INFORME DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

PRIMER SEMESTRE DE 2026

Durante el primer semestre de 2026, la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A., en cabeza de la Defensora de la Ciudadanía y su equipo de trabajo, desarrolló diversas acciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, la promoción y protección de los derechos de las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público y el mejoramiento continuo de la atención ciudadana.

Estas acciones se ejecutaron en cumplimiento de las funciones asignadas a la Defensoría de la Ciudadanía, de conformidad con lo establecido en el Título I de la Parte II del Decreto Distrital 640 de 2025, mediante el cual se expidió el Decreto Único del Sector Gestión Pública, así como de los lineamientos institucionales en materia de servicio a la ciudadanía, participación ciudadana, derechos humanos y mejoramiento continuo.

A continuación, se presentan las principales actividades desarrolladas durante el período reportado.

1. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

En cumplimiento del Título 9 del Decreto Distrital 640 de 2025, la Defensoría de la Ciudadanía continuó liderando y articulando la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía al interior de la Entidad.

Durante el semestre se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, entre las que se destacan:

- Desarrollo de las sesiones de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, durante el primer semestre durante el primer semestre de 2026 se llevaron a cabo tres (3) sesiones, en la cual participaron los miembros de esta.
- Definición del plan de acción para la implementación del modelo de relacionamiento.

Anexo 1

2. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para la vigencia 2026 se programó la participación de la Defensoría de la Ciudadanía en siete (7) instancias de participación ciudadana, cuya ejecución se encuentra prevista entre los meses de mayo y noviembre, con el propósito de fortalecer el diálogo con la ciudadanía, promover escenarios de participación y acercar la gestión institucional a las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público.

Con corte al primer semestre de 2026, la Defensoría participó en las siguientes instancias:

- **Consejo Local de Envejecimiento y Vejez (COLEV)** de la localidad de San Cristóbal.
- **Comisión de Movilidad** de la localidad de Usme.

En estos espacios se socializaron los siguientes temas:

- La figura y funciones de la Defensoría de la Ciudadanía.
- Los canales oficiales de atención de TRANSMILENIO S.A.
- El procedimiento para la radicación y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Los derechos y deberes de las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público.

Estas actividades permitieron fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, promover el conocimiento de los mecanismos institucionales de atención y participación, e identificar las principales necesidades e inquietudes de las personas usuarias, insumos que contribuyen al mejoramiento continuo del servicio

Anexo 2

3. ATENCIÓN A PETICIONES CIUDADANAS Y TRABAJO EN TERRITORIO

Como parte de la atención integral a las peticiones reiterativas presentadas por la ciudadanía, la Defensoría de la Ciudadanía desarrolló reuniones, visitas técnicas, recorridos y espacios de diálogo con líderes sociales, comunidad usuaria, áreas técnicas y concesionarios, con el propósito de verificar las situaciones reportadas, facilitar el diálogo entre los diferentes actores y promover la construcción conjunta de soluciones.

Estas acciones permitieron verificar de primera mano las necesidades ciudadanas y mitigar impactos que afecten los derechos de los usuarios. y fortalecer la articulación entre las dependencias de TRANSMILENIO S.A., los concesionarios y la ciudadanía

Durante el primer semestre de 2026 se realizaron nueve (9) visitas y recorridos en territorio, distribuidos de la siguiente manera:

Localidad	**Visitas y recorridos**
Kennedy	2
Suba	2
Bosa	2
Rafael Uribe Uribe	2
Ciudad Bolívar	1
Total	**9**

Los espacios desarrollados facilitaron la identificación de las problemáticas reportadas por la ciudadanía, el fortalecimiento del diálogo entre la comunidad y la Entidad, y la definición de acciones de mejora con las áreas competentes y los concesionarios, contribuyendo al mejoramiento continuo del servicio.

Anexo 3

4. ATENCIÓN DE CASOS RELACIONADOS CON DERECHOS HUMANOS

La Defensoría de la Ciudadanía lideró espacios de articulación para el análisis y seguimiento de peticiones relacionadas con presuntas vulneraciones de derechos humanos, con el propósito de garantizar una atención integral y promover la coordinación entre las áreas técnicas de TRANSMILENIO S.A., la Defensoría de la Ciudadanía y los concesionarios.

Durante el primer semestre de 2026 se desarrollaron trece (13) mesas de Derechos Humanos, en las que participaron las personas peticionarias, las áreas técnicas competentes, los profesionales de la Defensoría de la Ciudadanía y los representantes de los concesionarios.

