

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Octubre | 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

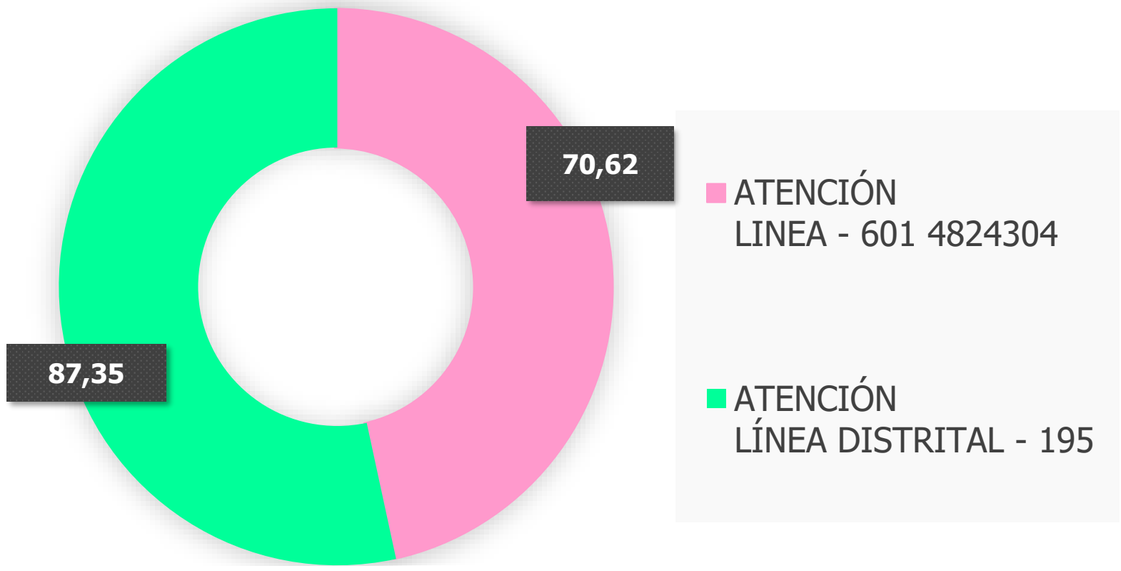
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 5 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

