

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DE TRANSMILENIO S.A.
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio	Solicitó
0	10-10-2017	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	28-06-2019	Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se actualiza la Resolución de designación del Defensor. Capítulo 7. PROTOCOLO A SEGUIR PARA ATENCION AL USUARIO. Actualización líneas telefónicas, y ajustes al contacto telefónico en caso de accidente- personalmente inciso III	Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.

ELABORÓ:  PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 DE SERVICIO AL USUARIO Y CONTACTO SIRCI	APROBÓ:  SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Página 1 de 12
--	---	----------------

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

1. OBJETO

Establecer las acciones que se deben seguir por parte de la Defensoría del ciudadano del SITP, frente a las novedades o reclamaciones que presenten los usuarios del Sistema de Transporte Masivo gestionado por TRANSMILENIO S.A., buscando una atención eficaz y oportuna a los mismos.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todos los ciudadanos usuarios del Sistema de TransMilenio en sus componentes zonal, troncal y cable que requieren acompañamiento por parte del Defensoría de la Entidad.

El procedimiento es para conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., los concesionarios vinculados a la operación de Sistema y/o cualquier otro servicio masivo en que TRANSMILENIO S.A. sea el ente gestor.

3. RESPONSABLE

El Defensor del Ciudadano del SITP, es el responsable por la elaboración, actualización, cumplimiento, implementación y mantenimiento de este documento.

La revisión y/o actualización de este protocolo deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política. Artículo 209: establece la función administrativa.
- Acuerdo 257 de 2006. Concejo de Bogotá D.C., facultó a la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para que estableciera la figura del Defensor del ciudadano en las entidades y órganos distritales.
- Decreto 309 de 2009. Art 8º: por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-004	Versión: 1	Fecha: Junio de 2019	

- Resolución 632 de 2015: por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del ciudadano usuario del SITP.
- Resolución 374 de 2018: Por medio de la cual se delega la ordenación de gastos del pago, y el ejercicio de las funciones y facultades propias de la actividad precontractual, contractual, y post contractual de los negocios, pactos, y acuerdos que se celebran por parte de TRANSMILENIO S.A así como el ejercicio de las otras funciones.
- Artículo sexto: Delegar en el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.: Las funciones del Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público previstas en el Decreto Distrital 392 de 2015, en la Resolución 632 de 2015 o demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren, o sustituyan.
- Resolución 578 de 2019 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 632 de 2015 actualizándose la figura del Defensor del Ciudadano del SITP"

5. DEFINICIONES

Componente troncal: comprende los vehículos articulados que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema.

Cable: medio de transporte del tipo teleférico y subtipo cable aéreo para movilización urbana de tránsito rápido y que forma parte del Sistema Integrado de Transporte Público, gestionado por la empresa TRANSMILENIO S.A.

Componente zonal: comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Concesionario: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del Concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-004	Versión: 1	Fecha: Junio de 2019	

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

Ente gestor: corresponde a TRANSMILENIO S.A., empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público.

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Principios de la Defensoría del Ciudadano del SITP

Autonomía: la actuación del Defensor se desarrollará sin dependencia alguna, salvo los límites propios de su naturaleza y las que fije la ley; contando con facultades y medios que permitan el acceso, recaudo y disposición de información necesaria para una correcta gestión de sus actividades.

Efectividad: el Defensor contará con mecanismos efectivos para gestionar ante los integrantes del sistema la resolución de las quejas, reclamos o sugerencias.

Inmediatez: la actuación del Defensor se caracterizará por su proximidad con el usuario, de forma que éstos puedan acceder de manera fácil y pronta.

Objetividad: el Defensor deberá garantizar total objetividad e imparcialidad en el cumplimiento de sus funciones.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

Prevalencia de criterios técnicos: en las sugerencias, propuestas, inquietudes y solicitudes presentadas por el Defensor al ente gestor, a la ciudadanía y a otras instancias que sus funciones impliquen, prevalecerán los análisis y criterios técnicos, sobre cualquier otra condición o situación a tener en cuenta.

Transparencia: es una condición de la actuación que legitima el actuar del Defensor frente al Sistema y refleja su rol en torno la información que gestiona.

