



INFORME DERECHOS DE PETICIÓN TRANSMILENIO S.A

ABRIL | 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



TRANSMILENIO

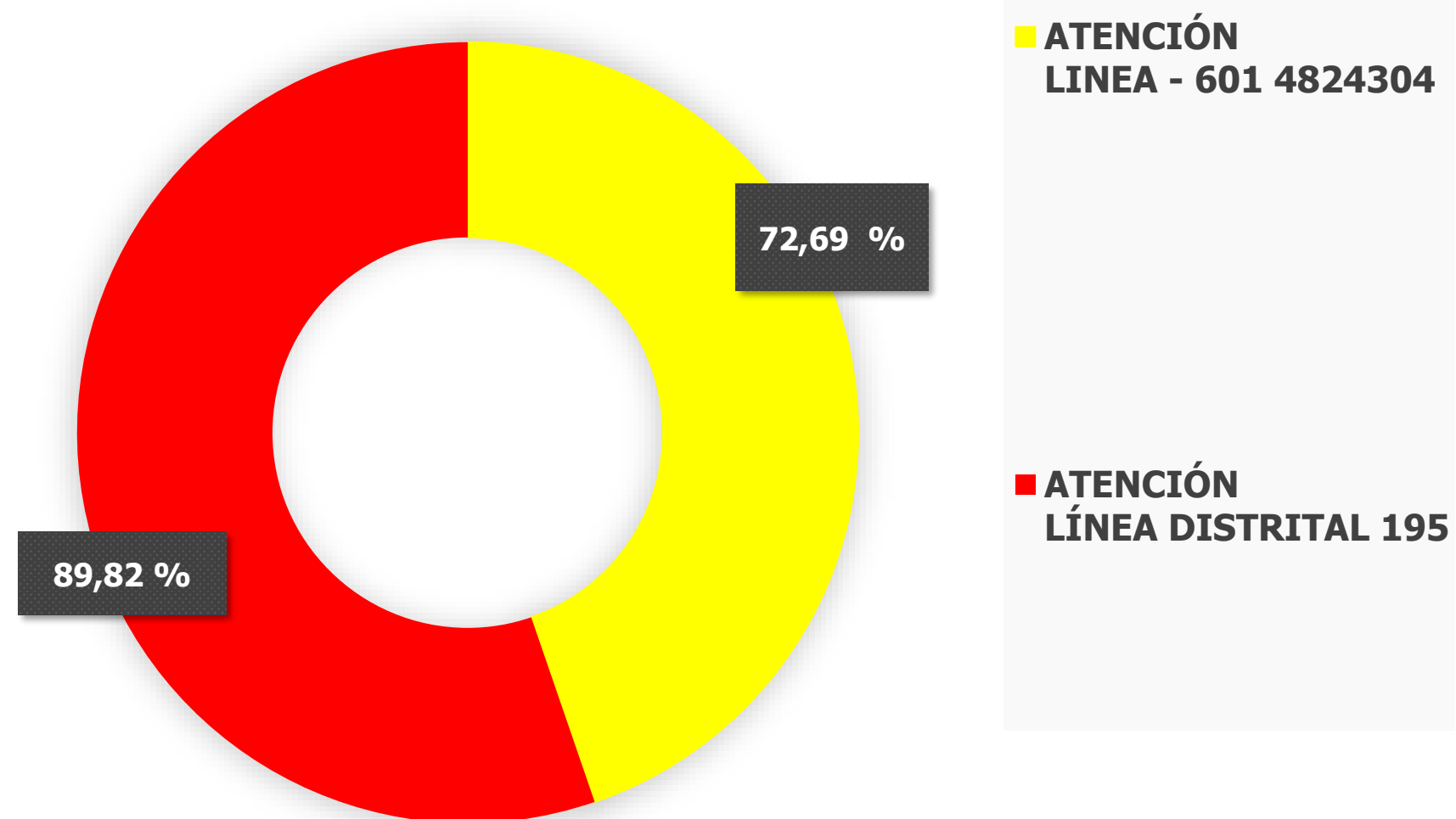


CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 11 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



