

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Febrero | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

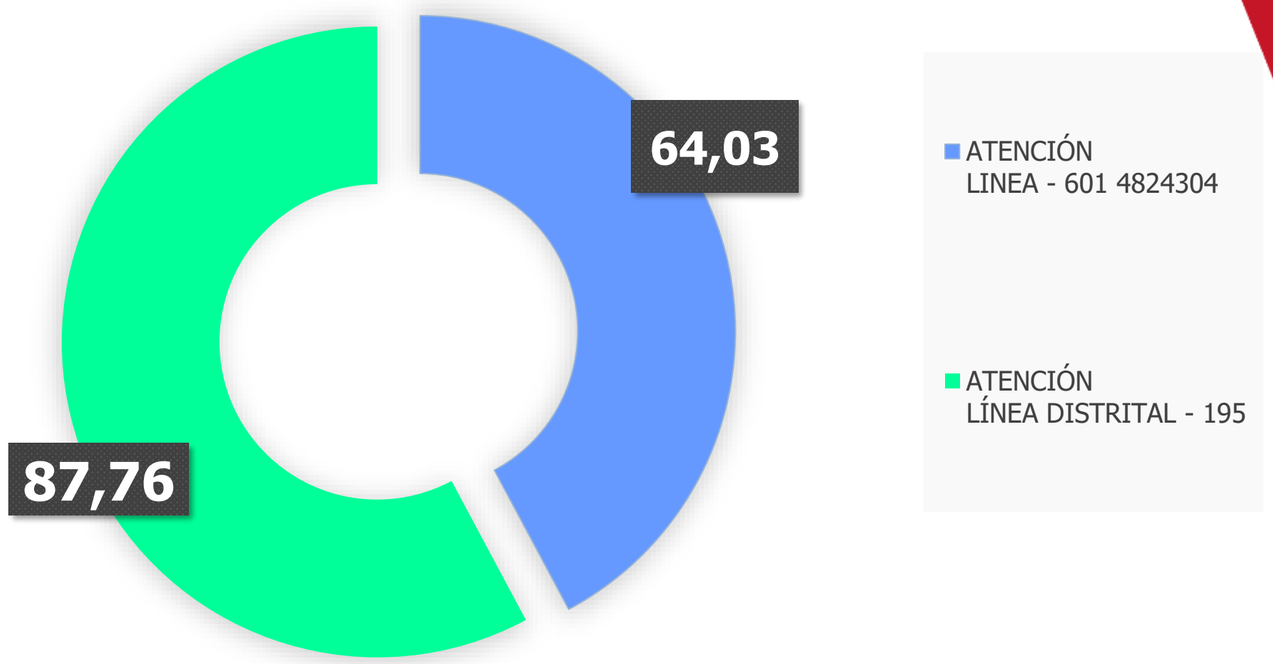
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 27 solicitudes a otras entidades del distrito.

