Reporte Año 2026 Semestre 1

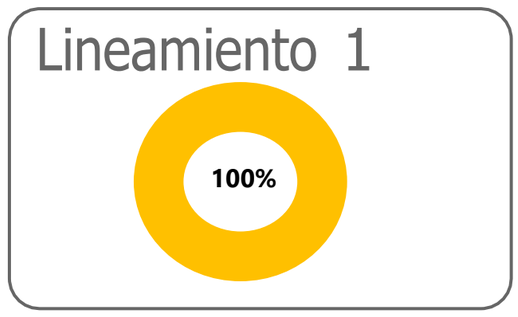
Defensor de la Ciudadanía

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

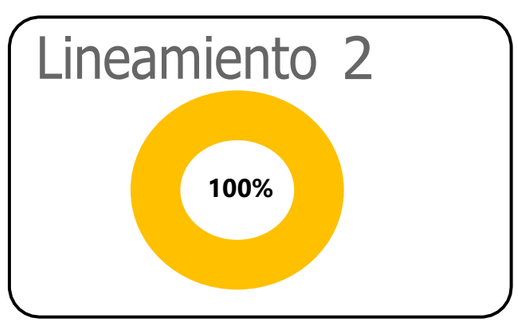


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

A. En el marco del PTEP 2026, la entidad formuló y aprobó TRECE (13) actividades del componente 4 “Iniciativas adicionales: mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía”, con ejecución prevista a junio de 2026. Según el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se alcanzó un cumplimiento del 50 % de las actividades programadas.

B. Se realizó el reporte correspondiente a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía vigente, en relación con los productos de los numerales 1.1.1, 1.1.3, 3.1.2 y 3.1.10.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2**: Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

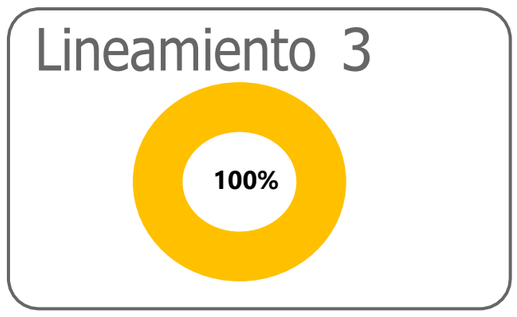


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Entidad definió una estrategia de relacionamiento con la ciudadanía orientada a fortalecer la interacción de TRANSMILENIO S. A. con sus grupos de valor y partes interesadas, mediante la articulación de escenarios, canales y mecanismos de atención, participación y diálogo ciudadano. Esta estrategia busca garantizar el acceso oportuno, transparente y efectivo a la información, trámites y servicios institucionales, promoviendo la confianza, la participación activa, la corresponsabilidad ciudadana y la mejora continua de la gestión pública.
En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, establecido mediante el Decreto Distrital 542 de 2023, y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Entidad realizó un ejercicio diagnóstico mediante matrices individuales en Excel para cada una de las políticas asociadas al modelo, estructuradas bajo los criterios del MIPG. Este ejercicio permitió identificar avances, oportunidades de mejora y acciones requeridas para fortalecer el relacionamiento ciudadano.
Como estrategia de optimización para la vigencia 2026 y en el marco de la formulación del plan de acción, la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía diseñó una herramienta unificada en Excel que integra transversalmente los lineamientos y requisitos del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía. Este instrumento facilita la consolidación de información, la definición de acciones, el seguimiento a compromisos y la articulación entre las dependencias responsables.
Durante la vigencia 2026, la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía ha sesionado en tres (3) oportunidades: los días 9 y 12 de marzo, y el 3 de junio de 2026. Estos espacios han permitido realizar seguimiento a los avances, fortalecer la coordinación institucional y promover acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos de la estrategia.
De esta manera, la Mesa Técnica se consolida como un escenario de articulación institucional que contribuye al fortalecimiento de una gestión pública cercana, transparente, participativa e incluyente, orientada a mejorar la experiencia de las personas usuarias y la confianza ciudadana en TRANSMILENIO S. A.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3**: Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.



