



INFORME DERECHOS DE PETICIÓN TRANSMILENIO S.A

MQARZO | 2024



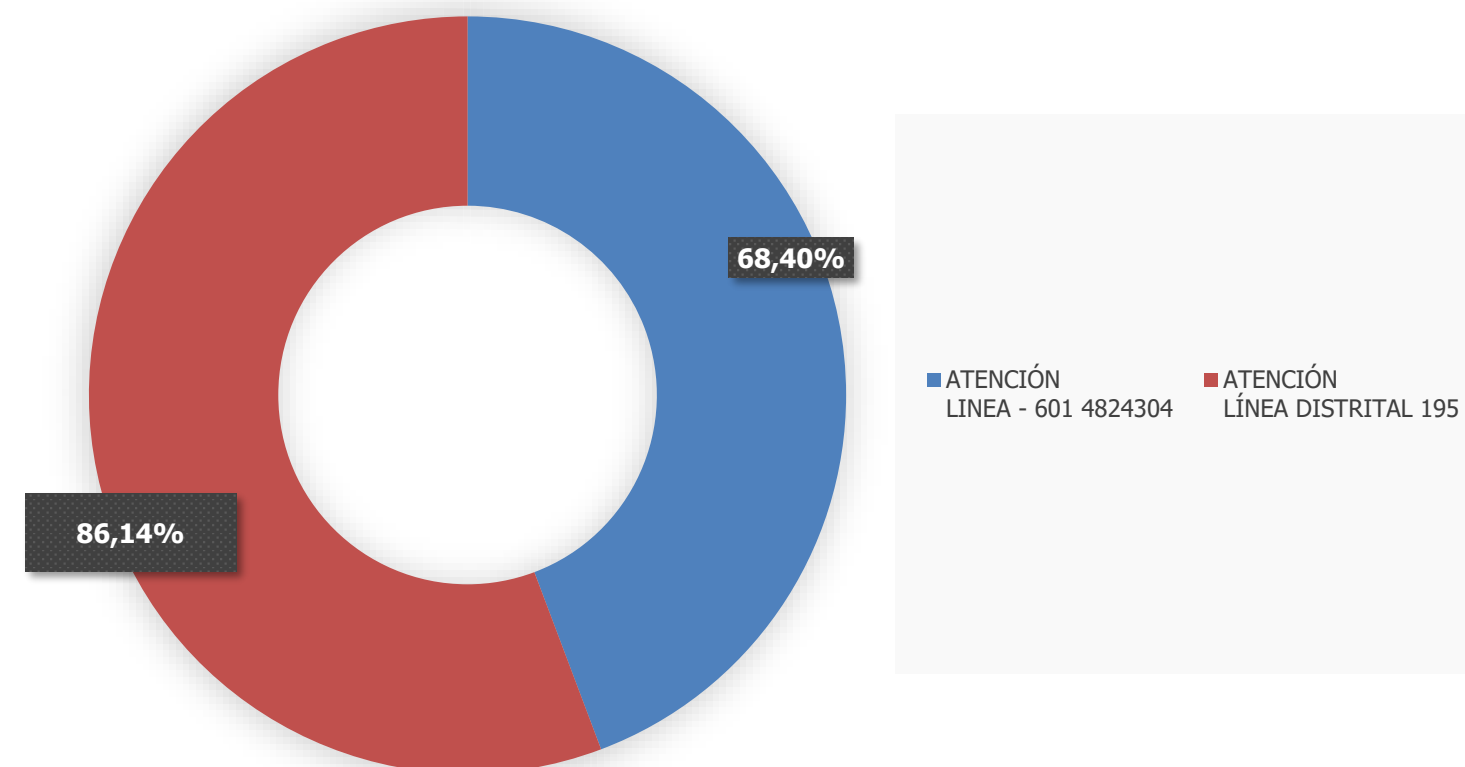


CALIDAD EN LÍNEAS DE ATENCIÓN

Considerando las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, se dio traslado de 17 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



