

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Julio | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ

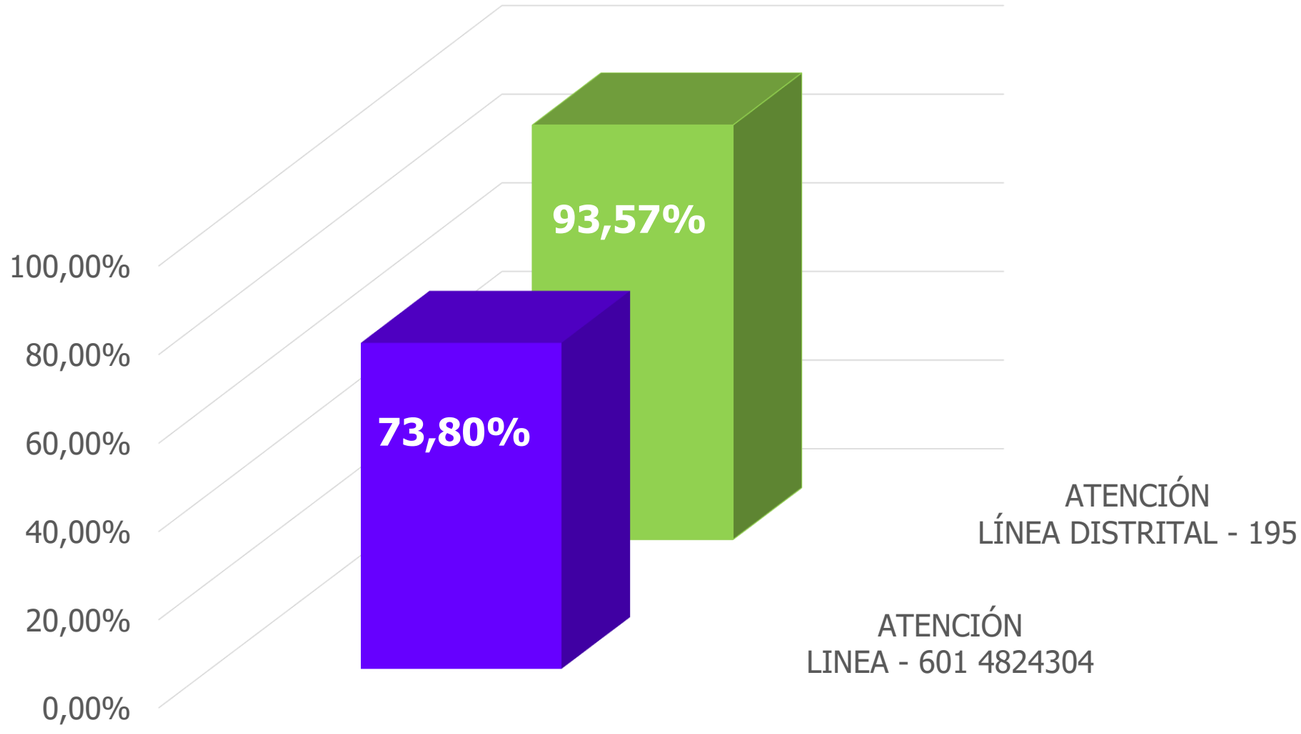
CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 37 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	73,80%
	ATENCIÓN LÍNEA DISTRITAL - 195	93,57%

