INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE TRANSMILENIO S.A.
PRIMER SEMESTRE DE 2024

Durante el primer semestre de 2024, la Defensora de la ciudadanía y su equipo de trabajo desarrollaron las siguientes acciones en el marco del Decreto 847 de 2019:

Participación en espacios ciudadanos:

Se Socializó en diferentes espacios de participación ciudadana los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, tales como: Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, canales de interacción ciudadana y aspectos importantes para presentar las PQRSD**.**

* Concejo Local de Discapacidad de Usme.

* Comité Operativo Local de Envejecimiento y Vejez -COLEV de la localidad Rafael Uribe Uribe.

Actualización Normativa:

Actualización de normograma de la Entidad, específicamente en lo relacionado en el servicio a la ciudadanía.

Participación en mesas:

Participación en las 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.

Con este espacio se además busca:

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

- ✓ Fortalecer los criterios de calidad.
- ✓ Enfatizar en la importancia que tiene el usuario en el Sistema.
- ✓ Brindar asesoría del trámite de las peticiones.
- ✓ Recalcar la importancia de responder en los términos de la Ley.
- ✓ Hacer énfasis en que todos estamos al servicio de la ciudadanía.
- ✓ Se indica el rendimiento y cumplimiento para el mes analizado.
- ✓ Se pactan compromisos en aras de mejorar los indicadores del concesionario

El equipo de la defensoría realiza recomendaciones cuando de acuerdo con las situaciones encontradas y que son susceptibles de mejora.

Espacios de diálogo:

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.

Durante el primer semestre de 2024, se **realizaron doce (12) espacios** de **comunicación** entre visitas y recorridos en las siguientes localidades:

- ✓ Rafael Uribe Uribe (4)
- ✓ Chapinero (1)
- ✓ Kennedy (2)
- ✓ Ciudad Bolívar (2)
- ✓ Usme (3)

Este trabajo articulado de las áreas, concesionarios y la defensoría ha permitido a la Entidad fortalecer la relación entre la ciudadanía usuaria y la administración, y adelantar acciones articuladas con la comunidad bajo el principio de corresponsabilidad, permitiendo, además, que las áreas técnicas definan mejoras si a ello hubiera lugar.

Divulgación de políticas:

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

Durante este período se divulgó la política Interna de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A., a través de una infografía publicada en la Intranet: https://transmilenio.sharepoint.com/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?Anuncio=3481&CT=1723568766426&OR=OWA-NT-Mail&CID=3a71e4b6-1a21-407e-4cbf-6d4c6f537a13

Atención a peticiones:

En cuanto a la ***"atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de derechos humanos"***, es decir aquellas peticiones recibidas a través de los canales oficiales de la entidad en cuyo contenido, se manifestó explícitamente una presunta vulneración de derechos, durante el primer semestre de 2024 se lideraron once (11) mesas de derechos humanos, en las cuales participaron peticionarios, profesionales de los componentes de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, áreas técnicas de la Entidad y/o los concesionarios prestadores del servicio.

Relacionamiento con la ciudadanía:

De acuerdo con los lineamientos Distritales de relacionamiento con la ciudadanía, los cuales se encuentran soportados y reglamentados en el Decreto Distrital 542 del 16 de noviembre de 2023 "Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones", el cual tiene como propósito establecer directrices para gestionar de manera integral el relacionamiento con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de interacción con la Administración Distrital: Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Servicio a la ciudadanía y Participación ciudadana en la gestión pública.

En este sentido se participa en la conformación de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento: mediante Resolución Interna No. 133 del 2 de mayo de 2024, "Por medio de la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S. A.", la cual contempla en su artículo 12 la conformación de Equipos Técnicos, y que se deben tener en cuenta los parámetros del formato Equipos Técnicos MIPG, donde se puede observar la información necesaria para la conformación de la mesa que se requiere constituir, documento que es presentado y puesto a consideración de los asistentes para sus comentarios.

