Entidad

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Vigencia

Año 2024 Semestre 1

REPORTE Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 1: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



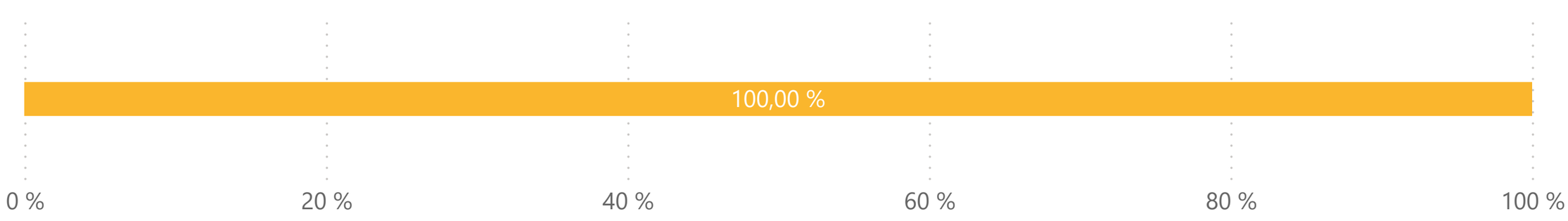
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 TRANSMILENIO SA formuló y aprobó 12 actividades en el componente No. 3 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

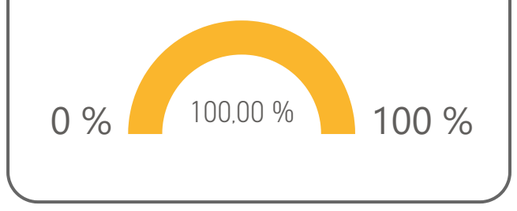
Se evidencia que los seguimientos han sido realizados por la OCI, con a abril de 2024 se han cumplido conlas actividades y metas propuestas, el proximo seguimiento se realiza con corte a 31 de agosto de 2024.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1



Lineamiento 2: En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

El 17 de junio de 2024 se adelanta mesa de trabajo durante la cual se revisa y ajusta el contenido del formato de equipos Técnicos MIPG, anexo 1 de la Resolución Interna No. 133 del 2 de mayo de 2024, la cual fue remitida a la Oficina Asesora de Planeación para aprobación de la Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. en el marco de dicha Resolución interna "Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.”, y establece en el artículo 12 la conformación de equipos técnicos.

El 31 de julio de 2024 se socializa y aprueba en el Comité Institucional de Gestión y desempeño la conformación de la Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A.

Se inicio el proceso de revisión y actualización de la caracterización ciudadana.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

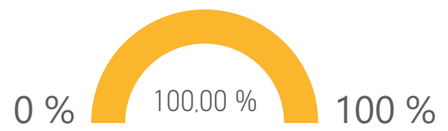
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 3: Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Dentro del presupuesto anual se cuentan con dos metas relacionadas con el cumplimiento de las polìticas asociadas al modelo de relacionamiento de la ciudadanía:

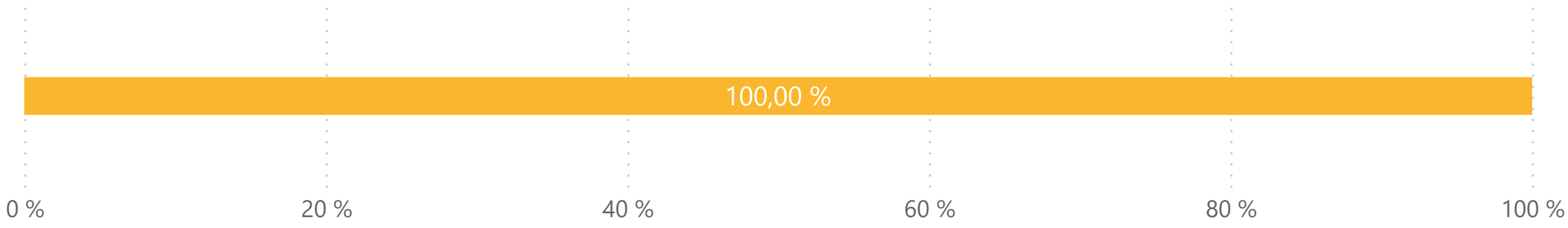
* Promover el cuidado y buen comportamiento de los usuarios en el Sistema TransMilenio.
Porcentaje de avance: 50%

