Reporte Año 2025 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

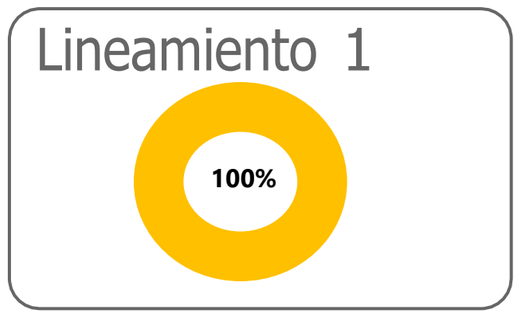
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

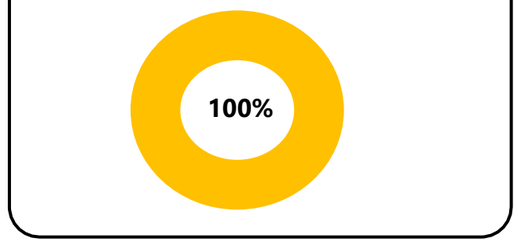
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el componente No. 4 Iniciativas Adicionales del PTEP 2025 se incluyeron 8 actividades, al mes de diciembre se dio cumplimiento al 100%, así: 4 sensibilización sobre la importancia del manejo del lenguaje claro en la calidad de las respuestas, 4 espacio de aprendizaje con la comunidad usuaria en el portal Américas, intervenciones en las zonas de alimentación de los portales Tunal, Usme y Américas, 8 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 2025corresponbdeintes a tercer y cuarto trimestre 2025.
Se divulgó 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.

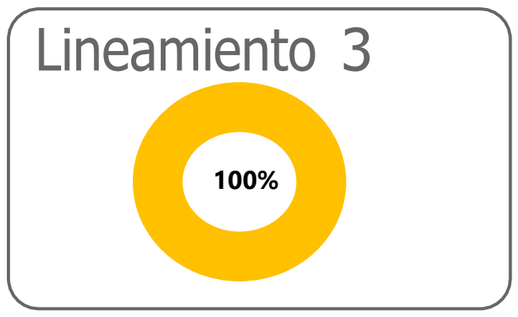


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Actualmente la implementación del modelo de relacionamiento tiene un avance del 95 %, durante el segundo semestre se adelantaron 2 mesas técnicas de relacionamiento durante las cuales, se aprobó formato para la elaboración del diagnóstico, actualización de caracterización de usuarios con 100% 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 y 29 de julio 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.

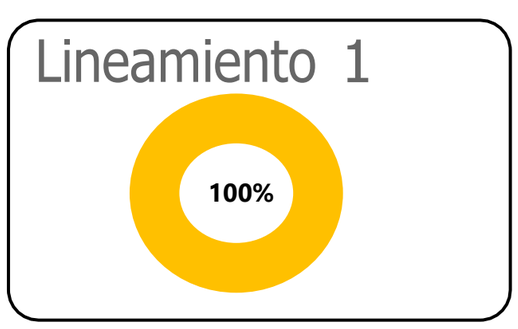


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, 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 $310.700.000, 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 ocho contratos vigentes durante 2025, suscritos con el personal del equipo de Servicio al Usuario y de la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A.

Así mismo, en el segundo semestre de 2025, el proyecto de inversión 7526 destinó 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

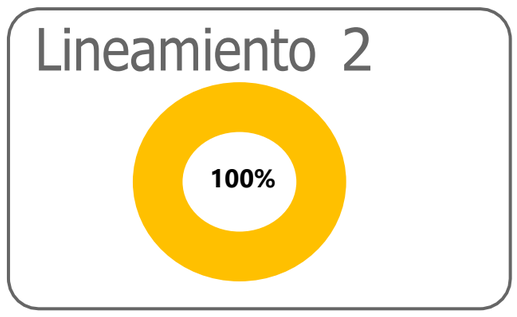
Durante el segundo semestre de 2025 se realizaron dos talleres de lenguaje claro, con participación de enlaces de concesionarios, prestadores de servicios y áreas técnicas de la entidad, orientados al fortalecimiento de una comunicación clara, accesible y centrada en la ciudadanía.

Desde el equipo de Responsabilidad Social se desarrollaron acciones con enfoque de derechos, poblacional y diferencial, articuladas con los protocolos de atención prioritaria establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Así mismo, y conforme a las directrices de la Veeduría Distrital, TRANSMILENIO S.A. continuó participando en el proyecto “Control Social para la promoción de la Cultura de Integridad, Transparencia y Anticorrupción (2024–2027)”, orientado al acompañamiento institucional en la implementación y seguimiento de acciones de integridad, transparencia y fortalecimiento del componente de 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).