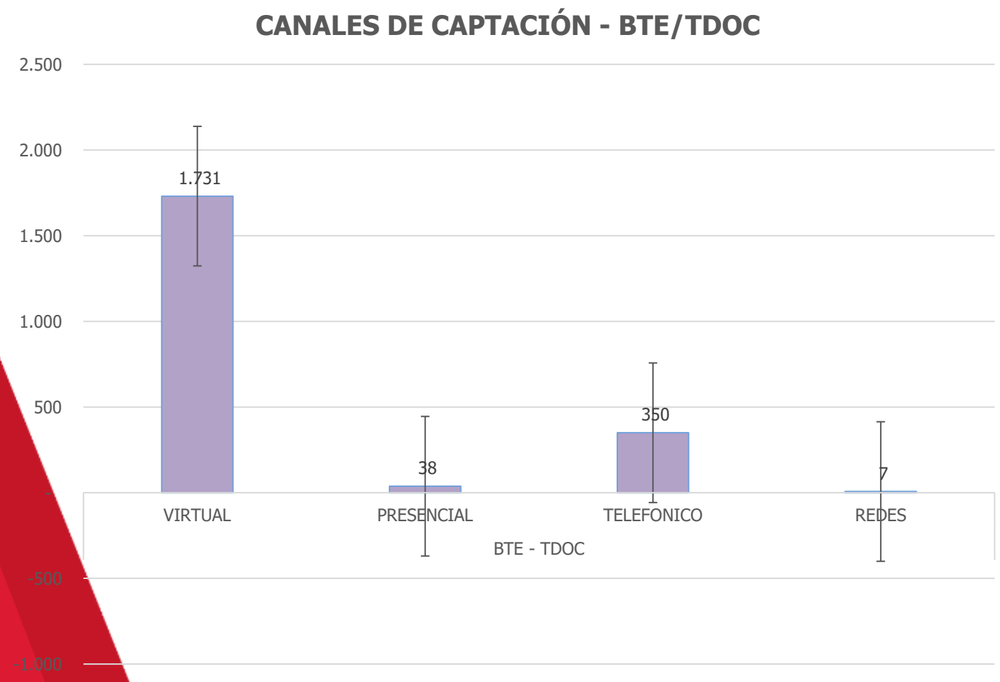


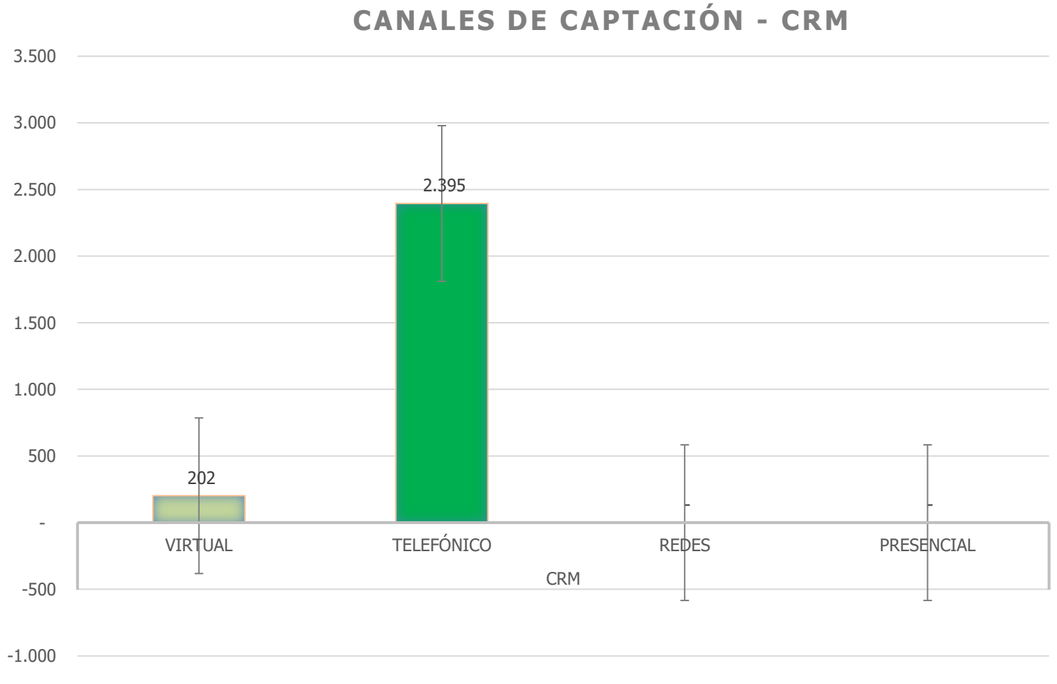
- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de Octubre de 2024.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de octubre de 2024, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” - **990** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.136** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **71.894** requerimientos
Para un total de **74.020**

BTE - TDOC	VIRTUAL	1.731
	PRESENCIAL	38
	TELEFONICO	350
	REDES	7
CRM	VIRTUAL	202
	TELEFÓNICO	2.395
	REDES	-
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	69.297





✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: **5 días**

LOCALIDAD

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

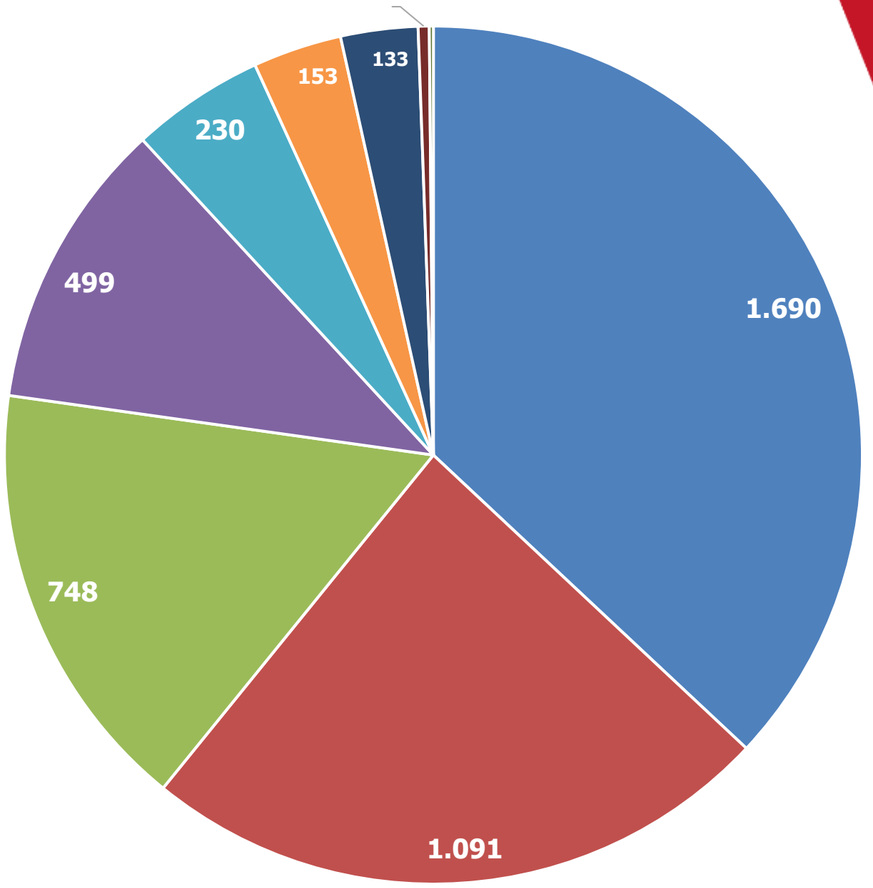


Localidad	Porcentaje
01 - USAQUEN	7%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	3%
04 - SAN CRISTOBAL	3%
05 - USME	5%
06 - TUNJUELITO	2%
07 - BOSA	6%
08 - KENNEDY	9%
09 - FONTIBON	7%
10 - ENGATIVA	16%
11 - SUBA	14%
12 - BARRIOS UNIDOS	2%
13 - TEUSAQUILLO	2%
14 - LOS MARTIRES	2%
15 - ANTONIO NARINO	3%
16 - PUENTE ARANDA	5%
17 - LA CANDELARIA	1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	6%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6%

