TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABLE 2

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 2

5. DEFINICIONES 3

6. CONDICIONES GENERALES 5

6.1. Principios de la Defensoría del Ciudadano del SITP 5

6.2. Funciones de la Defensoría del Ciudadano del SITP 6

6.3. Derechos de los Usuarios del Sistema 8

6.4. Deberes de los Usuarios del Sistema 8

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP 9

MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio	Solicitó
0	10-10-2017	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	28-06-2019	Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se actualiza la Resolución de designación del Defensor. Capítulo 7. PROTOCOLO PARA SEGUIR PARA ATENCION AL USUARIO. Actualización líneas telefónicas, y ajustes al contacto telefónico en caso de accidente-personalmente inciso III	Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.
2	Agosto 2023	Se realiza ajuste a todo el documento: Objetivo Alcance Responsable Documentos referencia Condiciones generales Protocolo para seguir para la atención del ciudadano Se eliminan: R-SC027 Formato de acompañamiento R-SC028 Formato de seguimiento a llamadas telefónicas	Defensora del Ciudadano Usuario del SITP.

1. OBJETIVO

Establecer las acciones que se deben seguir por parte de la Defensoría de la ciudadanía de TRASMILENIO S.A, para aportar al respeto de los derechos de la ciudadanía usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá D.C., o su área de influencia, mediante la solución de controversias que se susciten entre estos y todos los agentes del Sistema.

2. ALCANCE

Este documento es para conocimiento y aplicación de los servidores y colaboradores de TRANSMILENIO S.A., concesionarios vinculados a la operación de Sistema y/o cualquier otro servicio masivo en que TRANSMILENIO S.A. sea el Ente Gestor, así como para la ciudadanía usuaria, ante las controversias que se susciten entre estos.

3. RESPONSABLE

El Defensor de la Ciudadanía del SITP y su equipo, son responsables de la elaboración, cumplimiento, implementación y mantenimiento de este protocolo, su actualización deberá realizarse cuando se considere pertinente o cuando exista modificación de la norma que regula esta figura.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política. Artículo 209: establece la función administrativa.
- Acuerdo 257 de 2006. Concejo de Bogotá D.C., facultó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para que estableciera la figura del Defensor del ciudadano en las entidades y órganos distritales.
- Decreto Distrital 847 de 2019 por medio del cual se establecen y unifican para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Además, estableció las funciones del Defensor de la Ciudadanía.
- Decreto Distrital 197 de 2014 en los artículos 14 y 15 Determina que la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C. –a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, será la

encargada de orientar la formulación, implementación y adopción de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales a la ciudadanía; así como, la coordinación, desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, por las entidades y organismos distritales cualquiera que sea el canal., y a su vez establece que el Defensor del Ciudadano será garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Decreto 309 de 2009. Art 8º: por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 543 de 2020, por la cual se derogan las resoluciones Nos. 632 de 2015 y 578 de 2019, y se actualiza la figura del Defensor del ciudadano de TRANSMILENIO S.A.
- Resolución 374 de 2018: Por medio de la cual se delega la ordenación de gastos del pago, y el ejercicio de las funciones y facultades propias de la actividad precontractual, contractual, y post contractual de los negocios, pactos, y acuerdos que se celebran por parte de TRANSMILENIO S.A. así como el ejercicio de las otras funciones; artículo 6to: "*Delegar en el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.: Las funciones del Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público previstas en el Decreto Distrital 392 de 2015, en la Resolución 632 de 2015 o demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren, o sustituyan*."
- Manual operativo del Defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital del 202, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, guía práctica, para que el servidor(a) público(a) designado(a) para el ejercicio de este rol pueda ejercer sus funciones, y estas sean visibilizadas de cara a la ciudadanía, para mejorar su acercamiento con la Administración Distrital.

