



# INFORME DERECHOS DE PETICIÓN TRANSMILENIO S.A

MAYO | 2024



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



TRANSMILENIO

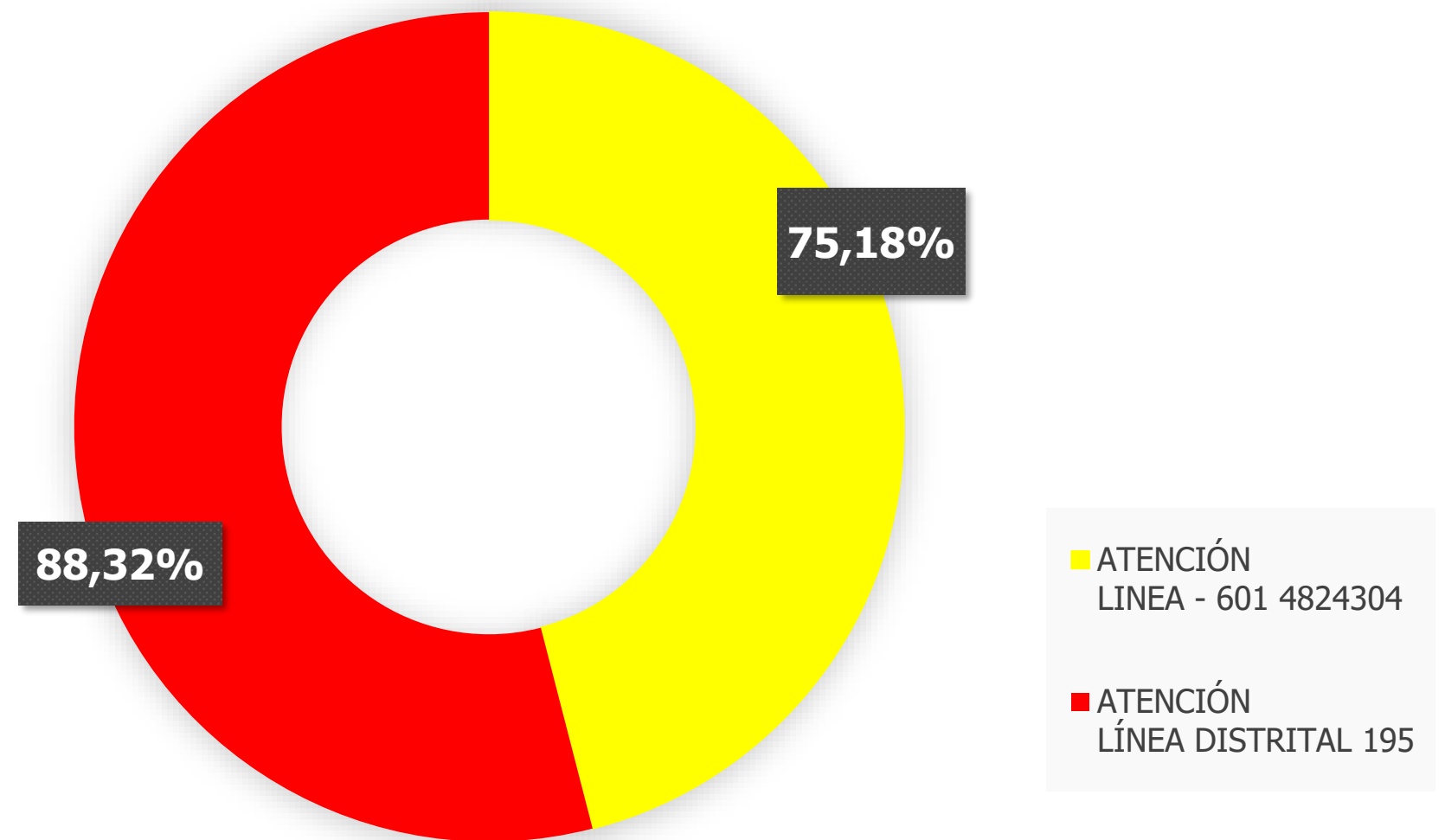


## CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

