SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

Defensoría de la Ciudadanía

INFORME PQRSD PRESUNTA VULNERACION DE DERECHOS HUMANOS

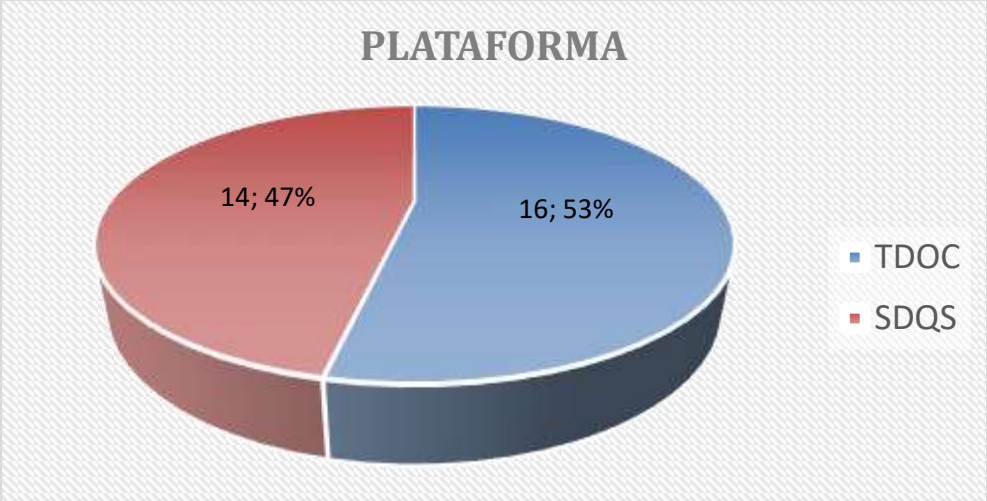
Primer Semestre 2024

TRANSMILENIO S.A. cuenta con una Política Interna de Derechos Humanos que tiene con objetivo: “Promover la apropiación y respeto de los Derechos Humanos por parte de los agentes del sistema, durante el desarrollo de funciones y actividades enmarcadas en la misión institucional.”

En dicha política se establece que, ante una denuncia de la ciudadanía usuaria por presunta vulneración de los Derechos Humanos en el sistema, TRANSMILENIO S.A. dará tramite conforme a lo preceptuado legalmente y de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad, el cual garantiza métodos sistemáticos, estandarizados y transparentes para el trámite de estos. (P-SC- 001).

De lo anterior el equipo de PQRS de la entidad reportó para el primer semestre de 2024 TREINTA (30) peticiones, clasificadas por asunto como presunta vulneración de derechos humanos, tramitadas a través de las plataformas T-DOC (sistema de correspondencia de la entidad) y Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha (SDQS), así:

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304



El equipo de la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A., actúa como facilitador y vocero de la ciudadanía usuaria, en virtud de estas peticiones y pro de los derechos de los usuarios, esta realiza acercamiento y contacto con los peticionarios, líderes sociales y miembros de las juntas de acción comunal, se articulan visitas, recorridos y espacios de dialogo en sus localidades o lugares de los hechos denunciados, para conocer de primera mano las situaciones informadas por la ciudadanía, y conforme a las mismas, se invita a las áreas técnicas, concesionarios, así como con Entidades del sector de Movilidad cuando ha sido pertinente.

Durante el primer semestre de 2024, se **realizaron doce (12) espacios de comunicación** entre visitas y recorridos en las siguientes localidades:

- Rafael Uribe Uribe (4)
- Chapinero (1)
- Kennedy (2)
- Ciudad Bolívar (2)
- Usme (3)

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304

Así mismo, se adelantaron **diez (10)** mesas de derechos humanos en las cuales participaron áreas técnicas, concesionarios, y en la mayoría de los casos la ciudadanía, generando un espacio de dialogo y fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía.

Es de anotar, que los asuntos más reiterados se relacionan con el acceso al servicio por parte de las personas con discapacidad, por lo cual se han definido y adelantado las siguientes acciones, para promover la inclusión efectiva de las personas con discapacidad en el sistema:

1. Divulgación interna de la Política de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A, con el fin de comunicarla con los colaboradores y funcionarios de la Entidad.

2. Seguimientos insitu en los portales con mayor reiteración de peticiones a través visitas de forma incógnita a los portales, en las zonas de abordaje de los buses troncales y zonas de alimentación, en jornadas AM y PM durante la hora pico y una franja de valle, con el fin de analizar y verificar las situaciones manifestadas por la Comunidad Usuaria.

3. Se adelantaron cuatro (4) espacios de sensibilización de servicio a la ciudadanía en los cuales se incluyó el tema de accesibilidad e inclusión, dirigido a equipos de fuerza operativa y centro de control BRT, los días 28 de mayo, 4, 5 y 18 de junio de 2024.

4. Se desarrollaron tres (3) articulaciones con el Centro de Rehabilitación de Adultos Ciegos - CRAC, en las cuales, se sensibilizaron a formadores y conductores de diferentes empresas concesionarias, en temas de atención prioritaria y mitigación de barreras actitudinales a personas con discapacidad visual, con el fin de prevenir comportamientos negativos por parte de los operadores del Sistema.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304

5. Estrategia vivencial y pedagógica “En tus zapatos”, por medio de la cual se busca generar un espacio de sensibilización entre los diferentes actores del Sistema TransMilenio con el fin de mejorar la atención a las personas con discapacidad y/o necesidades particulares.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304