5. DEFINICIONES

- **Agentes del sistema:** son las personas jurídicas públicas o privadas, que tienen relación directa con la correcta operación del SITP. Para los efectos del presente manual, son agentes del SITP: TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor, los Concesionarios de operación zonal y troncal, el Concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario (SIRCI) del SITP, los actuales Concesionarios de operación troncal, zonal, cable, recaudo, y Alimentación del Sistema y los administradores financieros de los dineros que se recaudan por el servicio.

- **Componente troncal:** comprende los vehículos articulados que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema.

- **Componente zonal:** comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A.

- **Concesionario**: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del Concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

- **Defensoría del Ciudadano del SITP:** complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S.A. y sus concesionarios han dispuesto para el contacto con el ciudadano usuario del SITP, es un facilitador entre los ciudadanos, el ente gestor y sus concesionarios, realizando seguimiento y monitoreo de las quejas, siendo vocero del ciudadano en la protección de sus derechos o en lo relacionado con temas surgidos de las peticiones quejas y reclamos.

- **Gestor del sistema:** de conformidad con el artículo 15º del Plan Maestro de Movilidad y con el Decreto Distrital 309 de 2009, la empresa TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del transporte masivo, tiene la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del SITP.

- **PQRS:** peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

- **Sistema Integrado de Transporte Público –SITP**: es el nombre asignado por el Plan Maestro de Movilidad (Decreto Distrital 319 de 2006) al nuevo sistema de transporte masivo para Bogotá D.C.; también se podrá referir a él utilizando la sigla SITP. El SITP comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público; las instituciones o entidades creadas para la

planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; así como la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y el servicio al usuario al sistema

- **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

- **TRANSMILENIO S.A:** es la entidad pública denominada Empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A.–TRANSMILENIO S.A., sociedad por acciones constituida entre entidades públicas del orden distrital bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, autorizada mediante Acuerdo No. 004 del 4 de febrero de 1999 del Concejo de Bogotá, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, constituida mediante Escritura Pública No. 1528 del 13 de octubre de 1999 de la Notaría 27 de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 974583, quien, respecto del SITP, y por disposición del artículo 15 del Decreto 319 de 2006 (Plan Maestro de Movilidad) es el Ente Gestor del Sistema.

- **TRANSMICABLE**: medio de transporte del tipo teleférico y subtipo cable aéreo para movilización urbana de tránsito rápido y que forma parte del Sistema Integrado de Transporte Público, gestionado por la empresa TRANSMILENIO S.A.

- **Usuario del sistema de información**: son quienes utilizan el transporte público, la ciudadanía en general y los agentes del sistema.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Principios de la Defensoría del Ciudadano del SITP

- **Autonomía:** la actuación del Defensor se desarrollará sin dependencia alguna, salvo los limites propios de su naturaleza y las que fije la ley; contando con facultades y medios que permitan el acceso, recaudo y disposición de información necesaria para una correcta gestión de sus actividades.

- **Efectividad:** el Defensor contará con mecanismos efectivos para gestionar ante los integrantes del sistema la resolución de las quejas, reclamos o sugerencias.

- **Inmediatez:** la actuación del Defensor se caracterizará por su proximidad con el usuario, de forma que éstos puedan acceder de manera fácil y pronta.

- **Objetividad:** el Defensor deberá garantizar total objetividad e imparcialidad en el cumplimiento de sus funciones.

- **Oportunidad:** el Defensor como gestor, conocedor y garante del trámite de las quejas de los usuarios, propenderá porque sus actuaciones e intervenciones garanticen la atención a los requerimientos ciudadanos por parte del ente gestor, dentro de los términos de ley.

- **Prevalencia de criterios técnicos:** en las sugerencias, propuestas, inquietudes y solicitudes presentadas por el Defensor al ente gestor, a la ciudadanía y a otras instancias que sus funciones impliquen, prevalecerán los análisis y criterios técnicos, sobre cualquier otra condición o situación a tener en cuenta.

- **Transparencia:** es una condición de la actuación que legitima el actuar del Defensor frente al Sistema y refleja su rol en torno la información que gestiona.