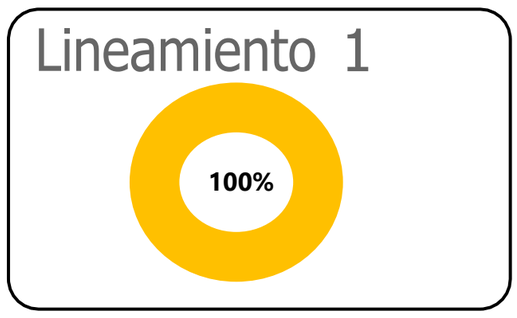
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realizó el seguimiento al indicador "Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema", el cual cuenta con un presupuesto de $ 441.985.235, asociado al proyecto de inversión (2024-2028) Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. Este recurso corresponde a contratos vigentes durante 2026, suscritos con el personal del equipo de Servicio al Usuario y de la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. los cuales se han ejecutado sin novedad con un porcentaje de ejecución del 41% del total asignado con corte a 30 de junio de 2026.

TOTAL PRESUPUESTO PPDSC $ 441.985.235
TOTAL EJECUTADO 30 DE JUNIO $ 179.199.251
PORCENTAJE EJECUCIÓN 41%

Así mismo, en el 2026, el proyecto de inversión 7526 destinó para el Plan Institucional de Participación un presupuesto de $1.081.503.448.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1**: Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

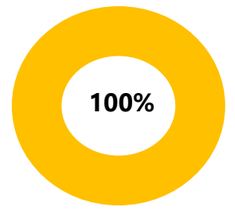
Durante el primer semestre de 2026, TRANSMILENIO S. A. adelantó acciones orientadas al fortalecimiento del lenguaje claro como un componente fundamental de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, en concordancia con el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Estas acciones buscan facilitar el acceso oportuno a la información, promover una comunicación más comprensible y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.
En el marco de este proceso, la Entidad inició la estructuración de la Estrategia Institucional de Lenguaje Claro, definiendo acciones orientadas a incorporar criterios de claridad, sencillez, accesibilidad e inclusión en los documentos, trámites, servicios, canales de atención y demás comunicaciones dirigidas a la ciudadanía.
Como parte de la implementación, se diseñó una estrategia interna de divulgación mediante wallpapers institucionales, con el propósito de sensibilizar a los servidores y colaboradores sobre la importancia del lenguaje claro como herramienta para fortalecer la comunicación con la ciudadanía. Así mismo, se promovieron espacios de capacitación y sensibilización dirigidos a los equipos de trabajo de la Entidad y a los concesionarios prestadores del servicio, fomentando la aplicación de principios de comunicación clara, accesible e incluyente en la atención a las personas usuarias del Sistema.
De igual manera, funcionarios de TRANSMILENIO S. A. participaron en las jornadas de capacitación y asistencia técnica lideradas por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fortaleciendo las capacidades institucionales para la implementación de los lineamientos distritales en materia de lenguaje claro, accesibilidad y servicio a la ciudadanía.

Estas acciones constituyen la base para la implementación gradual de la Estrategia Institucional de Lenguaje Claro y reflejan el compromiso de la Entidad con el fortalecimiento de una comunicación más clara, transparente, accesible e incluyente, orientada a mejorar la experiencia de las personas usuarias y facilitar el acceso a la información y a los servicios institucionales.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2**: Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