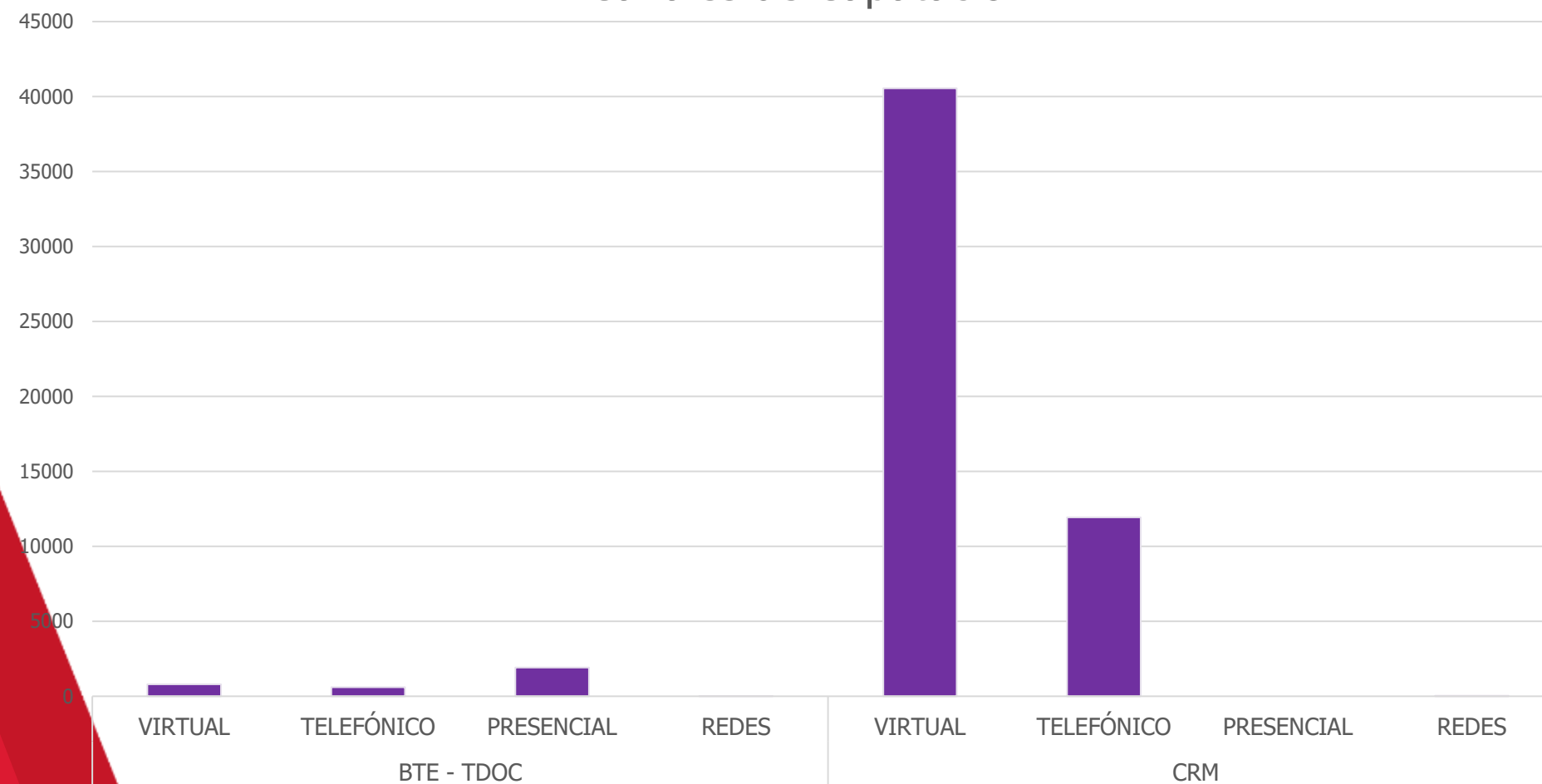
- ❖ Encuestas realizadas en el periodo del 01 al 31 de marzo de 2024.



CANAL DE INGRESO

En el periodo de febrero de 2024, se recibieron: **1.463** solicitudes a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de “Bogotá te escucha”, **1.838** mediante el sistema de gestión documental interno “Tdoc”, y **52,481** más, a través de la Plataforma “CRM” de Recaudo Bogotá. Para un total de **55.782** peticiones.

