



INFORME DERECHOS DE PETICIÓN TRANSMILENIO S.A

FEBRERO | 2024



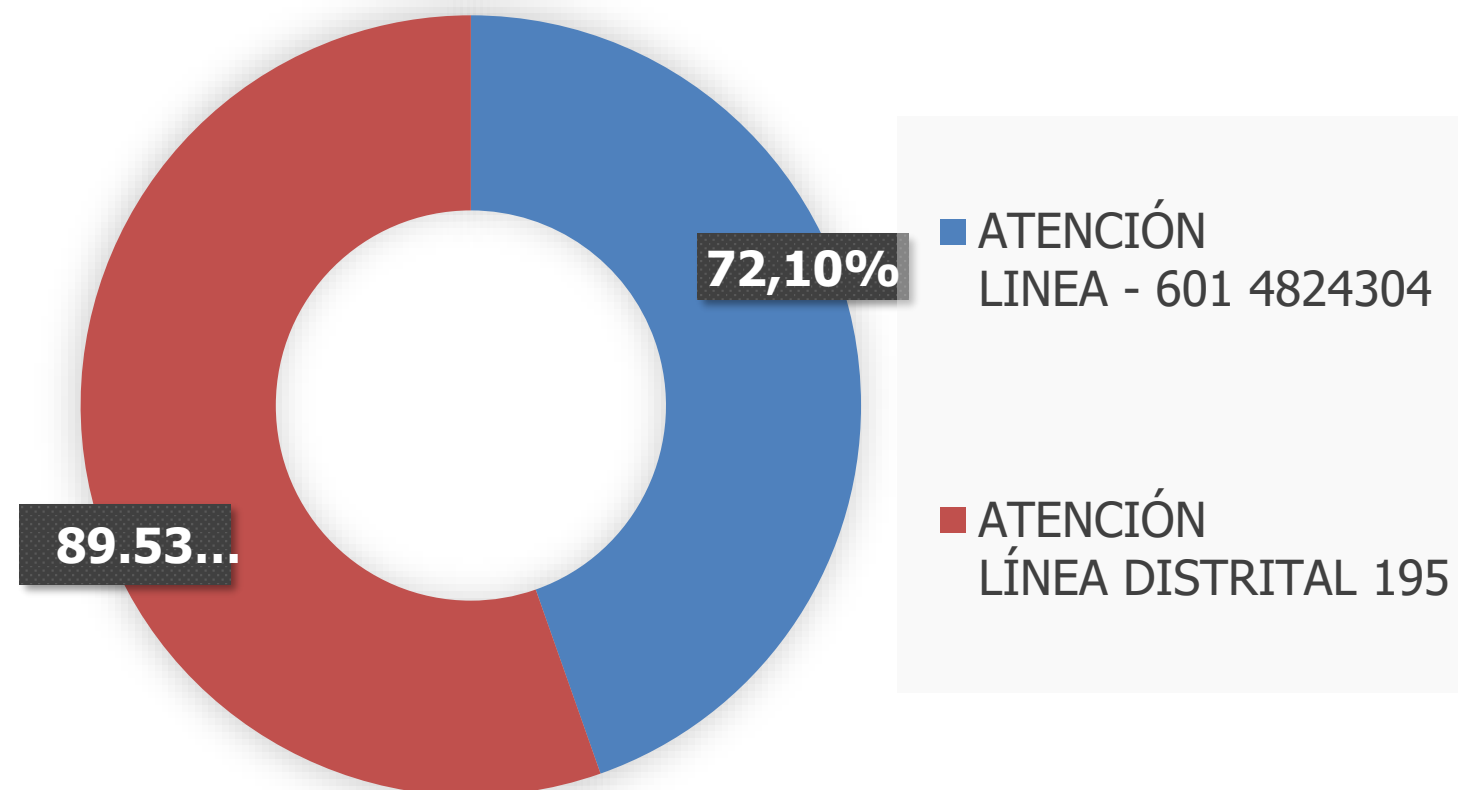


CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 60 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