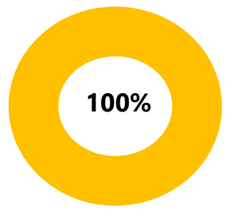


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, TRANSMILENIO S. A. recibió veintisiete (27) denuncias por presuntos hechos de corrupción a través de los canales institucionales dispuestos para tal fin. Una vez surtido el análisis y la verificación correspondiente, ninguna de las denuncias prosperó, al no encontrarse elementos que permitieran configurar un presunto hecho de corrupción.
No obstante, la Entidad mantuvo activos los mecanismos institucionales para la recepción, gestión y seguimiento de este tipo de requerimientos, teniendo como principal canal el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, garantizando el registro, la trazabilidad, la confidencialidad y la atención oportuna de las denuncias, conforme a la normatividad vigente.
En cumplimiento de la Directiva Conjunta 005 de 2023, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario realizó seguimiento permanente a las acciones orientadas a fortalecer la adecuada atención de las denuncias por presuntos hechos de corrupción. Entre las principales acciones desarrolladas se destacan la aplicación de los criterios definidos en el procedimiento institucional para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD); la suscripción de acuerdos de confidencialidad por parte del equipo de Servicio a la Ciudadanía y PQRSD; el desarrollo de jornadas de formación en Servicio a la Ciudadanía, integridad y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; así como la disponibilidad permanente del botón "Denuncia de presuntos hechos de corrupción" en la página web de TRANSMILENIO S. A., facilitando a la ciudadanía el acceso a este mecanismo.
De igual manera, la Entidad participó en el proceso de formación "Cuidadores de la Confianza", liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como parte de las estrategias para fortalecer la cultura de integridad, la transparencia y la prevención de la corrupción. En esta iniciativa participaron setenta y ocho (78) servidores y colaboradores, de los cuales cincuenta (50) obtuvieron la certificación, fortaleciendo sus conocimientos y competencias para promover una cultura institucional basada en la ética, la integridad y la confianza ciudadana.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3**: Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

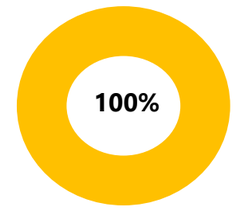
Durante el primer semestre de 2026, TRANSMILENIO S.A. recibió y gestionó 390.696 peticiones a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad. En cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, se elaboraron y publicaron los informes periódicos de PQRSD en la sección de Transparencia del sitio web institucional.

Con el propósito de fortalecer la calidad de las respuestas y la mejora continua, se realizó el seguimiento permanente a la gestión de las PQRSD, verificando la oportunidad, suficiencia y calidad de las respuestas emitidas por las dependencias responsables, así como el cumplimiento de los términos legales.
El equipo responsable participó en jornadas de capacitación sobre el funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, promovidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de fortalecer las competencias técnicas y optimizar la atención de la ciudadanía.
Como estrategia para fortalecer el relacionamiento con las personas usuarias del Sistema, durante y el primer semestre de 2026 se realizaron trece (13) Mesas de Derechos Humano por presunta reiteración espacios de diálogo y articulación entre las dependencias de TRANSMILENIO S.A., las personas peticionarias y, cuando fue pertinente, los concesionarios prestadores del servicio. Estas mesas permitieron analizar integralmente los casos, coordinar acciones de atención y seguimiento, y generar soluciones articuladas orientadas a la garantía de derechos.
De manera complementaria, se realizaron mesas de seguimiento con los concesionarios prestadores del servicio para analizar peticiones de mayor complejidad o recurrencia, realizar seguimiento a compromisos e implementar acciones de mejora. Estas actividades fortalecieron la articulación institucional, la corresponsabilidad entre los actores del Sistema y el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1**: Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, TRANSMILENIO S.A. realizó el análisis de las peticiones ciudadanas a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con el fin fortalecer la gestión institucional y orientar acciones de mejora.
Como resultado del análisis, se gestionaron 137 consultas, 6.047 solicitudes de acceso a la información pública (transparencia) y 5.791 trámites, además de las peticiones relacionadas con la prestación del servicio, las cuales fueron analizadas en articulación con las áreas técnicas y los concesionarios prestadores del servicio.
A partir de esta información, el proceso de Atención al Ciudadano, con la participación de la Defensoría de la Ciudadanía, desarrolló mesas de seguimiento con las áreas técnicas y los concesionarios prestadores del servicio para revisar la calidad, oportunidad, suficiencia y coherencia de las respuestas emitidas, analizar las causas de las peticiones de mayor recurrencia, realizar seguimiento a los compromisos adquiridos y definir acciones de mejora orientadas a fortalecer la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio.
De manera complementaria, la Defensoría de la Ciudadanía participó en escenarios de diálogo y participación en las localidades de Bogotá, promoviendo el conocimiento de los canales de atención, los mecanismos para la presentación de peticiones, los trámites y servicios de la Entidad y los espacios de participación ciudadana, fortaleciendo el relacionamiento entre la ciudadanía y TRANSMILENIO S.A. y promoviendo la corresponsabilidad entre la Entidad, los concesionarios prestadores del servicio y las personas usuarias del Sistema.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2**: A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



