

ANEXO 1. ATENCIÓN A PETICIONES RELACIONADAS CON PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Las peticiones recibidas a través de los canales oficiales de atención con los que cuenta la Entidad y en cuyo contenido se indique de manera explícita una **presunta vulneración de los Derechos Humanos**¹, se tramitarán en el plazo establecido en el procedimiento P-SC-001, Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de la siguiente manera:

1. Una vez el equipo de atención al ciudadano, identifica una petición por presunta vulneración de los Derechos Humanos, se remitirá a los profesionales de Responsabilidad Social, a más tardar el día hábil siguiente a su recibido.
2. Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, el equipo de Responsabilidad Social junto con la Defensoría de la Ciudadanía y la Subgerencia Jurídica, verificarán si existe una presunta vulneración a los Derechos Humanos, según lo establecido en la política de derechos humanos de la entidad, y determinarán el área o empresa concesionaria del sistema, competente de dar respuesta al ciudadano.
3. El área o empresa concesionaria del sistema, proyectará respuesta en el término de cuatro (4) días hábiles, remitiendo copia a los profesionales de Responsabilidad Social, Subgerencia Jurídica y la Defensoría de la Ciudadanía, quienes realizarán recomendaciones y sugerencias si es el caso.
4. El área o empresa concesionaria del sistema, contará con tres (3) días hábiles para ajustar la respuesta, garantizando que cumpla con los criterios de calidad, coherencia y oportunidad, así como, con la notificación al ciudadano.
5. La respuesta deberá ser firmada por el jefe del área o empresa concesionaria del sistema, quien garantizará haber atendido las recomendaciones de los profesionales de Responsabilidad Social, Subgerencia Jurídica y la Defensoría de la Ciudadanía.
6. Si una vez efectuado el análisis de la petición, se determina que no corresponde a presunta vulneración de los Derechos Humanos, se deberá cambiar el tipo de petición, re direccionándose al equipo de Atención al Ciudadano para continuar con el trámite regular.

De manera semestral y en el marco de la Política de Derechos Humanos, los profesionales de Responsabilidad Social, Subgerencia Jurídica y la Defensoría de la Ciudadanía, analizarán el informe de trámite de peticiones ciudadanas, con el objetivo de realizar sugerencias que aporten a mejorar la prestación del servicio y mitigar las causas de las reclamaciones reiteradas.

¹ Política de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A, define el alcance y criterios bajo los cuales la entidad, se compromete a respetar los Derechos Humanos.