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

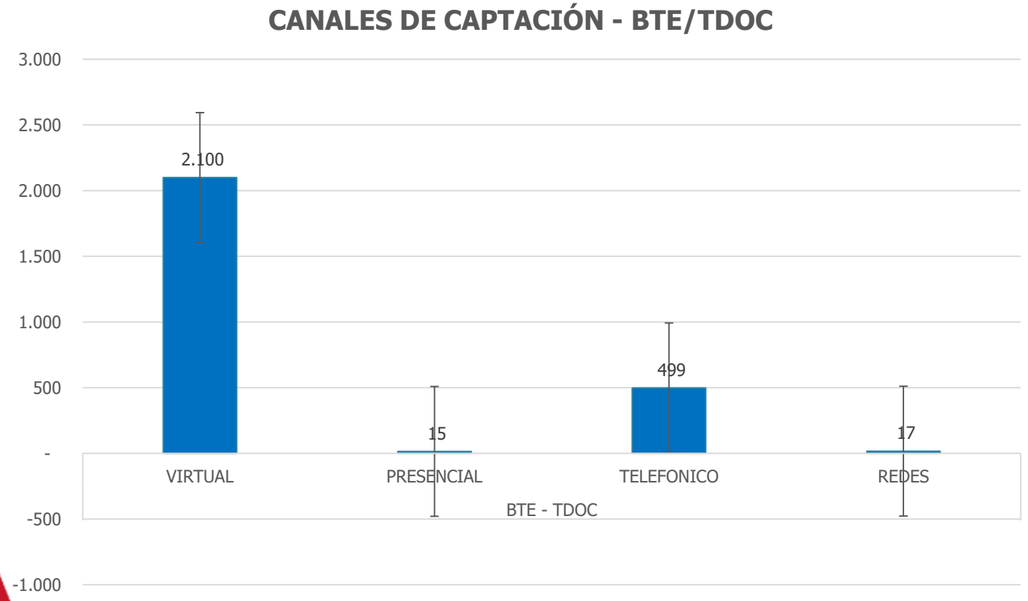


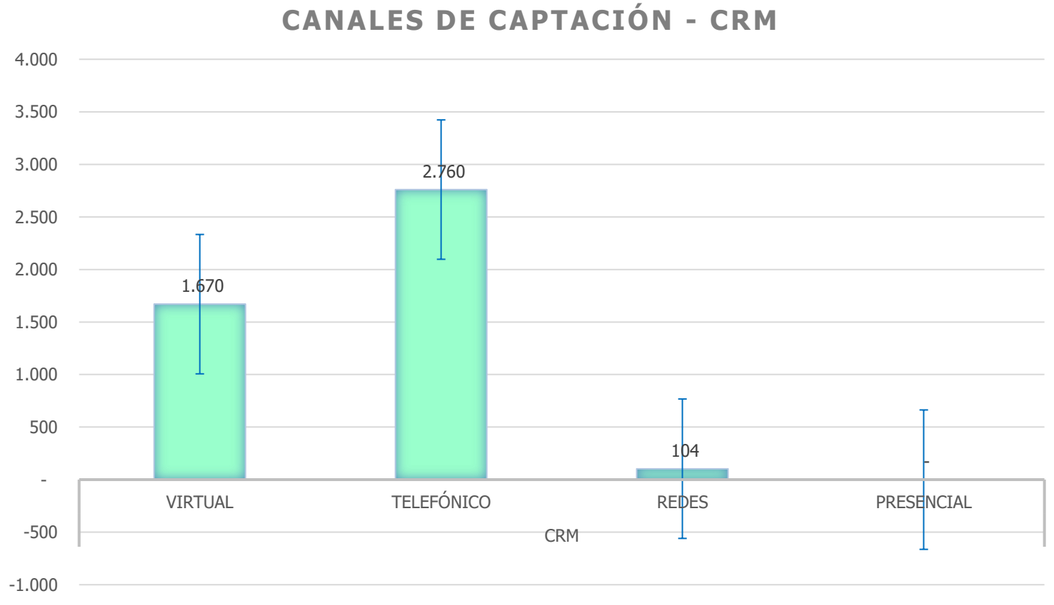
Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de Julio de 2025

CANAL DE INGRESO

En el periodo de julio de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.375** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.256** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **65.992** requerimientos
Para un total de **68.623**

BTE - TDOC	VIRTUAL	2.100
	PRESENCIAL	15
	TELEFONICO	499
	REDES	17
CRM	VIRTUAL	1.670
	TELEFÓNICO	2.760
	REDES	104
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	61.458
TOTAL		68.623