Canales de Capatación

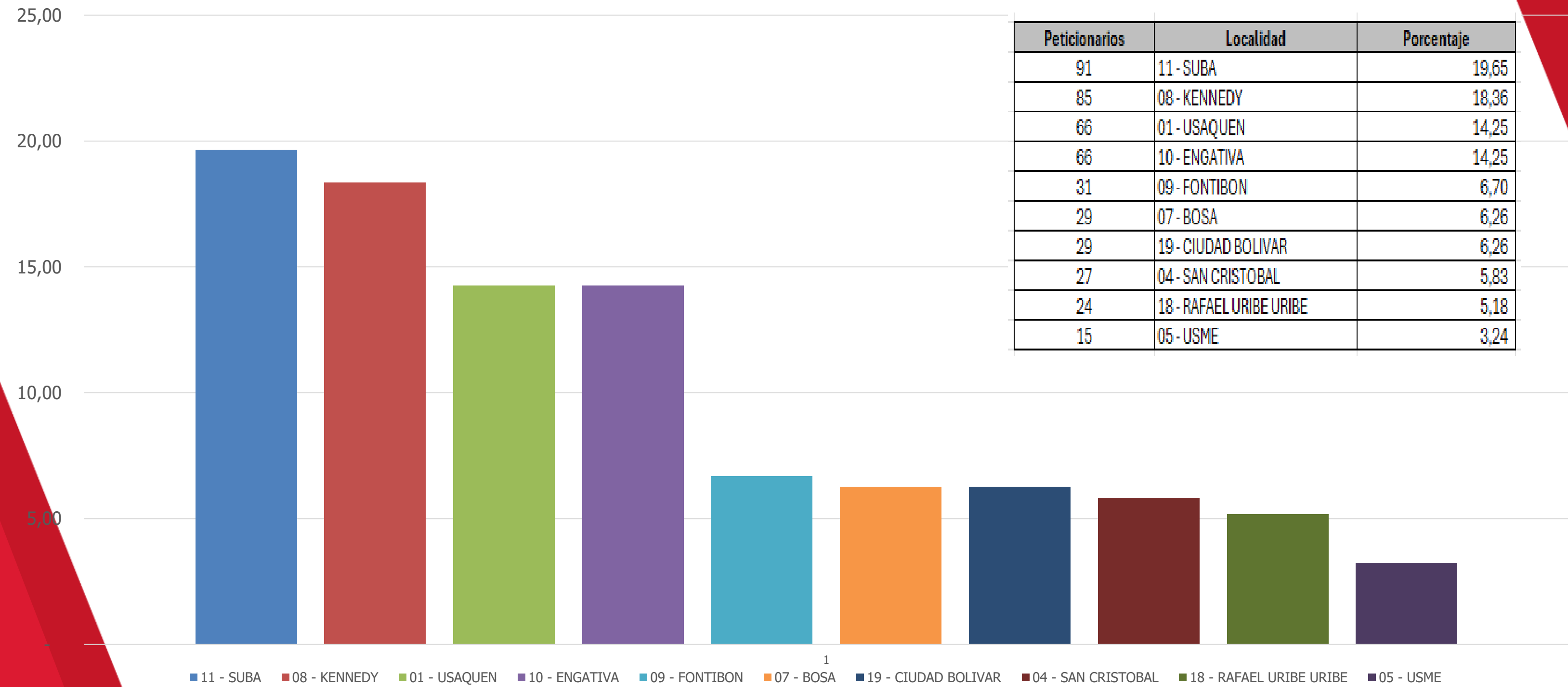


BTE - TDOC	VIRTUAL	785
	TELEFÓNICO	601
	PRESENCIAL	1909
	REDES	6
CRM	VIRTUAL	40537
	TELEFÓNICO	11923
	PRESENCIAL	-
	REDES	20

✓ El tiempo promedio de respuesta en los diferentes canales de atención fue de: 9 días