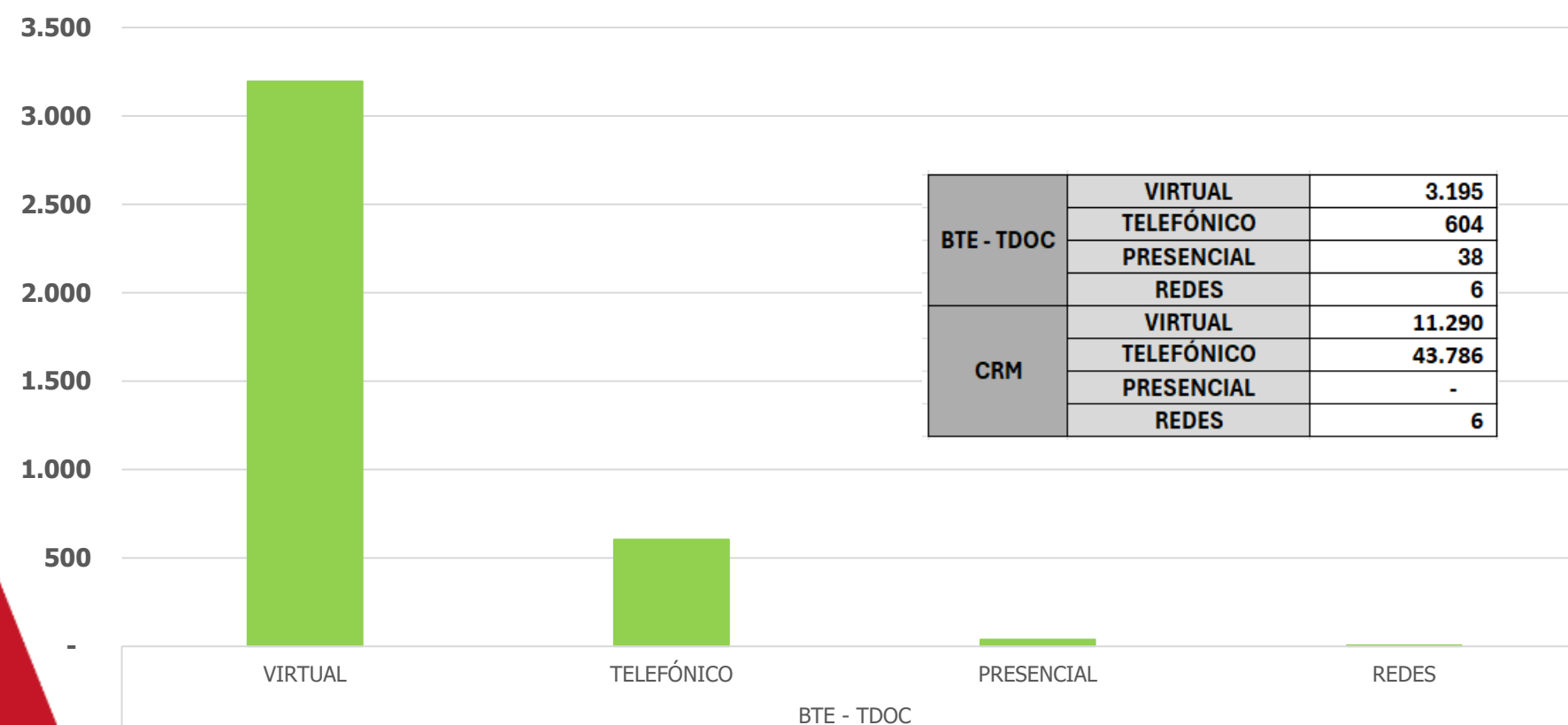
❖ Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 30 de abril de 2024.