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

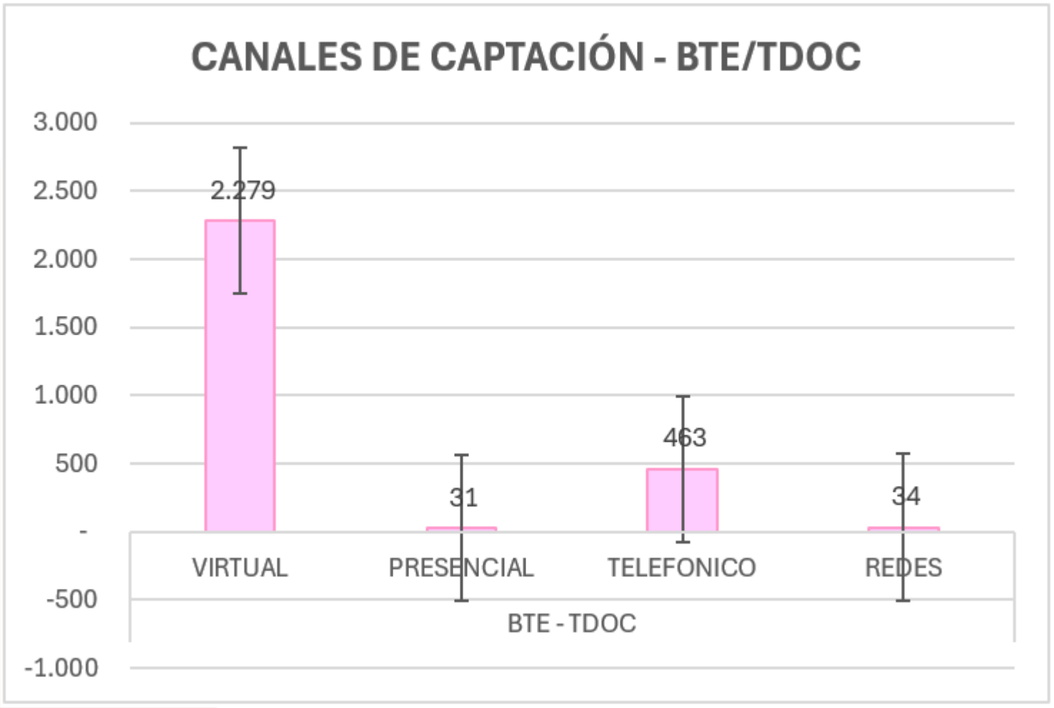
PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN
(Por la atención recibida en las líneas telefónicas)

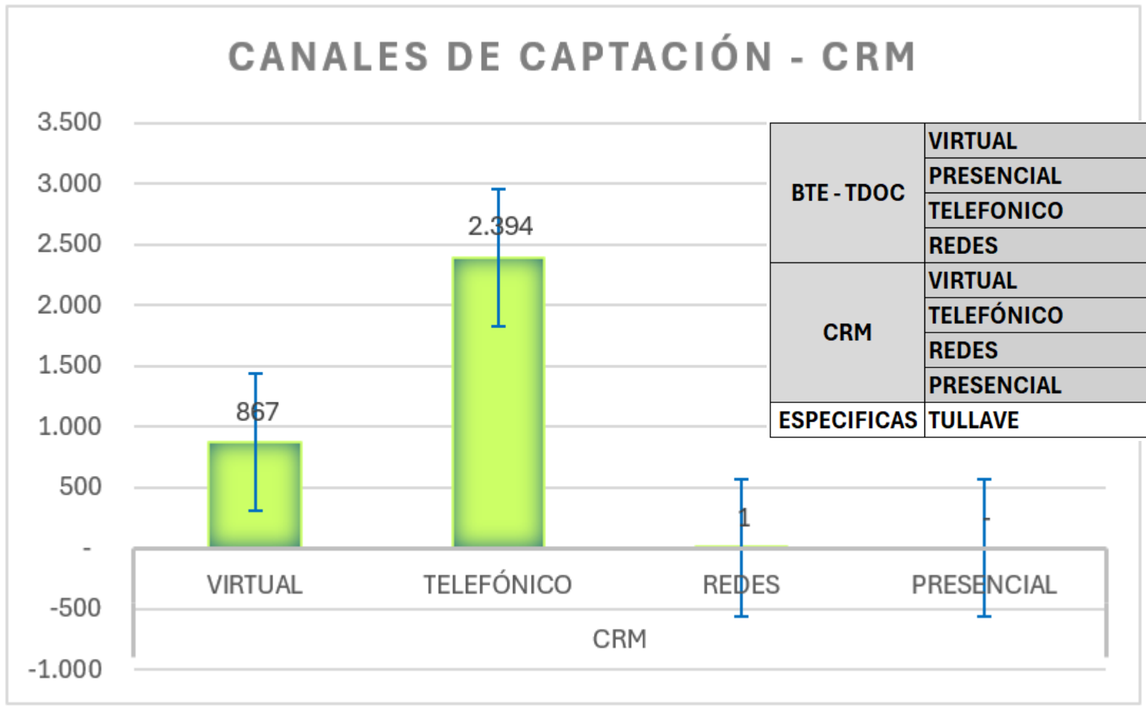


- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 28 de febrero de 2025.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de febrero de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.368** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.439** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **73.481** requerimientos
Para un total de **76.288**