6.2 Funciones de la Defensoría del Ciudadano del SITP

El Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP tendrá las siguientes funciones:

- a) Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento. (Decreto 392 de 2015)
- b) Ser vocero de los ciudadanos y del Sistema Integrado de Transporte Público SITP ante los Concesionarios del Sistema y/o TRANSMILENIO S.A. para la protección de sus derechos o en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos.
- c) Proponer y adoptar las medidas necesarias para que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS. (Decreto 392 de 2015).
- d) Propender por la protección de los derechos de los ciudadanos que utilizan el Sistema integrado de transporte público velando por la oportuna y adecuada atención de los requerimientos que los ciudadanos presenten, mediante el monitoreo y verificación del cumplimiento de los procedimientos adoptados por TRANSMILENIO S.A., o sus concesionarios para dar respuesta a aquellos.
- e) Formular recomendaciones, sugerencias y propuestas encaminadas a la mejora en la prestación del servicio integrado de transporte público de acuerdo con la información que por diferentes medios y canales sea allegada a la Defensoría del Ciudadano

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

- f) Asesorar y acompañar al ente gestor en la aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios y la relación con los usuarios y con la ciudadanía en general.
- g) Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la Entidad. (Decreto 392 de 2015).
- h) Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos. (Decreto 392 de 2015).
- i) Indicar a los ciudadanos que contacten al Defensor, cuáles son los canales oficiales para interponer sus peticiones, quejas y reclamos, y así mismo informar cuál es su alcance en su función como facilitador.
- j) Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía de la Entidad. (Decreto 392 de 2015)
- k) Solicitar a las dependencias de TRANSMILENIO S.A, y a los Concesionarios la información que sea necesaria para atender los requerimientos que sean de su competencia.
- l) Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

6.3 Derechos de los Usuarios del Sistema

- a) A hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.
- b) A la protección y respeto de sus derechos fundamentales en relación con el uso del Sistema y por ende de los Derechos Humanos que en concordancia estén relacionados.
- c) A ser informados de los derechos y deberes que les otorga el Manual del Usuario.
- d) A solicitar y recibir información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos con relación a la prestación del servicio de transporte.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

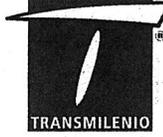
- e) A viajar en el Sistema con derecho a transbordo, una vez se haya validado el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso al Sistema en portales y estaciones. Los valores de los transbordos son determinados por la autoridad distrital.
- f) A recibir un trato amable, respetuoso y adecuado por parte del personal que trabaja en el Sistema
- g) A hacer uso de las sillas preferenciales siempre y cuando sea adulto mayor, mujer embarazada, persona en condición de discapacidad o persona menor de 10 años de edad persona con menor en brazos.
- h) A gozar de los beneficios o subvenciones que por ley le corresponda, acreditando dicha calidad de conformidad con lo dispuesto en la ley en el Manual del Usuario.
- i) A ejercer control ciudadano sobre la prestación del servicio
- j) A denunciar situaciones de abuso o acoso sexual que se puedan presentar dentro del Sistema.
- k) A elevar preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o consultas en general a través del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Sugerencias –SDQS “Bogotá Te Escucha”, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.
- l) A que sus preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias sean atendidas y resueltas oportunamente conforme a lo previsto en la reglamentación vigente.
- m) A recibir información pertinente, completa y veraz relacionada con el Sistema.
- n) A participar en el diseño e implementación de iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema.
- o) A la protección de sus datos personales, conforme a la legislación de Habeas Data

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

- p) A que los demás usuarios y agentes del Sistema respeten sus derechos

6.4 Deberes de los Usuarios del Sistema

- a) Pagar el valor del servicio a través de un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, el cual deberá ser validado en los mecanismos de control de ingreso de entrada.
- b) Cuidar y dar buen uso de la infraestructura del sistema, así como de su señalización. Todos los menores de diez (10) años viajarán en el Sistema bajo el cuidado de sus padres o un adulto autorizado, quienes serán responsables de su seguridad.
- c) Portar desde el inicio y hasta la finalización del viaje, un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, el cual deberá validar en los mecanismos de control de ingreso de entrada o en cualquier momento por parte de los agentes del Sistema.
- d) Respetar las sillas asignadas a la población con situación especial y a ceder el puesto a personas con movilidad reducida o en condición de discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos y/o niños menores de 10 años.
- e) Ingresar y salir de las estaciones únicamente por los lugares permitidos.
- f) Viajar con un adulto responsable si es un menor de 10 años.
- g) Tratándose de usuario menor de 10 años debe usar el Sistema acompañado de un adulto responsable de la movilidad y seguridad del menor.
- h) Ingresar o salir del vehículo antes de la señal de cierre de puertas, abordando y descendiendo de los vehículos en los lugares de las estaciones terminales y de los paraderos establecidos para tal fin.
- i) Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso de los demás usuarios otorgando prelación a los usuarios que salen del vehículo sobre aquellos usuarios que realizan el ingreso, desplazarse por el Sistema conservando siempre la derecha.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</small>
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

