

	<b>ANEXO 1</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A.</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b>  <b>M-SC-005</b>	<b>Versión:</b>  <b>2</b>	<b>Fecha:</b>  <b>Diciembre 2021</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S.A, como Entidad encargada de la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, fundamentado bajo principios de dignidad humana, ciudadanía, justicia y honestidad.

De lo anterior, siendo el ciudadano el eje principal del Sistema y con el propósito de prestar un servicio amable, efectivo, racionalizando trámites, orientando y generando una buena percepción a la ciudadanía, frente a la responsabilidad y compromiso que tiene la Entidad, se estructura la carta de trato digno, donde, de manera respetuosa y diligente, se explica el procedimiento y los mecanismos con los que cuenta TRANSMILENIO S.A., para brindar una atención de calidad a los ciudadanos.

Esta carta, busca incentivar la interacción entre los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. y los ciudadanos, establecer los derechos de los usuarios, así como suministrar medios efectivos para la atención a los usuarios.

En el contenido de este documento, se describen los deberes y derechos de la ciudadanía, el compromiso de calidad en el servicio al ciudadano desde TRANSMILENIO S.A., el procedimiento, los canales para interponer, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información y la Normatividad vigente relacionada con la atención a la ciudadanía.

## 2. OBJETIVOS

- Presentar a la ciudadanía la carta del trato digno donde se especifique sus deberes y derechos.
- Informar el procedimiento establecido por TRANSMILENIO S.A., basados en la ley vigente para interponer requerimientos ciudadanos.
- Facilitar el proceso de registro de PQRS a través de todos los canales.
- Orientar a la ciudadanía en cuanto a los procesos establecidos para la atención a los ciudadanos.
- Fortalecer el Servicio al Ciudadano logrando la interacción total con la Entidad.

	<b>ANEXO 1</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A.</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b>  <b>M-SC-005</b>	<b>Versión:</b>  <b>2</b>	<b>Fecha:</b>  <b>Diciembre 2021</b>	

### 3. GLOSARIO.

- **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Derecho de petición de interés general:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Derecho de petición de interés particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- **Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
- **Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

	<b>ANEXO 1</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A.</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b>  <b>M-SC-005</b>	<b>Versión:</b>  <b>2</b>	<b>Fecha:</b>  <b>Diciembre 2021</b>	

- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** Es una herramienta virtual por la cual usted podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.
- **Servicio:** Actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente

#### 4. CANALES DE ATENCIÓN

TRANSMILENIO S.A., tiene a su disposición, canales de comunicación presenciales, electrónicos y telefónicos para atender todas las solicitudes de los usuarios:

➤ **Canal telefónico:**

Líneas de atención a la ciudadanía:

- Línea Distrital 195 (Domingo a domingo 24 horas al día)
- Línea 4824304 (Domingo a domingo de 5am a 11pm)

➤ **Canal presencial:**

- Puntos de personalización:

TRANSMILENIO S.A. cuenta con cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en estaciones, portales, algunos Centros Comerciales, CADES y SUPERCADES.

En la página [www.tullaveplus.gov.co](http://www.tullaveplus.gov.co) podrá consultar de manera permanente el listado de estos puntos su dirección, teléfonos y horarios de servicio.

- Oficina TRANSMILENIO S.A.:

	<b>ANEXO 1</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A.</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b>  <b>M-SC-005</b>	<b>Versión:</b>  <b>2</b>	<b>Fecha:</b>  <b>Diciembre 2021</b>	

En la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., se encuentra el área de Servicio al Usuario, quienes atienden de manera personalizada a los ciudadanos que deseen manifestar sus solicitudes.

Así mismo, se encuentra la ventanilla de correspondencia donde el usuario puede radicar sus PQRS.

Estos servicios están disponibles en la Avenida el Dorado No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 piso 5 correspondencia y piso 2 Atención personalizada, el horario es de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm en jornada continua.

**Nota:** TRANSMILENIO S.A. tiene habilitado como complemento de atención en la ventanilla ubicada en la sede administrativa de la Entidad, el correo [radicacion@transmilenio.gov.co](mailto:radicacion@transmilenio.gov.co), para radicar los derechos de petición.