* Relacionamiento Ciudadanía: Consolidar la estrategia de reconocimiento de los diferentes canales de atención al Usuario de la Entidad
Porcentaje de avance: 41%

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

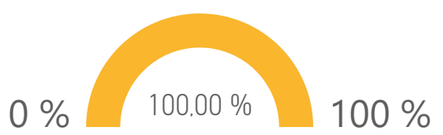
Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 1: Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se verifican las acciones adelantadas en relación con las directrices de lenguaje claro accesibilidad y enfoques de derechos, se encuentra que desde TRANSMILENIO SA se diseño un documento que contiene pautas para escribir y comunicarse en Lenguaje Claro, así mismo se llevó a cabo un taller de Lenguaje claro.

Desde el equipo de responsabilidad social se adelantan acciones on enfoque de derechos, poblaiconales y diferenciales.

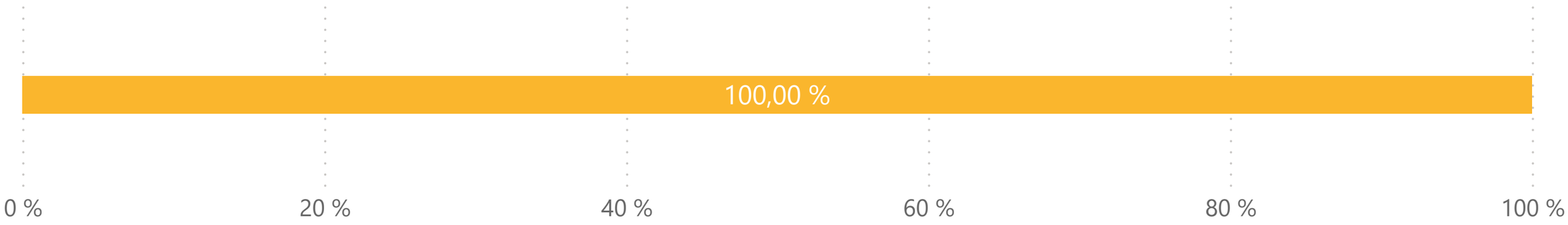
TRANSMILENIO S.A cuanta con una Politica Interna de Derchos Humanos que tiene como objetivo Promover la apropiación y respeto de los Derechos Humanos por parte de los agentes del sistema, durante el desarrollo de funciones y actividades enmarcadas en la misión institucion, así mismo, inluye un anexo con el flujo de articulación tratamiento de peticiones asociadas a presunta vulneración de derechos humanos en el sistema integrado de transporte público

Recomendaciones:
Fortalecer la divulgaciòn del documento de lenguaje claro de TRASNMILENIO S.A. entre los colaboradores.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

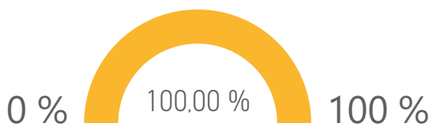
Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 2: Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Se verifican las acciones realizadas desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para atender Directiva Conjunta 005 de 2023:
En el Procedimiento: Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias, se establecen criterios para el trámite de denuncias por presuntos hechos de corrupción.
Las personas del equipo de servicio a la ciudanía y PQRSD firmaron el acuerdo de confidencialidad.
En la página web de TRANSMILENIO SA se encuentra habilitado el botón para la denuncia de presuntos hechos de corrupción.