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

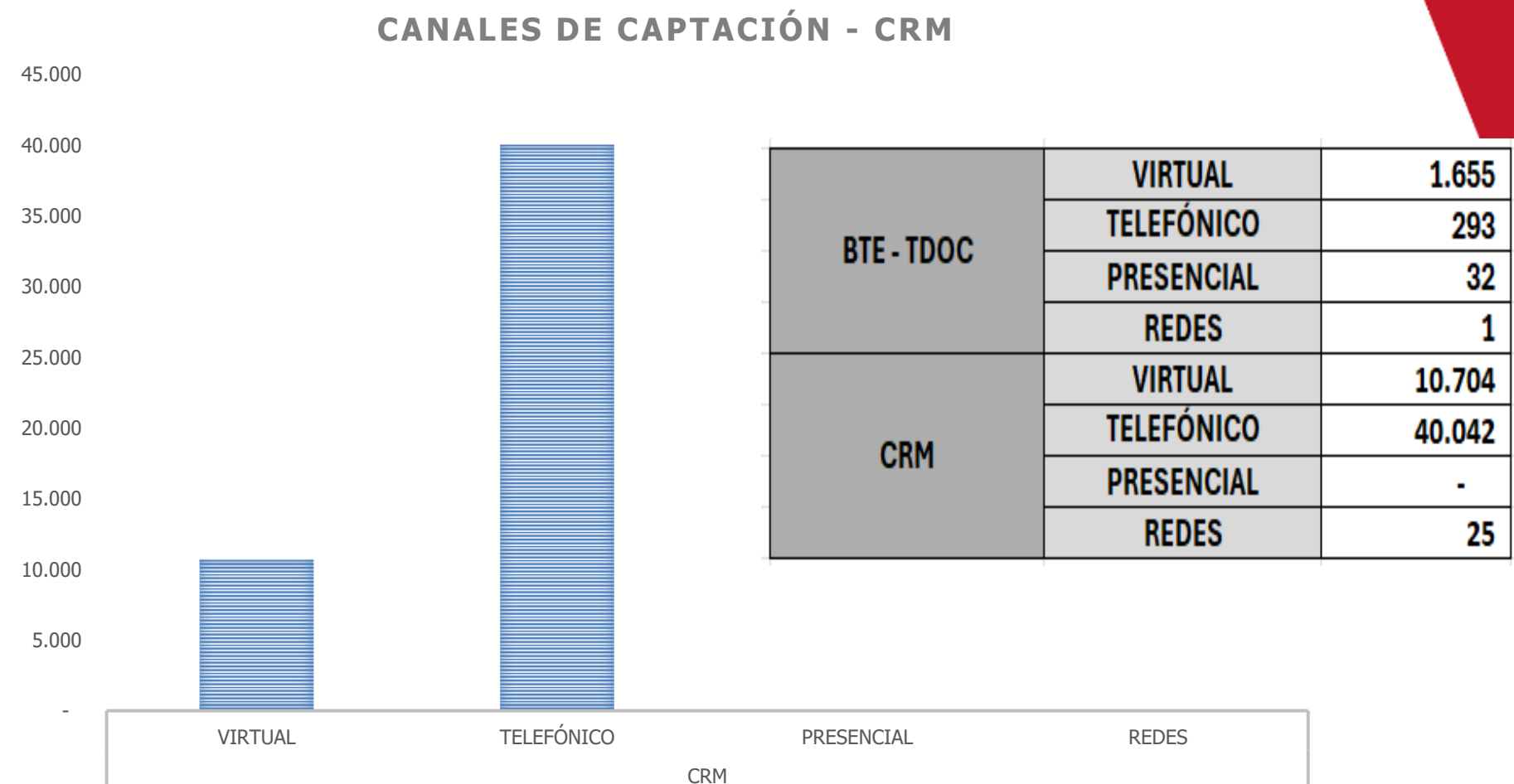
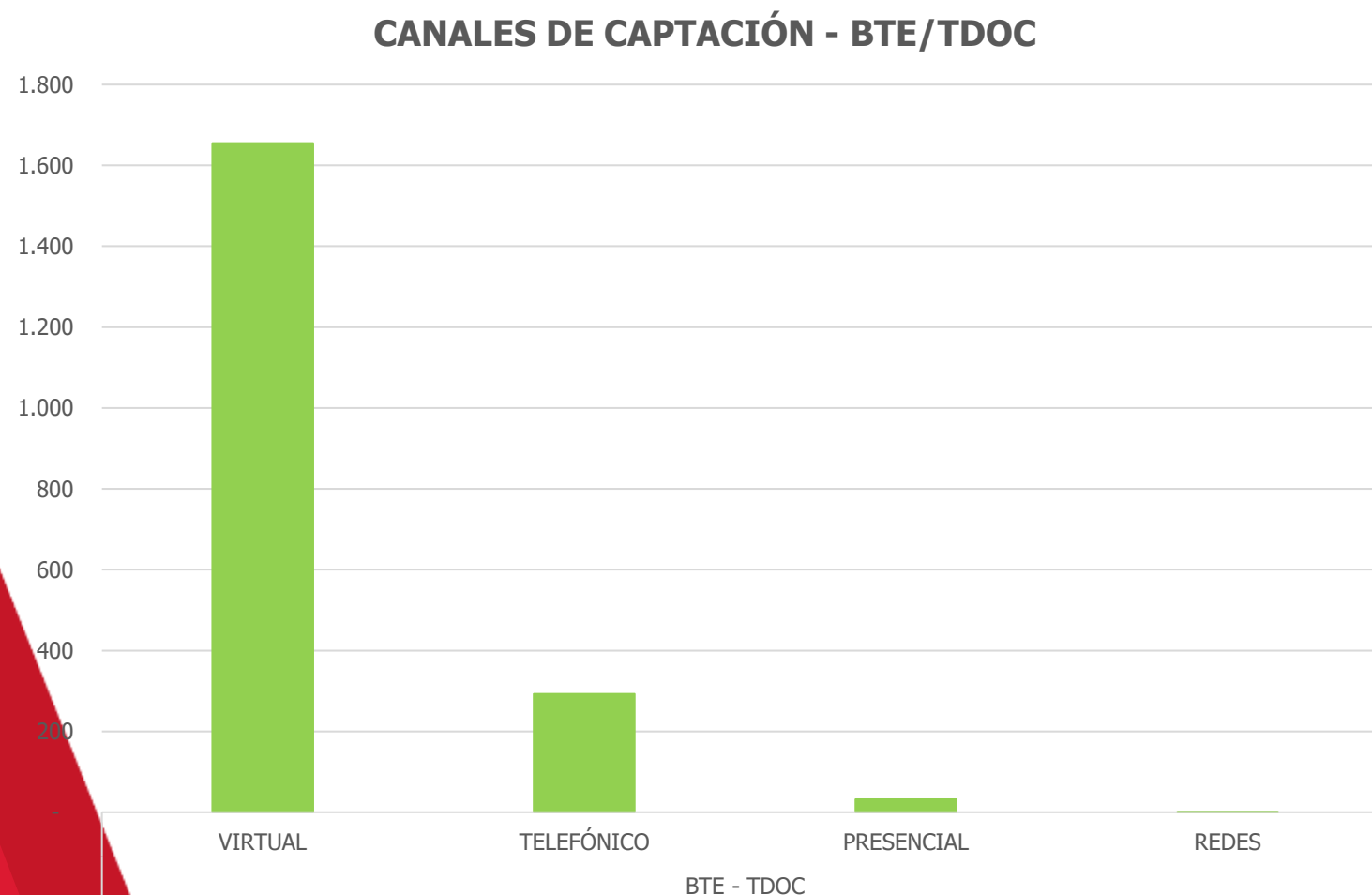