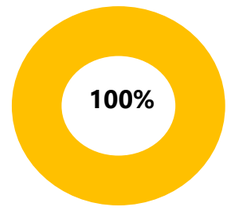
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Yolima Pérez Ariza
yolima.perez@transmilenio.gov.co
3134999673

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1**: Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

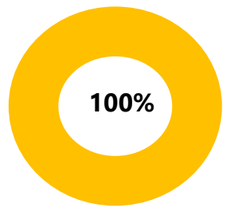


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, TRANSMILENIO S.A. implementó la estrategia de promoción de los derechos y deberes de las personas usuarias, así como de divulgación de los canales de atención e interacción con la ciudadanía, mediante acciones pedagógicas, de comunicación y espacios de relacionamiento liderados por la Defensoría de la Ciudadanía y las áreas competentes. En este marco, se realizaron jornadas de promoción en estaciones y portales del Sistema, durante las cuales se entregaron aproximadamente 1.000 piezas informativas y se aplicaron encuestas de satisfacción, fortaleciendo el conocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos, deberes y los mecanismos institucionales de atención, promoviendo el uso de los canales oficiales para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Como parte del fortalecimiento de capacidades, se realizaron nueve (9) jornadas de sensibilización dirigidas a concesionarios prestadores del servicio y personal operativo, en el marco de la estrategia "Más empatía, menos barreras". A través de ejercicios vivenciales y herramientas pedagógicas se promovió el reconocimiento de las barreras físicas, comunicacionales y actitudinales que enfrentan las personas con discapacidad, fortaleciendo las capacidades de los participantes para brindar una atención incluyente, respetuosa y orientada a garantizar el ejercicio de los derechos de las personas usuarias.
Asimismo, se realizaron nueve (9) visitas técnicas y recorridos en territorio, así como espacios de diálogo con líderes sociales, comunidad usuaria, áreas técnicas y concesionarios prestadores del servicio, con el propósito de verificar las situaciones reportadas, facilitar el diálogo entre los diferentes actores y promover la construcción conjunta de soluciones. Estas acciones fortalecieron la articulación entre las dependencias de TRANSMILENIO S.A., los concesionarios y la comunidad, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en la garantía de los derechos de las personas usuarias.
Adicionalmente, la página web institucional de TRANSMILENIO S.A. incorpora criterios de accesibilidad que facilitan la consulta de la información mediante tecnologías de apoyo, como lectores de pantalla, favoreciendo el acceso a los contenidos por parte de las personas con discapacidad visual. Asimismo, la Entidad continúa fortaleciendo y mejorando progresivamente la accesibilidad de su sitio web, con el propósito de garantizar una experiencia cada vez más inclusiva para todas las personas usuarias.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2**: Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el período reportado, TRANSMILENIO S.A. coordinó y desarrolló jornadas de sensibilización dirigidas a concesionarios y colaboradores de la Entidad, con el propósito de fortalecer las competencias relacionadas con el 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:

