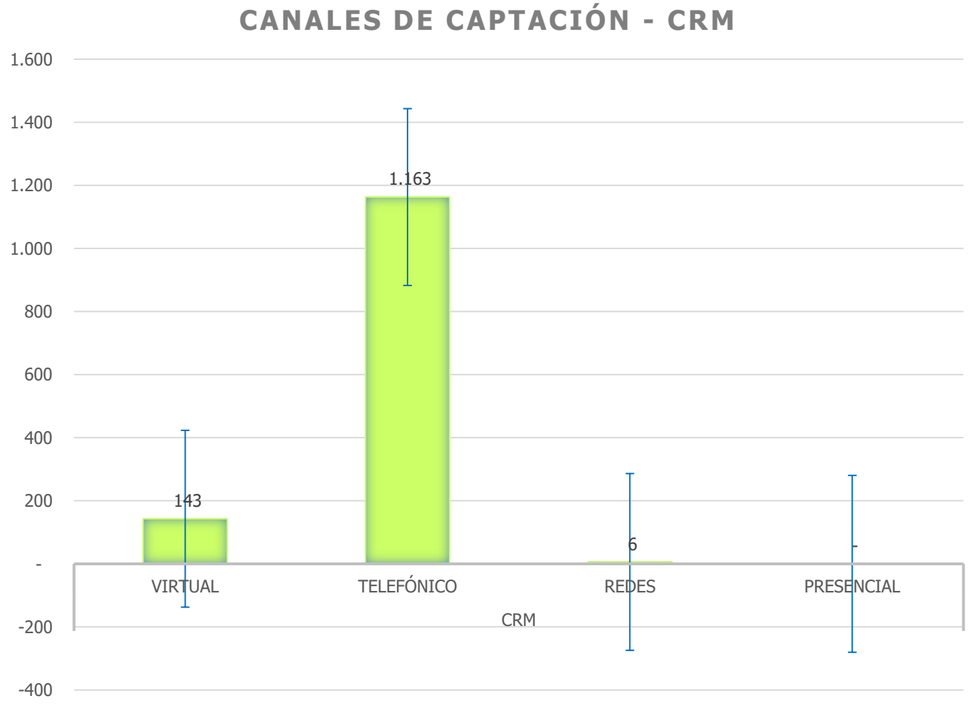


- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de Diciembre de 2024.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de diciembre de 2024, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **925** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.116** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **60.657** requerimientos
Para un total de **62.698**



