**Reporte Año 2025 Semestre 1**

# Defensor de la Ciudadanía

## Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

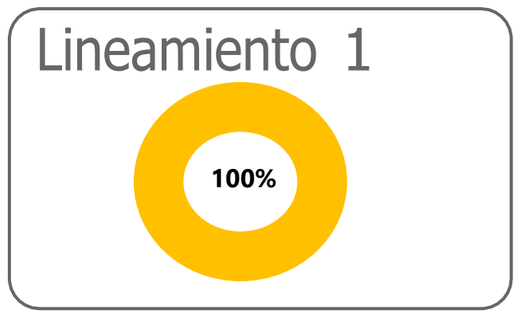


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

**Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.**

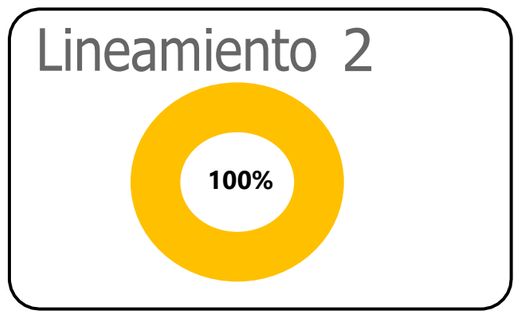
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.




### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el componente No. 4 Iniciativas Adicionales del PTEP 2025 se incluyeron 8 actividades, al mes de abril se ha dado cumplimiento al 21%, así: 1 sensibilización sobre la importancia del manejo del lenguaje claro en la calidad de las respuestas, 1 espacio de aprendizaje con la comunidad usuaria en el portal Américas, intervenciones en las zonas de alimentación de los portales Tunal, Usme y Américas, 4 mesas de derechos humanos, participación la Comisión de Movilidad de la Localidad de Usme.
Se realiza reporte de actividades de los indicadores de producto asociados al plan de acción de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2025.
Se actualizó el manual de servicio que contiene protocolos para la atención a cada tipo de población, adulto mayor, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, talla baja y personas con discapacidad, con enfoque preferencial y diferencial, Etnias.

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

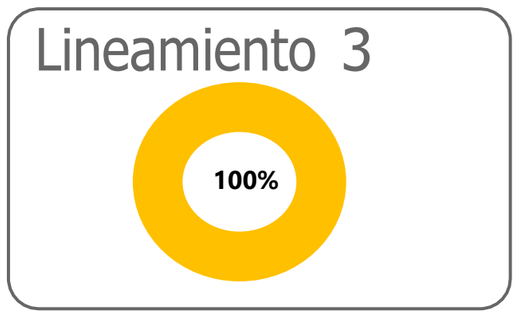



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Actualmente la implementación del modelo de relacionamiento tiene un avance del 85 %, se han adelantado 2 mesas técnicas de relacionamiento durante las cuales, se aprobó formato para la elaboración del diagnóstico, actualización de caracterización de usuarios con 90% de avance, mientras que un 100% de la caracterización de grupos de interés y revisión de las funciones de la mesa.
Se participó en 2 sesiones de la operación del modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía liderado desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General el 22 de mayo y 10 de junio de 2025.

**Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.**

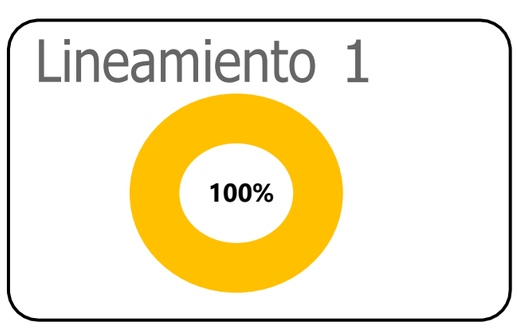
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3**: Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.




### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

En la Política pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2025, se cuenta con un indicador "Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema" con un presupuesto de $310.700.000 asociados 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., que corresponde al valor de ocho contratos suscritos en la vigencia 2025 con el personal del equipo de servicio al usuario y de la defensoría de la ciudadanía de TRANSMILENIO S.A.
El proyecto de inversión denominado 7526 "Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C..", asigna para el plan institucional de participación un presupuesto de $931.098.000.

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



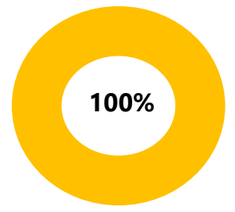

### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se adelantaron dos talleres de lenguaje claro en el cual participaron los enlaces de concesionarios prestadores de servicios y área técnicas de la entidad.
Desde el equipo de responsabilidad social se adelantan acciones con enfoque de derechos, poblacionales y diferenciales, así mismo, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, incluyen los protocolos de atención con enfoque prioritario.
Durante el primer semestre de 2025 y conforme a las directrices de la Veeduría Distrital TRANSMILENIO S.A. continúa participando en el proyecto "Control Social para la promoción de la Cultura de Integridad, Transparencia y Anticorrupción en las Entidades y Empresas en las que el Distrito tiene participación en Bogotá D.C. (2024 - 2027)", que busca acompañar a las entidades en la construcción y seguimiento de las acciones enfocadas a promover y seguir mejorando entre otros con el componente relacionado con derechos humanos.

**Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.**

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2**: Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

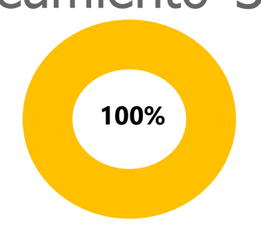



**Observaciones Función 2 Lineamiento 2**

Durante el primer semestre de 2025, la entidad fortaleció la gestión de denuncias, recibiendo un total de cinco (5) denuncias por presuntos hechos de corrupción.
Los canales de recepción más utilizado para recibir esta petición es Sistema distrital para la gestión de requerimientos ciudadanos Bogotá te Escucha, 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.
Se realiza sesión de formación en servicio a la ciudadanía y política Distrital de Servicio a la ciudadanía.
En la página web de TRANSMILENIO SA se encuentra habilitado el botón para la denuncia de presuntos hechos de corrupción.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3**: Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



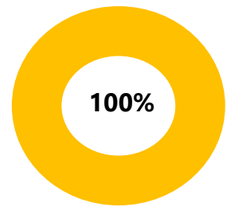

**Observaciones Función 2 Lineamiento 3**

Durante el primer semestre de 2025, la entidad gestionó un total de 411.355 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales, con una tasa de respuesta oportuna del 100 %.
Se continuó con la participación en las mesas de seguimientos, espacios realizados periódicamente con los concesionarios y el equipo de Atención al ciudadano, se realizó 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.
El equipo de la defensoría realiza recomendaciones cuando de acuerdo con las situaciones encontradas y que son susceptibles de mejora.

**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

En virtud de las peticiones reiterativas se han realizando: 13 visitas y recorridos, 8 mesas de derechos humanos, participación y articulación en el proceso de implementación de la Zona de Abordaje Regulado Prioritario en la zona de alimentación del Portal Américas beneficiando a más de 14.000 personas, 2 articulaciones con el Centro de Rehabilitación de Adultos Ciegos – CRAC y 3 talleres de socialización con usuarios de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI, , 2 espacios de la estrategia vivencial y pedagógica “En tus zapatos”, 11 espacios de Socialización y sensibilización en temas como: Manual de Servicio a la Ciudadanía con énfasis en Política Pública de servicio a la ciudadanía, canales de interacción, cultura y actitud de servicio, trabajo en equipo, tramite de PQRSD, lenguaje Claro y atención a personas con discapacidad, diseño de una estrategia con el objetivo de divulgar, sensibilizar y promover el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

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

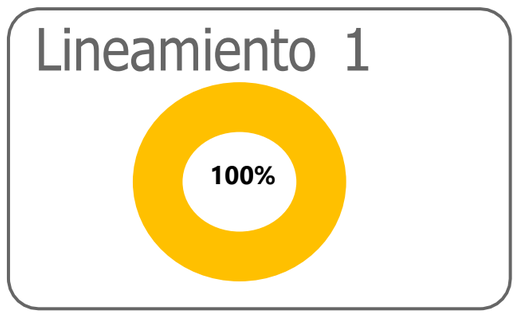


## Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Yolima Pérez Ariza
defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co
313 4999673

**Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.**

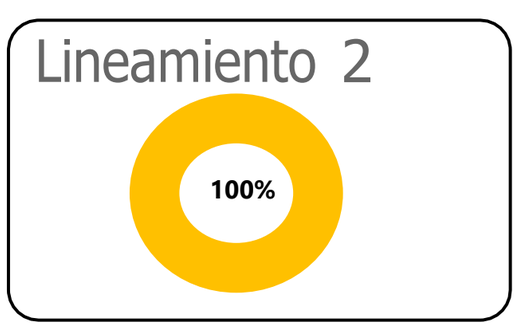
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1**: Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.




**Observaciones Función 4 Lineamiento 1**

A fin, de informar a la comunidad usuaria de TrasMilenio sobre los mecanismos de protección en el transporte público, se Instalaron 151 pendones en las estaciones y portales, con la información de los canales de interacción ciudadana, el canal complementario del Defensor de la Ciudadanía, y se les invita a conocer el Manual del Usuario, se llevó a cabo la socialización de la figura del Defensor de la Ciudadanía, los canales institucionales de atención y los requisitos establecidos para la radicación de PQRS y se promovió la corresponsabilidad de los diferentes actores que interactúan con el Sistema.
Se llevan a cabo espacios de aprendizaje con la comunidad usuaria por parte del equipo de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., en portales y ferias de servicio, con el fin de escuchar sus peticiones y sugerencias sobre el transporte público y así mismo se enseña el uso de herramientas virtuales, se brinda información sobre los canales de atención dispuestos por la Entidad para la gestión de requerimientos ciudadanos.