➤ **Canal virtual:**

- Páginas WEB:
  - TRANSMILENIO S.A.: [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)
  - Tullave: [www.tullaveplus.gov.co](http://www.tullaveplus.gov.co)
  - Guía de trámites y servicios y mapa callejero: <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>
- Redes sociales: Este canal es utilizado para informar a la ciudadanía, así como la recepción y registro de PQRS, de conformidad con lo dispuesto en el Procedimiento de Atención de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias P-SC-001.
  - FACEBOOK: “Transmilenio”
  - TWITTER: “Transmilenio”
  - INSTAGRAM: “Transmilenio”
  - YOUTUBE: “Oficial Transmilenio”

	<b>ANEXO 1</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A.</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b>  <b>M-SC-005</b>	<b>Versión:</b>  <b>2</b>	<b>Fecha:</b>  <b>Diciembre 2021</b>	

## 5. DERECHOS Y DEBERES.

### Derechos de los ciudadanos:

- Recibir un trato respetuoso y digno por parte de los funcionarios de la Entidad
- Tener una atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o vulnerabilidad.
- A Interponer cualquier petición, queja, reclamo, entre otros de acuerdo a lo dispuesto por la ley.
- A recibir respuesta de las solicitudes registradas en TRANSMILENIO S.A. a través de los canales oficiales mencionados y en los términos establecidos por la ley vigente.
- A tener un acceso equitativo sin distingo alguno
- A manifestar cualquier sugerencia, felicitación y/o solicitud de información
- A utilizar los canales oficiales de TRANSMILENIO S.A.
- A conocer, actualizar y rectificar toda información suministrada por el ciudadano a través de cualquier canal.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

### Deberes de los ciudadanos:

- Brindar un trato respetuoso a cualquier funcionario de la Entidad.
- Seguir los procedimientos establecidos por la Entidad para todo lo relacionado con el servicio a la ciudadanía.
- Realizar las solicitudes de manera oportuna de acuerdo a los términos fijados en la ley vigente.
- Dirigir peticiones de manera respetuosa a la Entidad.
- Brindar toda la información requerida por la Entidad para dar respuesta de fondo a las peticiones.
- Dirigir sus solicitudes de manera respetuosa y clara.
- Cumplir con las normas establecidas en el Manual del Usuario del Sistema TransMilenio

	<b>ANEXO 1</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A.</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR</b> <b>DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b>  <b>M-SC-005</b>	<b>Versión:</b>  <b>2</b>	<b>Fecha:</b>  <b>Diciembre 2021</b>	

## 6. COMPROMISO DE CALIDAD FRENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO.

La entidad se compromete a brindar un servicio al ciudadano de calidad a todos los usuarios sin distinción alguna, con un trato respetuoso y amable hacia los usuarios enfocando sus esfuerzos para generar confianza, garantizando transparencia y efectividad en la atención al ciudadano, así como también se compromete a racionalizar los trámites establecidos por TRANSMILENIO S.A. con el fin de que los usuarios evidencien agilidad en el servicio y que este se considere diligente para todos los ciudadanos.

- Respetuoso
- Cálido
- Diligente
- Amable
- Efectivo
- Tolerante
- Confiable
- Seguro
- Transparente
- Empático

## 7. DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL CIUDADANO

### ¿Quién somos?

La Defensoría complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S.A. y sus Concesionarios han dispuesto para el contacto con el ciudadano del SITP, es un facilitador entre los ciudadanos y el ente gestor o sus concesionarios, realizando seguimiento y monitoreo de las quejas, siendo vocero del ciudadano en la protección de sus derechos o en lo relacionado con los temas surgidos de las peticiones quejas y reclamos.

### ¿Cuándo acudir?

Una vez el ciudadano agote en primera instancia los canales oficiales para interponer sus peticiones, quejas o reclamos, todo usuario del Sistema Integrado de Transporte Público, puede acudir a la Defensoría del Ciudadano, cuando estime que sus requerimientos no son contestados de manera oportuna, y adecuada de acuerdo a la normatividad establecida, para actuar como facilitador entre las partes.

	<b>ANEXO 1</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A.</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b>  <b>M-SC-005</b>	<b>Versión:</b>  <b>2</b>	<b>Fecha:</b>  <b>Diciembre 2021</b>	

### Contacto

Correo: [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co)

Presencial: Av. Dorado # 69-76 piso 2 Edificio Elemento Torre 1.

### 8. DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN

TRANSMILENIO S.A., considera relevante colocar a disposición de los usuarios de manera resumida y clara la carta del trato digno publicada a través de los canales de comunicación oficiales de la entidad, principalmente las páginas web, donde se orienta respecto al procedimiento para interponer PQRS, el compromiso de la entidad con los usuarios y se detalla los derechos y deberes de los ciudadanos.

Esta información, está sujeta a modificación y/o actualización por parte de la entidad

### 9. ACCIONES DE MONITOREO Y REVISIÓN PERIÓDICA.

TRANSMILENIO S.A., deberá realizar la actualización y revisión permanente de este documento teniendo en cuenta la normatividad vigente que se encuentre establecida en la materia.