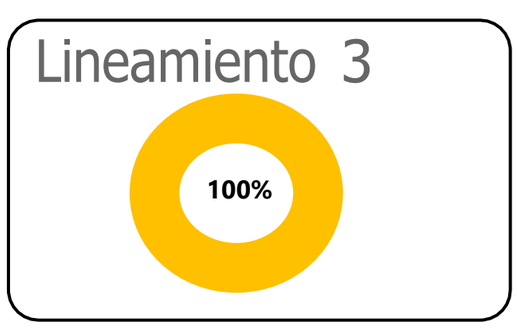


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En el segundo semestre de 2025 no se recibieron denuncias por presuntos hechos de corrupción. No obstante, la entidad mantuvo activos los mecanismos institucionales para la gestión de este tipo de requerimientos, siendo el Sistema Distrital para la Gestión de Requerimientos Ciudadanos – Bogotá Te Escucha el principal canal dispuesto para su recepción.

En cumplimiento de la Directiva Conjunta 005 de 2023, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario realizó el seguimiento a las acciones orientadas a garantizar la adecuada atención de eventuales denuncias, entre las cuales se destacan: la definición de criterios para su trámite en el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; la suscripción de acuerdos de confidencialidad por parte del equipo de Servicio a la Ciudadanía y PQRSD; la realización de jornadas de formación en Servicio a la Ciudadanía y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la existencia del botón para la denuncia de presuntos hechos de corrupción en la página web de TRANSMILENIO S.A

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



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Para el segundo semestre de 2025, la entidad atendió 390.843 quejas ciudadanas a través de los canales institucionales, alcanzando una oportunidad de respuesta del 100 %.

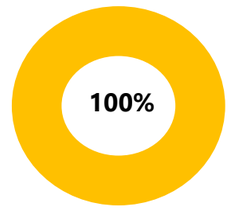
Se mantuvo la participación en las mesas de seguimiento, espacios periódicos de articulación con los concesionarios y el equipo de Atención al Ciudadano, en los cuales se evaluó el cumplimiento de los criterios de respuesta relacionados con claridad, coherencia, oportunidad, calidez y adecuado manejo del sistema Bogotá Te Escucha. Así mismo, se socializaron los resultados de los informes emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, los cuales sirvieron como insumo para el fortalecimiento de las respuestas emitidas.

Derivado de estos ejercicios, se realizaron las retroalimentaciones correspondientes y se definieron planes de acción, ejecutados por los concesionarios para la mejora del proceso. Adicionalmente, la Defensoría de la Ciudadanía emitió recomendaciones frente a situaciones identificadas 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 adelantaron acciones orientadas al fortalecimiento de la atención a la ciudadanía y al enfoque de derechos. En este marco, se realizaron 10 visitas y recorridos y 8 mesas de derechos humanos.

Así mismo, se desarrollaron 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, así como 2 espacios de la estrategia vivencial y pedagógica “En tus zapatos” y el diseño de una estrategia orientada a promover el respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

Adicionalmente, en articulación con la Dirección de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se capacitó a más de 200 operadores y personal operativo de los concesionarios en Servicio a la Ciudadanía con enfoque en derechos humanos y humanización del rol público. Se apoyó la producción de un video conmemorativo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad y se participó en el diligenciamiento de la matriz de seguimiento al componente de gestión de derechos humanos del Proyecto 7978, liderado por la Veeduría Distrital.

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

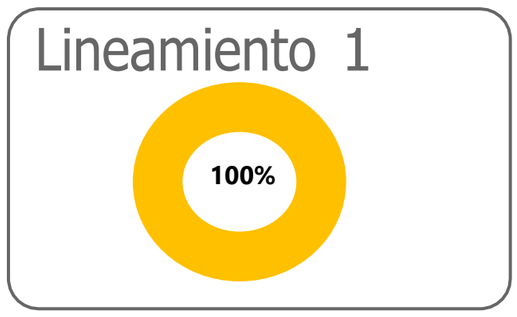


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

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

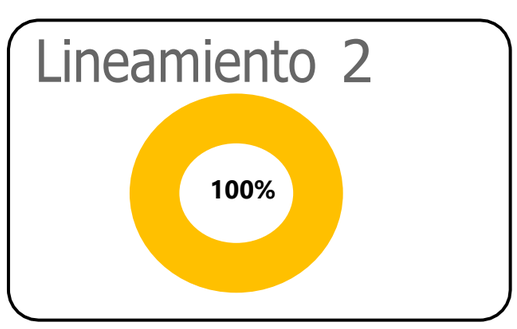


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Con el fin de informar a la comunidad usuaria de TRANSMILENIO S.A. sobre los mecanismos de protección en el transporte público, la figura del Defensor de la Ciudadanía como canal complementario de atención y el Manual del Usuario, se realizaron acciones de socialización orientadas a dar a conocer los canales institucionales de atención y los requisitos para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), promoviendo la corresponsabilidad de los actores que interactúan con el Sistema.

Así mismo, el equipo de Servicio al Ciudadano adelantó espacios de aprendizaje con la comunidad usuaria en portales y ferias de servicio, con el propósito de escuchar sus peticiones y sugerencias, fortalecer el uso de herramientas virtuales y brindar información clara 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.



