

## INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE TRANSMILENIO S.A. (2020)

### CAMPAÑAS DEFENSORÍA

#### INTERNA

Se desarrolló una campaña interna, con el fin de informar a los funcionarios y colaboradores de TRANSMILENIO S.A., sobre la Defensoría del Ciudadano sus funciones y alcances, se diseñaron espacios y piezas para darle una identidad gráfica a la figura del Defensor, la cual se puede consultar en la plataforma principal de comunicación de la entidad, TransMitiendo Intranet.

Para su divulgación, se realizaron diferentes publicaciones en los canales de comunicación internos de la entidad.



#### EXTERNA

Mensajes en redes sociales para informar a la ciudadanía sobre el Defensor en TRANSMILENIO S.A.

1. ¡Recuerda! La Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., actúa como facilitador entre la ciudadanía y los actores del Sistema.
2. La Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., no reemplaza los canales oficiales de interacción ciudadana para interponer sus peticiones, quejas, y reclamos- conoce los canales [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)

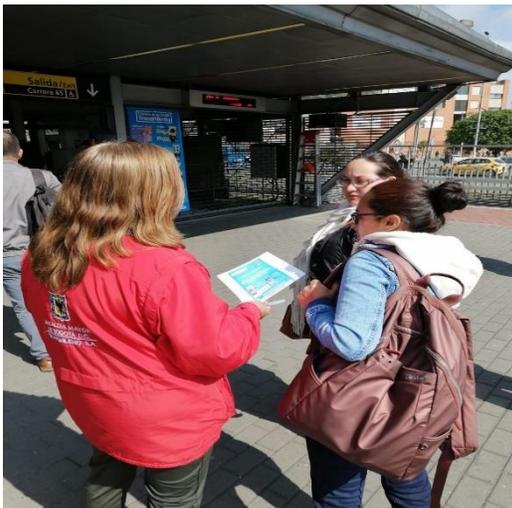


## RUTA DE SERVICIO PARA USUARIOS EN ESTACIONES Y PORTALES

Se realizó un trabajo conjunto de la Defensoría de Ciudadano, Atención al Ciudadano, Atención en Vía, y Gestión Social, a la estrategia de atención en estaciones y portales, con el fin de Organizar filas de servicios a demanda a intervenir, mensajes de cultura TRANSMILENIO, recibir las PQRS, acercamiento a la ciudadanía y funcionarios para sensibilizar temas cultura TRANSMILENIO (Tips de respeto), **socialización de la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A**, socialización Canales de PQRS, la actividad se desarrolló en un horario de 7:00 am – 6:00 pm en la Portal Américas, estaciones Banderas y Pradera.



Ruta de Atención a usuarios en estación Pradera, Atención al Ciudadano y Defensoría



Ruta de Atención a usuarios en estación Pradera, Atención al Ciudadano



Ruta de Atención al usuario en estación Banderas, Atención al Ciudadano

R-DA-005 enero de 2020

Página 2 de 5

## VISITAS DE LA DEFENSORÍA A LAS LOCALIDADES

La Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A, participo en sesiones virtuales en espacios distritales de participación ciudadana, Comisión de Movilidad, Concejo de Sabias y Sabios, y Comité de Mujer y Genero, Concejo de discapacidad, feria de servicio, en las localidades de Kennedy, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Suba, Engativá, Fontibón, Barrios Unidos, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito, Usaquén.

## ATENCIÓN A CIUDADANOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO TRANSPORTE PÚBLICO

Se realizaron recorridos en las diferentes localidades en articulación con el equipo de Gestión Social, con usuarios líderes sociales que se sintieron vulnerados en sus derechos y manifiestan no estar de acuerdo con las respuestas a sus peticiones, durante estos espacios se sienten escuchados por otra instancia, y por su parte el equipo de la Defensoría atiende e identifica posibles causas de la situación, las cuales son socializadas a las áreas competentes, solicitando su intervención con el fin de mejorar la calidad de servicio y la relación con la ciudadanía usuaria del sistema.

Igualmente, se realizaron reuniones de manera virtual a través de las diferentes plataformas teams, Meet, y medio telefónicos videos llamadas con los ciudadanos quejosos reiterativos, que se sienten vulnerados en sus derechos, generando espacios para ser escuchados, y resolver su petición.

## ORIENTACIÓN A CIUDADANOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO VIA TELEFÓNICA

A través del canal de atención dispuesto por la Defensoría, la línea 304-5402437 se registraron en el año 2020, doscientas noventa y cinco noventa (**295**) llamadas, de la cuales, se realizaron cincuenta y cinco (**55**) a los usuarios en su función de orientación en accidentes y las restantes (295), se brindó información relacionada con los canales oficiales de las PQRS, se lleva el registro de llamadas en el formato que hace parte del Protocolo de Atención del Defensor del Ciudadano.

## PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

A través del correo de la Defensoría [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co), en el año 2020, se recibieron **seiscientos cincuenta y nueve (659) PQRS**, las cuales se envían mediante correo electrónico al área de centralización de Atención al Ciudadano, para continuar el trámite interno P-SC-001 "Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias", así mismo, se informó a los ciudadanos el número de radicado y se les indicó los canales oficiales para el trámite de las peticiones ciudadanas en TRANSMILENIO S.A., igualmente se actuó como canal complementario de interacción ciudadana, actuando como facilitador y vocero de la ciudadanía.

## SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Defensoría se unió a la estrategia implementada por el equipo de Servicio al Usuario, denominada "Plan Padrino", brindando acompañamiento y orientación en trámite de las peticiones a las Direcciones Técnicas de: Seguridad y BRT, se realizó seguimiento a las PQRS de los diferentes canales de atención de TRANSMILENIO S.A., Bogotá te escucha, CRM, y T-DOC, donde se analiza los criterios de calidad de las respuestas dadas al ciudadano, propendiendo por los derechos de la ciudadanía.

Igualmente, la Defensoría participó en el proceso de interventoría de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la fase III del componente troncal, revisando mensualmente las PQRS allegas a la plataforma Bogotá te escucha, con el fin de verificar y recomendar el cumplimiento de los criterios de calidad de respuestas, velando por los derechos de la ciudadanía.

## PARTICIPACIÓN EN LINEAMIENTO DE DERECHOS HUMANOS TRANSMILENIO S.A.

La Defensoría del Ciudadano apoyo al proceso de implementación del Lineamiento de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A., en la socialización a servidores, colaboradores, y concesionarios, y el seguimiento de este.

## ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA

Se actualizó la Resolución interna del Defensor Ciudadano de TRANSMILENIO S.A, de acuerdo con el Decreto Distrital 847 de 2019.

## RESULTADOS ALCANZADOS

Se robusteció y visibilizó la figura del Defensor del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., en veinte cuatro **(24)** espacios comunitarios en las diferentes localidades como el Comité Operativo de Envejecimiento y Vejez – COLEV, Comisión de Movilidad, Concejo local de Discapacidad, Comité Operativo de Mujer y Genero COMYG, generando acercamiento con la ciudadanía, con la participación de quinientos veinte y siete **(527)** ciudadanos.

Articulación con el equipo de gestión social con el fin de atender problemáticas en diferentes localidades de la ciudad, propendiendo por el derecho de la ciudadanía.