Se recomenda incluir en el proceso de PQRS un numeral de la protección de identidad del denunicante

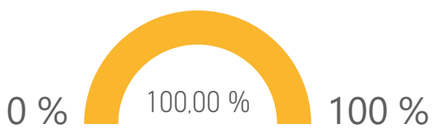
Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances

Lineamiento 3: Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



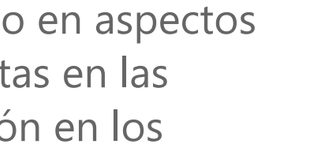
Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se observa que desde el equipo de PQRSD se adelanta verificación y se toman acciones frente a los resultados de los informes de calidad de PQRSD emitidos desde Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
A fin de garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad de respuesta a las PQRSD se adelanta una estrategia, a través de acciones como mesas de seguimiento, espacios realizados periódicamente con los concesionarios y áreas técnicas en los que un equipo de colaboradores del componente de Atención al Usuario, hacen la revisión y seguimiento al cumplimiento de los criterios de respuestas: claridad, coherencia, oportunidad, calidez y manejo del sistema Bogotá te escucha, y socializan los resultados de los informes emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las contestaciones emitidas. Así mismo, se hacen las retroalimentaciones correspondientes y se generan los planes de acción. Los cuales ejecutan los concesionarios para mejorar el proceso.
tiene menú contextual

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

FUNCIÓN 3. Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.
Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.
El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3
Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

1. En TRANSMILENIO SA se formularon y aprobaron veinticinco (25) actividades asociadas a tres de las políticas que impactan el relacionamiento con la ciudadanía, así:
* Transparencia y acceso a la información 6 actividades
* Servicio a la ciudadanía 12 actividades
* Participación 7 actividades
Se evidencia que se ha dado cumplimiento a lo planeado para el primer semestre de 2024.
En relación con la política de racionalización de tramites y teniendo en cuenta que TRANSMILENIO S. A., durante las vigencias anteriores se implementaron acciones encaminadas a mejorar sus servicios, tramite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo), que han beneficiado a los comunidad usuaria del Sistema TransMilenio en aspectos como facilidad de tramite de personalización en puntos de red externa como digital, compra de tarjetas en las taquillas del sistema, recarga de las tarjetas tanto en puntos de red externa como digital y optimización en los tiempos de estos, no se formularán actividades para la vigencia 2024.
2. Se han atendido los lineamientos de la Secretaría General para la creación del usuario de la Defensoría a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, para el seguimiento al trámite de PQRSD
3. En virtud de las peticiones reiterativas interpuestas por la ciudadanía usuaria, líderes sociales, miembros de las juntas comunales y otros actores del servicio, el equipo de la Defensoría de la Ciudadanía, realizó acercamiento y contactando con los peticionarios, acordando 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 realizó articulación con las áreas técnicas, concesionarios, así como con Entidades del sector de Movilidad cuando ha sido pertinente.
Así mismo, se han adelantado mesa de Derechos Humanos con las áreas, concesionarios y la defensoría ha permitido a la Entidad mejorar la relación entre la ciudadanía usuaria y la administración, ya que permite un trabajo entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

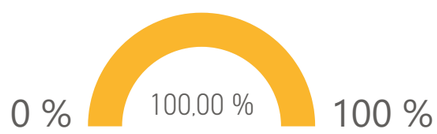
Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



lineamiento 1: Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.
Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

TRANSMILENIO SA adelanta las siguientes acciones de divulgación que promuevan el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, además de los canales de interacción dispuestos por la administración distrital:
a. Se encuentra en proceso de aprobación la actualización de Manual del Usuario que contempla entre otros aspectos los derechos y deberes, así como los canales de interacción.
b. Se diseñó un pendón que contiene información de la defensoría y cales de interacción y se encuentran en producción.
c. En espacios de participación de la ciudadanía se socializa la figura del Defensor y los canales de interacción.
d. Se realizan tomas en estaciones y portales, generando acercamiento a usuarios con el fin de escuchar sus peticiones y sugerencias sobre la operación del sistema, enseñar el uso de herramientas virtuales, brindar información sobre tramites y servicios dispuestos para usuarios y generar apropiación del manual del usuario de la Entidad.
e. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, busca facilitar que la comunidad usuaria pueda acceder a la información multimedia por medio de mecanismos digitales y formas de contenido adecuados, por ende, propiciamos por la sostenibilidad y actualización de los contenidos realizados por el área y asegurarnos que distintos grupos tengan acceso a los mismos.
Cómo lo hacemos: Divulgación de contenido hipertextual, Descripción y texto alternativo a contenido no textual, Mecanismos de traducción de idiomas y lenguas, así como herramientas de configuración para modificar parámetros del contenido (Contraste, Solo texto, entre otros, lectura de contenido)