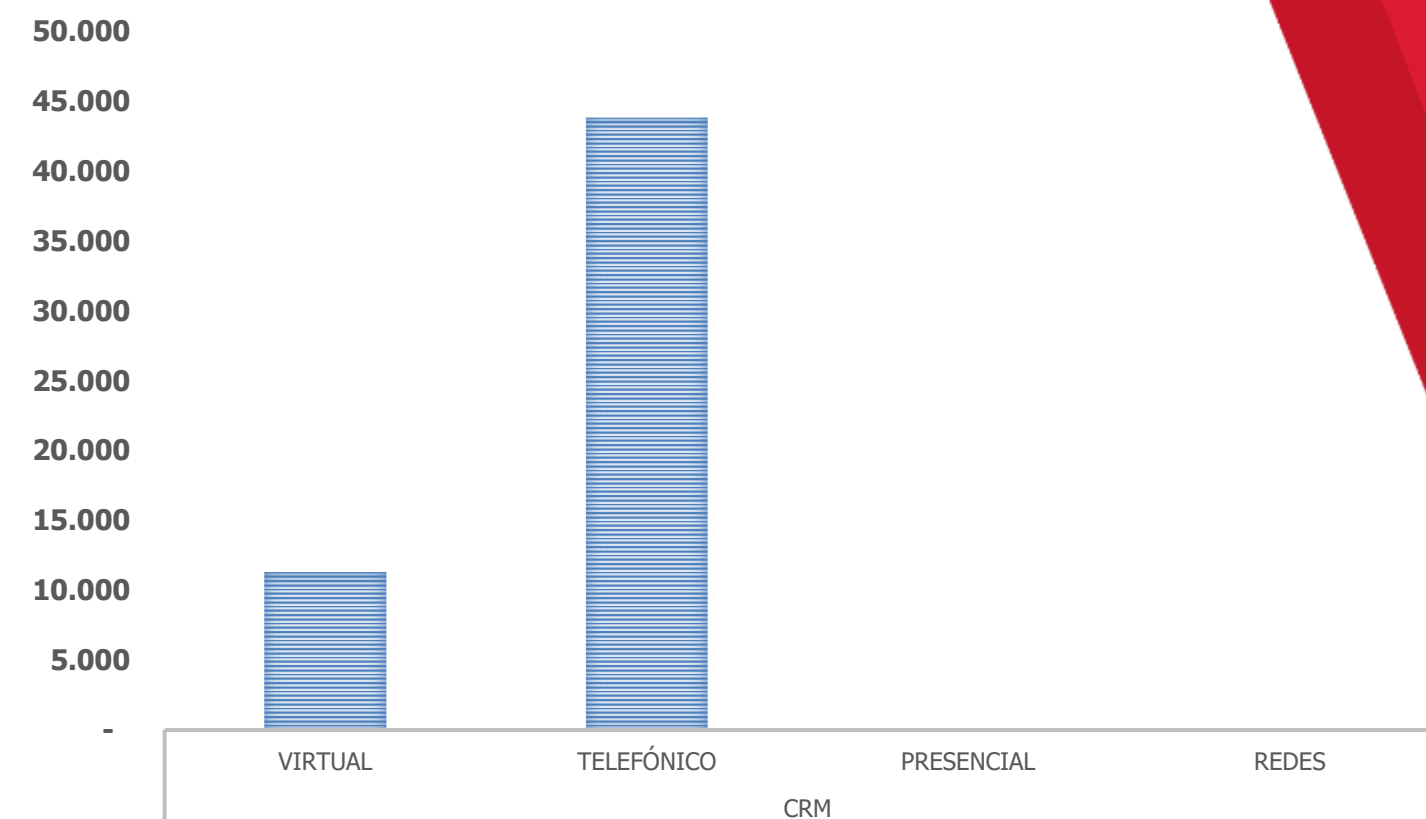
CANAL DE INGRESO

En el periodo de abril de 2024, se recibieron: **1.509** solicitudes a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha”, **2,334** mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc”, y **55.082** más, a través de la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá. Para un total de **58.925** peticiones.

