

INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DE GESTIÓN DEFENSORÍA DEL CIUDADANO DEL SITP DEL 2019.

Dando cumplimiento al Decreto 392 de 2015, y la Resolución 632 de 2015, la Defensoría del Ciudadano desarrolló las siguientes actividades durante el segundo semestre del año 2019:

1. Se continuó la estrategia de socialización y divulgación de la figura del Defensor en las diferentes localidades de la siguiente manera:

Fecha	Lugar	No. de Participantes
Julio 8 de 2019	Dirección local de integración social Engativá.	66
Julio 8 de 2019	Dirección local de integración social barrios unidos.	55
Julio 16 de 2019	Comité operativo de familia localidad de Teusaquillo.	30
Julio 17 de 2019	Anfitriones grupo 1.	43
Julio 18 de 2019	Anfitriones grupo 2.	35
19 de julio de 2019	Anfitriones grupo 3.	106
22 de julio de 2019	Subdirección local de integración social de Antonio Nariño – puente Aranda.	120
22 de julio de 2019	Subdirección Local De Integración Social De Santa Fe – Candelaria.	80
12 de agosto de 2019	Subdirección Local De Integración Social Usme- Sumapaz.	110
12 de agosto de 2019	Subdirección local de integración social Fontibón.	60
2 de septiembre de 2019	Dirección local de integración social de Kennedy.	162
16 de septiembre de 2019	Dirección local de integración social de san Cristóbal	50

Fuente: TRANSMILENIO S.A, Elaboración propia

R-DA-005 enero de 2020

2. Durante el segundo semestre se continuo con la estrategia de información en estaciones y portales con los 155 pendones.



Fuente: TRANSMILENIO S.A

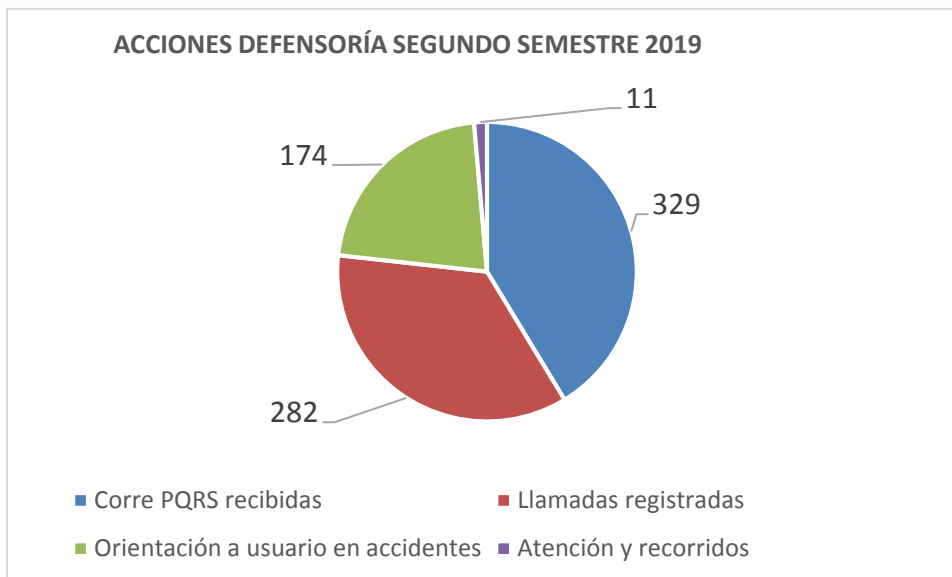
3. Por otro lado, cabe destacar que se continuó brindando **atención y Orientación a los usuarios en que sufrieron accidentes o incidentes** en el Sistema Troncal (buses rojos) o Zonal (buses azules), con el fin de propender por sus derechos. Por tal motivo, cuando se recibe el reporte de un accidente, la Defensoría contacta a la familia o la persona afectada, con el fin de realizar la orientación en el proceso de reclamación, así mismo se adelanta visita a los centros hospitalarios cuando el accidente tiene múltiples usuarios involucrados.

Entre los centros visitados se encuentran los Hospitales Tunal, Medical Proinfo, Policlínico Olaya, San Rafael, San José Centro, Meissen y clínica el Country.

R-DA-005 enero de 2020

En el segundo semestre se orientaron ciento setenta y cuatro **(174)** personas afectadas por accidentes en el sistema TransMilenio.

4. A través del canal de atención dispuesto por la Defensoría, la línea 304-5402437 se registraron doscientas ochenta y dos (282) llamadas, de la cuales (174) se realizaron a los usuarios en su función de orientación en accidentes y las restantes (108), se brindó información relacionada con los canales oficiales de las PQRS.
5. La Defensoría en acompañamiento con el equipo de Servicio al Usuario, participó en la feria de servicios en la localidad de Tunjuelito y Usme, por invitación de la Veeduría Distrital, así mismo, participó en diferentes ferias en Kennedy con el gestor de la localidad, permitiendo orientar a los ciudadanos en estos diferentes espacios y generando un acercamiento con la comunidad.
6. La Defensoría en su función de ser vocero de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público, brindó atención presencial y se realizaron recorridos en la localidad de Rafael Uribe Uribe, Kennedy, San Cristóbal, Bosa, Engativá, Santa fe, con líderes comunitarios y usuarios reiterativos, con acompañamiento de los gestores sociales. Estos espacios permiten conocer y escuchar a los ciudadanos mejorando la relación con los usuarios y con la población en general.
En el segundo semestre se realizaron **once (11) recorridos**.
7. Adicionalmente a través del correo de la Defensoría defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co se recibieron trescientos veinte nueve (329) PQRS, las cuales fueron radicadas para realizar el trámite respectivo.



Fuente: TRANSMILENIO S.A, Acciones de la Defensoría para el segundo semestre 2019

8. Por otra parte en su función de velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites de la Entidad para dar una respuesta de fondo, la Defensoría participó de 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.
9. La Defensoría participó en la mesa de Subsistema de Derechos Humanos - DDHH, con funcionarios de la Subgerencia Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, y la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en sus componentes de Responsabilidades Social y Servicio al Usuario, contribuyendo en el diseño del lineamiento de Derechos Humanos de la Entidad como parte del Manual de Responsabilidad Social, el cual fue aprobado en diciembre de 2019.
10. Finalmente, en el trabajo de la Defensoría con líderes comunitarios, se originó una estrategia con Responsabilidad Social y la Dirección Técnica de Seguridad, en la cual se desarrolló una animación para los operadores con el fin de dar a conocer la ley 1811 de 2016 *"por la cual se otorgan incentivos para promover el uso de la bicicleta en el territorio nacional y se modifica el Código Nacional de Tránsito"*, de esta manera se concientiza a los operadores del espacio vital de 1.5 metros y la convivencia en la vía.

R-DA-005 enero de 2020