

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Agosto | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

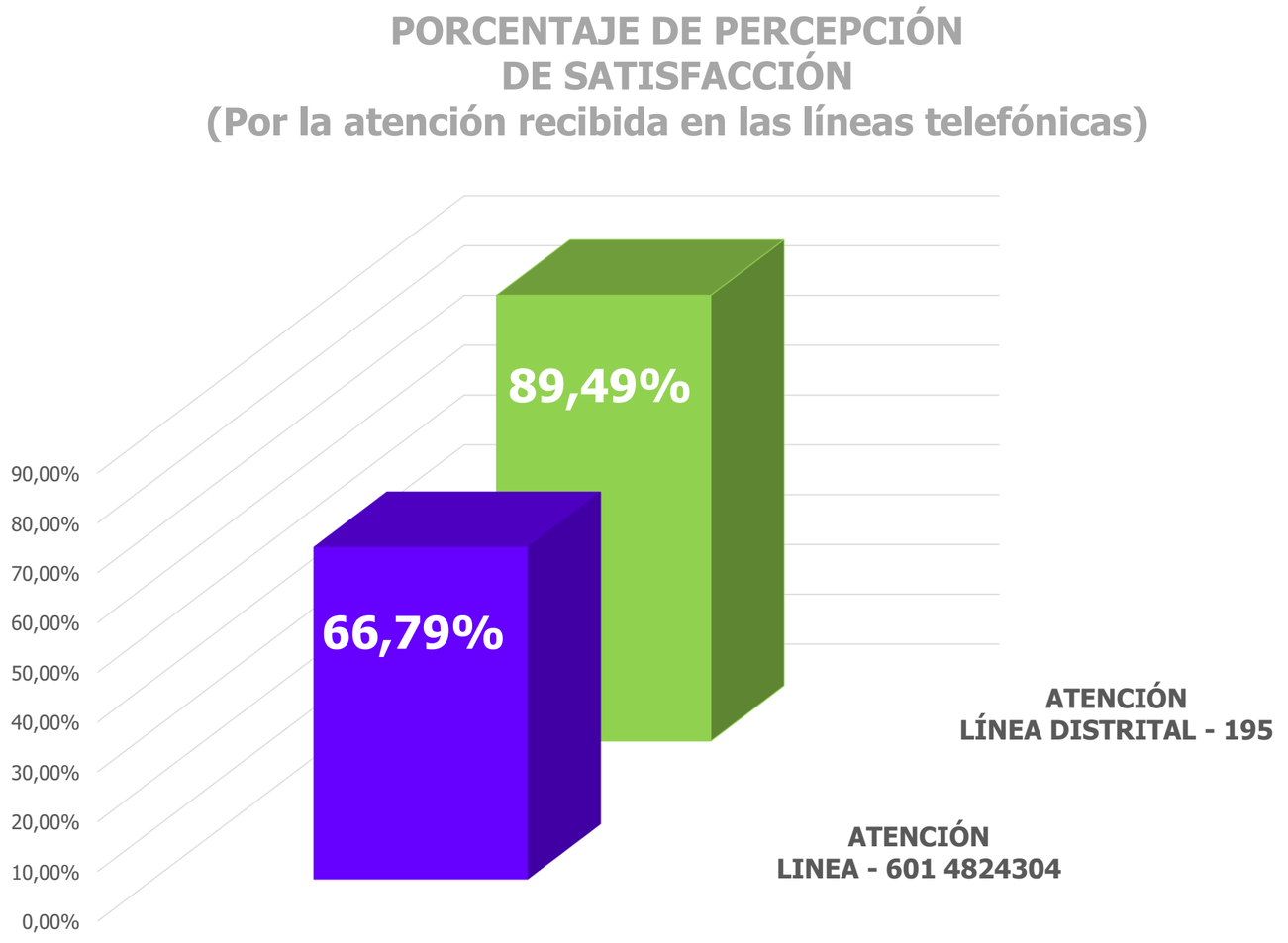
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 128 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	ATENCIÓN LINEA - 601 4824304	66,79%
	ATENCIÓN LÍNEA DISTRITAL - 195	89,49%