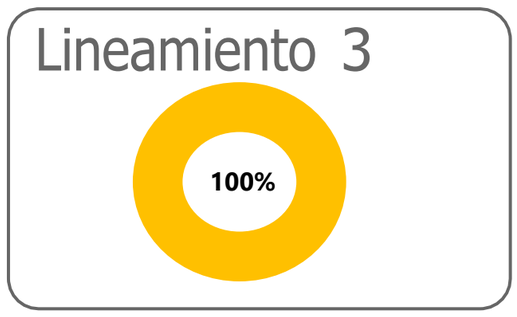
* Lenguaje claro como herramienta para mejorar la comunicación con la ciudadanía.
* Protocolos de servicio y atención a la ciudadanía, orientados al fortalecimiento de la calidad en la interacción con las personas usuarias.
* Elaboración de respuestas a los requerimientos ciudadanos mediante el uso de un lenguaje claro, sencillo y comprensible, evitando tecnicismos y fortaleciendo los atributos de calidad de las respuestas.
* Principios del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y su articulación con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
* Habilidades de comunicación y trato efectivo con la ciudadanía, fortaleciendo la interacción con las personas usuarias y promoviendo una atención cercana, respetuosa y empática.

De manera complementaria, el personal participó en espacios de formación y capacitación orientados al fortalecimiento de los enfoques de atención, entre ellos el Curso de Enfoques de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el entrenamiento “Atendiendo a la población migrante internacional: Aprende sobre documentación”, la jornada de “Implementación e Intervención en Enfoques Diferenciales” y el Entrenamiento de Servicio a la Ciudadanía con enfoque de género, desarrollado por la Veeduría Distrital. Estos espacios permitieron fortalecer sus capacidades, conocimientos y herramientas para brindar una atención incluyente, con enfoque diferencial y orientada al respeto y garantía de los derechos de la ciudadanía.

En conjunto, estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la cultura de servicio en TRANSMILENIO S.A. y sus concesionarios, promoviendo una atención más cercana, accesible y efectiva, acorde con las necesidades y expectativas de las personas usuarias del Sistema.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

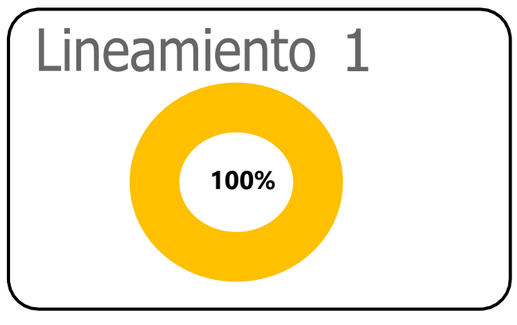
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3**: Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, TRANSMILENIO S.A. participó en espacios de capacitación y fortalecimiento de capacidades relacionados con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, promovidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de fortalecer los conocimientos y habilidades del personal encargado de la atención y gestión de requerimientos ciudadanos.
Estos espacios estuvieron orientados al fortalecimiento de la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, el conocimiento de los lineamientos establecidos para el uso del sistema, la aplicación de los criterios de calidad en la atención y la importancia de brindar respuestas oportunas, claras y de fondo a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
La participación en estas jornadas contribuyó al fortalecimiento de las competencias del equipo responsable de la atención a la ciudadanía, promoviendo una gestión más eficiente de las peticiones, el adecuado seguimiento a los requerimientos y el cumplimiento de los principios de transparencia, oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1**: Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, TRANSMILENIO S.A. adelantó acciones orientadas a la identificación, análisis y fortalecimiento de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, con el propósito de garantizar mecanismos accesibles, oportunos y efectivos para la recepción, gestión y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos presentados por las personas usuarias. En promedio, mensualmente TRANSMILENIO S.A. recibe 66.118 requerimientos a través de sus diferentes canales de atención.

En este marco, se realizó seguimiento al comportamiento de los canales institucionales de atención, entre ellos el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, los canales virtuales, telefónicos y presenciales, identificando oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad, calidad, trazabilidad y efectividad de la atención brindada.

Asimismo, se fortaleció la articulación con las dependencias internas y los concesionarios del Sistema, con el fin de promover una gestión integral de los requerimientos ciudadanos, optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención más cercana, incluyente y orientada a las necesidades de las personas usuarias.