En estos espacios se analizaron de manera conjunta las situaciones reportadas por la ciudadanía, se identificaron las causas que dieron origen a las peticiones, se definieron acciones de mejora y, fortaleciendo la articulación institucional y contribuyendo a la protección de los derechos de las personas usuarias y al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

Anexo 4

5. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS CIUDADANAS

La Defensoría de la Ciudadanía participó en las mesas periódicas de seguimiento lideradas por el equipo de Atención al Ciudadano, en las que participaron los concesionarios, con el propósito de realizar seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y promover acciones de mejora continua.

Durante estos espacios se evaluaron aspectos relacionados con:

- La claridad y coherencia de las respuestas.
- La oportunidad en la atención de las peticiones.
- La calidez en la atención a la ciudadanía.

- El cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta de las PQRSD.
- El uso adecuado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

Asimismo, cuando las situaciones analizadas así lo requirieron, la Defensoría de la Ciudadanía formuló recomendaciones dirigidas a los concesionarios, orientadas a fortalecer la calidad de las respuestas, promover el cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y suficiencia, e impulsar acciones de mejora continua en la atención a la ciudadanía.

Anexo 5

6. FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO

Durante el período reportado se coordinaron y desarrollaron jornadas de sensibilización dirigidas a concesionarios y colaboradores de TRANSMILENIO S.A., con el propósito de fortalecer las competencias en materia de servicio a la ciudadanía y promover una atención centrada en las necesidades de las personas usuarias, en cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Las jornadas abordaron los siguientes temas:

- Lenguaje claro como herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía.
- Protocolos de servicio y atención a la ciudadanía.
- Elaboración de respuestas a los requerimientos ciudadanos utilizando un lenguaje sencillo, comprensible y libre de tecnicismos, con el fin de fortalecer los atributos de calidad de las respuestas.
- Principios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y del servicio al usuario en el Distrito Capital.

Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las competencias de los colaboradores y concesionarios, velando por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el mejoramiento continuo de la atención brindada a las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público.

Anexo 6

7. FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE DERECHOS HUMANOS

La Defensoría de la Ciudadanía participó en el seguimiento e implementación de la Política Institucional de Derechos Humanos, mediante acciones de articulación institucional, fortalecimiento técnico, formación y sensibilización, orientadas a incorporar el enfoque de derechos humanos en la prestación del servicio y promover una cultura de respeto, inclusión y no discriminación.

Durante el primer semestre de 2026 se desarrollaron las siguientes actividades:

- Fortalecimiento de la gestión institucional, revisión y actualización del Anexo 1 del Modelo Integrado de Gestión (MIG), correspondiente a los equipos técnicos, específicamente de la Mesa Técnica de Apoyo de Responsabilidad Social y Derechos Humanos.
- Seguimiento a la gestión del riesgo, apoyo en el seguimiento de la matriz de riesgos de derechos humanos, con el fin de contribuir a la identificación y gestión de situaciones que puedan afectar el ejercicio de los derechos de las personas usuarias y demás grupos de interés.
- Articulación interinstitucional, en coordinación con la Secretaría Distrital de Gobierno se desarrollaron nueve (9) sesiones de capacitación bajo la metodología "**Sostener la sombrilla”**: una pedagogía del cuidado y los Derechos Humanos, dirigidas a próximamente a más doscientos (250) colaboradores operativos de los concesionarios, equipo de atención al ciudadano de la Entidad y Concesionarios, y personal de vigilancia. Estas jornadas promovieron el reconocimiento de los

derechos humanos como una responsabilidad compartida y fortalecieron las capacidades del personal para una atención con enfoque de derechos.

- Fortalecimiento de capacidades, se realizaron nueve (9) jornadas de sensibilización dirigidas a operadores y personal operativo, en el marco de la estrategia "**Más empatía, menos barreras**". Mediante ejercicios vivenciales y herramientas pedagógicas se promovió el reconocimiento de las barreras físicas, comunicacionales y actitudinales que enfrentan las personas con discapacidad, fortaleciendo el compromiso de los colaboradores con una atención incluyente, respetuosa y centrada en las personas.
- Sensibilización a la ciudadanía, se elaboraron y divulgaron piezas comunicativas para promover el respeto por los derechos de las personas usuarias del Sistema y se desarrollaron dos (2) jornadas de sensibilización en las plataformas de alimentación de los portales Sur y Américas. Estas actividades promovieron el respeto por los espacios preferenciales, la infraestructura y los protocolos de accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad condicionada, además de generar conciencia sobre los diferentes tipos de discapacidad y la importancia de eliminar las barreras actitudinales.

Como resultado, estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la implementación de la Política Institucional de Derechos Humanos, promoviendo una cultura de respeto, inclusión y corresponsabilidad entre colaboradores, concesionarios y ciudadanía. Asimismo, consolidaron el enfoque de derechos humanos como un eje transversal en la prestación del servicio, favoreciendo una atención más accesible, digna y centrada en las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público.