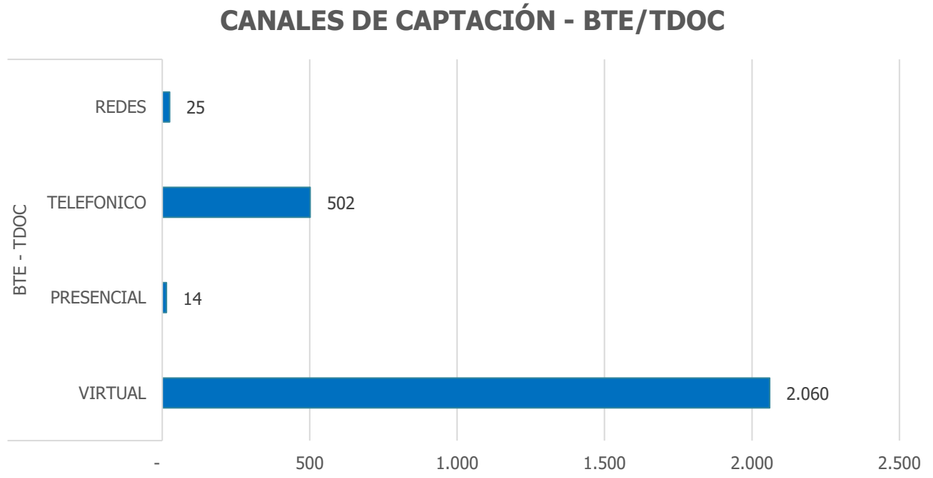


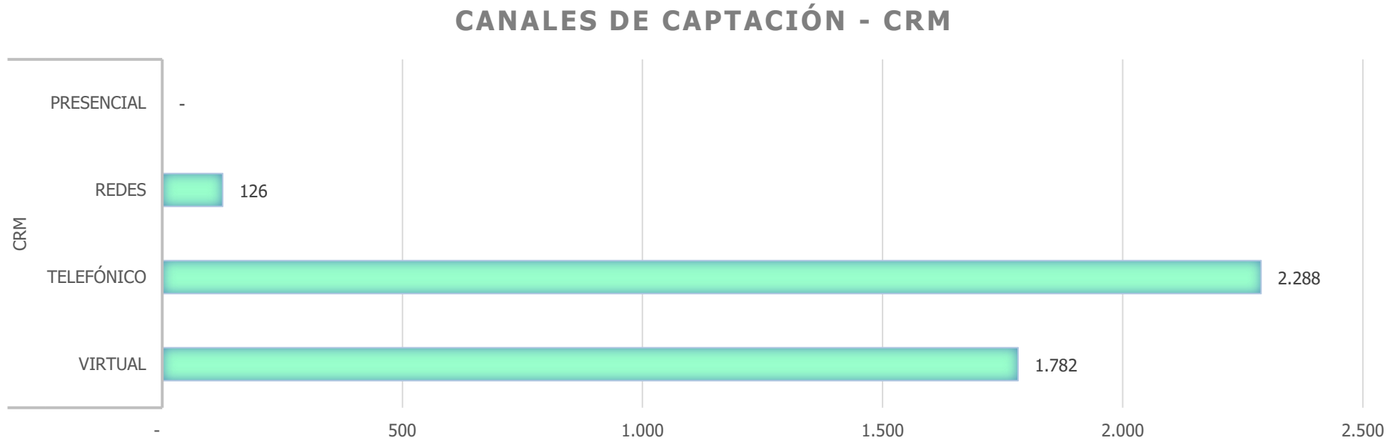
Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de agosto de 2025

CANAL DE INGRESO

En el periodo de agosto de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.462** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.139** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **63.906** requerimientos
Para un total de **66.507**

BTE - TDOC	VIRTUAL	2.060
	PRESENCIAL	14
	TELEFONICO	502
	REDES	25
CRM	VIRTUAL	1.782
	TELEFÓNICO	2.288
	REDES	126
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	59.710
TOTAL		66.507