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

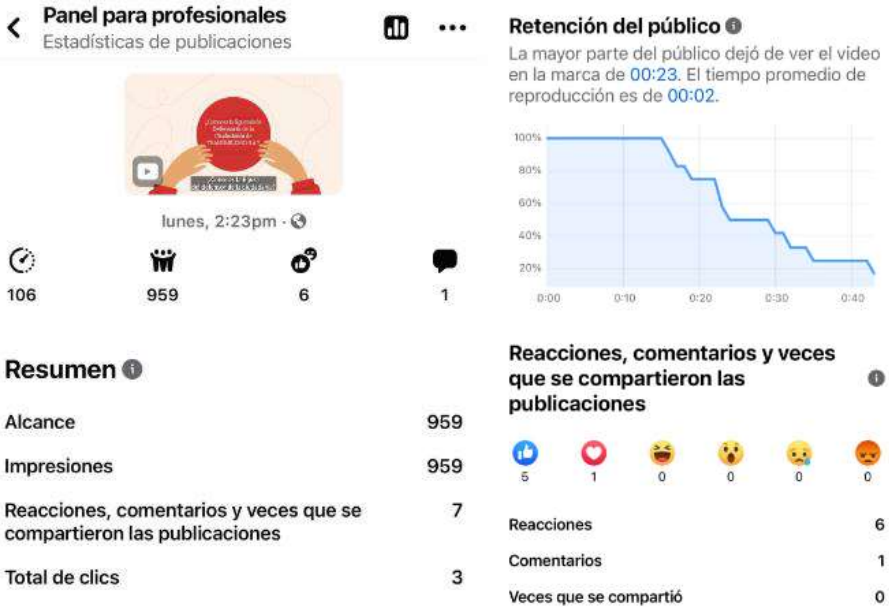
Figura del defensor:

Se definieron y vienen desarrollando acciones para divulgar de la figura del defensor de la ciudadanía en redes sociales y emisora, el objetivo de esta actividad es que un mayor número de ciudadanos usuarios del sistema conozcan esta figura y acudan a ella

En este contexto se publicó el vídeo a través de redes sociales Enlace: https://www.facebook.com/share/v/FZwVJqrNNs2cQgxT/?mibextid=WC7FNe



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



En estaciones y portales se emitió la siguiente cuña informativa: "Sabías que cuentas con una mano amiga en TRASMILENIO S.A., que actúa como facilitador entre la ciudadanía y los actores del sistema. Para mayor información visita *www.transmilenio.gov.co*"

De: Tatiana Andrea Hernandez Vaca <tatiana.hernandez@transmilenio.gov.co>
Enviado: jueves, 4 de abril de 2024 7:28 a. m.
Para: Maria Carolina Giraldo Lozano <maria.giraldo@transmilenio.gov.co>
Asunto: Cuña Defensoria

Buen día Carolina,

En el enlace encuentras la cuña de la estrategia de comunicación de la Defensoría:

1.TransMi al día: Conoce la figura del defensor

Voz: Sabías que cuentas con una mano amiga en TRASMMILENIO S.A. ,que actúa como facilitador entre la ciudadanía y los actores del sistema. Para mayor información visita www. transmilenio.gov.co

Cuña defensoria mp3

Quedo atenta, ya Sandra la escucho

Tatiana Andrea Hernández Vaca
Contratista – Centro de Emisión Radial

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

Sensibilizaciones:

Se coordinan y adelantan espacios de sensibilización en temas de servicio a la ciudadanía con enfoque diferencial y poblacional, dirigidos a diferentes actores del servicio, con el propósito de brindar herramientas que mejoren el servicio y fortalezcan el relacionamiento con la ciudadanía, durante el período reportado se adelantan nueve (9) espacios con los siguientes temas:

* Trabajo en equipo para el servicio a la ciudadanía, dirigido el equipo de servicio a la ciudadanía de la SAUC.

* Actitud en el servicio, dirigido al personal de abordaje de la Rolita.

* Manual del usuario con énfasis en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, dirigido al equipo de Anfitriones.

* Lenguaje claro, con la asistencia de enlaces para PQRSD de concesionarios y áreas técnicas.

* Taller para el trámite de PQRSD y fortalecimiento en el manejo de sistema distrital de gestión de peticiones, Bogotá te Escucha, con concesionarios y áreas técnicas.

* Cuatro (4) Servicio a la ciudadanía con énfasis en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, con el equipo de BRT Fuerza operativa.

Manual del usuario:

Desde la Defensoría se participa en el proceso de revisión, ajustes y recomendaciones del Manual del Usuario de TRASNMILENIO S.A.

Finalmente, la Defensoría del Ciudadano, participó el 28 de mayo de 2024 se participó en la primera sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

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