TIPO DE REQUERIMIENTO

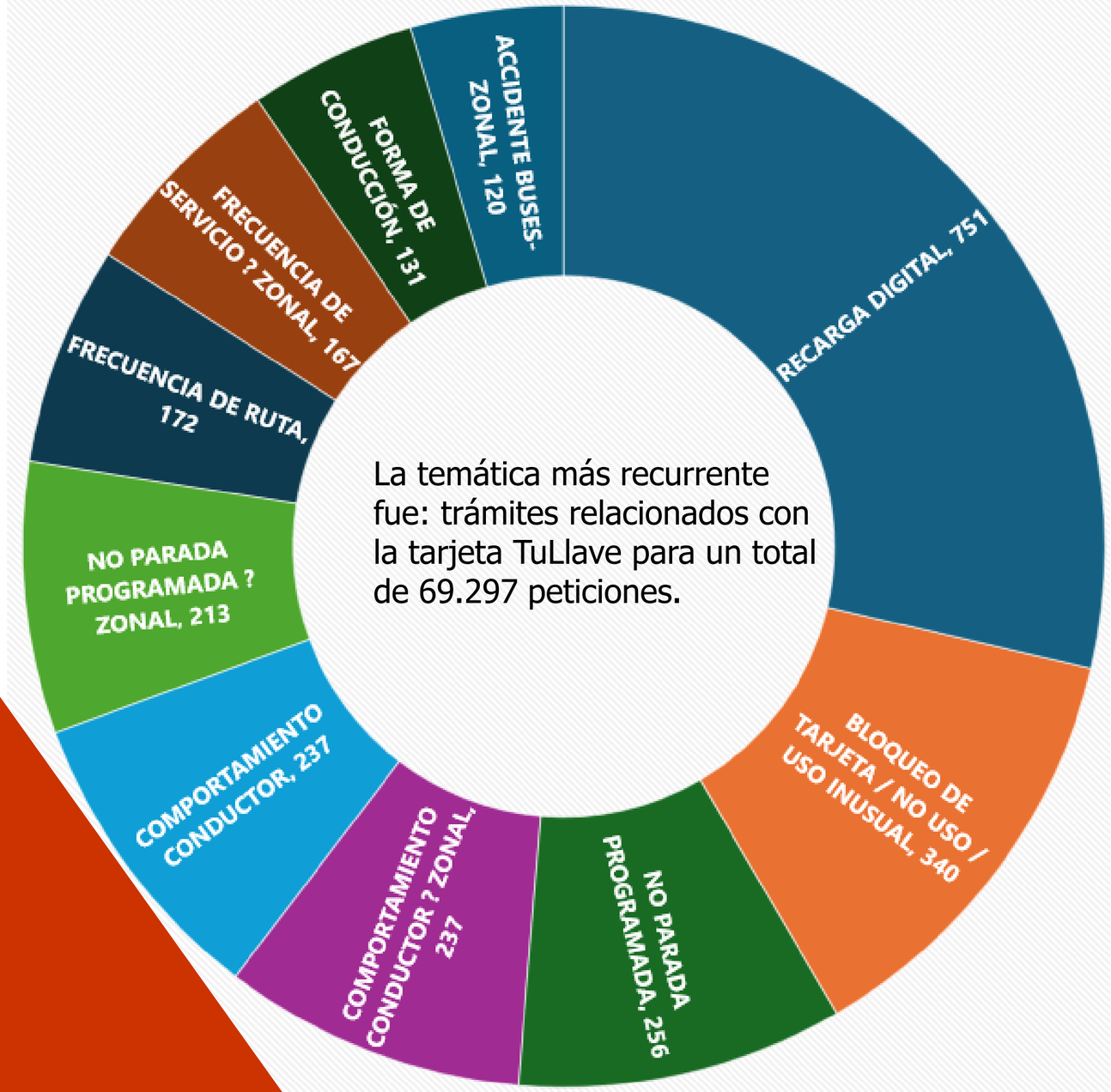
- ✓ En el periodo no se clasificaron denuncias por posibles actos de corrupción.

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD		
	RECLAMO	**1.690**
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PART.	**1.091**
	QUEJA	**748**
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	**499**
	SOLICITUD DE COPIA	**230**
	FELICITACION	**153**
	SUGERENCIA	**133**
	CONSULTA	**19**
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GEN.	**7**



- ➢ La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave con un total de 69.297 peticiones.

SUBTEMA RECURRENTE



La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 69.297 peticiones.

SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
RECARGA DIGITAL	751
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	340
NO PARADA PROGRAMADA	256
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	237
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ? ZONAL	237
NO PARADA PROGRAMADA ? ZONAL	213
FRECUENCIA DE RUTA	172
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	167
FORMA DE CONDUCCIÓN	131
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	120



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