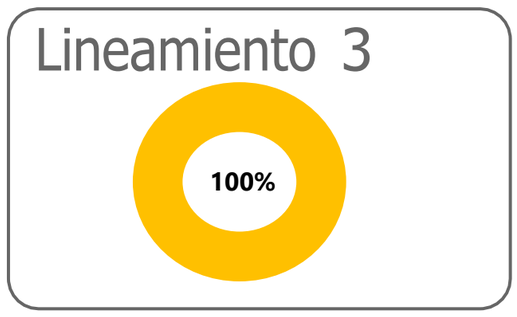
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

El equipo de TRANSMILENIO S.A. participó en la modalidad sincrónica de la estrategia Cuidadores de la Confianza, en el marco del cronograma de cualificaciones 2025. Esta participación permitió el fortalecimiento de competencias en servicio a la ciudadanía, ética pública y cultura de la confianza, logrando la certificación de 33 colaboradores.

Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la cultura institucional y a la mejora en la calidad de la atención brindada a la ciudadanía, promoviendo una interacción respetuosa, transparente y orientada a la confianza entre la entidad y la comunidad usuaria.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.

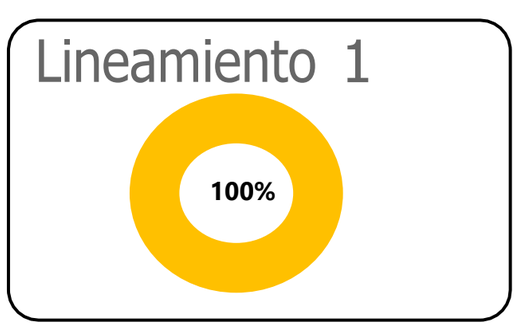
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3**: Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se desarrollaron procesos de capacitación orientados al fortalecimiento del manejo funcional del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, con el propósito de optimizar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). En este marco, se participó en los espacios de reporte del sistema, con una asistencia del 90 % del personal de atención a la ciudadanía. Así mismo, se realizaron 64 mesas de trabajo con concesionarios y dependencias internas, orientadas a promover el adecuado trámite, seguimiento y oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

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

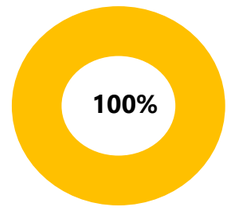
En el marco del fortalecimiento de la atención a la ciudadanía, durante el segundo semestre de 2025 se adelantó la identificación, análisis y documentación de los canales de atención dispuestos por TRANSMILENIO S.A., los cuales comprenden treinta y ocho (38) puntos de atención y personalización ubicados en distintos puntos de la ciudad, una línea telefónica de recaudo, el grupo de asesores de la Entidad en la línea 195, un canal de atención por WhatsApp, formularios para la radicación de PQRS, correos electrónicos institucionales y perfiles activos en redes sociales.

En este periodo se gestionaron 390.843 solicitudes a través de los diferentes canales, con un tiempo promedio de respuesta de nueve (9) días, garantizando que el 100 % de los requerimientos fueran atendidos dentro de los plazos legales establecidos.

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



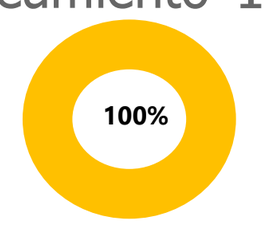
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá – SITP, es responsable de la gestión, organización y planeación del sistema de transporte masivo urbano de pasajeros en Bogotá. Por sus características operativas y de servicio, no resulta viable aumentar la racionalización de trámites.

Actualmente, la Entidad cuenta con un (1) trámite denominado “Tarjeta Tullave Básica”, mediante el cual la ciudadanía realiza un procedimiento ante la Entidad para ejercer un derecho o realizar una actividad específica. Así mismo, dispone de un (1) OPA: “Personalización de Tarjetas Tullave Básica”, que permite a los usuarios acceder a beneficios de determinados programas o actividades. Ambos procesos son semivirtuales, dado que requieren validación manual en los puntos designados por la Entidad 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.

Lineamiento 1

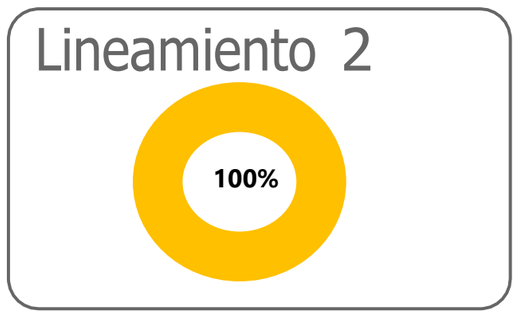


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. participa en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño, con el objetivo de dar seguimiento y evaluar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. La Mesa está conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o su equivalente, la Oficina Asesora de Planeación o su equivalente, y las áreas responsables de implementar las políticas de relación Estado-Ciudadanía. Cuenta con un reglamento vigente que define normas, procedimientos y responsabilidades para su funcionamiento y toma de decisiones, garantizando coordinación institucional y mejora continua en la atención a la ciudadanía.

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

El Defensor de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. participó como invitado en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, asistiendo a la sesión extraordinaria del 11 de diciembre y a la sesión programada el 28 de agosto de 2025.