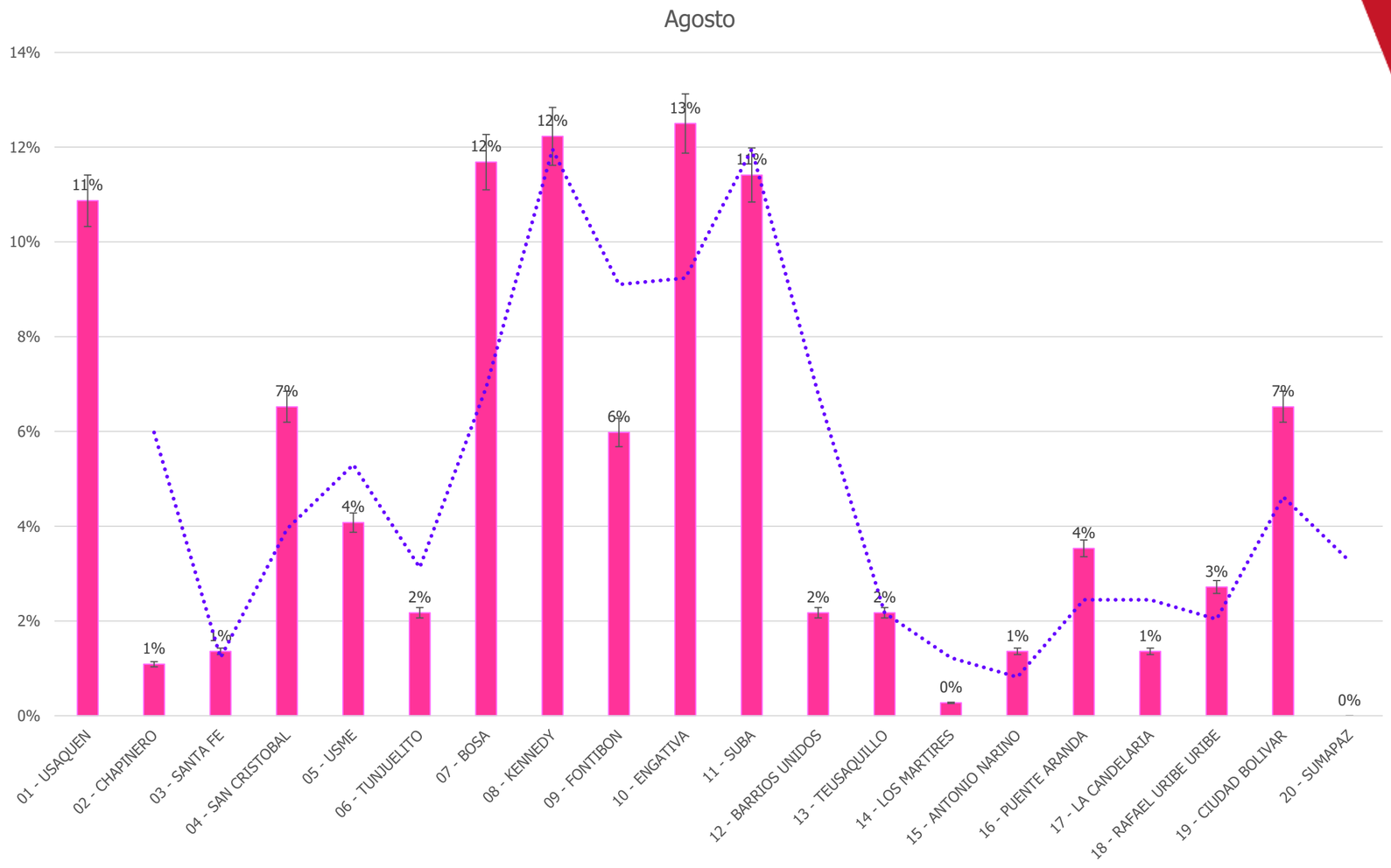




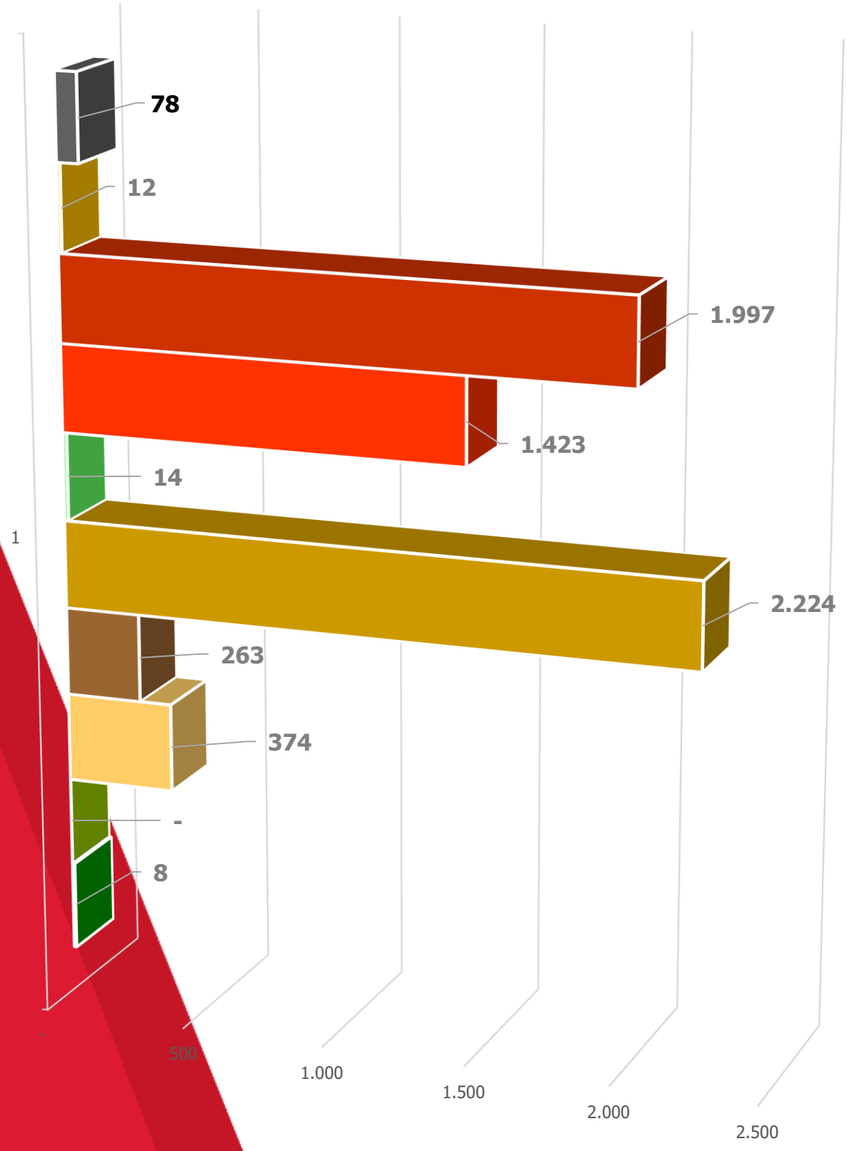
LOCALIDAD

Porcentaje de Solicitudes por Localidad

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



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO / PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÌA