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

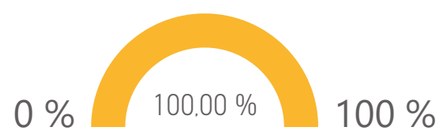
Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 2: Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Desde la Defensoría se desarrollan espacios de sensibilización en temas de servicio a la ciudadanía, los cuales están dirigidos a concesionarios, colaboradores de TRANSMILENIO SA., especialmente a quienes prestan atención en vía.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

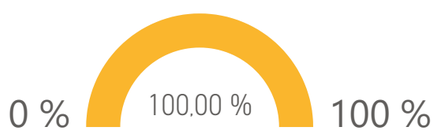
Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 3: Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



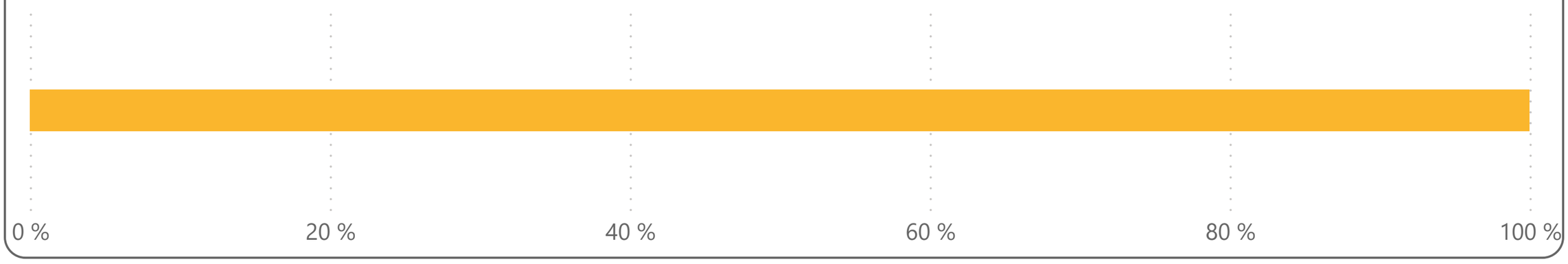
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Desde TRASNMILENIO SA se han agendado y garantizado la participación del equipo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en los módulos virtuales de servicio a la ciudadanía, de acuerdo con la oferta de la Secretaría General.

Se desarrollo una jornada de sensibilizaciones a colaboradores de los canales de atención para continuar con el cumplimiento de la ley, fortaleciendo los canales telefónicos y tramite de PQRS.

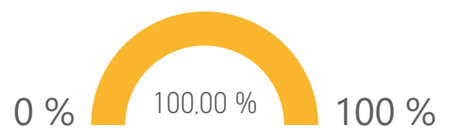
Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5



Lineamiento 1: Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se evidencia que TRASNMILENIO S.A. cuenta con canales de atención e interacción ciudadana, los cuales están dispuestos y funcionan adecuadamente.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

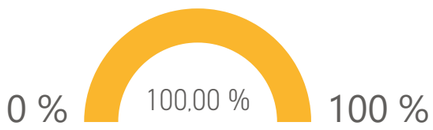
Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5

Avances



Lineamiento 2: El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá - SITP, se encarga de la gestión, organización y planeación del sistema de transporte masivo urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá. En consecuencia, no es viable aumentar la racionalización de trámites dada las características propias de nuestra organización y del servicio.

Cabe precisar que actualmente nuestra Entidad, cuenta con un (1) trámite “Tarjeta Tullave Básica” consiste en un proceso que debe hacer la ciudadana ante la entidad para hacer efectivo un derecho o una actividad. Así mismo, cuenta con un (1) OPA “Personalización de tarjetas Tullave Básica” es un proceso que determina la entidad para permitir a la ciudadanía a beneficios de algún programa o actividad. Estos son semivirtuales ya que se requiere una validación manual en alguno de los puntos designados para tal fin.