INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE TRANSMILENIO S.A.
PRIMER SEMESTRE DE 2025

Durante el primer semestre de 2025, 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:

En el marco de los espacios de participación ciudadana, se llevó a cabo la socialización de la figura del Defensor de la Ciudadanía, los canales institucionales de atención, los requisitos establecidos para la radicación de PQRS. De igual manera, se promovió la corresponsabilidad de los diferentes actores que interactúan con el Sistema TransMilenio. **(anexo 1)**

- ✓ Comisión de Movilidad de Usme
- ✓ Consejo Local de Discapacidad de Kennedy
- ✓ Consejo Local de Discapacidad de Rafael Uribe Uribe

Atención a peticiones:

En atención a las peticiones reiterativas presentadas por la ciudadanía usuaria, líderes sociales, miembros de juntas de acción comunal y otros actores del sistema, el equipo de la Defensoría de la Ciudadanía adelantó acciones de acercamiento y contacto directo con los peticionarios. Como resultado, se coordinaron visitas, recorridos y espacios de diálogo en las localidades o en los lugares donde se presentaron los hechos reportados, con el fin de conocer de primera mano las situaciones planteadas. A partir de estas intervenciones, se llevó a cabo la articulación con las áreas técnicas del Sistema, los concesionarios y, cuando ha sido pertinente, con entidades del sector Movilidad, para dar respuesta oportuna y eficaz a las problemáticas identificadas.

Durante el primer semestre de 2025, se realizaron trece (13) espacios de diálogos entre visitas y recorridos en las siguientes localidades:

- ✓ Usaquén (4)
- ✓ Usme (2)
- ✓ Suba (1)

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

- ✓ Ciudad Bolívar (1)
- ✓ Rafael Uribe Uribe (1)
- ✓ San Cristóbal (3)
- ✓ Bosa (1)

(anexo 2)

El trabajo articulado entre las áreas técnicas, los concesionarios y la Defensoría de la Ciudadanía ha contribuido al fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía usuaria y la administración del Sistema. Asimismo, ha permitido adelantar acciones conjuntas con la comunidad, facilitando además la identificación de oportunidades de mejora por parte de las áreas competentes, cuando ha sido necesario.

Igualmente, En cuanto a la ***"atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de derechos humanos"***, es decir aquellas peticiones recibidas a través de los canales oficiales de la entidad en cuyo contenido, se manifestó explícitamente una presunta vulneración de derechos, durante el primer semestre de 2025 se lideraron ocho (08) mesas de derechos humanos, en las cuales participaron peticionarios, profesionales de los componentes de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, áreas técnicas de la Entidad y/o los concesionarios prestadores del servicio. **(anexo 3)**

Relacionamiento con la ciudadanía:

De acuerdo con los lineamientos Distritales de relacionamiento con la ciudadanía, los cuales se encuentran soportados y reglamentados en el Decreto Distrital 542 del 16 de noviembre de 2023 "Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones", el cual tiene como propósito establecer directrices para gestionar de manera integral el relacionamiento con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de interacción con la Administración Distrital: Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Servicio a la ciudadanía y Participación ciudadana en la gestión pública.

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, así mismo, se participó en 2 sesiones de la operación

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

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. **(anexo 4)**

Figura del defensor:

Durante el primer semestre de 2025 se divulgó la Defensoría de la Ciudadanía a través de dos (2) videos, por medio de los cuales se socializa el alcance de esta figura y la experiencia de una de las ciudadanas usuarias con discapacidad, con quien el equipo de la defensoría ha generado espacios de dialogo y articulación con áreas técnicas, promoviendo acciones de mejora en el servicio: https://www.instagram.com/reel/DKPEk0PR6pi/?igsh=MTMxbnFwbHh2YWU1Nw%3D%3

(anexo 5)

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 realizaron espacios de sensibilización en los siguientes temas: 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. **(anexo 6)**

Participación en mesas:

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

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

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)**

Articulaciones:

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:

- Dos (2) 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 del Sistema. **(anexo 8)**
- Se adelantaron tres (3) 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. **(anexo 9)**
- Se desarrollaron dos (2) espacios 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. **(anexo 10)**

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

- Participación y articulación en el proceso de implementación de la Zona de Abordaje Regulado Prioritario - "ZARP" En la zona de alimentación del Portal Américas, con un impacto de más de 14.000 usuarios desde octubre de 2024 a 6 de junio de 2025.
- En el marco del pacto de cumplimiento aprobado mediante sentencia judicial por la acción popular No. 2023-00403-00, el equipo de la Defensoría participó en una estrategia de comunicación pública institucional, dirigida a la comunidad usuaria del Sistema y a la ciudadanía del área de influencia, a través de reuniones internas de trabajo y mesas de socialización con 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