❖ Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de mayo de 2024.



## CANAL DE INGRESO

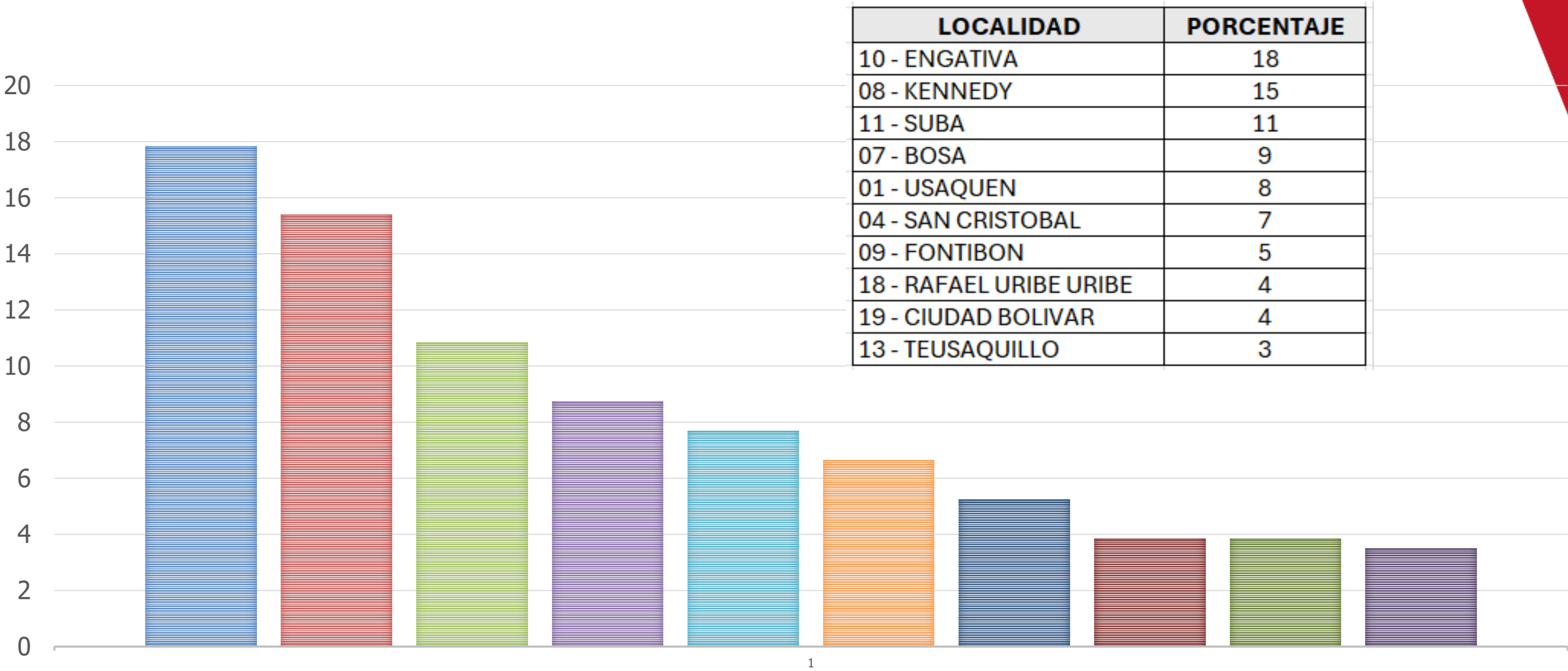
En el periodo de mayo de 2024, se recibieron: **828** solicitudes a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha”, **1.153** mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc”, y **50.771** más, a través de la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá. Para un total de **52.752** peticiones.



- ✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 2 días



PORCENTAJE DE SOLICITUDES POR LOCALIDAD

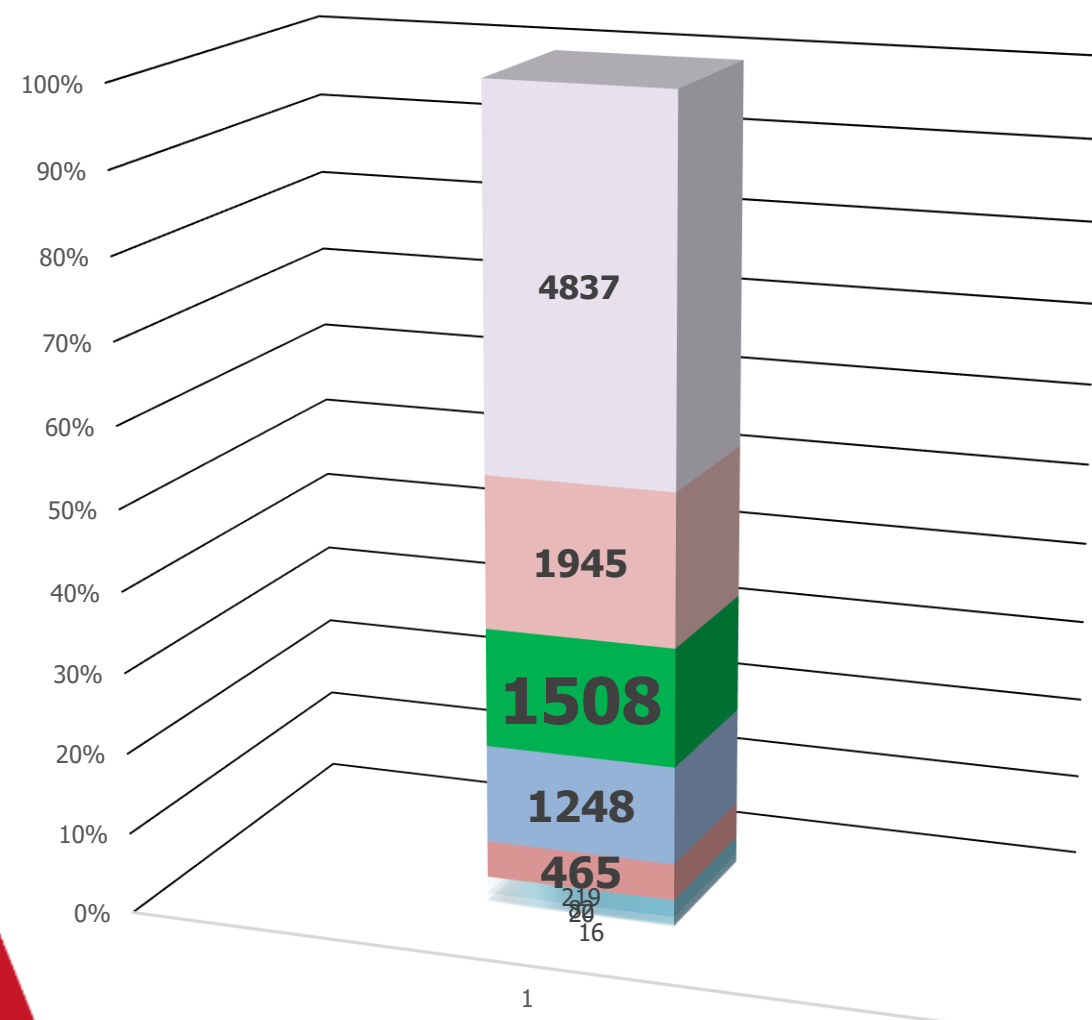




## TIPO DE REQUERIMIENTO

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

TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD



TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	CONSULTA	16
	FELICITACION	20
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	82
	SUGERENCIA	219
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	465
	SOLICITUD	1248
	QUEJA	1508
	RECLAMO	1945
	INFORMACION	4837

- La temática más recurrente fue trámites relacionados con la tarjeta TuLlave con un total de 42.412 peticiones.



## SUBTEMA RECURRENTE

SUBTEMAS RECURRENTE	
REEMBOLSO	1111
GESTIÓN NO EXITOSA	925
CONSULTA RADICADO	785
TRANSBORDOS	724
POBLACIÓN PREFERENCIAL - INCENTIVOS Y BENEFICIOS	721
NOVEDAD DISPOSITIVOS DE RECARGA AUTOMÁTICA	576
NOVEDAD EN APLICACIÓN DE BENEFICIOS	298
NO PARADA PROGRAMADA	254
ALIANZAS	251
COMPORTAMIENTO CONDUCTOR	242

- La temática más recurrente fue trámites relacionados con la tarjeta TuLlave para un total de 42.412 peticiones.



# *Gracias*

@OFICIALTRANSMILENIO 

TransMilenio 

@TransMilenio 

@TransMilenio 

@tmtransmileniooficial 

[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)