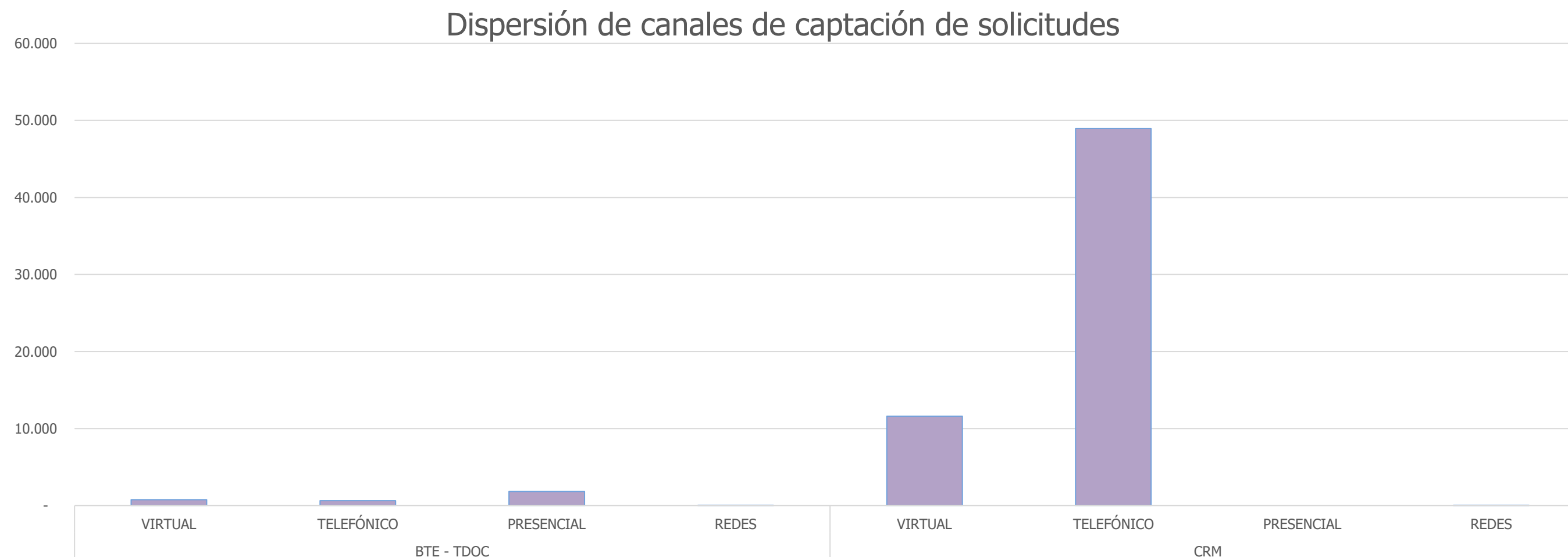


❖ Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 29 de febrero de 2024.



CANAL DE INGRESO

En el periodo de febrero de 2024, se recibieron: **1.441** solicitudes a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha”, **1.849** mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc”, y **60.552** más, a través de la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá. Para un total de **63,842** peticiones.

