

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

TRANSMILENIO S.A

Mayo | 2025

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

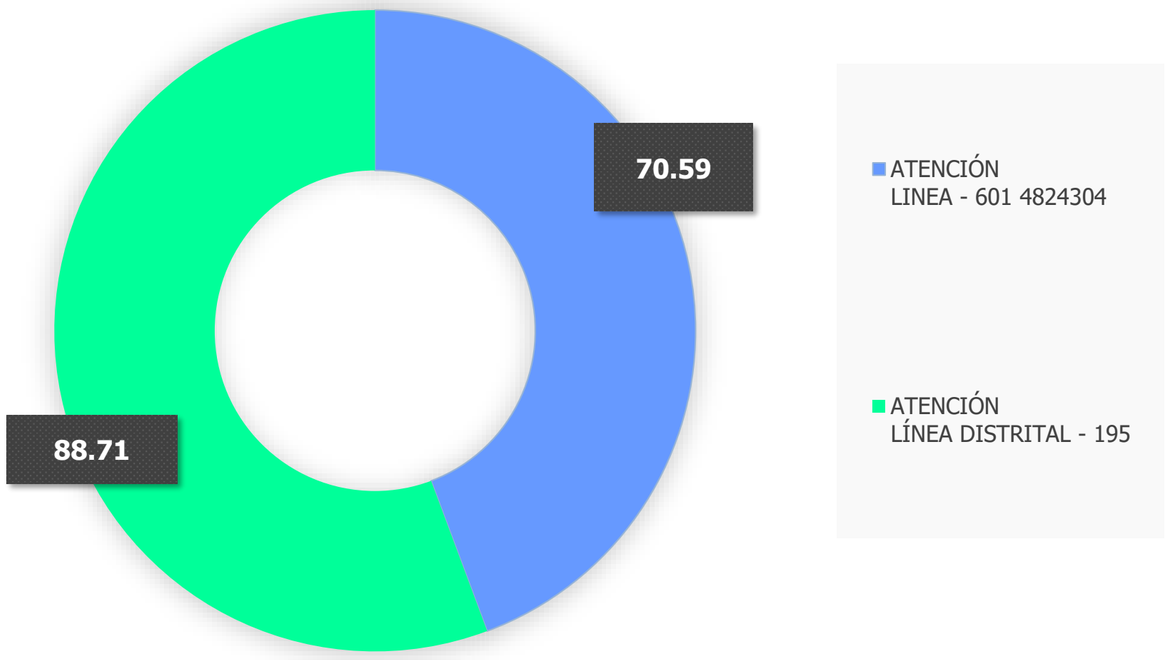
BOGOTÁ

CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado a 48 solicitudes para 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)

