REPORTE Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

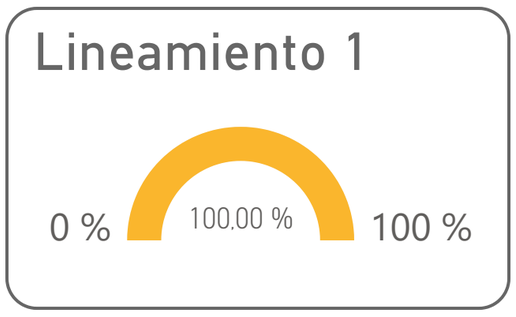


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

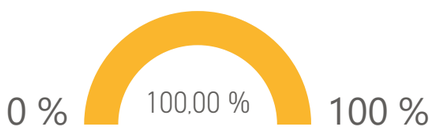
En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 TRANSMILENIO SA formuló y aprobó 12 actividades en el componente No. 3 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Se evidencia que los seguimientos han sido realizados por la OCI, con la periodisidad establecida

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2

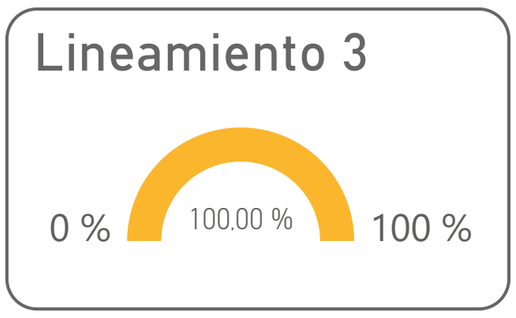


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

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 adelanta la primera mesa de relacionamiento, así mismo, y para fines de una mejor articulación a partir de 2025 se realizara de manera trimestral

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

META Gestión Social: Promover el cuidado y buen comportamiento de los usuarios en el Sistema TransMilenio.
Porcentaje de avance: 100%

META Relacionamiento Ciudadanía: Consolidar la estrategia de reconocimiento de los diferentes canales de atención al Usuario de la Entidad
Porcentaje de avance: 100%

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1

Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se verifican las acciones adelantadas en relación con las directrices de lenguaje claro accesibilidad y enfoques de derechos, se encuentra que desde TRANSMILENIO SA se adelantaron dos talleress de lenguaje claro en el cual participaron los enlaces de concesionarios prestadores de servicios y área técnicas de la entidad.

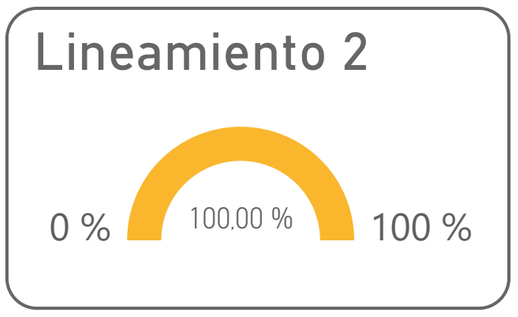
Desde el equipo de responsabilidad social se adelantan acciones on enfoque de derechos, poblacionales y diferenciales.

A partir del segundo semestre de 2024 y conforme a las directrices de la Veeduría Distrital TRANSMILENIO S.A. continua 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.

Desde TRANSMILENIO SA se realiza seguimiento a la accesibilidad en el sistema.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

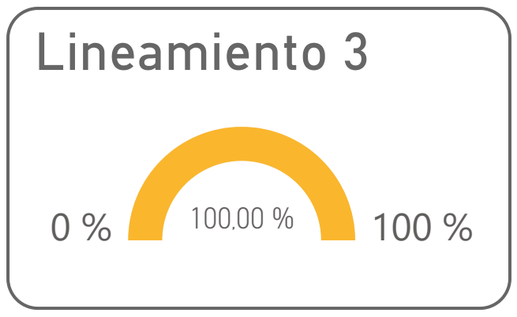


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

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.
En la página web de TRANSMILENIO SA se encuentra habilitado el botón para la denuncia de presuntos hechos de corrupción.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

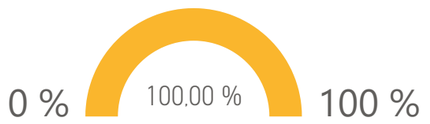


Observaciones Función 2 Lineamiento3

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.
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

Empresa de Transporte del Tercer Milenio,...

Función 3 Lineamiento 1



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.
Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.
El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

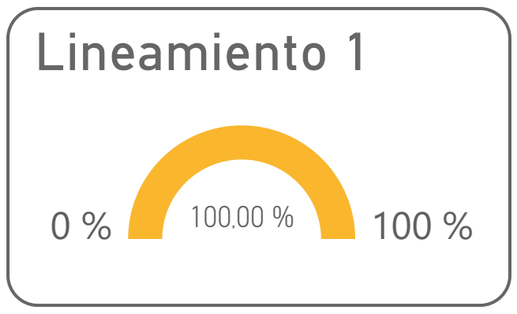
Observaciones Función 3 Lineamiento 1

1. En TRANSMILENIO SA se formularon y aprobaron veinticinco (25) actividades asociadas a tres de las políticas que impactan el relacionamiento con la ciudadanía, así:
* Transparencia y acceso a la información 6 actividades
* Servicio a la ciudadanía 12 actividades
* Participación 7 actividades
Se evidencia que se ha dado cumplimiento a lo planeado para el segundo }semestre de 2024.
En relación con la política de racionalización de tramites y teniendo en cuenta que TRANSMILENIO S. A., durante las vigencias anteriores se implementaron acciones encaminadas a mejorar sus servicios, tramite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo), que han beneficiado a los comunidad usuaria del Sistema TransMilenio en aspectos como facilidad de tramite de personalización en puntos de red externa como digital, compra de tarjetas en las taquillas del sistema, recarga de las tarjetas tanto en puntos de red externa como digital y optimización en los tiempos de estos, no se formularán actividades para la vigencia 2024.
2. 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.
Así mismo, se han adelantado mesa de Derechos Humanos con las áreas, concesionarios y la defensoría ha permitido a la Entidad mejorar la relación entre la ciudadanía usuaria y la administración, ya que permite un trabajo entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A.