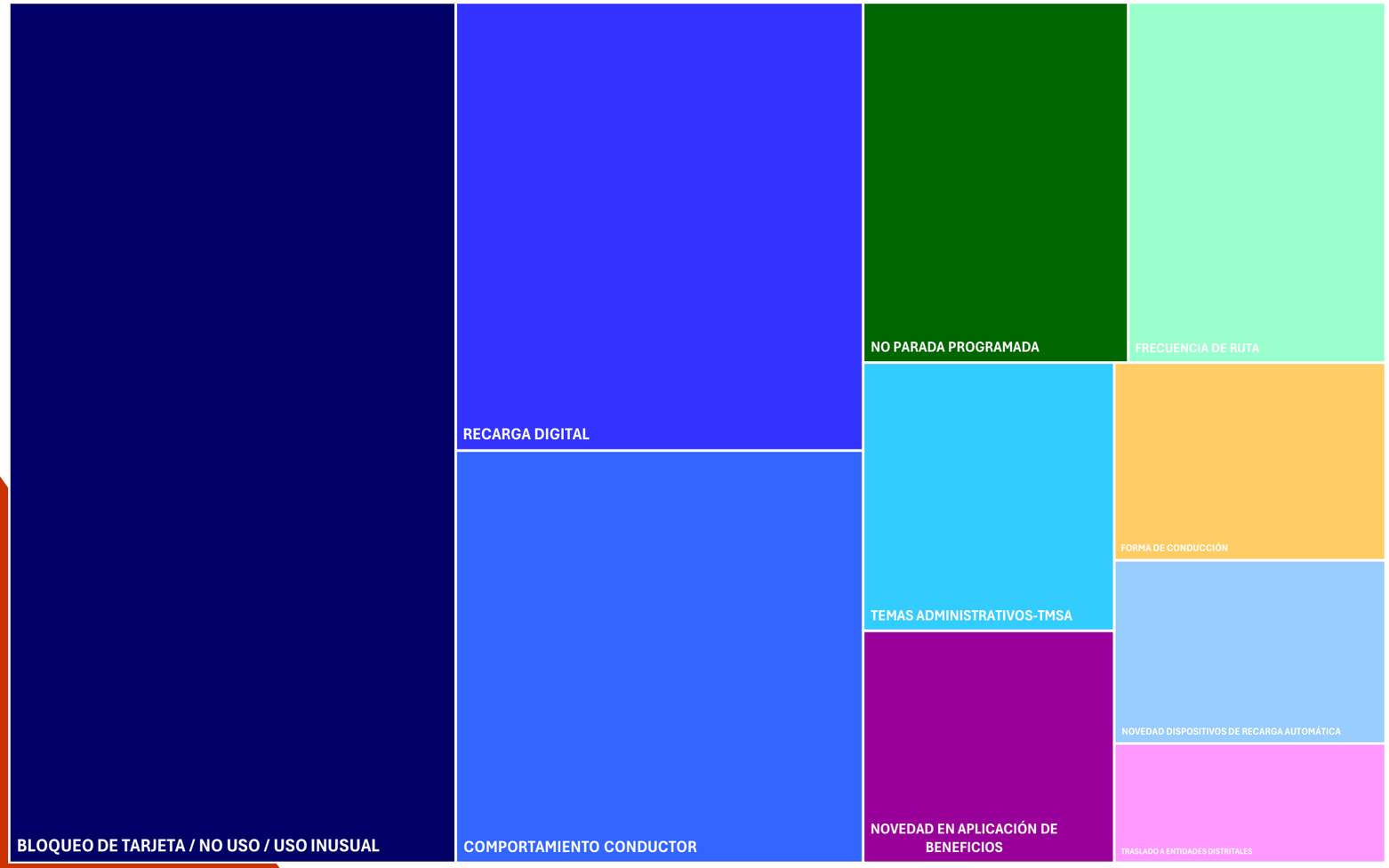


	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	8
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	374
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	263
	INFORMACION	2.224
	FELICITACION	14
	QUEJA	1.423
	RECLAMO	1.997
	SOLICITUD	12
	SUGERENCIA	78

	TIPO	DIAS
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR	CONSULTA	8
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
	FELICITACION	11
	QUEJA	8
	RECLAMO	9
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
	SOLICITUD DE COPIA	5
	SUGERENCIA	11

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

SUBTEMA RECURRENTE



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

Total 59.710

SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1518
RECARGA DIGITAL	721
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	663
NO PARADA PROGRAMADA	377
FRECUENCIA DE RUTA	366
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	266
NOVEDAD EN APLICACIÓN DE BENEFICIOS	230
FORMA DE CONDUCCIÓN	212
NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMÁTICA	196
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	128



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