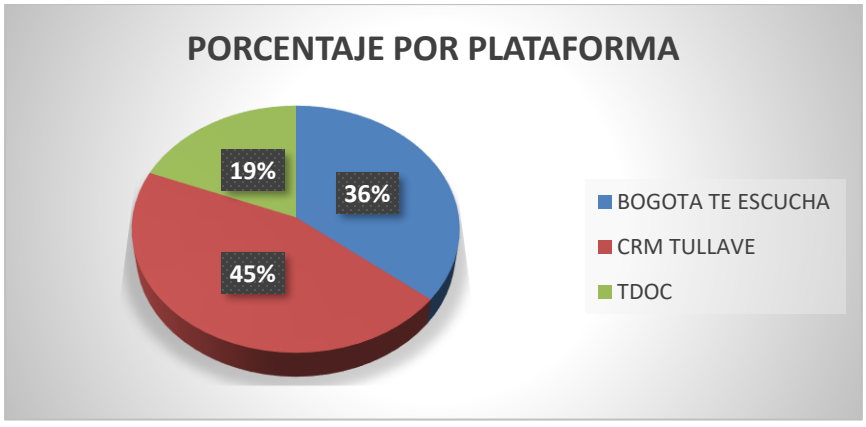
SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES
DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA
INFORME PQRSD PRESUNTA VULNERACION DE DERECHOS HUMANOS
SEGUNDO SEMESTRE 2024

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 segundo semestre de 2024 CINCUENTA Y TRES (53) 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., actúo como facilitador y vocero de la comunidad usuaria, en virtud de estas peticiones y pro de sus derechos, se realizó acercamiento y contacto con los peticionarios, líderes sociales y miembros de las juntas de acción comunal, se articularon 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 invitó a las áreas técnicas, concesionarios, así como con Entidades del sector de Movilidad cuando fue pertinente.

Durante el segundo semestre de 2024, se realizaron DIEZ (10) espacios de comunicación entre visitas y recorridos en las siguientes localidades:

- Rafael Uribe Uribe (3)
- Engativá (1)
- San Cristóbal (4)
- Ciudad Bolívar (1)
- Usme (1)

Así mismo, se adelantaron cinco (5) 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 definió y adelantó 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. Se adelantaron diez y ocho (18) espacios de socialización y sensibilización en temas como: manual de Servicio a la Ciudadanía con énfasis en Política Pública de servicio a la ciudadanía, prevención de violencia de género, LGBTI, canales de interacción, cultura y actitud de servicio.

3. Se promovió el respeto de los derechos, a través Articulación con Equipo de Derechos Humanos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para la capacitación de

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

cuatrocientos cincuenta y siete (457) colaboradores del equipo de atención en vía, en el Programa Distrital de Educación en Derechos Humanos para la Paz y la Reconciliación.

4. Se articuló con comunidad usuaria con discapacidad, la producción y divulgación de tres (3) videos por medio de los cuales se promueven comportamientos adecuados para el uso del sistema, que mejoren la experiencia del viaje de las personas con discapacidad promoviendo sus derechos.

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 5.021 comunidad usuaria con discapacidad y movilidad condicionada.

6. 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.

7. Se adelantaron cinco (5) jornadas 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, llegando a aproximadamente trecientas cincuenta (350) operadores y personal operativo de los concesionarios prestadores de servicio.

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