6.2. Funciones de la Defensoría del Ciudadano del SITP

El Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP tendrá las siguientes funciones:

- Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

- Ser vocero de la ciudadanía en general, así como de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público SITP, para la protección de sus derechos o en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos.

- Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración

- Propender por la protección de los derechos de la ciudadanía en general como de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Publico SITP, velando por la oportuna y adecuada atención de sus requerimientos presentados, mediante el monitoreo y verificación del cumplimiento de los procedimientos adoptados por TRANSMILENIO S.A., o sus concesionarios para dar respuesta.

- Asesorar y acompañar al ente gestor en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios y la relación con los usuarios y con la ciudadanía en general.

- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

- Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

- Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

- Solicitar a las dependencias de TRANSMILENIO S.A., y Concesionarios la información que sea necesaria para atender los requerimientos que sean de su competencia.

- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

6.3. Derechos de los Usuarios del Sistema

a) Recibir un trato respetuoso y digno por parte de los funcionarios de la Entidad
b) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o vulnerabilidad.
c) Interponer cualquier petición, queja o reclamo, entre otros, de acuerdo con lo dispuesto por la ley.
d) Recibir respuesta de las solicitudes registradas en TRANSMILENIO S.A. a través de los canales oficiales mencionados y en los términos establecidos por la ley vigente.
e) Tener un acceso equitativo al servicio sin distingo alguno.
f) Manifestar cualquier sugerencia, felicitación y/o solicitud de información.
g) A utilizar los canales oficiales de TRANSMILENIO S.A.
h) Conocer, actualizar y rectificar toda información suministrada por el ciudadano a través de cualquier canal.
i) Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes. - Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

6.4. Deberes de los Usuarios del Sistema

a) Brindar un trato respetuoso a cualquier funcionario de la Entidad.
b) Seguir los procedimientos establecidos por la Entidad para todo lo relacionado con el servicio a la ciudadanía.
c) Realizar las solicitudes de manera oportuna de acuerdo con los términos fijados en la ley vigente.
d) Dirigir peticiones de manera respetuosa a la Entidad.
e) Brindar toda la información requerida por la Entidad para dar respuesta de fondo a las peticiones.
f) Dirigir sus solicitudes de manera respetuosa y clara.

g) Cumplir con las normas establecidas en el Manual del Usuario del Sistema TransMilenio

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP

Adicional a las funciones mencionadas, el Defensor de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. complementa los canales de interacción que la entidad ha dispuesto para el contacto con la ciudadanía usuaria, siendo facilitador y vocero de la ciudadanía generando acciones en pro de los derechos de esta, encaminados al cumplimiento de la Política Pública del Servicio al Ciudadano, por lo cual, ante manifestaciones de inconformidad por las respuestas o peticiones reiteradas, se realizan algunas de las siguientes actividades:

a) Contacto telefónico o a través de correo electrónico con la ciudadanía, con el fin de ampliar la información de las situaciones manifestadas y determinar los agentes del sistema competentes de atender la petición.

b) Visitas y reuniones con las comunidades de las localidades.

c) Recorridos con la ciudadanía, gestores sociales de la localidad, áreas técnicas y concesionarios prestadores del servicio.

Así mismo, se han dispuesto de los siguientes medios para el contacto con la Defensoría:

1. Correo electrónico: **defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co**
2. Celular: **304 540 24 37**
3. Personalmente: la **Avenida Eldorado No 69 - 76 Torre 1 piso 2**

Las comunicaciones que se reciban a través de estos canales y que no cumplan con las características para ser abordadas por la defensoría, se radicarán en la oficina de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., para que inicie el trámite de acuerdo con el procedimiento P-SC-001 “Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, así mismo, informará a la ciudadanía el número de radicado y le indicará los canales oficiales para el trámite de las peticiones ciudadanas en TRANSMILENIO S.A., en este contexto, la Defensoría de la Ciudadanía no es un canal para la gestión de PQRSD, los canales oficiales son:

Imagen 1. Canales de Atención a la Ciudadana.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.