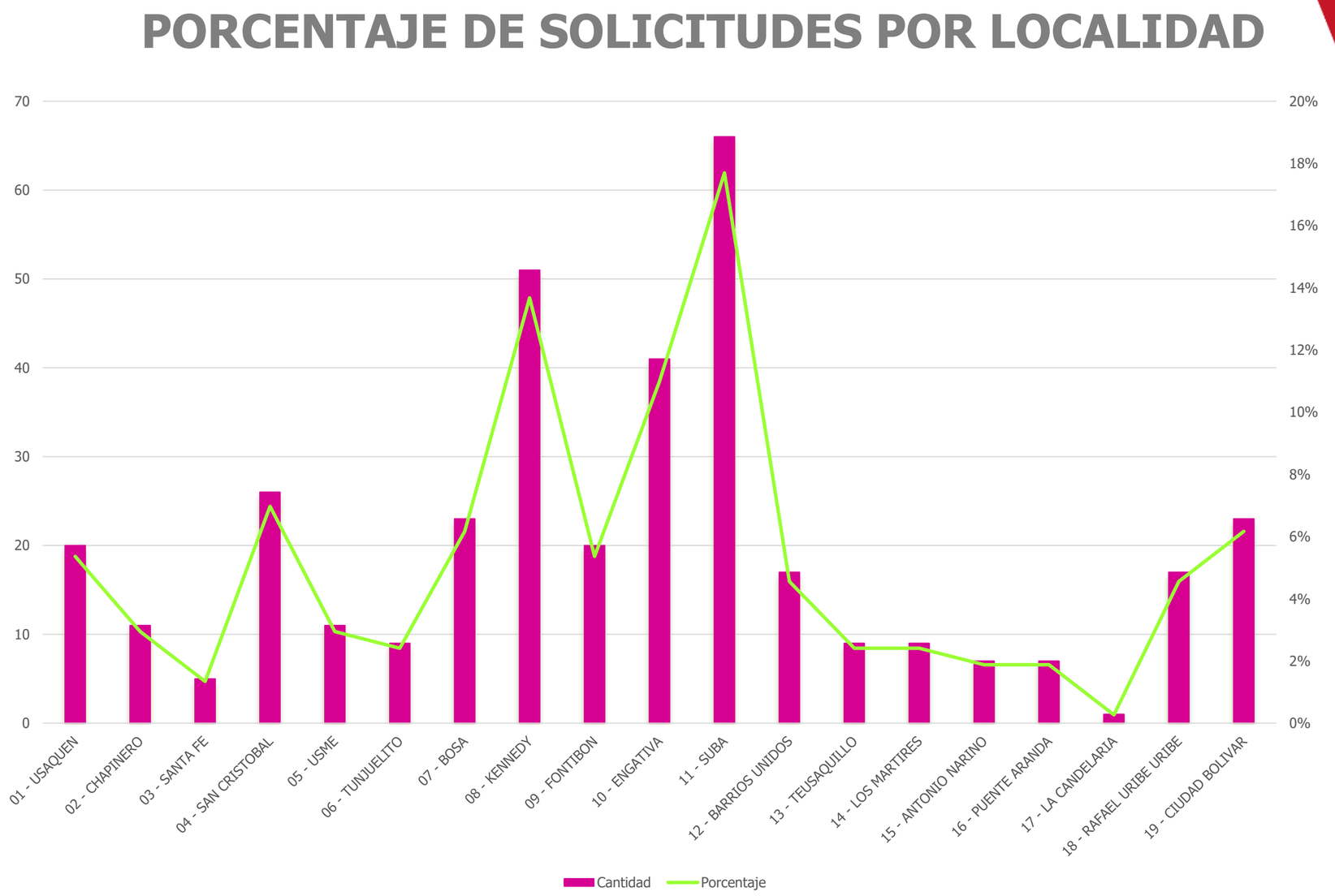


BTE - TDOC	VIRTUAL	2.279
	PRESENCIAL	31
	TELEFONICO	463
	REDES	34
CRM	VIRTUAL	867
	TELEFÓNICO	2.394
	REDES	1
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	70.219