CANALES DE CAPTACIÓN - BTE/TDOC



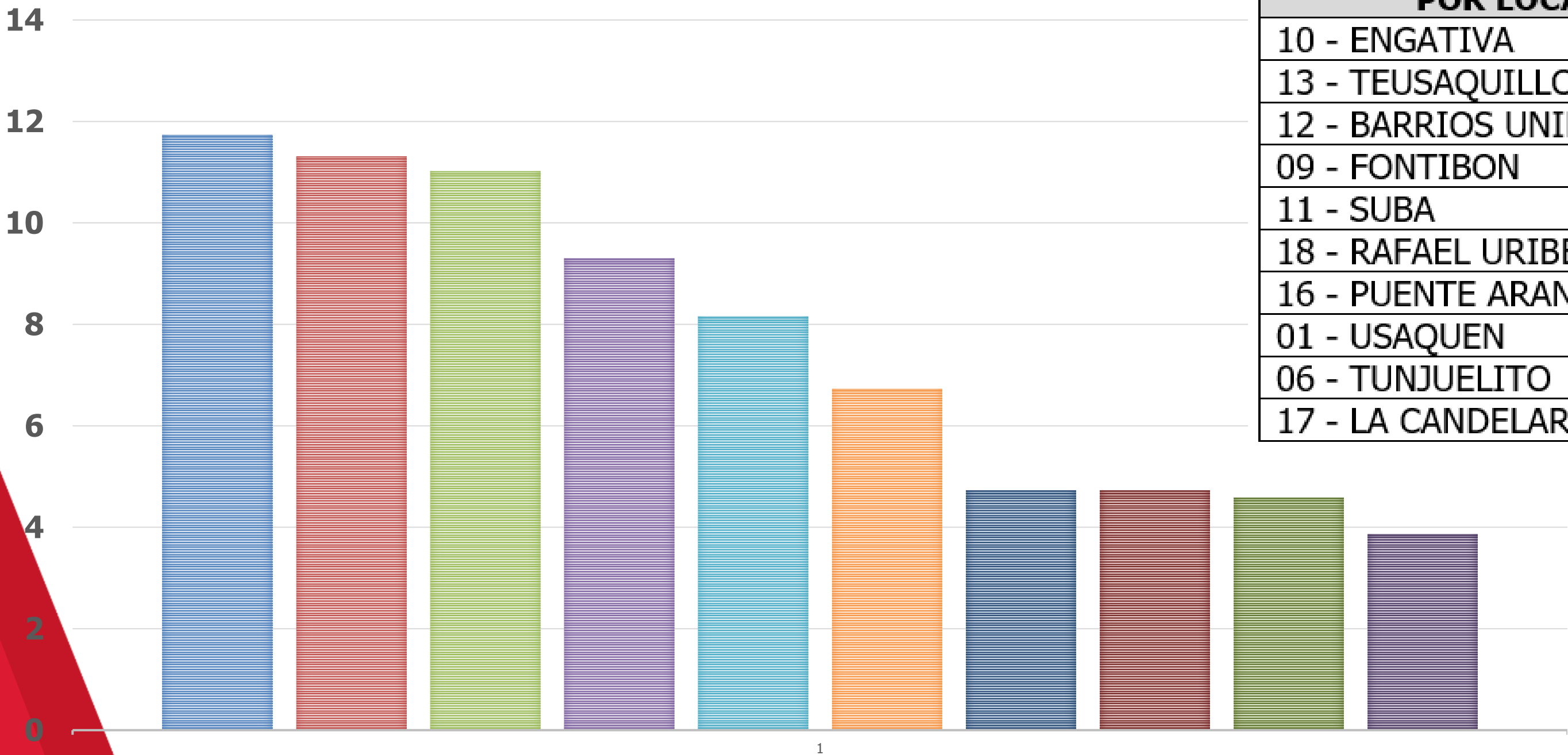
CANALES DE CAPTACIÓN - CRM



✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 12 días



PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD



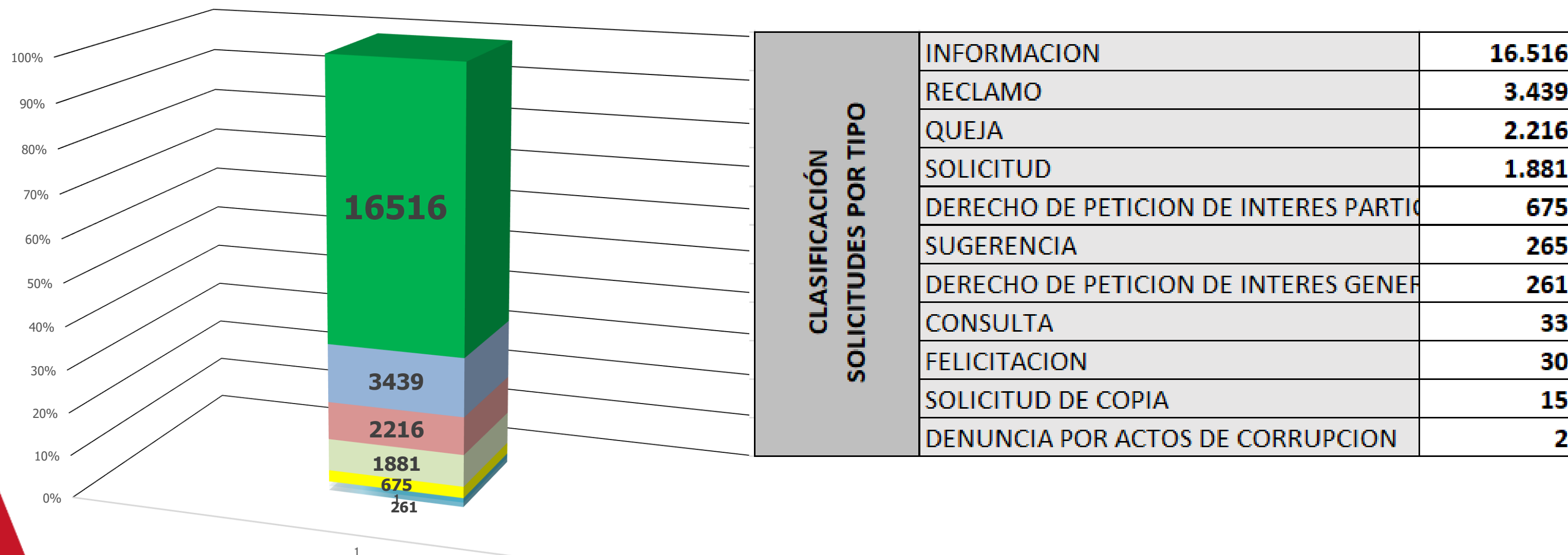
PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD	
10 - ENGATIVA	12%
13 - TEUSAQUILLO	11%
12 - BARRIOS UNIDOS	11%
09 - FONTIBON	9%
11 - SUBA	8%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	7%
16 - PUENTE ARANDA	5%
01 - USAQUEN	5%
06 - TUNJUELITO	5%
17 - LA CANDELARIA	4%



TIPO DE REQUERIMIENTO

- ✓ En el periodo se clasificó (2) denuncias por posibles actos de corrupción, no obstante, fueron infundadas