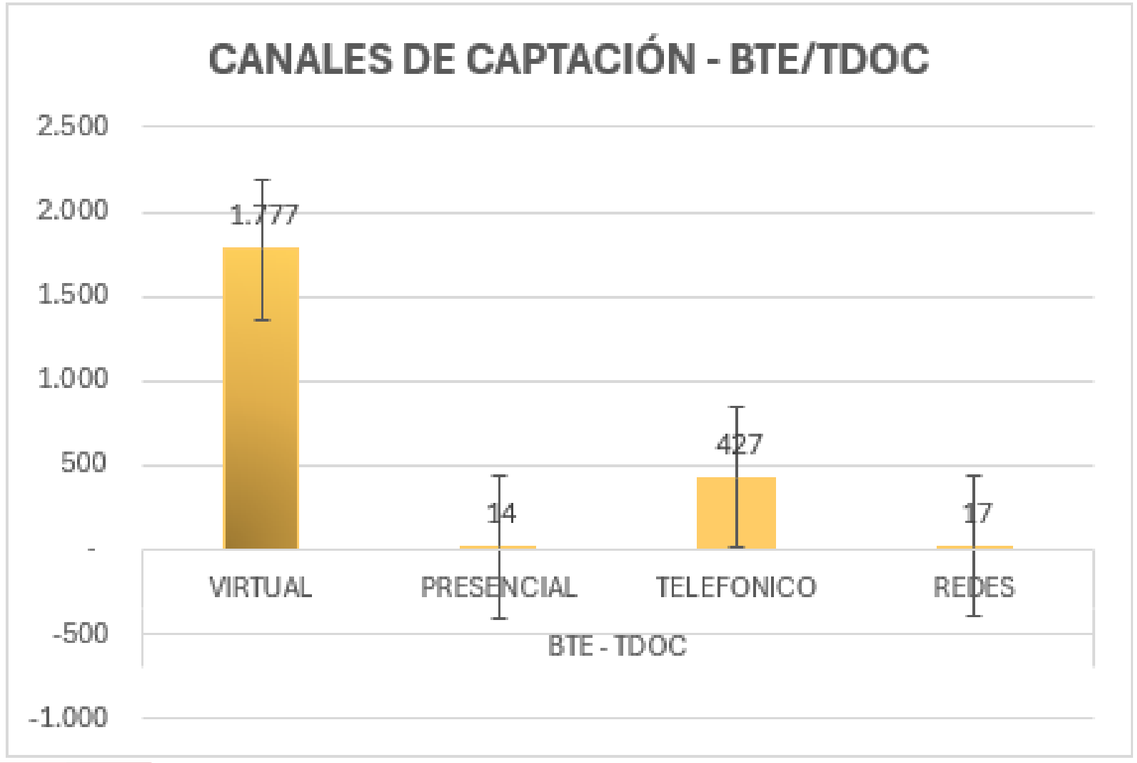


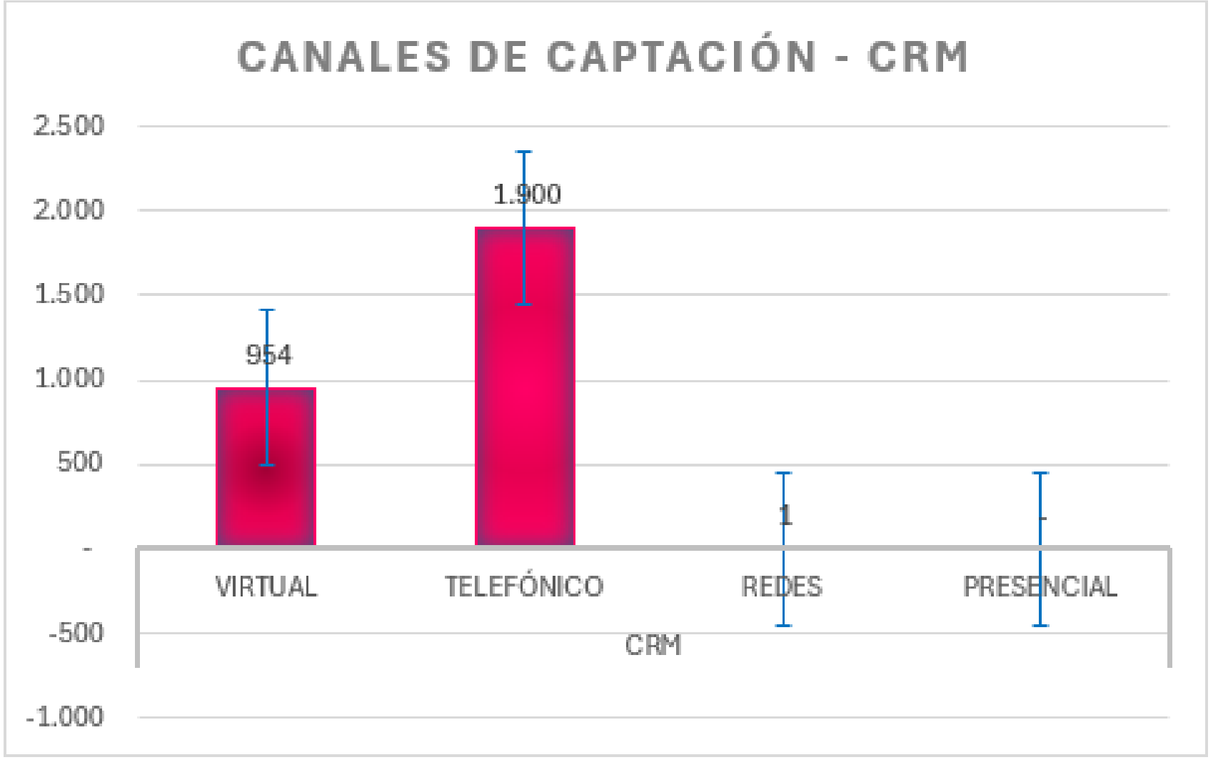
- Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de mayo de 2025.

