

## **INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE TRANSMILENIO S.A. SEGUNDO SEMESTRE DE (2022)**

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital 847 de 2019 y la Resolución Interna 543 de 2020, desde la Defensoría de Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., durante el segundo semestre 2022 se adelantaron las acciones relacionadas a continuación.

### **RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD USUARIA**

En virtud de las quejas interpuestas por líderes sociales, miembros de las juntas de acción comunal, y demás ciudadanía usuaria que solicita la intervención de la Defensora de TRANSMILENIO S.A, esta y su equipo de trabajo durante el **segundo semestre de 2022**, continuó fortaleciendo el relacionamiento con la comunidad usuaria, contactándolos, escuchándolos, realizando recorridos desde la 4:00 a.m. a 8:00 am, o en los horarios necesarios, con el fin de identificar las problemáticas; esta acción se articula con la áreas técnicas de la entidad y demás entidades del sector movilidad, con el propósito de tomar las acciones de acuerdo con las competencias.

De lo anterior, el equipo de la Defensoría participó en nueve **(8) corridos** en varias localidades en articulación con el equipo de Gestión Social, la Subgerencia Técnica y de Servicios, las Direcciones de Buses, Seguridad, Modos Alternativos de TRANSMILENIO S.A., y los Concesionarios prestadores del servicio de cada zona.

### **(Anexo 1)**

<b>RECORRIDOS SEGUNDO SEMESTRE 2022</b>	<b>NÚMERO DE RECORRIDOS</b>
Kennedy	2
Usaquén	2
San Cristóbal	1
Rafael Uribe Uribe	2
Ciudad Bolívar	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

Así mismo la Defensora y su equipo de trabajo, continuó realizando visitas en diferentes localidades, se efectuaron mesas de trabajo, se escuchó a la comunidad, quienes han presentado quejas reiterativas, se generó compromisos de la Entidad con los usuarios, se llegaron acuerdos que permiten la optimización algunos servicios mejorando las frecuencias, fomentando cambios de comportamiento en operadores, trabajando en equipo se ha logrado avances en materia de transporte para la ciudad.

R-DA-005 enero de 2020

Página 1 de 6



Fuente TRANSMILENIO S.A.

**Durante el segundo semestre de 2022**, la Defensoría participó en veintiuno **(21) visitas** -espacios de comunicación con líderes sociales y usuarios con discapacidad. **(anexo 2)**

VISITAS PRIMER SEMESTRE DE 2022	NÚMEROS DE VISITAS
Usaquén	2
San Cristóbal	5
Ciudad Bolívar	2
Rafael Uribe Uribe	3
Bosa	1
Kennedy	3

R-DA-005 enero de 2020

Página 2 de 6

Suba	2
Usme	3
<b>TOTAL</b>	<b>21 visitas</b>

### ADMINISTRACIÓN DEL CORREO DE LA DEFENSORÍA

A través del correo de la Defensoría del Ciudadano, defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co, en el segundo semestre del año 2022, se recibieron doscientos cuarenta y seis **(246)** PQRS, las cuales son remitidas a la radicación de la Entidad, para continuar el trámite interno P-SC-001 "Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias".

### ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN.

**Durante el segundo semestre del 2022**, el Defensor y su equipo de trabajo realizó acciones encaminadas a la divulgación de los canales de atención y la figura del Defensor, en las redes sociales de TRANSMILENIO S.A., con el siguiente mensaje:

**El Defensor del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., pone a su disposición los canales de interacción ciudadana.**



Fuente TRANSMILENIO S.A.

y Recuerda que TRANSMILENIO S.A., también cuenta con un canal complementario de atención ciudadana.



Fuente TRANSMILENIO S.A.

### (Anexo 3) soporte de publicaciones.

En este mismo sentido, el equipo de la Defensoría en articulación con Atención al Ciudadano y en Vía visitó los **nueve (9) portales** y **tres (3) estaciones intermedias**, hizo entrega y socialización de tres mil (3.000) volantes de: **Canales de interacción, Derechos y deberes de la ciudadanía, y el Defensor del ciudadano, en el marco del Manual del Usuario.**

Durante la entrega de las piezas comunicativas se explicó a la ciudadanía entre otros aspectos:

Las funciones generales de la Defensoría, y los requisitos para interponer las PQRS la información mínima. Se evidenció una adecuada receptividad por parte de la ciudadanía usuaria. **(Anexo 4)**

De otro lado, en las redes sociales se socializo el siguiente deber:

**La Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., les invita a construir un sistema mejor.**



Fuente TRANSMILENIO S.A.

## (Anexo 5)

### SEGUIMIENTO A PQRS

En cuanto a las acciones de seguimiento relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, el equipo de la Defensoría continuó la participación con el equipo de Atención al Ciudadano **durante el segundo semestre de 2022**, en la estrategia denominada “plan padrino”, se revisaron las respuestas dadas por la entidad, se verificó del cumplimiento de los criterios (claridad, coherencia, oportunidad y calidez), en estos espacios se tomaron acciones de mejora, así la Defensoría vela porque se cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

De la misma forma, se realizó el seguimiento con los concesionarios prestadores del servicio, fortaleciendo el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente a los usuarios del Sistema, velando por el cumplimiento de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano.

### CAPACITACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

A fin de promover entre los colaboradores de TRANSMILENIO S.A., y de brindar una atención digna, calidad y facilitando el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos de los usuarios, el equipo de la Defensoría adelanta un proceso de sensibilización dirigido al equipo de anfitriones quienes han recibido manifestación de inconformidad por parte de algunos usuarios por la atención recibida, en



este espacio se brindan elementos para que fortalezcan sus competencias en la atención y se les recuerda la importancia de garantizar lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, durante el período reportado se adelantaron dos (2) espacios de estos espacios. **(Anexo 6)**

### **APOYO A LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS TRANSMILENIO S.A.**

Las peticiones recibidas a través de los canales oficiales de la entidad cuyo contenido, se manifieste explícitamente una presunta vulneración de derechos humanos, son clasificadas dentro una tipología específica y asignadas al equipo de Responsabilidad Social para ser analizadas en la mesa de derechos humanos de la Entidad, conformada junto con los profesionales pertenecientes de Defensoría del Ciudadano, Subgerencia Jurídica y en la cual, son invitados los representantes de las áreas y empresas operadoras que se encuentren directa o indirectamente involucradas en lo manifestado dentro de la petición.

Adicionalmente, como recomendación desde la defensoría y su equipo en el compromiso por el respeto a los derechos humanos, se realizaron mesas de trabajos y visitas con la población usuaria generando espacios de comunicación en doble vía que nos permiten tomar acciones de mejora en la prestación del servicio, y restablecer la relación de la ciudadanía con el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

**Durante el segundo semestre de 2022**, desde la defensoría se participó en diez **(10)** mesas de derechos humanos con los usuarios, las áreas técnicas de la Entidad de comunicación y Concesionarios prestadores de Servicio.

### **COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

TRANSMILENIO S.A., a través del equipo de Servicio y Defensoría al Ciudadano participaron el 13 de diciembre de 2022 en la convocatoria de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá para la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.