- j) Con previa autorización expresa de un agente de servicio del Sistema, accionar el botón o mecanismo de emergencia, en aquellos casos de riesgo grave para la integridad de los usuarios.
- k) Mantener despejadas las zonas destinadas para las personas en sillas de ruedas, coches u otras ayudas.
- l) No obstaculizar o bloquear en modo alguno la operación del Sistema Integrado de Transporte (buses, patios, vías portales, estaciones, paraderos).
- m) Respetar las zonas preferenciales destinadas dentro del Sistema para usuarios en condición de discapacidad.
- n) Observar las conductas y comportamiento propios de un trato considerado, amable y respetuoso, necesarias para el ordenado, eficaz y seguro funcionamiento del Sistema, las que hagan efectivo el deber de solidaridad con quienes, por su condición, más lo necesiten.
- o) Observar las conductas de respeto, consideración, corrección, buen trato y las que la solidaridad y la convivencia pacífica les imponen.
- p) Ceder el turno en las colas y las sillas a las personas con niños en brazos, las mujeres embarazadas, los niños, los ancianos, los discapacitados y/o las personas que padecen algún tipo de incapacidad o limitación sensorial.
- q) Cumplir con lo dispuesto en el Código Nacional de Policía y Convivencia, del Manual del Usuario, así como recomendaciones de los servidores del Sistema y/o de las autoridades competentes.

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP

Si el ciudadano considera que, surtida la primera instancia, no recibió respuesta de fondo, dentro de los tiempos legales establecidos o se encuentra inconforme con la respuesta dada por los actores del Sistema (concesionario o ente gestor), podrá acudir a la Defensoría de TRANSMILENIO

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

S.A. para recibir el acompañamiento respectivo, **de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m.**, por los medios dispuestos para tal fin:

1. Correo electrónico: defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co
2. Personalmente: la **Avenida Eldorado No 69 - 76 Torre 1 piso 2**
3. Celular: **304 540 24 37**

Con el propósito de brindar una adecuada atención es necesario que el ciudadano informe sus datos personales y de contacto, el motivo de inconformidad con la respuesta adjunte copia de la misma y de aquella documentación que considere soporte para el trámite de la PQRS.

Recibida la petición el equipo de la Defensoría informará al ciudadano personalmente, por teléfono o por correo electrónico, según sea el caso, las acciones que se deben llevar a cabo para que sea atendido su requerimiento, aclarando el papel facilitador de la Defensoría, así:

- a) El equipo de la Defensoría realizará monitoreo, verificación y análisis de la situación presentada.
- b) Solo cuando se requiera realizará visita de campo.
- c) Se coordinarán y realizarán reuniones con las dependencias o actores involucrados para brindar una respuesta clara y coherente al ciudadano, y definir acciones que pueden llevar a mejorar el servicio a la ciudadanía.
- d) En cualquier caso, cuando se establezca contacto telefónico con el ciudadano, se dejará registro en el formato R-SC-028.
- e) Si la reclamación se realiza en forma presencial y hace referencia a un accidente en el Sistema, se diligenciará el formato R-SC-027 y se radicará conforme al procedimiento P-SC-001, el equipo de la Defensoría realizará seguimiento al trámite de la PQR.
- f) En cualquier caso, cuando se presente un accidente y se conozcan los datos de identificación y de contacto del ciudadano, el equipo de la Defensoría se comunicará con la persona afectada o el familiar con el fin de brindar orientación en el proceso de reclamación si a ello hubiera lugar.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-004	Versión: 1	Fecha: Junio de 2019	

- g) En caso de accidente de gran magnitud, donde no se obtiene el reporte de los usuarios (nombre, cedula, y teléfono), el equipo de la Defensoría acudirá a los centros asistenciales, donde fueron trasladadas las personas afectadas, y si es posible su ubicación se brindará la orientación respectiva.
- h) En los casos en que la PQRS se reciba a través del correo electrónico defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co y no ha surtido la primera instancia, el equipo de la Defensoría radicará el requerimiento en la oficina de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., para que inicie el trámite de acuerdo al procedimiento P-SC-001 "Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias", así mismo, informará al ciudadano el número de radicado y le indicará los canales oficiales para el trámite de las peticiones ciudadanas en TRANSMILENIO S.A.

Es preciso aclarar, que previo a la comunicación con la Defensoría, el ciudadano debió acudir a la primera instancia a través de los siguientes canales:

Líneas telefónicas



- 4824304
- 195 – Línea Distrital
- PBX – 2203000 1 / 2

Página Web



- www.transmilenio.gov.co
- www.tullaveplus.gov.co

Personalmente



- Sede Administrativa área de correspondencia en la Avenida El Dorado No. 69 - 76 Edificio elemento torre 1 piso 5 Bogotá – Colombia, Horario de atención al público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Cuarenta (40) puntos de atención al usuario. Los cuales podrán ser consultados en el siguiente link: http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/puntos-de-personalizacion

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-027	Formato de acompañamiento	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario	Defensor del Ciudadano del SITP

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-004	Versión: 1	Fecha: Junio de 2019	

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-028	Seguimiento llamada telefónica	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario	Defensor del Ciudadano del SITP