Para el segundo semestre de 2024 no se recibieron lineamientos de la Secretaría General para la creación del usuario de la Defensoría a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, para el seguimiento al trámite de PQRSD

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.
Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

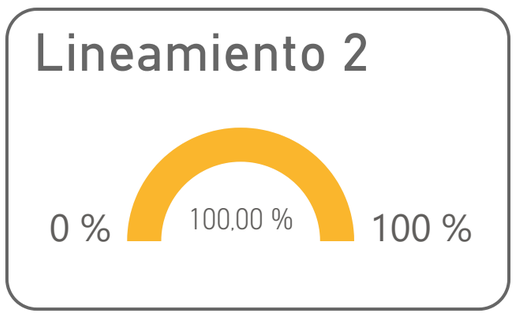


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

TRANSMILENIO SA adelanta las siguientes acciones de divulgación que promuevan el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, además de los canales de interacción dispuestos por la administración distrital:
a. Se actualizó 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.
b. 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.
c. En espacios de participación de la ciudadanía se socializa la figura del Defensor y los canales de interacción.
d. Se realizan tomas en estaciones y portales, generando acercamiento a usuarios con el fin de escuchar sus peticiones y sugerencias sobre la operación del sistema, enseñar el uso de herramientas virtuales, brindar información sobre tramites y servicios dispuestos para usuarios y generar apropiación del manual del usuario de la Entidad.
e. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, busca facilitar que la comunidad usuaria pueda acceder a la información multimedia por medio de mecanismos digitales y formas de contenido adecuados, por ende, propiciamos por la sostenibilidad y actualización de los contenidos realizados por el área y asegurarnos que distintos grupos tengan acceso a los mismos.
Cómo lo hacemos: Divulgación de contenido hipertextual, Descripción y texto alternativo a contenido no textual, Mecanismos de traducción de idiomas y lenguas, así como herramientas de configuración para modificar parámetros del contenido (Contraste, Solo texto, entre otros, lectura de contenido)

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

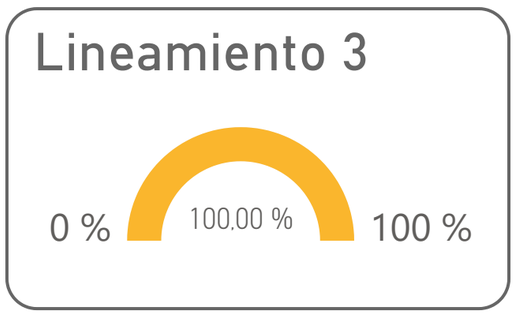


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

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.
* 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

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

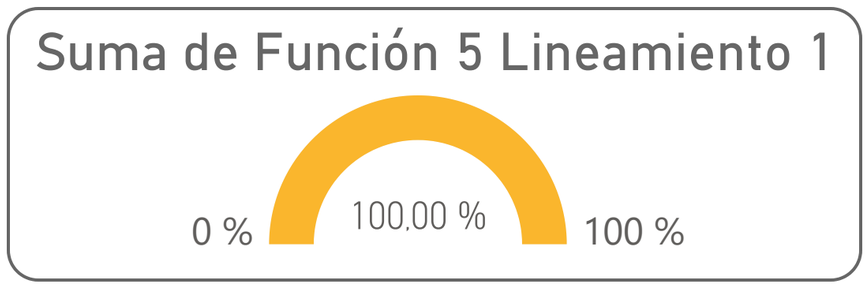


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Desde TRASNMILENIO SA se han agendado y garantizado la participación del equipo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en los módulos virtuales de servicio a la ciudadanía, de acuerdo con la oferta de la Secretaría General.

Se desarrollo una jornada de sensibilizaciones a colaboradores de los canales de atención para continuar con el cumplimiento de la ley, fortaleciendo los canales telefónicos y tramite de PQRS.

Empresa de Transporte del Tercer Mileni...



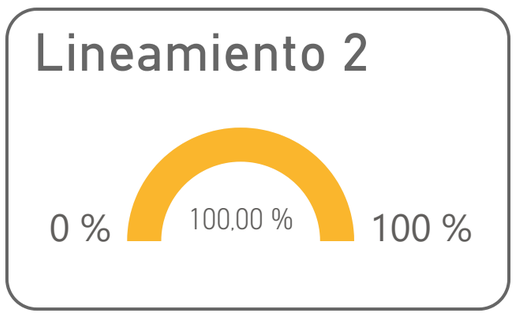
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se evidencia que TRASNMILENIO S.A. cuenta con canales de atención e interacción ciudadana, los cuales están dispuestos y funcionan adecuadamente.

Empresa de Transporte del Tercer Milenio, “Transmilenio”

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.



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.