# INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE TRANSMILENIO S.A.
# SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

Durante el segundo semestre de 2025, la **Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A.**, en cabeza de la Defensora de la Ciudadanía y su equipo de trabajo, desarrolló las siguientes acciones en cumplimiento de las funciones establecidas en el **Decreto 847 de 2019**, derogado por el **Decreto 640 del 22 de diciembre de 2025**, Parte II, Título I (página 78).

## 🔴 1. Participación en espacios ciudadanos

### 📌 Fortalecimiento del diálogo y la corresponsabilidad ciudadana

Durante el periodo reportado, la Defensoría de la Ciudadanía asistió a diferentes espacios de participación ciudadana, en los cuales se socializó la figura del Defensor de la Ciudadanía, los canales institucionales de atención y los requisitos para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Asimismo, se promovió la corresponsabilidad de los actores que interactúan con el Sistema TransMilenio.

📎 *Anexo 1*

**Espacios de participación:**

- Consejo Local de Envejecimiento y Vejez – *Puente Aranda*
- Comisión de Movilidad – *Engativá*
- Consejo Local de Riesgo y Cambio Climático – *Tunjuelito*

## 🔴 2. Atención a peticiones ciudadanas

### 📌 Escucha activa y atención territorial

Con el fin de atender las peticiones reiterativas presentadas por la ciudadanía usuaria, líderes sociales y otros actores del Sistema, la Defensoría adelantó acciones de acercamiento directo, visitas, recorridos y espacios de diálogo en los territorios donde se reportaron las situaciones.

Estas acciones permitieron la articulación con áreas técnicas, concesionarios y entidades del sector Movilidad, orientadas a brindar respuestas oportunas y eficaces.

| Localidad | Espacios de diálogo |
|---|---|
| Ciudad Bolívar | 2 |
| Rafael Uribe Uribe | 2 |
| Bosa – Portal Américas | 2 |
| San Cristóbal | 2 |
| Suba | 1 |
| **Total** | 9 |

## 🛑 3. Peticiones por presunta vulneración de Derechos Humanos

📌 **Enfoque de derechos y atención diferencial**

Durante el segundo semestre de 2025 se lideraron **ocho (8) mesas de derechos humanos**, en las cuales participaron peticionarios, áreas técnicas de la entidad, profesionales de la Subgerencia de comunicaciones y relacionamiento con el usurario, así como concesionarios prestadores del servicio.

Estas mesas permitieron el análisis conjunto de los casos y la definición de acciones orientadas a la mejora del servicio

📎 *Anexo 3*

## 🔴 4. Relacionamiento con la ciudadanía

📌 **Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.**

En cumplimiento del Decreto Distrital 542 de 2023, derogado por el Título 9 "Modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía" del Decreto único sectorial 640 del 22 de diciembre de 2025 "*Por medio del cual se expide el decreto único del sector gestión pública*" la Defensoría participó en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, alcanzando un avance del 95%.

- Dos (2) mesas técnicas de relacionamiento. (septiembre y diciembre de 2025).
- 100 % de avance en la caracterización de usuarios.
- 100 % en la caracterización de grupos de interés.

📎 *Anexo 4*

## 🔴 5. Divulgación de la figura del Defensor de la Ciudadanía

### 📌 Comunicación clara y accesible

Se divulgó la figura de la Defensoría de la Ciudadanía mediante un carrete informativo digital, publicado en las redes sociales institucionales, con la finalidad de fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre su alcance y funciones, y promover una interacción informada con la Entidad.

📎 *Anexo 5*

## 🔴 6. Sensibilizaciones en servicio a la ciudadanía

### 📌 Cultura de servicio con enfoque diferencial

Se coordinaron y adelantaron 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 adelantaron siete (7) espacios con los siguientes temas:

- ✓ Importancia del manejo del lenguaje claro en la calidad de las respuestas ciudadanas.
- ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía con énfasis en Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

📎 *Anexo 6*

## 🔴 7. Mesas de seguimiento con concesionarios

### 📌 Mejora continua y calidad en la respuesta

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 calidad de las 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.

Con este espacio se además busca:

- ✓ 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 realizó recomendaciones de acuerdo con las situaciones encontradas y que son susceptibles de mejora

📎 *Anexo 7*

## 🔴 8. Política de Derechos Humanos

### 📌 Gestión institucional con enfoque de derechos

La Defensoría participó en la conformación de la Mesa Técnica de Derechos Humanos, integrada por delegados de las diferentes áreas de la entidad, con el propósito de contribuir a la implementación de la política interna de derechos humanos.

En articulación con la Dirección de Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se capacitó a más de doscientos (200) operadores y personal operativo de los diferentes concesionarios, en Servicio a la Ciudadanía con enfoque en DDHH y humanización del rol público.

Se articuló la producción de un (1) video por medio del cual se conmemoró el día Internacional de los derechos de las personas con discapacidad promoviendo comportamientos adecuados para el uso del sistema que mejoren la experiencia del viaje de las personas con discapacidad.

Se divulgó la política Interna de Derechos Humanos a través de la Intranet de la Entidad

Se participó en el diligenciamiento de la matriz de seguimiento al componente de gestión de Derechos Humanos, en el marco del Proyecto 7978-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., liderado por Veeduría Distrital.

📎 *Anexo 8*

## 🔴 9. Articulaciones estratégicas

### 📌 Trabajo conjunto para la atención humanizada

Con el fin de fortalecer y promover la atención humanizada especialmente a las personas con discapacidad y movilidad condicionada, se adelantaron acciones de manera articulada con otras áreas y equipos de la entidad:

Se desarrollaron tres (3) articulaciones con el Centro de Rehabilitación de Adultos Ciegos - CRAC, en las cuales, se sensibilizaron a formadores y conductores de diferentes empresas concesionarias, en temas de atención prioritaria y mitigación de barreras actitudinales a personas con discapacidad visual, con el fin de prevenir comportamientos negativos por parte de los operadores.

Se adelantó un (1) taller de socialización con usuarios de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI con el fin de brindar información sobre el Sistema, canales de atención, defensoría del ciudadano, TransMiapp, entre otros.