

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE TRANSMILENIO S.A. - PRIMER SEMESTRE DE (2021)

La Defensoría de Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019, y la Resolución Interna 543 de 2021, desarrollo las siguientes acciones.

CAMPAÑAS DEFENSORÍA

Externa

La Defensoría del ciudadano de TRANSMILENIO S.A., creo una estrategia de comunicación externa (aminación), publicada en redes sociales y página web de la entidad, promocionando los canales de interacción ciudadana telefónicos, virtuales y presenciales donde la ciudadanía usuaria del Sistema puede acudir para interponer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Así mismo, se promocionó la figura del Defensor como canal complementario y la ciudadanía acuda cuando lo requiera.



R-DA-005 enero de 2020

Página 1 de 6

Impresiones	53.550
Me gusta	27
Retwwetts	8
Respuesta	6



Impresiones	38.706
Me gusta	14
Retwwetts	5
Respuesta	5



Reproducciones	23.500
-----------------------	---------------

VISITAS - PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CUIDADANIA USUARIA DEL SISTEMA, CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA Y DEFENSORÍA EN LAS LOCALIDADES.

El Defensor Ciudadano de TRANSMILENIO S.A, en primer semestre del año 2021, inició la socialización de los derechos y deberes de la ciudadanía que hacen uso del Transporte Público del SITP (componente zonal y troncal) , invitando a una mejor experiencia de viaje cada día en el Sistema, igualmente se promocionó la utilización de los canales de interacción ciudadana, y las funciones del Defensor, visitando las diferentes localidades, participando en espacios comunitarios generando acercamiento de los usuarios con la Defensoría, quien vela por el cumplimiento de la Política Pública del Servicio al Ciudadano.



**Viajemos
con respeto, viajemos mejor .**

Defensoría del Ciudadano de
TRANSMILENIO S.A.

Desde la Defensoría del Ciudadano
de TRANSMILENIO S.A., queremos recordarles.



El respeto por los derechos y deberes
cómo ciudadanos, que hacen uso del
transporte público, y así mejor la
experiencia de viaje cada día.

Comienza por ti ! .

**PASO 1 – Acudir a los canales de interacción ciudadana para interponer
las PQRS.**

Canales oficiales TRANSMILENIO S.A.

Telefónico

4824304 | 195 – Línea distrital | PBX: 2203000 opc. 1 / 2

Atención presencial al usuario

Edificio Elemento, torre 1 / piso 2,

• horario: 10 a.m. a 4:30 p.m. •

Correspondencia ventanilla virtual al correo radicacion@transmilenio.gov.co

• horario: 7 a.m. a 4:30 p.m. •

40 puntos de atención al usuario, tenga en cuenta que los horarios pueden variar,
para mayor información consulte la página web.

• www.tullaveplus.gov.co •

Virtual:

www.transmilenio.gov.co | www.tullaveplus.gov.co

Número visitadas de la Defensoría a localidades (socialización derechos y deberes, canales de interacción ciudadana y Defensor)	Localidades
1	Puente Aranda
1	Ciudad Bolívar
2	Santa fe
1	Suba
1	Tunjuelito
1	Kennedy

ATENCIÓN A QUEJAS REITERATIVAS.

El Defensor Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., en virtud de la función de facilitador entre la ciudadanía usuaria y los actores del Sistema, y orientador en la protección de los derechos se contactó y visitó a los peticionarios que han presentado quejas reiterativas frente a la prestación del servicio, con la finalidad de invitarlos a conformar mesas de trabajo con las áreas técnicas y concesionarios prestadores del servicio para ser escuchados, programar las visitas a terreno que hubiera lugar, evaluar sus solicitudes y las posibles soluciones a las mismas dentro de la competencia de la entidad.

Número de visitas de la Defensoría	Localidades
2	Fontibón
2	Usaquén
3	Bosa
2	Engativá
1	Usme
2	Ciudad Bolívar

VISITAS A TERRENO

La Defensoría del Ciudadano, en su función de ser vocero de la ciudadanía en general, así como de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público SITP, para la protección de sus derechos o en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos, realizó recorridos en diferentes localidades en articulación con los Gestores Sociales de la Entidad, con usuarios líderes comunitarios que se sintieron vulnerados en sus derechos, 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 de la administración con la ciudadanía usuaria del sistema.

Número de recorridos por parte de la Defensoría	Localidades
1	Rafael Uribe Uribe
1	Bosa
1	Kennedy

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

A través del canal de atención dispuesto por la Defensoría, la línea telefónica 304-5402437 se registraron en el primer semestre 2021, ciento cinco llamadas **(105)** llamadas, de las cuales, se realizaron dieciséis **(16)** a los usuarios en su función de orientación en accidentes y las restantes **(89)**, se brindó información relacionada con los canales oficiales para interponer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y el tiempo de ley para recibir las respuestas de estas.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

A través del correo de la Defensoría del Ciudadano, defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co, en el primer semestre del año 2021, se recibieron doscientos uno **(201)** pqr's, las cuales son remitidas 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 mediante correo electrónico se informó a los

peticionarios el número del radicado y se les indicó cuales son los canales oficiales para el trámite de las peticiones ciudadanas en TRANSMILENIO S.A.

SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Defensoría del Ciudadano, en virtud de su función de velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía, se unió a la estrategia implementada por el equipo de Atención al Ciudadano, denominada "Plan Padrino", brindando acompañamiento y orientación en trámite de las peticiones a las Direcciones Técnicas de: Seguridad, BRT, Subgerencias Técnica y de Servicios se realizó seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la entidad por los diferentes canales de atención de TRANSMILENIO S.A., Bogotá te escucha, CRM, y T-DOC, donde se analizó el cumplimiento los criterios de claridad, coherencia, oportunidad, y calidez de las respuestas dadas a los ciudadano por parte de la entidad, y la Defensoría brinda recomendaciones, si hay lugar para ello.

Igualmente, la Defensoría participó en la convocatoria en el proceso de interventoría de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la fase III del componente troncal, analizando las respuestas emitidas por los concesionarios a los peticionarios, verificando el cumplimiento de los criterios.

Por lado, se inició la participación de la Defensoría en el "plan padrino" con los Concesionarios prestadores del servicio, con la finalidad participar en la revisión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y las respuestas dadas a estas, garantizando el cumplimiento de la Política Pública del Servicio al Ciudadano.

Así mismo, la Defensoría participó en el informe de gestión realizado por Atención al Ciudadano de las PQRS allegas a la entidad en el primer semestre del año 2021, donde participaron todas las áreas.

DERECHOS HUMANOS TRANSMILENIO S.A.

La Defensoría del Ciudadano, apoyo en el primer semestre del 2021, al proceso de DDHH de TRANSMILENIO S.A., y la Veeduría Distrital al programa denominada la Red Distrital de empresas responsables Gobierno Corporativo, Transparencia, Integridad, y Derechos Humanos.