CANAL DE INGRESO

En el periodo de mayo de 2025, se recibieron:
Por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha” – **1.225** solicitudes
Mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc” – **1.228** peticiones
Y en la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá, **64,993** requerimientos
Para un total de **67.446**

BTE - TDOC	VIRTUAL	1.969
	PRESENCIAL	22
	TELEFONICO	441
	REDES	21
CRM	VIRTUAL	1.655
	TELEFÓNICO	2.421
	REDES	3
	PRESENCIAL	-
ESPECIFICAS	TULLAVE	60.914
TOTAL		67.446

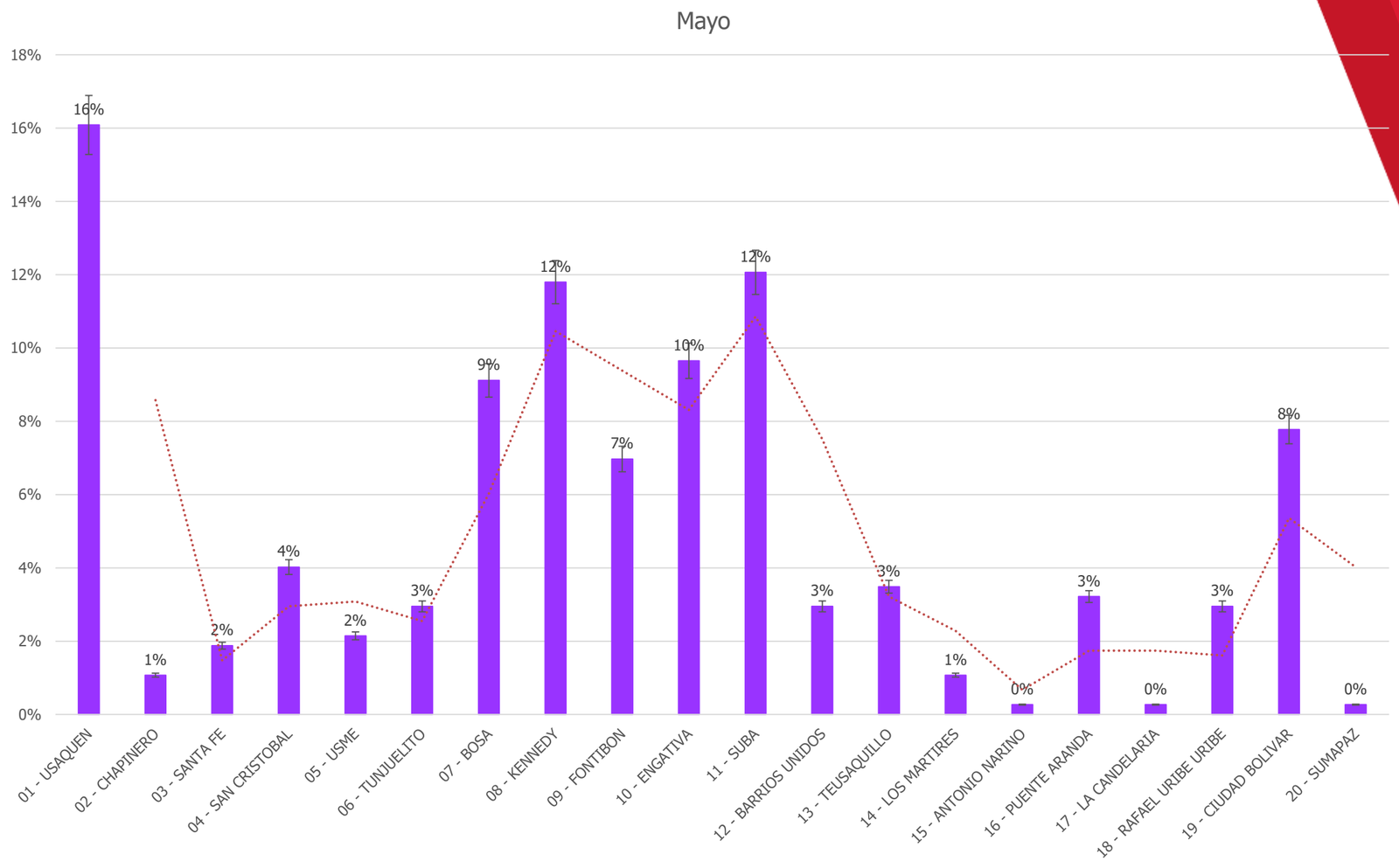




✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 10 días

PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

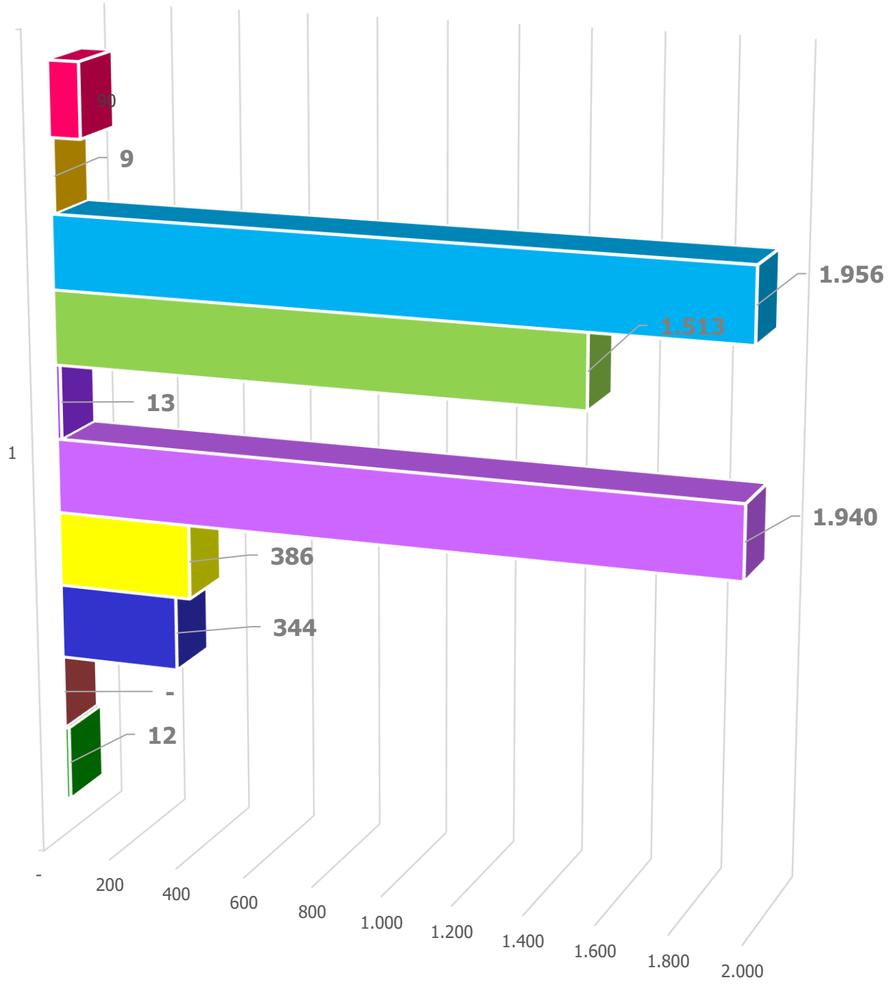
No	Localidad	Abril
1	01 - USAQUEN	16%
2	02 - CHAPINERO	1%
3	03 - SANTA FE	2%
4	04 - SAN CRISTOBAL	4%
5	05 - USME	2%
6	06 - TUNJUELITO	3%
7	07 - BOSA	9%
8	08 - KENNEDY	12%
9	09 - FONTIBON	7%
10	10 - ENGATIVA	10%
11	11 - SUBA	12%
12	12 - BARRIOS UNIDOS	3%
13	13 - TEUSAQUILLO	3%
14	14 - LOS MARTIRES	1%
15	15 - ANTONIO NARINO	0%
16	16 - PUENTE ARANDA	3%
17	17 - LA CANDELARIA	0%
18	18 - RAFAEL URIBE URIBE	3%
19	19 - CIUDAD BOLIVAR	8%
20	20 - SUMAPAZ	0%



