SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

Defensoría de la Ciudadanía

INFORME PQRSD PRESUNTA VULNERACION DE DERECHOS HUMANOS

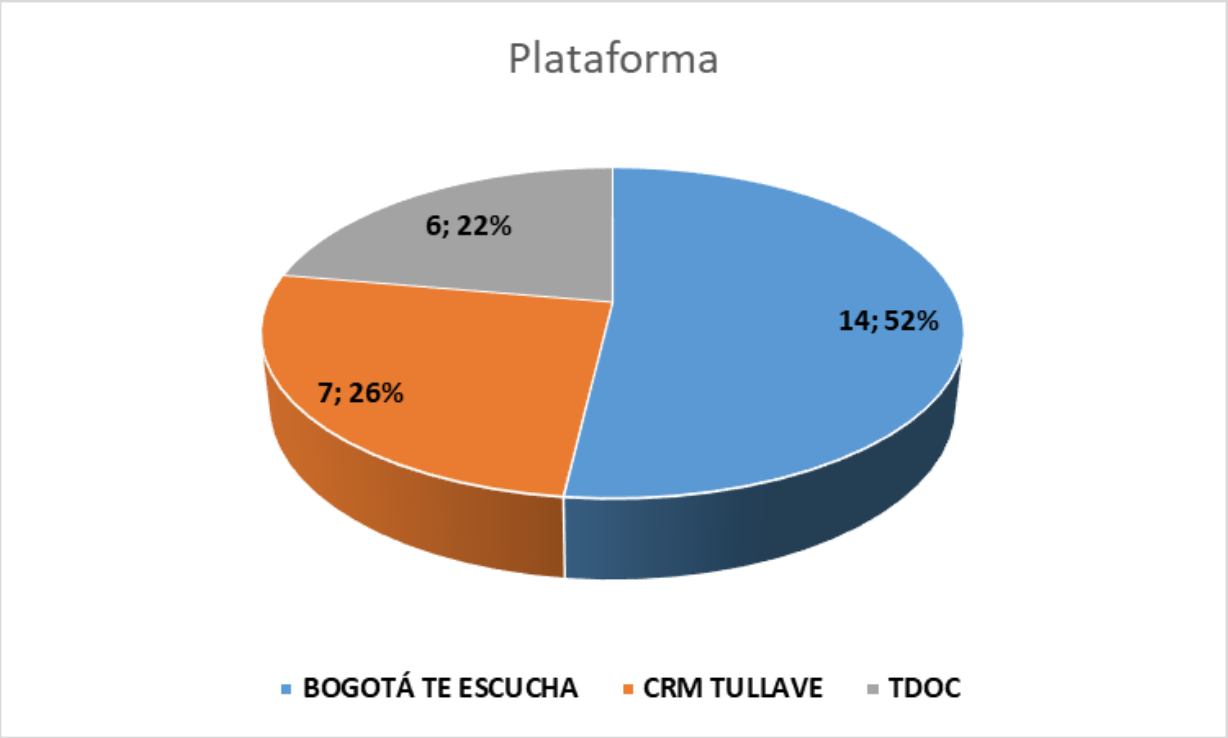
Primer Semestre 2025

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 2025 VEINTISIETE (27) 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 2025, se realizaron trece (13) **espacios de comunicación** entre visitas y recorridos en las siguientes localidades:

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

- Usaquén (4)
- Ciudad Bolívar (1)
- Usme (2)
- Rafael Uribe Uribe (1)
- Kennedy (portal Américas (1)
- San Cristóbal (3)
- Suba (1)

Así mismo, se adelantaron ocho (8) mesas de derechos humanos en las cuales participaron áreas técnicas, concesionarios, y en la mayoría de los casos la ciudadanía, generando un espacio de diálogo y fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía.

Es de anotar, que los asuntos más reiterados continúan relacionandose 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:

2. Se adelantaron Tres (3) espacios de Socialización y sensibilización en temas como: Manual de Servicio a la Ciudadanía con énfasis en Política Pública de servicio a la ciudadanía, canales de interacción, cultura y actitud de servicio, trabajo en equipo, tramite de PQRSD y Lenguaje Claro.

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

3. Se articulan ocho (8) espacios de sensibilización en atención a personas con discapacidad. llegando a trecientos setenta y tres (373) personas del equipo de atención en vía.

4. Se diseña una estrategia con el objetivo de divulgar, sensibilizar y promover el respeto de los derechos de las personas con discapacidad, sus familias y personas cuidadoras que se movilizan dentro del Sistema TransMilenio.

5. Participación y articulación en el proceso de implementación de la Zona de Abordaje Regulado Prioritario - “ZARP” En la zona de alimentación del Portal Américas, con un impacto de más de 14.000 usuarios desde octubre de 2024 a 6 de junio de 2025.

6. Se desarrollaron dos (2) 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.

7. Se adelantaron tres (3) taller de socialización con usuarios de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI con el fin de brindar información sobre el Sistema, canales de atención, defensoría del ciudadano, transmiapp, entre otros.

8. Se desarrollaron dos (2) espacios de la 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

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