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

Durante el segundo 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 continuó la socialización de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía en diferentes espacios de participación ciudadana, los temas abordados fueron: la figura del Defensor, la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, los canales de interacción ciudadana y aspectos importantes para la presentación de PQRSD.

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

* Concejo Local de Discapacidad de la localidad de Suba.

* Feria de discapacidad en la alcaldía de Kennedy.

Actualización Manual de la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público.

Se apoyo la actualización del Manual, este se estructuró para facilitar la comprensión en derechos, deberes y prohibiciones desarrollados en ejes temáticos así: Comunidad Usuaria, Uso de infraestructura en el Sistema, Medios de pago Tarjeta tu Llave, Vehículos y Cabinas, Animales de Compañía.

Participación en mesas:

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

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

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:

- ✓ 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 respuesta a las reiteradas peticiones de la ciudadanía, líderes sociales, miembros de juntas comunales y otros actores del servicio, el equipo de la Defensoría de la Ciudadanía llevó a cabo un acercamiento con los peticionarios. Se acordaron visitas, recorridos y espacios de diálogo en sus localidades o en los lugares de los hechos denunciados, con el fin de conocer de primera mano las situaciones reportadas, se realizó una articulación con las áreas técnicas, concesionarios y entidades del sector de movilidad, cuando fue pertinente.

Durante el segundo semestre de 2024, se **realizaron diez (10) espacios** de **diálogo** entre visitas y recorridos en las siguientes localidades:

- ✓ Ciudad Bolívar (2)
- ✓ San Cristóbal (4)
- ✓ Rafael Uribe Uribe (3)
- ✓ Engativá (1)

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, adelantar acciones articuladas con la comunidad bajo el principio de corresponsabilidad, permitiendo, además, que las áreas técnicas definan mejoras si a ello hubiera lugar.

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

Así mismo, la Defensoría ha participado en mesas y reuniones adelantadas en el marco del Pacto de Cumplimiento entre TRANSMILENIO S.A., la Rolita y la comunidad de Ciudad Bolívar usuaria de TransMicable.

Divulgación de política de derechos humanos y capacitación en DDHH:

Durante este período se divulgó la política Interna de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A., a través de un Wall paper en los computadores de la Entidad.

a través de articulación con el equipo de Derechos Humanos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y TRANSMILENIO S.A., se realizó la capacitación a cuatrocientos cincuenta y siete (457) colaboradores del equipo de atención en vía, en el Programa Distrital de Educación en Derechos Humanos para la Paz y la Reconciliación con el fin de promover el respeto a los derechos.

Atención a peticiones:

En cuanto a la ***"atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de derechos humanos"***, durante el segundo semestre de 2024, se lideraron cinco (5) mesas de derechos humanos, en las que participaron peticionarios y profesionales de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, así como de las áreas técnicas de la entidad y/o de los concesionarios prestadores del servicio. Estas mesas se llevaron a cabo en respuesta a las peticiones recibidas a través de los canales oficiales de la entidad, en las que se manifestó explícitamente una presunta vulneración de derechos.

Igualmente, la defensoría participó en el proceso y articulación con el áreas técnica de BRT, Seguridad, Infraestructura, , Responsabilidad Social y Atención en vía y Concesionarios en la implementación de la Zona de Abordaje Regulado Prioritario - "ZARP" en el Portal Américas, esto en virtud de la mesa de DDHH con líderes sociales representantes de las personas con discapacidad, con un impacto de aproximadamente seis mil trecientas cuarenta y uno (6.341) personas de la comunidad usuaria con discapacidad y movilidad condicionada, han usado esta zona.

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

Relacionamiento con la ciudadanía:

Teniendo en cuenta que mesa de relacionamiento fue aprobada y publicada el 5 de agosto de 2024, bajo la Resolución Interna No. 133 del 2 de mayo de 2024, "Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.", artículo 12 la conformación de equipos técnicos..", el 19 de noviembre de 2024, se adelantó la primera mesa de relacionamiento, así mismo, y para fines de una mejor articulación a partir de 2025 se realizara trimestralmente.

divulgación de la figura del defensor y canales de atención:

Se realizaron acciones para promover la figura del defensor de la ciudadanía y los canales de interacción, se instalaron un total de 154 pendones en estaciones y portales con la información, esto con el fin de que la comunidad usuaria que transita en el Sistema pueda tener acceso a ella.

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 adelantaron: dieciocho (18) espacios con los siguientes temas:

* Se adelantaron cinco (5) jornadas de la estrategia vivencial y pedagógica "En tus zapatos", por medio de la cual se busca generar un espacio de sensibilización entre los diferentes actores del Sistema TransMilenio con el fin de mejorar la atención a las personas con discapacidad y/o necesidades particulares, llegando a aproximadamente trecientas cincuenta (350) operadores y personal operativo de los concesionarios prestadores de servicio.

* Sensibilización para el fortalecimiento a respuestas ciudadanas, canales de atención, cumplimiento de la norma, gestión y trámites de PQRS y manual del usuario.

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

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

* Seis (6) talleres de cultura del servicio al concesionario la Rolita.

* Cinco (5) talleres a la línea 195 sobre Atención telefónica inclusiva, Manual de Política Pública del servicio a la Ciudadanía, Defensor de 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