Anexo 7

8. ARTICULACIONES ESTRATÉGICAS PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL.

Con el propósito de fortalecer la atención diferencial, promover la accesibilidad y contribuir a la eliminación de barreras para el acceso y uso del Sistema Integrado de

Transporte Público, la Defensoría de la Ciudadanía, en articulación con el equipo de Responsabilidad Social, desarrolló acciones conjuntas con entidades y organizaciones especializadas en inclusión y atención a poblaciones con enfoque diferencial.

Durante el primer semestre de 2026 se adelantaron articulaciones con:

Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos (CRAC): En el marco de las acciones orientadas a promover la accesibilidad y la inclusión en el Sistema Integrado de Transporte Público, durante el primer semestre se desarrollaron actividades de sensibilización y fortalecimiento de capacidades dirigidas a personas con discapacidad visual, con el propósito de fortalecer sus habilidades para movilizarse de manera autónoma y segura en el sistema.

Como parte de estas acciones, se realizó una visita pedagógica a TransMiCable, en la que las personas participantes recibieron orientación sobre el uso de la infraestructura, los protocolos de acceso y los diferentes componentes del sistema, favoreciendo el reconocimiento del entorno y promoviendo una experiencia de viaje más autónoma, segura e incluyente.

Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DRIVI): desarrollo de jornadas de socialización dirigidas a usuarios de esta entidad, en las que se brindó información sobre el Sistema Integrado de Transporte Público, el uso de TransMiApp, el proceso de recarga web de la tarjeta TuLlave y los beneficios asociados a los pasajes gratuitos para la población priorizada, con el fin de facilitar el acceso a los servicios del Sistema y promover el ejercicio de sus derechos.

Estas articulaciones fortalecieron el trabajo interinstitucional para la promoción de una atención más incluyente, accesible y respetuosa de los derechos de las personas usuarias, contribuyendo a la eliminación de barreras y al mejoramiento de la experiencia de viaje de las poblaciones con enfoque diferencial.

Anexo 8

9. DIVULGACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA Y CAMPAÑA INTERNA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSD.



Con el propósito de fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre la labor de la Defensoría de la Ciudadanía, se desarrollaron acciones de divulgación a través de los canales institucionales, orientadas a promover el acceso a los mecanismos de atención y el ejercicio de los derechos de las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público.

Las acciones de divulgación permitieron socializar:

- Las funciones de la Defensoría de la Ciudadanía.
- Los canales institucionales de atención.
- Los mecanismos para la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

De manera complementaria, la Defensoría de la Ciudadanía diseñó e impulsó la campaña interna **"PQRS: Respuesta oportuna y de calidad, confianza segura"**, dirigida a los colaboradores de TRANSMILENIO S.A., con el propósito de fortalecer la cultura institucional frente a la gestión de las PQRSD y promover la emisión de respuestas oportunas, claras, coherentes y de calidad.

La campaña promovió un cambio de enfoque frente a las PQRSD, resaltando que cada radicado representa la necesidad, expectativa o inconformidad de una persona usuaria y constituye una oportunidad para fortalecer la confianza ciudadana, mejorar continuamente la prestación del servicio y consolidar una atención centrada en las personas.

Estas acciones contribuyeron a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre la Defensoría de la Ciudadanía y a promover, al interior de la Entidad, una cultura de servicio orientada a la calidad, la empatía, la mejora continua y el fortalecimiento de la relación entre TRANSMILENIO S.A. y las personas usuarias del Sistema.

Anexo 9

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2026, la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. desarrolló las acciones programadas en cumplimiento de las funciones asignadas, fortaleciendo los espacios de participación, el relacionamiento con la ciudadanía, la atención territorial, la articulación institucional y la promoción de una cultura de servicio centrada en las personas.

Las acciones implementadas contribuyeron al fortalecimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y la Política Institucional de Derechos Humanos, mediante estrategias orientadas a promover la participación ciudadana, el enfoque diferencial, la accesibilidad, la inclusión, la calidad en la atención y la mejora continua de los procesos relacionados con la gestión de las PQRSD.

De igual manera, el trabajo articulado con las áreas técnicas, los concesionarios, las entidades distritales y las organizaciones sociales permitió consolidar espacios de diálogo y coordinación para la identificación de oportunidades de mejora, la protección de los derechos de las personas usuarias y el fortalecimiento de la confianza entre la ciudadanía y TRANSMILENIO S.A.

La Defensoría de la Ciudadanía continuará promoviendo estrategias que fortalezcan una gestión institucional orientada a la escucha activa, la corresponsabilidad, la transparencia y la mejora continua, contribuyendo al cumplimiento de los lineamientos distritales en materia de servicio a la ciudadanía y a la consolidación de una prestación del servicio cada vez más accesible, incluyente, humana y de calidad.