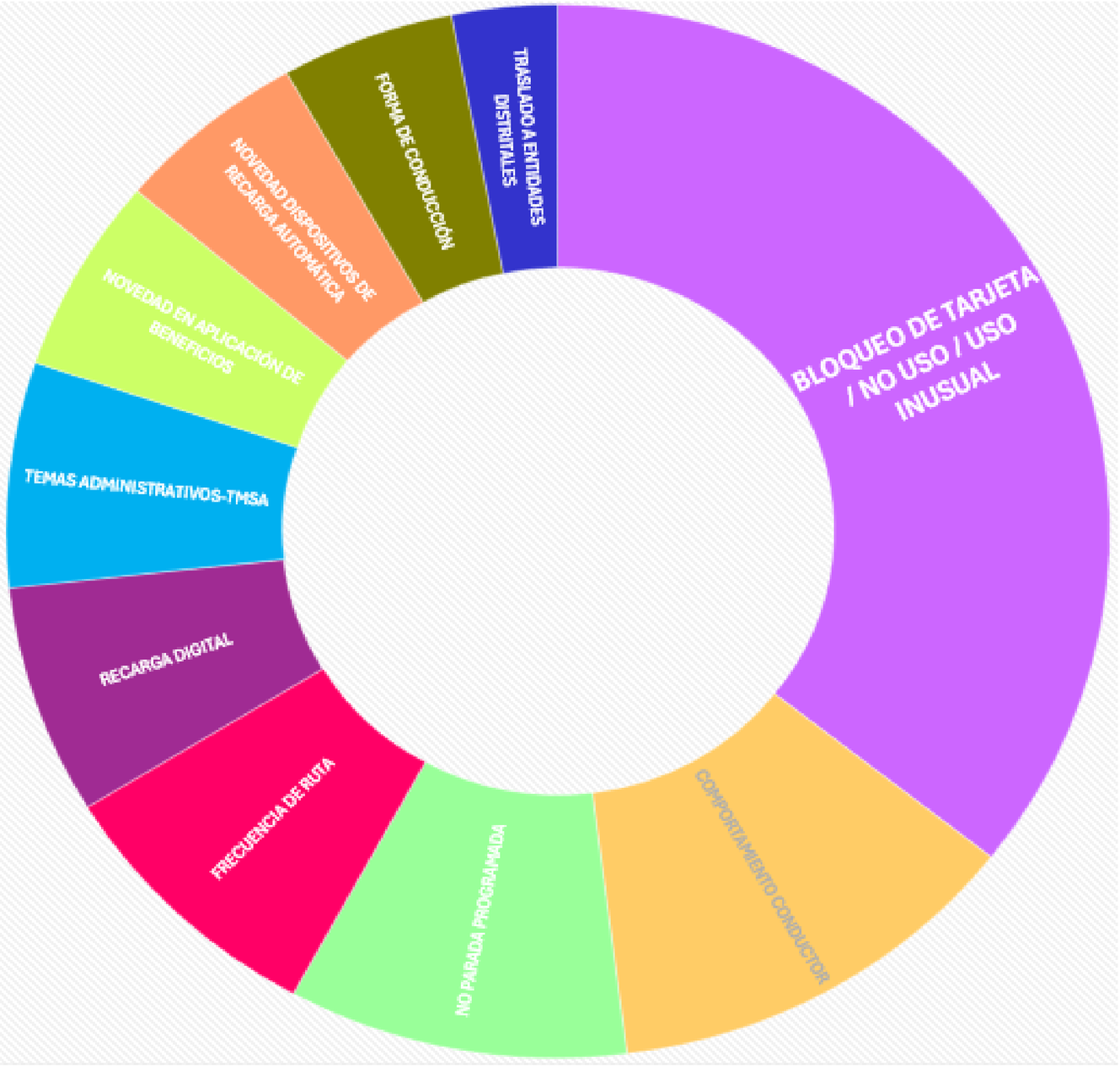
CLASIFICACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

- ✓ En el periodo se radicaron 0 denuncias por posibles actos de corrupción.

	TIPO	CANTIDAD
TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	12
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	-
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	344
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	386
	INFORMACION	1.940
	FELICITACION	13
	QUEJA	1.513
	RECLAMO	1.956
	SOLICITUD	9
	SUGERENCIA	90



SUBTEMA RECURRENTE



No.	SUBTEMA RECURRENTE	CANTIDAD
1	BLOQUEO DE TARJETA / NO USO / USO INUSUAL	1627
2	COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	566
3	NO PARADA PROGRAMADA	455
4	FRECUENCIA DE RUTA	378
5	RECARGA DIGITAL	323
6	TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	315
7	NOVEDAD EN APLICACIÓN DE BENEFICIOS	274
8	NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMÁTICA	258
9	FORMA DE CONDUCCIÓN	231
10	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	142

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

- 60.914 peticiones



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO

TransMilenio

@TransMilenio

@TransMilenio

@tmtransmilenioficial

www.transmilenio.gov.co

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