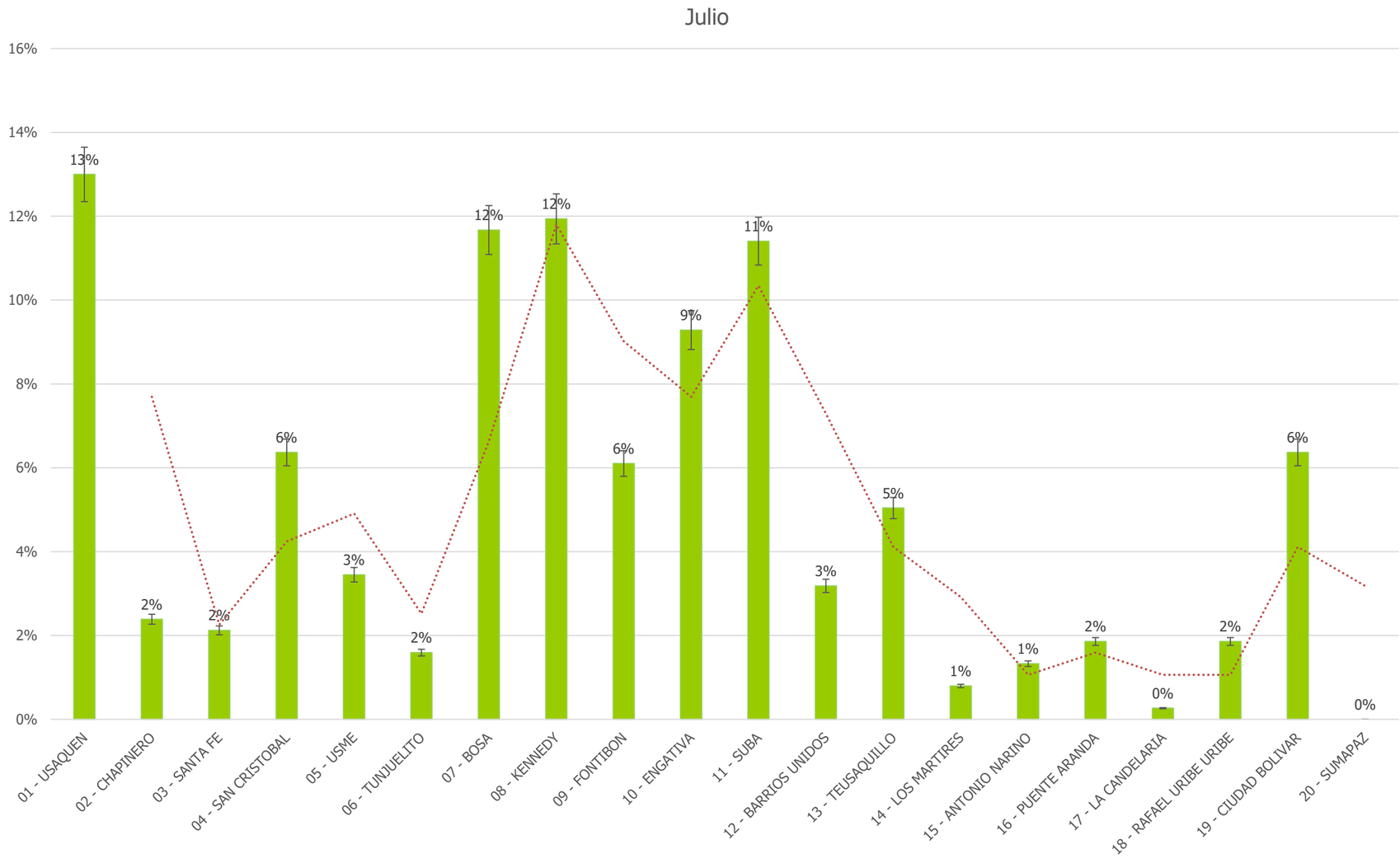




LOCALIDAD

Porcentaje de Solicitudes por Localidad

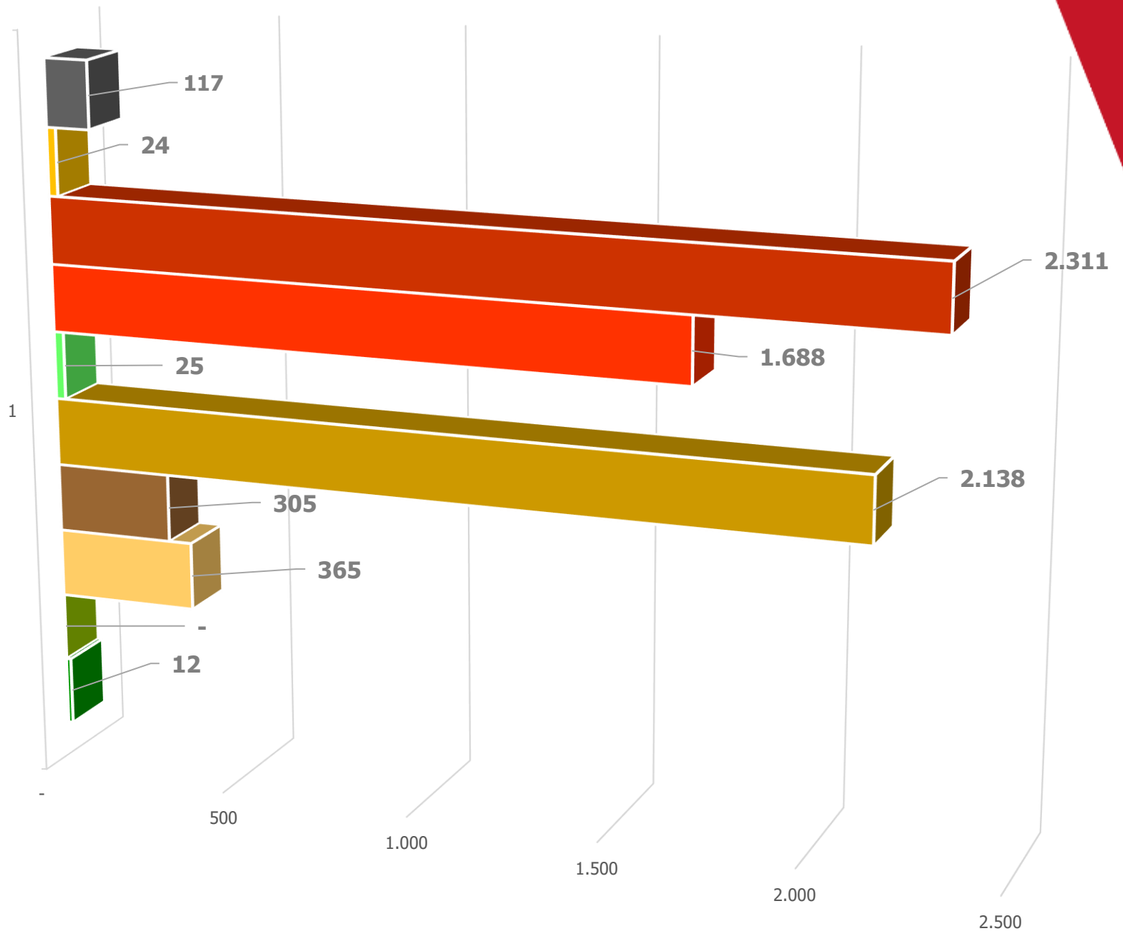
Localidad	Julio
01 - USAQUEN	13%
02 - CHAPINERO	2%
03 - SANTA FE	2%
04 - SAN CRISTOBAL	6%
05 - USME	3%
06 - TUNJUELITO	2%
07 - BOSA	12%
08 - KENNEDY	12%
09 - FONTIBON	6%
10 - ENGATIVA	9%
11 - SUBA	11%
12 - BARRIOS UNIDOS	3%
13 - TEUSAQUILLO	5%
14 - LOS MARTIRES	1%
15 - ANTONIO NARINO	1%
16 - PUENTE ARANDA	2%
17 - LA CANDELARIA	0%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2%
19 - CIUDAD BOLIVAR	6%
20 - SUMAPAZ	0%



CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

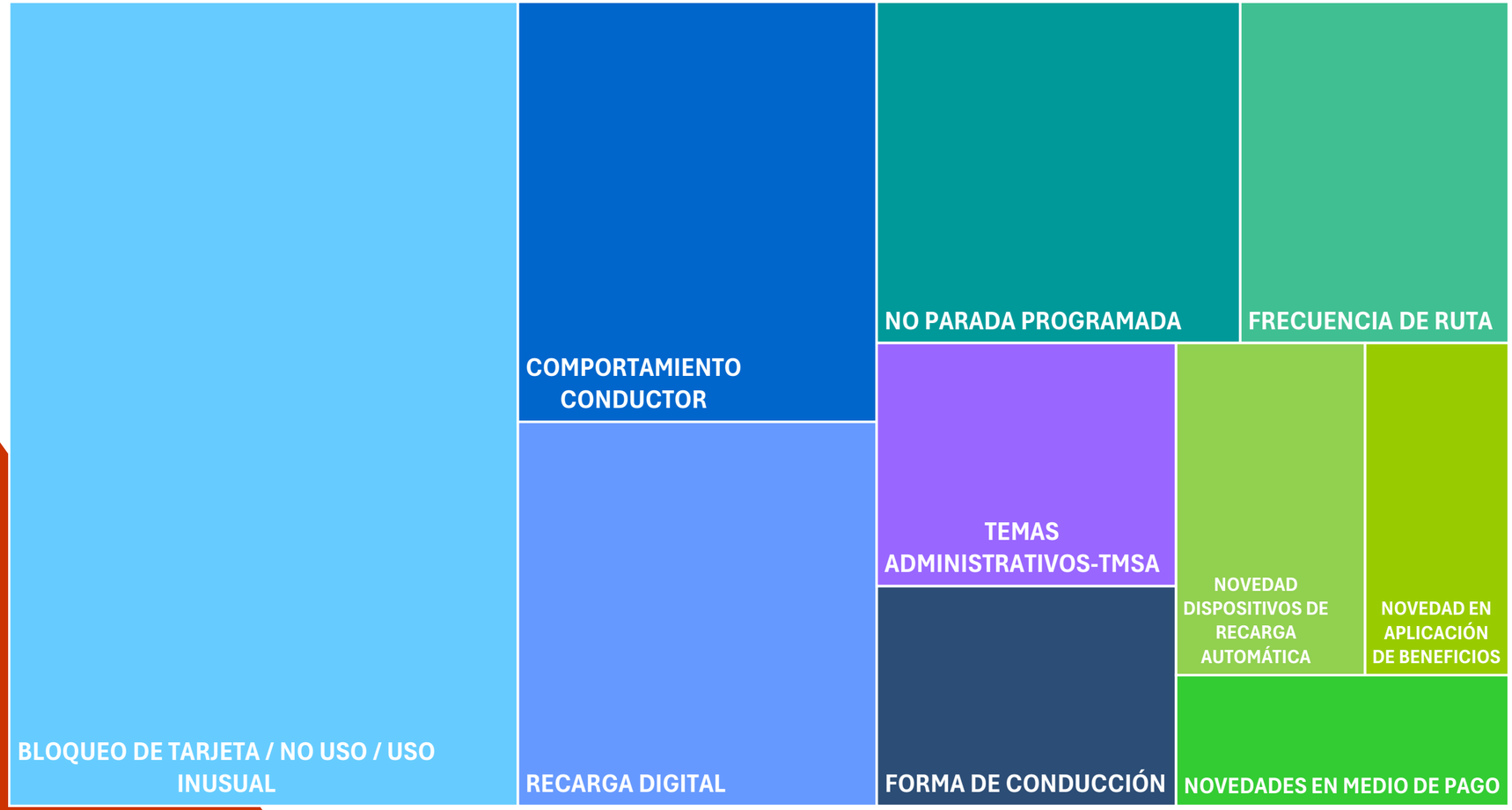
	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	12
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	365
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	305
	INFORMACION	2.138
	FELICITACION	25
	QUEJA	1.688
	RECLAMO	2.311
	SOLICITUD	24
	SUGERENCIA	117

	TIPO	DIAS
PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA	CONSULTA	10
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
	FELICITACION	4
	QUEJA	8
	RECLAMO	9
	SOLICITUD	7
	SUGERENCIA	10



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 61.458

SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1.648
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	607
RECARGA DIGITAL	555
NO PARADA PROGRAMADA	500
FRECUENCIA DE RUTA	369
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	293
FORMA DE CONDUCCIÓN	265
NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMÁTICA	253
NOVEDAD EN APLICACIÓN DE BENEFICIOS	192
NOVEDADES EN MEDIO DE PAGO	175



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