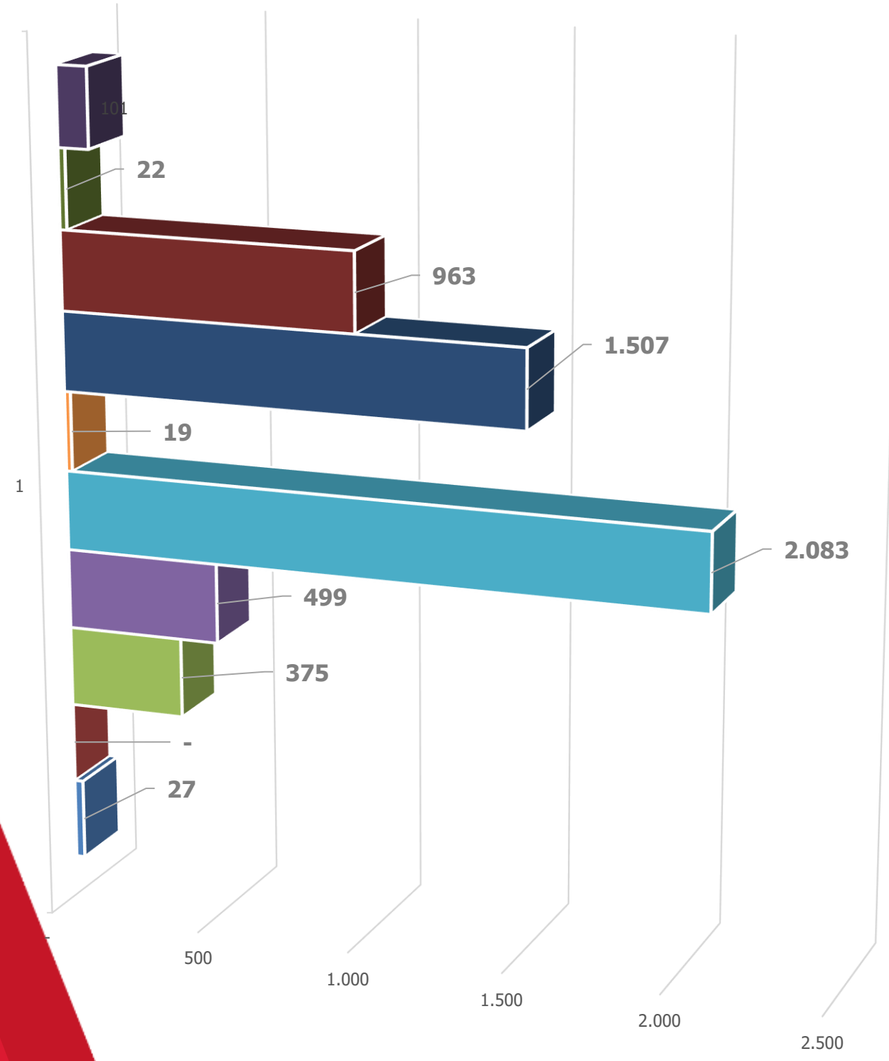
- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 10 días