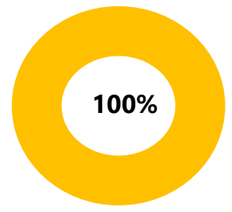
De igual manera, mediante las encuestas de satisfacción aplicadas en los diferentes canales de atención, se evidenció una valoración positiva por parte de la ciudadanía frente al servicio recibido, reflejando la percepción favorable sobre la atención brindada y la efectividad de los mecanismos dispuestos por la Entidad.

En conclusión, las acciones desarrolladas durante el primer semestre de 2026 contribuyeron al fortalecimiento del modelo de atención a la ciudadanía, mediante la optimización de los canales institucionales, la articulación con los actores del Sistema y la implementación de acciones de mejora continúa orientadas a garantizar una experiencia de atención más efectiva, transparente y satisfactoria para las personas usuarias.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2**: Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, TRANSMILENIO S.A. adelantó acciones en el marco de la política de racionalización de trámites, orientadas a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios asociados al Sistema Integrado de Transporte Público, mediante estrategias dirigidas a acercar la oferta institucional, ampliar los canales de atención y mejorar la experiencia de las personas usuarias.

En este marco, y de acuerdo con la estrategia de racionalización registrada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), TRANSMILENIO S.A. definió como acción de mejora la ampliación de los canales de atención para el trámite de compra de la Tarjeta Tullave Básica, mediante la habilitación de puntos de atención temporales en las jornadas distritales “Ferias a tu Servicio”, acercando este servicio a la ciudadanía en diferentes localidades de Bogotá.

Para la implementación de esta estrategia se formuló un plan de trabajo que contempla actividades de planeación, coordinación interinstitucional, preparación operativa, implementación, seguimiento, socialización, actualización de la información en el SUIT y cierre de la estrategia. Estas acciones permitieron facilitar el acceso al trámite y reducir barreras asociadas al desplazamiento hacia los puntos habituales de atención.

Con corte a junio de 2026, la Estrategia de Racionalización asociada al trámite de compra de la Tarjeta Tullave Básica presenta avances en las actividades definidas dentro del plan de trabajo. A la fecha, se encuentra culminada la elaboración del plan de trabajo y la coordinación institucional requerida para la participación de TRANSMILENIO S.A. en las jornadas “Ferias a tu Servicio”, actividades que registran un avance del 100 %.

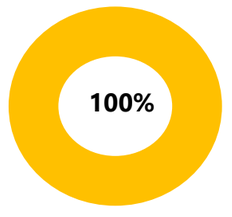
Asimismo, se iniciaron las actividades de seguimiento, medición de resultados y socialización de la mejora implementada, las cuales presentan un avance del 40 %, permitiendo evaluar el impacto de la estrategia y fortalecer las acciones de mejora continua.

La participación en las jornadas “Ferias a tu Servicio” permitió acercar el trámite de compra de la Tarjeta Tullave Básica a la ciudadanía en los territorios, facilitando la orientación y gestión del servicio sin necesidad de desplazamientos adicionales hacia otros puntos de atención. Los resultados obtenidos durante las tres primeras jornadas evidenciaron una respuesta positiva por parte de la ciudadanía, reflejando la efectividad de la estrategia como mecanismo de racionalización orientado a mejorar la accesibilidad, oportunidad y cobertura en la prestación del servicio.

En conclusión, las acciones desarrolladas durante el primer semestre de 2026 contribuyeron al fortalecimiento de la racionalización de trámites en TRANSMILENIO S.A., mediante

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1**: El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

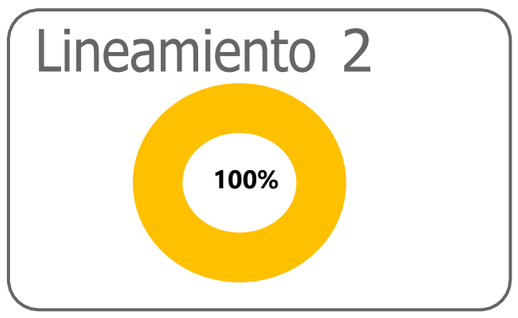


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Si ella hace parte y participa en el Comité de Gestión y Desempeño1

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2**: Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Si la Defensora Participa en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.