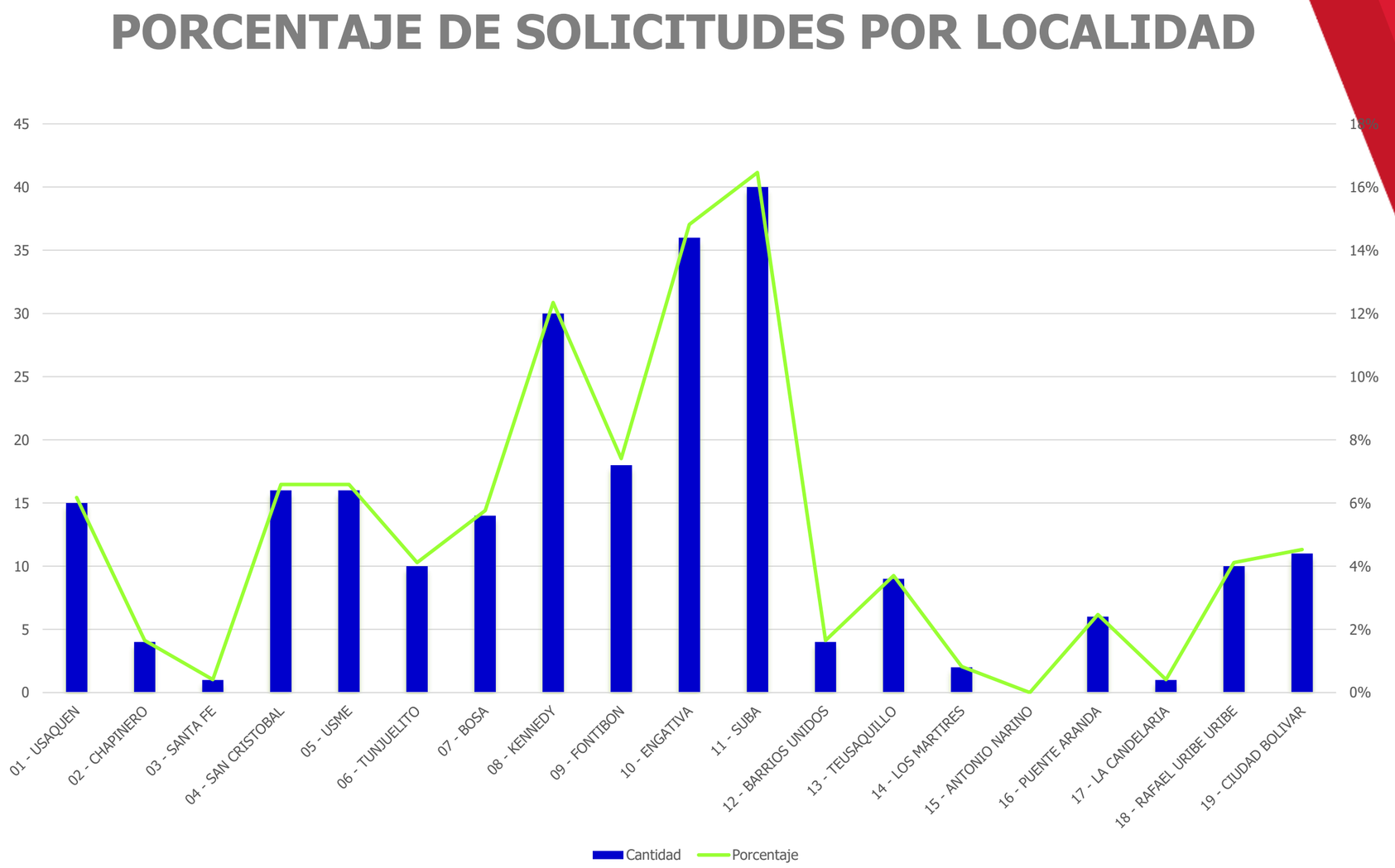


BTE - TDOC	VIRTUAL	1.656
	PRESENCIAL	18
	TELEFONICO	343
	REDES	24
CRM	VIRTUAL	143
	TELEFÓNICO	1.163
	REDES	6
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	59.345

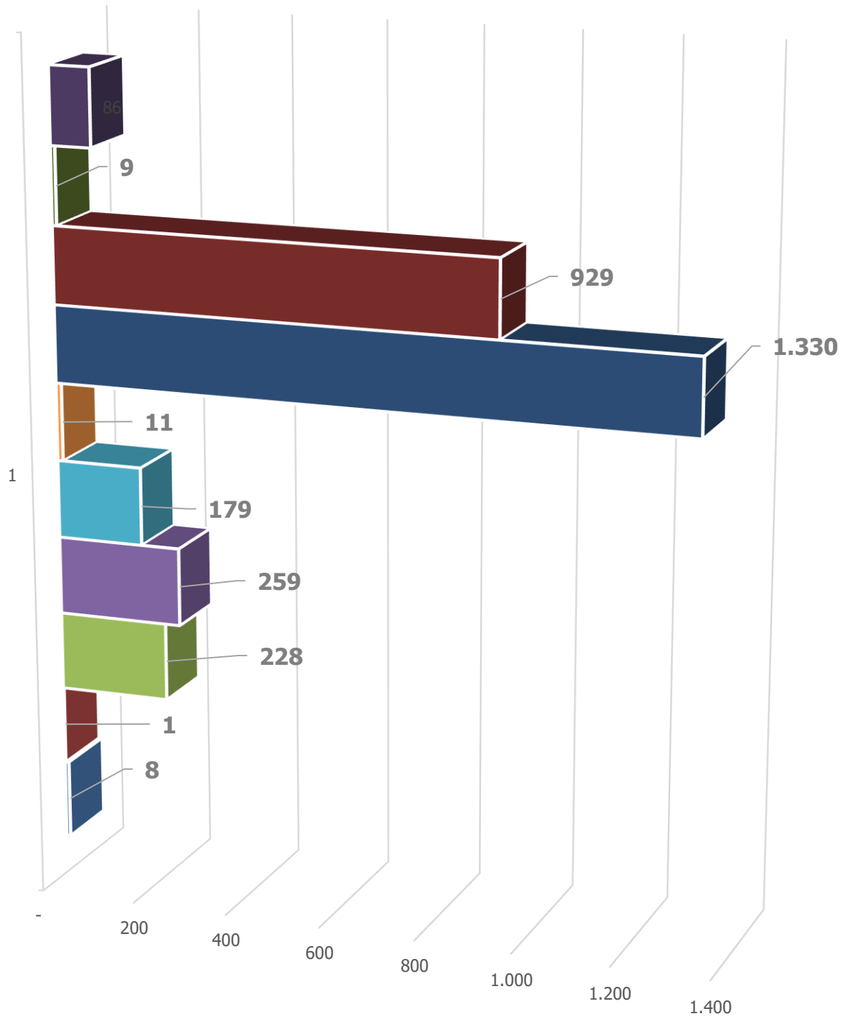
✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 11 días

