

INFORME DE LA DEFENSORÍA DEL CIUDADANO DE TRANSMILENIO S.A. - SEGUNDO SEMESTRE 2021

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019, y la Resolución Interna 543 de 2021, desarrollo las siguientes acciones.

CAMPAÑAS

Externa

En el segundo semestre de 2021, se creó una estrategia de comunicación externa publicada en redes sociales promocionando y recordando el respeto por los derechos y deberes como ciudadanos que hacen uso del transporte público para mejorar la experiencia de viaje, "comienza por ti.





Conocer tus deberes como usuario es tan importante como saber cuál ruta tomar para llegar a tu destino. Por eso te invitamos a ingresar aquí y descubrirlos bit.ly/317t5D2



12:03 p. m. - 27 nov. 2021 - Twitter Media Studio

Así mismo, se gestionó una campaña de manera conjunta con Atención al Usuario en redes sociales de la Entidad sobre la "información clave de sus PQRS ", con el fin de orientar a los usuarios del Sistema para interponer sus peticiones, quejas y reclamos.

Información clave de sus PQRS

Al redactar su solicitud a TRANSMILENIO S.A. suministre la información completa que permita investigar su caso (lugar, fecha y hora de los hechos).

- ▶ Para reportar alguna novedad del Sistema especifique la ruta y el número interno o placa del vehículo.
- ▶ Si solicita videos del Sistema, se requiere la hora del descargue de los mismos, la estación o portal, el número del vehículo o cabina (según sea el caso) y se entregarán a la autoridad competente.

- ▶ Si tiene una queja sobre algún funcionario, informe el número de chaleco o chaqueta.

Para más información
www.transmilenio.gov.co

Recuerde comunicarse con: Línea distrital 195, línea fija 601 4824304 o a nuestros canales virtuales "Bogotá te escucha" y CRM.

INTERNA

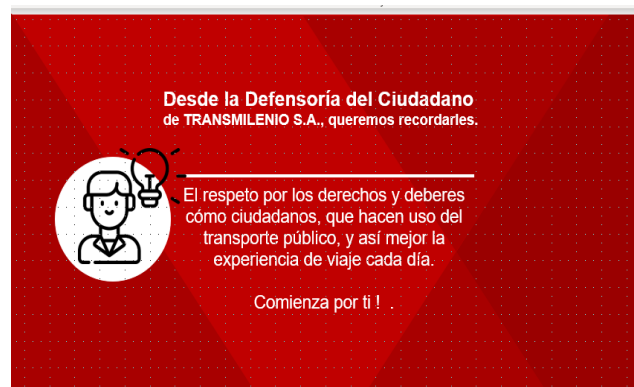
En el segundo semestre 2021, en articulación con Atención al Usuario se realizó un video con el componente de comunicación interna el cual fue publicado en la intranet de la Entidad, invitando a todos los colaboradores que gestionan los requerimientos a cumplir con los tiempos de respuesta de las peticiones presentadas por la comunidad, de acuerdo con los términos establecidos por las normas vigentes con el fin de velar porque nuestra entidad cumpla con las normas relacionadas con el servicio a la ciudadanía, promover que las respuestas se den con claridad, calidad, coherencia y oportunidad.

ATENCIÓN A USUARIOS EN ESTACIONES Y PORTAL

Se realizó de manera conjunta con Atención al Ciudadano y Atención en Vía una intervención en estaciones y portal del Sistema (Banderas, Héroes y el Portal Sur) para propiciar un acercamiento con los usuarios del Sistema, en las cuales se socializó los canales oficiales para interponer las PQRS, así mismo se entregó volantes con información del Defensor de TRANSMILENIO S.A., y se enunciaron mensajes sobre los derechos y deberes contemplados en el manual de usuario.

VISITAS - PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES, CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA Y DEFENSORÍA EN LAS LOCALIDADES.

Se continuó 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





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

Promoción de derechos y deberes	Localidades
1	Chapinero
1	San Cristóbal
1	Suba
1	Candelaria
1	Antonio Nariño
1	Barrios Unidos

ATENCIÓN A QUEJAS REITERATIVAS

En virtud de la función de facilitador entre los usuarios y los actores del Sistema **en el segundo semestre de 2021** 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.

Visitas	Localidades
5	Kennedy
3	Suba
6	San Cristóbal
1	Engativá
1	Ciudad Bolívar
1	Soacha

Así mismo, apoyó en la organización y realización de las mesas de trabajo en la localidad de San Cristóbal quincenalmente (30 de octubre, 20 de noviembre, 4 de diciembre y 18 de diciembre de 2022), con los líderes sociales y comunidad, en articulación con gestión social, con la participación de las áreas técnicas de la Entidad, Secretaría Distrital de Movilidad, IDU. Concesionarios prestadores del servicio, resolviendo algunas problemáticas manifestadas por los usuarios

VISITAS A TERRENO

En su función de ser vocero de la ciudadanía en general, **en el segundo semestre de 2021**, se continuó realizando 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.

Recorridos	Localidades
1	Usme
3	Ciudad Bolívar
1	Kennedy
1	Bosa
3	San Cristóbal

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 segundo semestre 2021**, noventa y tres llamadas **(93)** llamadas, de la cuales, se realizaron veinte y uno **(21)** a los usuarios en su función de orientación en accidentes y las restantes **(72)**, 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 defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co, **en el segundo semestre 2021**, se recibieron ciento treinta y tres **(133)** PQRS las cuales fueron 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

En virtud de su función de velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía, **en el segundo semestre de 2022**, continuó participando en la estrategia implementada por el equipo de Atención al Ciudadano, denominada "Plan Padrino", brindando acompañamiento y orientación en trámite de las peticiones en las áreas técnicas de la Entidad, realizando seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas por los diferentes canales de atención de TRANSMILENIO S.A., la línea 195- 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 brindo recomendaciones, si hay lugar para ello.

Igualmente, se participó en la convocatoria en el proceso de interventoría de la fase III del componente troncal, analizando las respuestas emitidas por los concesionarios a los peticionarios, verificando el cumplimiento de los criterios, así mismo en la presentación de resultados del componente zonal donde se realizó comparativo con el mes inmediatamente anterior, mostrando las acciones de mejora frente a las PQRS reiterativas.

Por otro lado, se continuó la participación 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, 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.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL OPERATIVO

De manera conjunta con Atención al Ciudadano se realizó **en el segundo semestre de 2021**, capacitación al personal de vigilancia y aseo de la entidad, sobre la atención que deben recibir los ciudadanos en las entidades públicas un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, y así fortalecer este proceso cuando el usuario llega a la entidad a presentar una petición, queja, reclamo, o solicitud, como garantía al cumplimiento de Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía que involucra a cada uno de los miembros de la Organización.

Igualmente se habló sobre los 7 hábitos de la gente altamente efectiva y su desarrollo nos lleva no solo a fortalecer nuestra confianza para lograr una gran efectividad personal, sino también se convierten en una gran herramienta para las organizaciones, ya que estas las forman personas y cuanto más efectivos sean sus miembros, más exitosa será la organización

DERECHOS HUMANOS TRANSMILENIO S.A.

Apoyó 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, con la actualización de la Política de DDHH de la Entidad.

Así mismo, participó en la realización de los videos de los usuarios con discapacidad con el fin de dar cumpliendo a la mesa de trabajo de con líderes sociales representantes en la mesa de la Personería de Bogotá.

<https://twitter.com/transmilenio/status/1450792448666578949?s=24>