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.

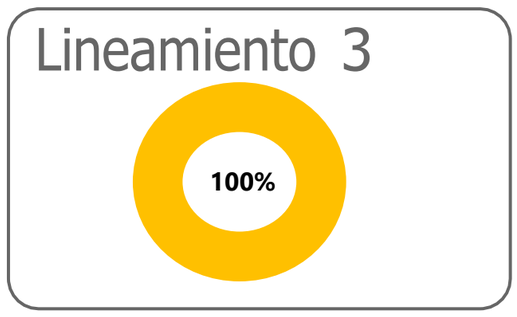



**Observaciones Función 4 Lineamiento 2**

Se realizaron 3 sesiones de sensibilización en servicio a la ciudadanía, con una participación del 85 % de los servidores de las áreas de atención directa, se abordaron temáticas como lenguaje claro, resolución de conflictos y enfoque en el ciudadano. Los asistentes reportaron un 90% de satisfacción con la capacitación, además de una mejora promedio del 15 % en las pruebas de conocimiento aplicadas.

**Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.**

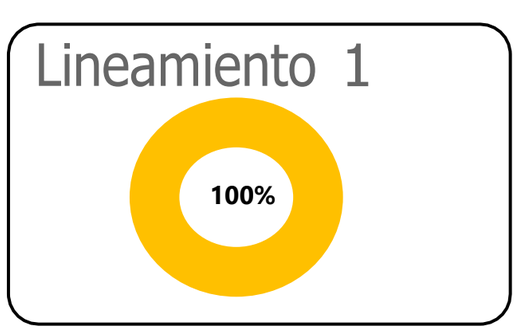
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3**: Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.




### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Capacitación de manejo funcional del sistema distrital Bogotá te Escucha.
Se participó en el espacio de reportes Bogotá te Escucha, con una asistencia del 90% del personal de atención a la ciudadanía y del 100% de los jefes de área relacionados con la gestión de PQRS.
Se han realizado 18 mesas de trabajo con concesionarios y dependencias con el fin de promover el adecuado tramite de PQRS.

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

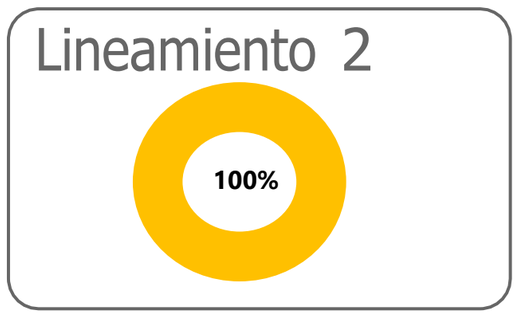



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el semestre, se identificaron y documentaron los siguientes canales de atención a la ciudadanía: treinta y ocho puntos de atención y personalización ubicados en varios puntos de la ciudad, una línea telefónica de recaudo, grupo se asesores de TMSA en la línea 195, un canal WhatsApp, formularios de PQRS, correos electrónicos y perfiles activos en redes sociales.
En promedio, se atienden mensualmente 1.900 solicitudes a través de todos los canales, con un tiempo de respuesta promedio de 10 días. El 100 % de los casos se resuelven dentro del plazo legal establecido.

**Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.**

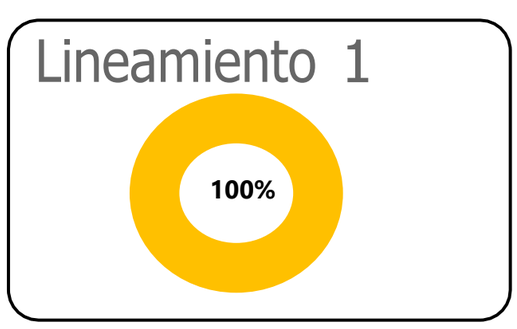
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2**: Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites




**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.

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.

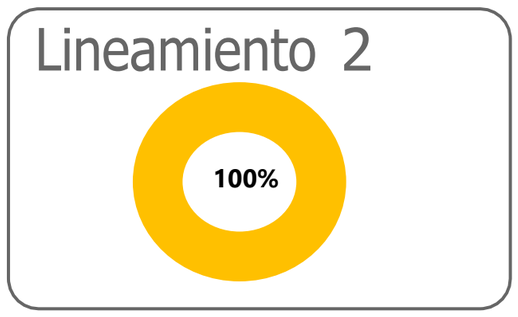



**Observaciones Función 7 Lineamiento 1**

Si, En la matriz de conformación de la mesa se establece: La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y el o la Defensor(a) de la Ciudadanía. La Mesa debe crear su propio or(a) de la Ciudadanía. La Mesa debe crear su propio reglamento para definir su funcionamiento. reglamento para definir su funcionamiento.

**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

Se participó en la sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizada el 18 de marzo de 2025.