ANEXO 1.

ATENCIÓN A PETICIONES RELACIONADAS CON PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Las peticiones recibidas a través de los canales oficiales de atención con los que cuenta TRANSMILENIO S.A. y en cuyo contenido se indique de manera explícita una presunta vulneración de los Derechos Humanos, se tramitarán en el plazo establecido en el procedimiento P-SC-001, Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de la siguiente manera:

1. Una vez el equipo de Atención al Usuario identifica una petición en cuyo contenido se indique de manera explícita una presunta vulneración de los Derechos Humanos, se remitirá a la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A., y a la dependencia o empresa concesionaria competente, a más tardar el día hábil siguiente a su recibido, conforme lo establecido en el procedimiento P-SC-001.

   Nota: cuando la petición no sea explicita frente a una presunta vulneración de los Derechos Humanos, pero en su contenido se interprete una denuncia de este tipo, previamente a la asignación, se consultará con el equipo de la Defensoría del Ciudadano, para aclarar si se tipifica o no como una vulneración de Derechos Humanos.

   Si una vez efectuado el análisis de la petición, se determina que no corresponde a presunta vulneración de los Derechos Humanos, se deberá cambiar el tipo de petición en la plataforma correspondiente, para continuar con el trámite regular.

2. La mesa de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A. convocará a la dependencia o empresa concesionaria competente, y demás actores para definir acciones frente a la denuncia cuando sea necesario de acuerdo con lo manifestado en la petición.

3. La respuesta deberá cumplir con los criterios de calidad, coherencia y oportunidad, asícomo, con la notificación al ciudadano, y demás lineamientos establecidos en el procedimiento P-SC-001.

De manera semestral y en el marco de la Política de Derechos Humanos, desde la mesa técnica de Derechos Humanos se analizará el informe de trámite de peticiones ciudadanas, con el objetivo de realizar sugerencias que aporten a mejorar la prestación del servicio y mitigar las causas de las reclamaciones reiteradas.