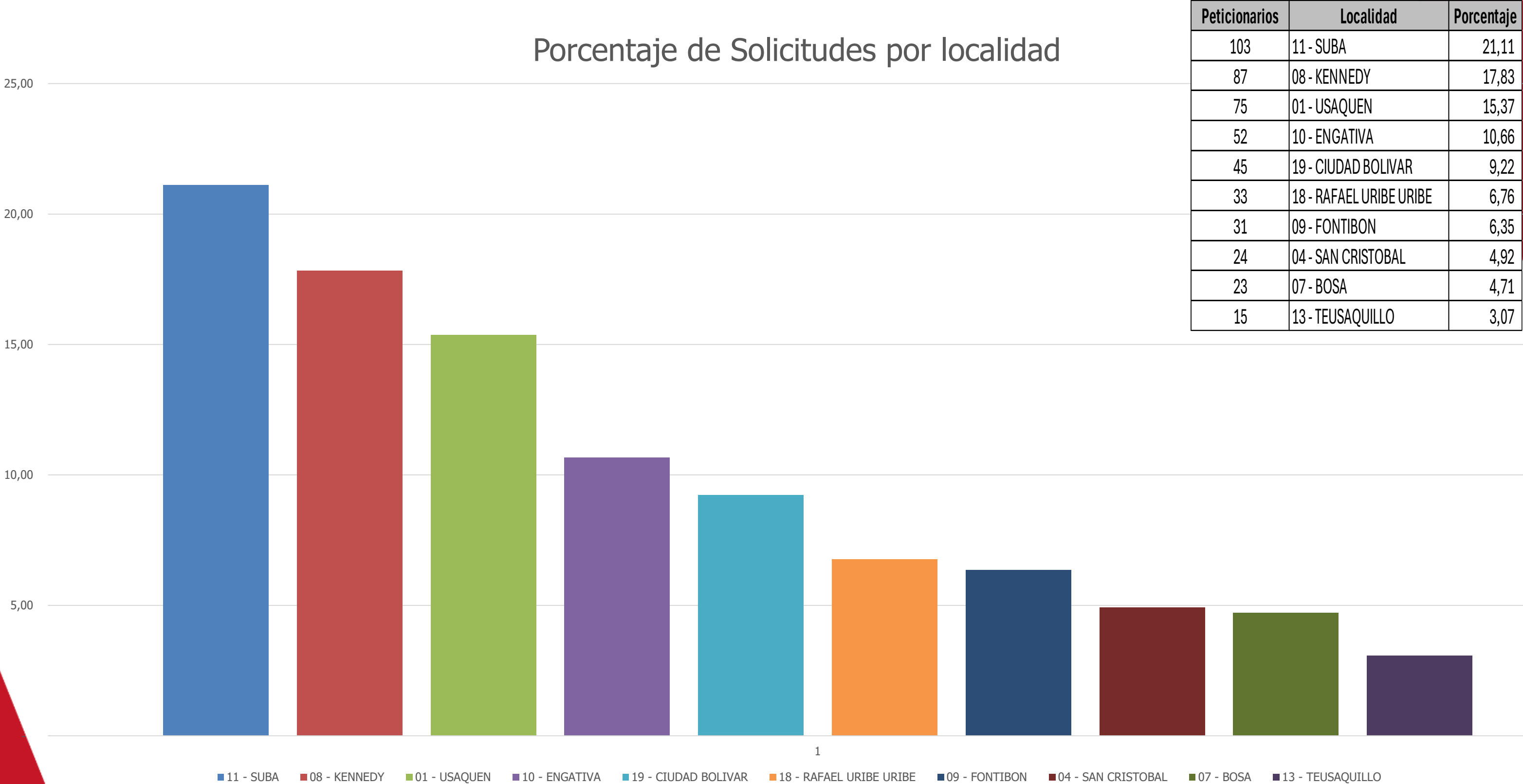


✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: **13 días**



LOCALIDAD

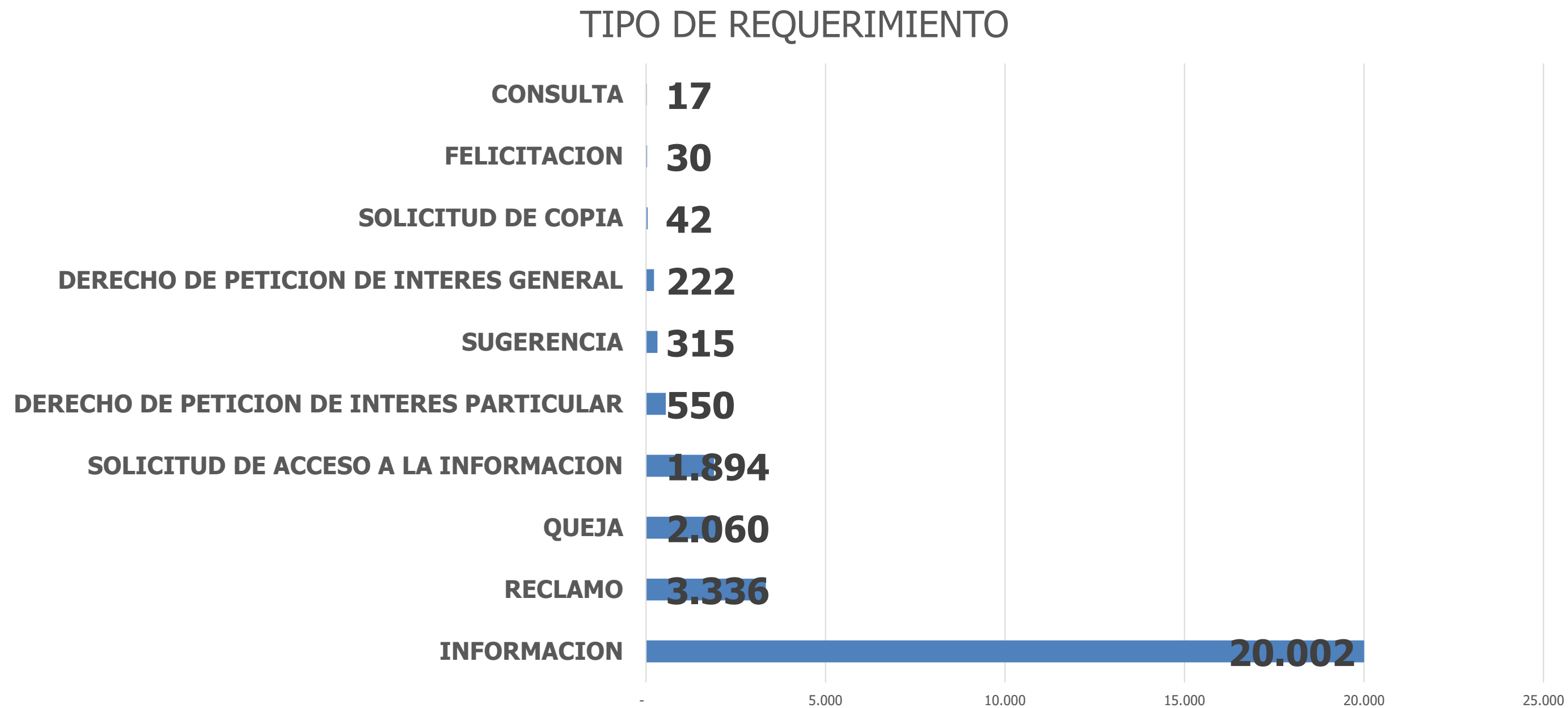
Porcentaje de Solicitudes por localidad





TIPO DE REQUERIMIENTO

- ✓ En el periodo se clasificó (0) denuncias por posibles actos de corrupción.



- La temática más recurrente fue bloqueo de la tarjeta TuLlave con un total de 35.374 peticiones.



SUBTEMA RECURRENTE EN LOS DIFERENTES SISTEMAS Y CANALES CANALES



SUBTEMAS RECURRENTE	
UBICACION PARADERO ? ZONAL	971
GESTION NO EFECTIVA	821
RECARGA DIGITAL Y PASARELA	668
DISCAPACIDAD	572
PORTALES Y ESTACIONES	452
TEMAS ADMINISTRATIVOS	651
CONDUCTOR	188
NO PARADA PROGRAMADA	137
FRECUENCIA DEL SERVICIO	168

➤ La temática más recurrente fue bloqueo de la tarjeta TuLlave con un total de 35.374 peticiones.

Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO 

TransMilenio 

@TransMilenio 

@TransMilenio 

@tmtransmileniooficial 

www.transmilenio.gov.co