LOCALIDAD

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



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

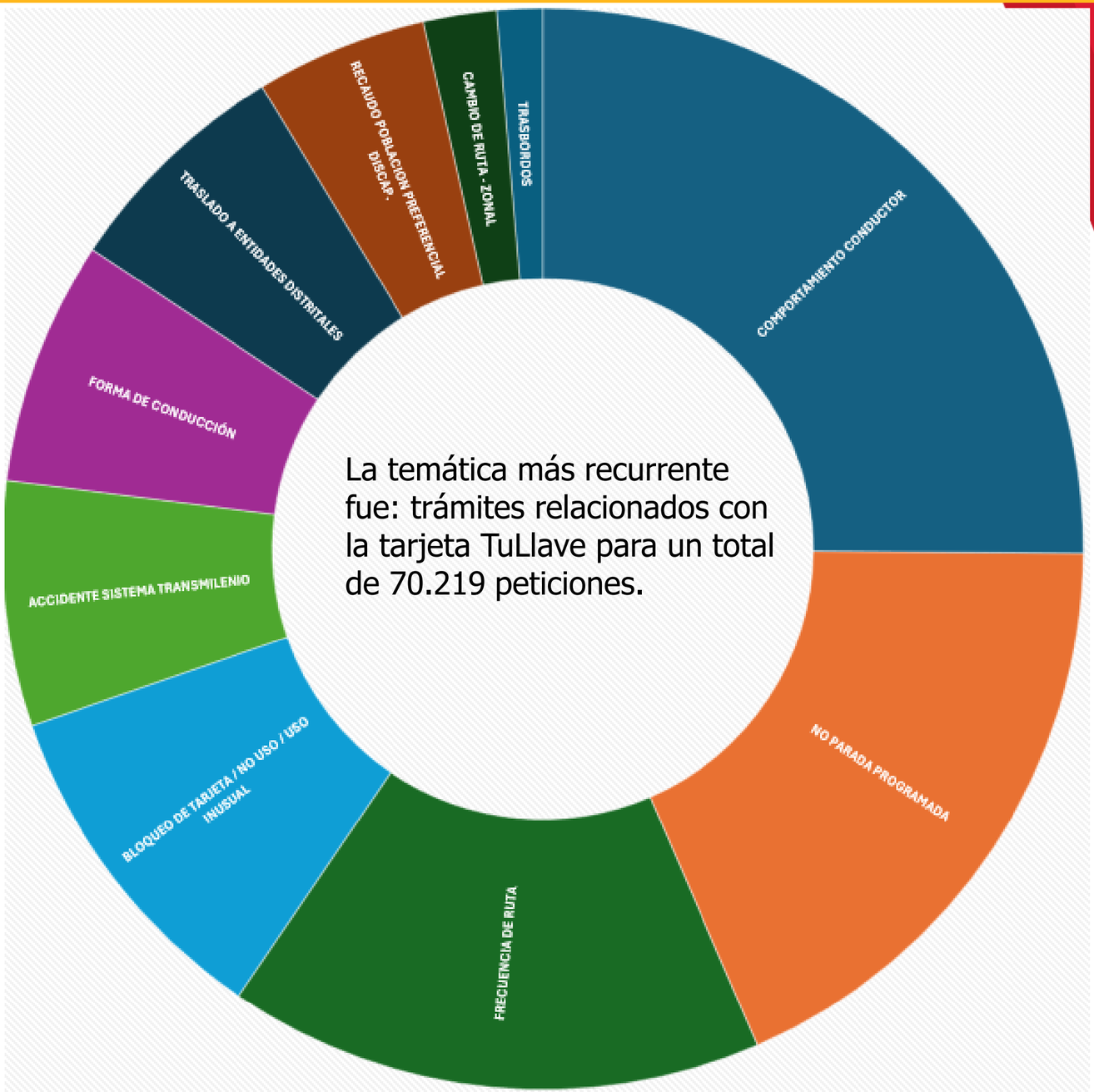


CLASIFICACIÓN SOLICITUDES POR TIPO	TIPO	CANTIDAD
	CONSULTA	27
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	-
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	375
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	499
	INFORMACIÓN	2.083
	FELICITACIÓN	19
	QUEJA	1.507
	RECLAMO	963
	SOLICITUD	22
	SUGERENCIA	101

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

SUBTEMA RECURRENTE

No.	SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
1	COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	587
2	NO PARADA PROGRAMADA	429
3	FRECUENCIA DE RUTA	374
4	BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	238
5	FORMA DE CONDUCCIÓN	171
6	ACCIDENTE SISTEMA TRANSMILENIO	171
7	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	163
8	RECAUDO POBLACION PREFERENCIAL DISCAP.	120
9	CAMBIO DE RUTA - ZONAL	51
10	TRASBORDOS	32



La temática más recurrente fue: trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 70.219 peticiones.



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