LOCALIDAD

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



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

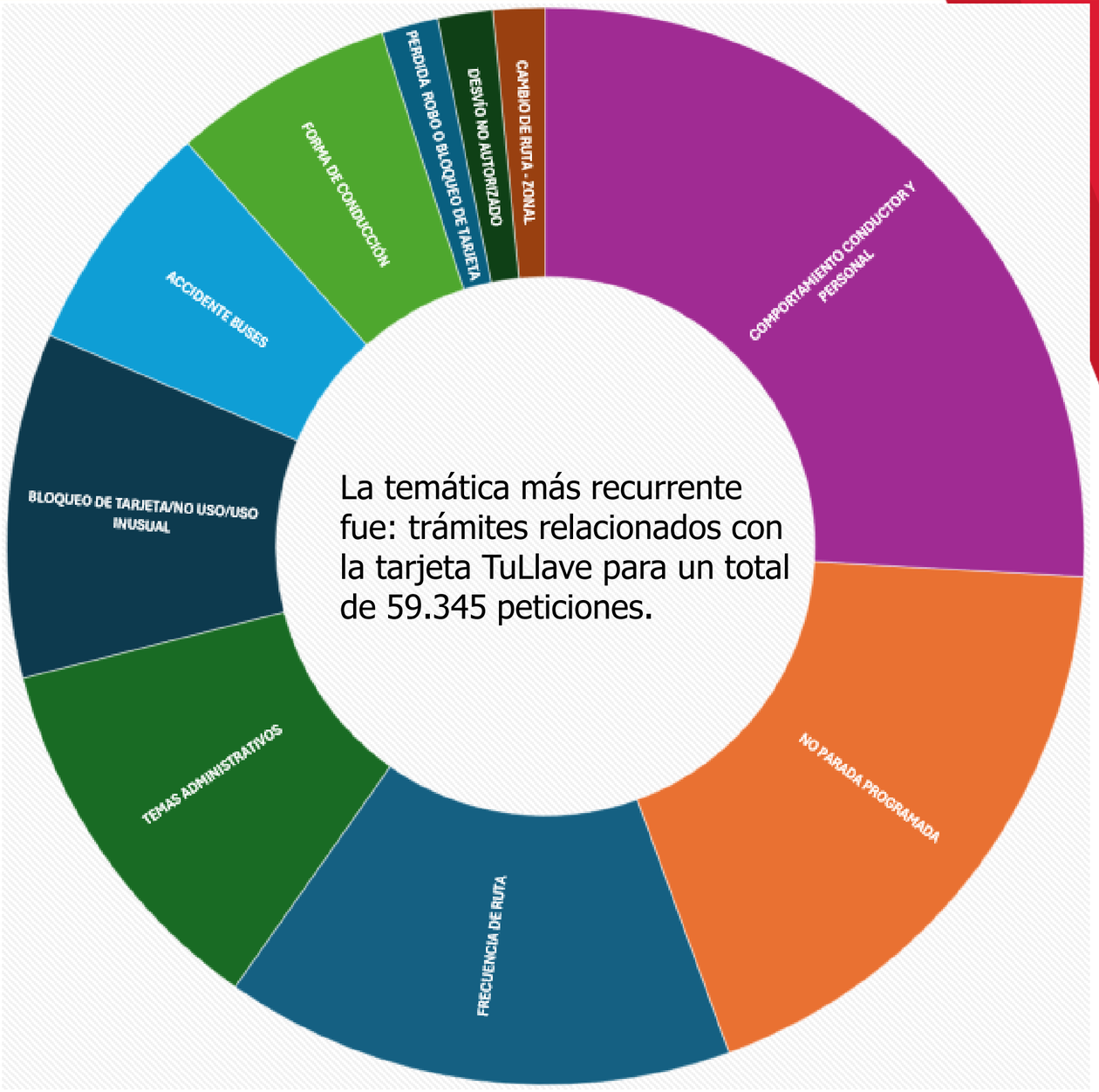


CLASIFICACIÓN SOLICITUDES POR TIPO	TIPO	CANTIDAD
	CONSULTA	8
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	228
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	259
	INFORMACION	179
	FELICITACION	11
	QUEJA	1.330
	RECLAMO	929
	SOLICITUD	9
	SUGERENCIA	86

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

SUBTEMA RECURRENTE

No.	SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
1	FRECUENCIA DE RUTA	352
2	NO PARADA PROGRAMADA	427
3	TEMAS ADMINISTRATIVOS	260
4	ACCIDENTE BUSES	162
5	COMPORTAMIENTO CONDUCTOR Y PERSONAL	596
6	FORMA DE CONDUCCIÓN	153
7	BLOQUEO DE TARJETA/NO USO/USO INUSUAL	238
8	CAMBIO DE RUTA - ZONAL	36
9	DESVÍO NO AUTORIZADO	38
10	PERDIDA ROBO O BLOQUEO DE TARJETA	39



La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 59.345 peticiones.



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