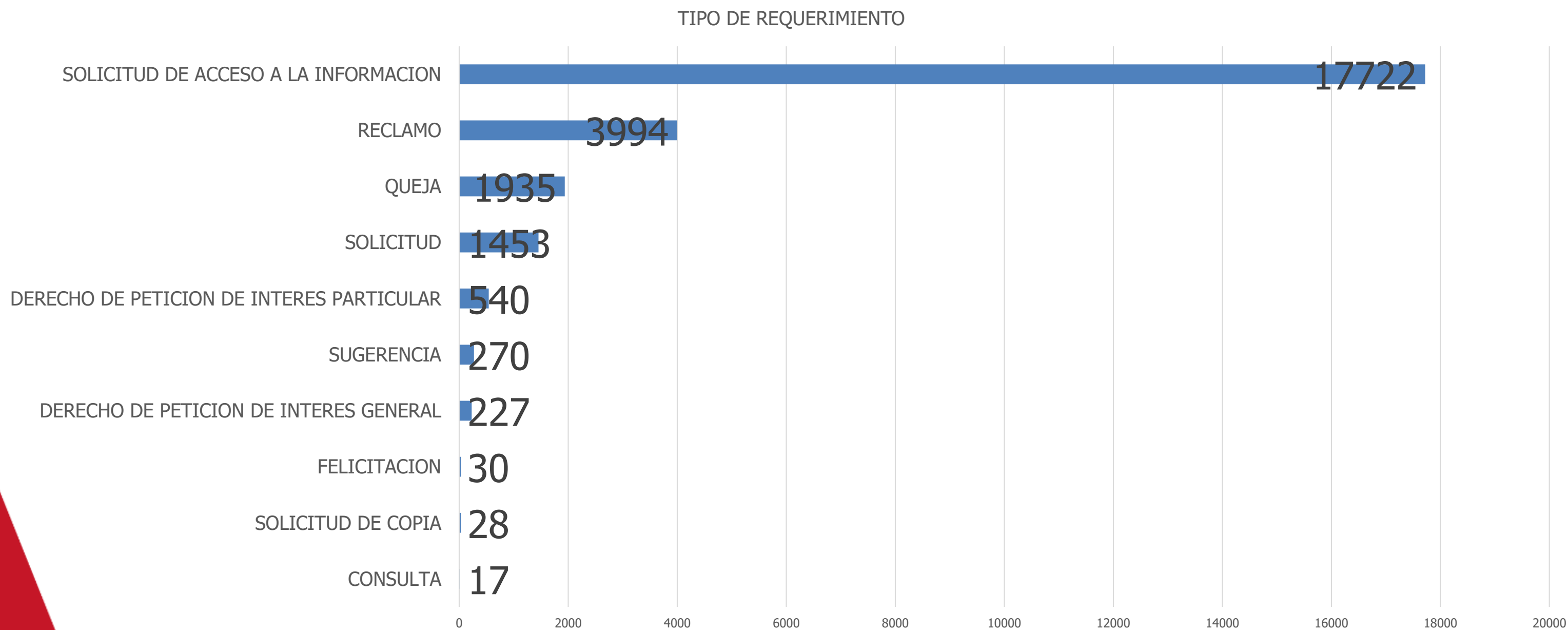
Porcentaje de Solicitudes por localidad





TIPO DE REQUERIMIENTO

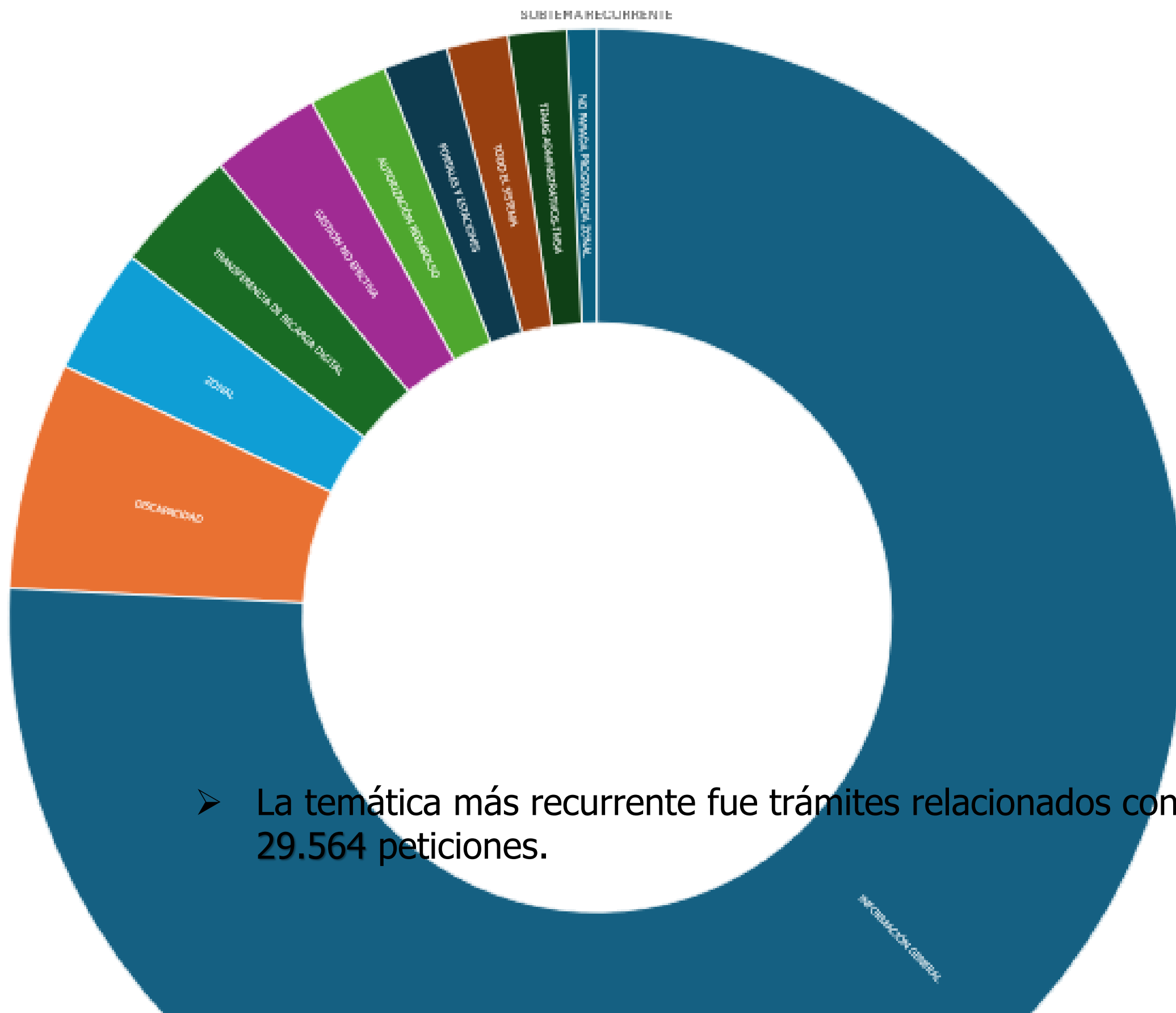
- ✓ En el periodo se clasificó (1) denuncias por posibles actos de corrupción.



- La temática más recurrente fue trámites relacionados con la tarjeta TuLlave con un total de 29.564 peticiones.



SUBTEMA RECURRENTE EN LOS DIFERENTES SISTEMAS Y CANALES CANALES



SUBTEMAS RECURRENTE	
INFORMACIÓN GENERAL	16464
DISCAPACIDAD	1351
TRANSFERENCIA DE RECARGA DIFERENCIAL ZONAL	751
GESTIÓN NO EFECTIVA	654
AUTORIZACIÓN REEMBOLSO	473
PORTALES Y ESTACIONES	385
TODO EL SISTEMA	365
TEMAS ADMINISTRATIVOS-TMSA	350
NO PARADA PROGRAMADA ZONAL	179

- La temática más recurrente fue trámites relacionados con la tarjeta TuLlave con un total de 29.564 peticiones.

Gracias

@OFICIALTRANSMILENIO 

TransMilenio 

@TransMilenio 

@TransMilenio 

@tmtransmileniooficial 

www.transmilenio.gov.co