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD



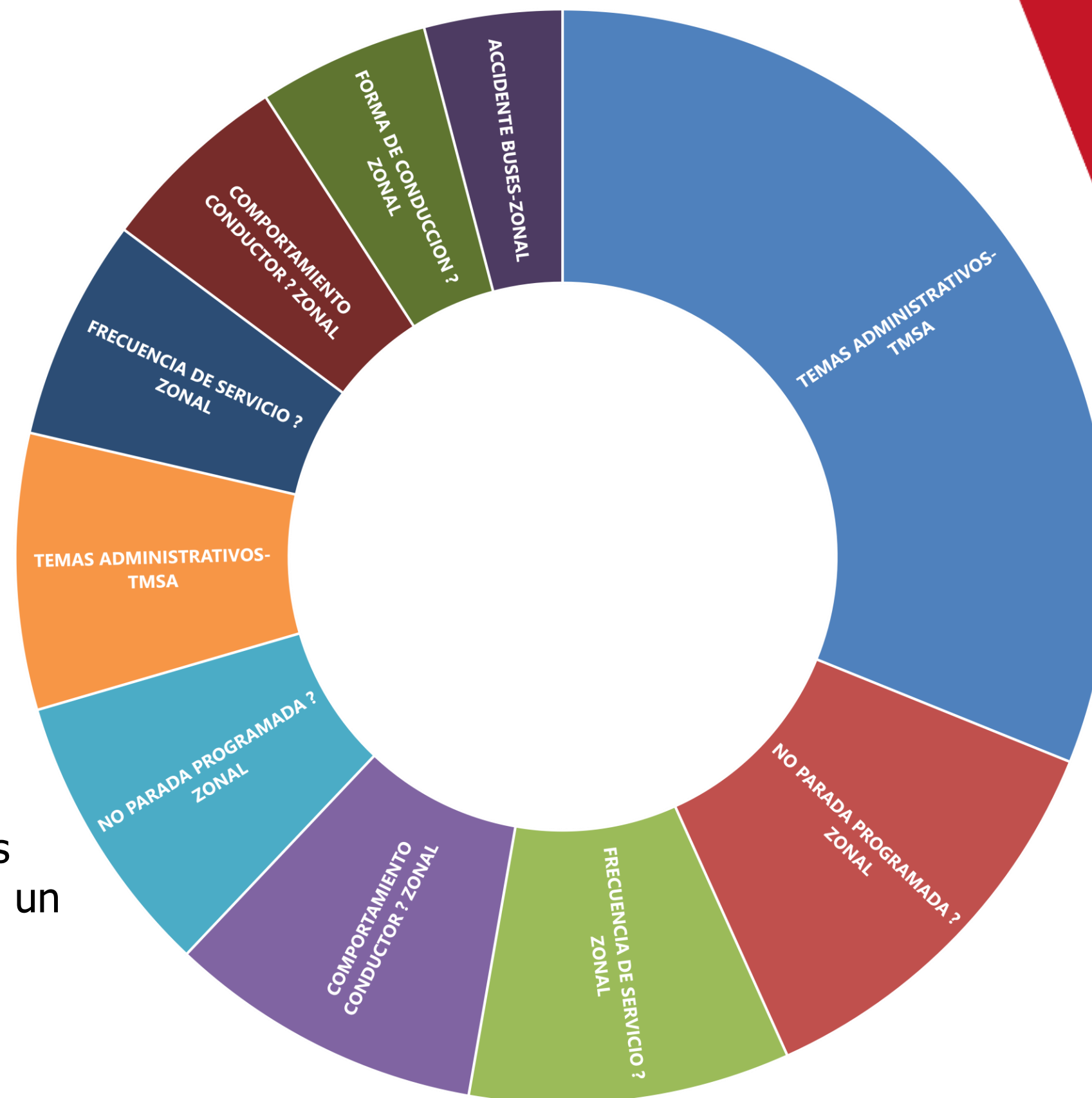
- La temática más recurrente fue trámites relacionados con la tarjeta TuLlave con un total de 33.592 peticiones.



SUBTEMA RECURRENTE

SUBTEMA RECURRENTE

SUBTEMAS RECURRENTES	
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	351
NO PARADA PROGRAMADA ? ZONAL	137
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	107
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ? ZONAL	105
NO PARADA PROGRAMADA ? ZONAL	95
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	92
FRECUENCIA DE SERVICIO ? ZONAL	74
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR ? ZONAL	64
FORMA DE CONDUCCION ? ZONAL	57
ACCIDENTE BUSES-ZONAL	46



- La temática más recurrente fue trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 33.592 peticiones.



Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO 

TransMilenio 

@TransMilenio 

@TransMilenio 

@tmtransmileniooficial 

www.transmilenio.gov.co

