

INFORME DEFENSOR CIUDADANO USUARIO DEL SITP - AÑO 2018

Implementación zona preferencial portal sur: En articulación con los componentes de atención en vía- anfitriones, seguridad –mediadores, modos, delegado técnico distrital de discapacidad se desarrolló esta iniciativa con el propósito de garantizar la atención preferencial de ingreso al bus a los usuarios con discapacidad y movilidad reducida, en el portal sur, el proceso se desarrolló de manera metodológica realizando incluso una prueba piloto y generando los ajustes y puesta en marcha de la zona preferencial el 26 de marzo de 2018 a la fecha.



R-DA-005 Enero de 2016

Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870-80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4823304



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Divulgación Defensoría del usuario: Se definieron y desarrollaron actividades para fortalecer la comunicación externa e interna de la Defensoría del usuario con los actores del sistema.

R-DA-005 Enero de 2016

Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870-80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4823304



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
TRANSMILENIO S.A.

Defensoría del Usuario | TransMilenio

Somos:

- Un **facilitador** entre usuarios y actores del Sistema cuando exista controversia entre las partes.
- Vocero** para la protección de los derechos del usuario.
- Guía** al usuario que se transporta en el bus Zonal o Troncal y sufre una lesión por causa de accidente en el Sistema.
- Segunda Instancia** cuando el usuario considere que sus PQRS no fueron resueltos en tiempo establecido por ley.



Encuétranos:

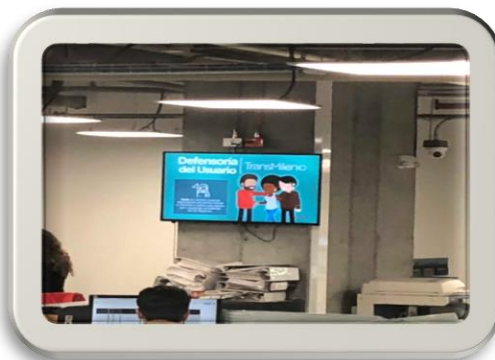


Para mayor información ve a nuestra página web:
www.transmilenio.gov.co
Haz click en "atención al usuario" y después en "defensor del usuario".

Correo electrónico:
defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co



Oficina
Av. Eldorado
69 - 76
Edificio Elemento
Torre 1 - Piso 2

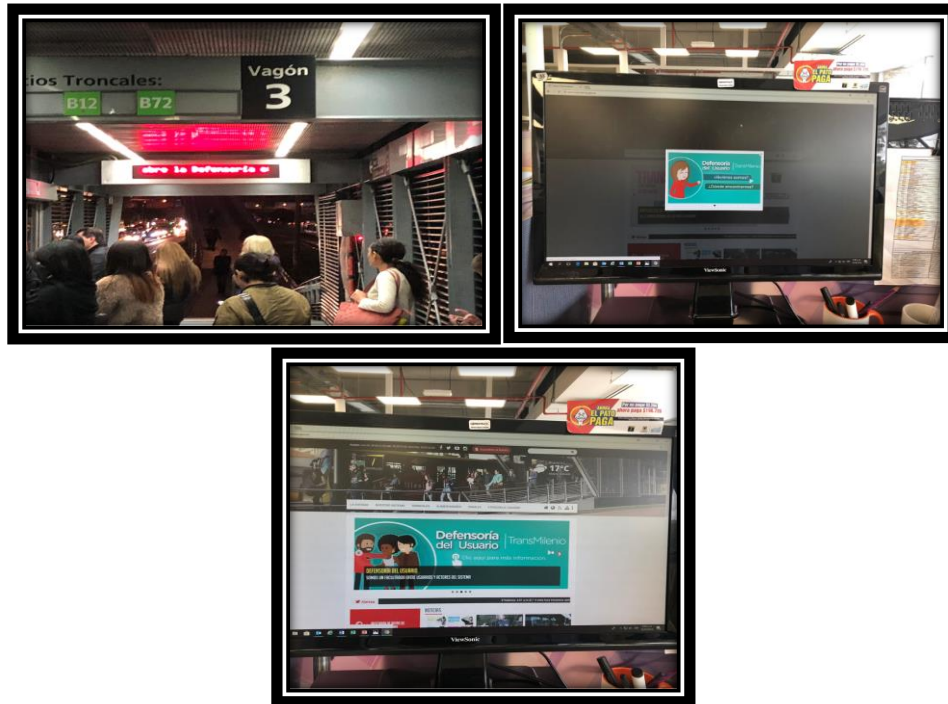


R-DA-005 Enero de 2016

Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870-80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4823304



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Acercamiento a la ciudadanía a través de la participación en espacios comunicarios como consejos locales de discapacidad, ferias de servicio, comisión de movilidad, reunión de líderes locales, entre otros, durante los cuales se socializa la figura del Defensor del Usuario, dando a conocer su alcance, propósito y resolviendo inquietudes de los usuarios.



R-DA-005 Enero de 2016

Avenida Eldorado No. 69 - 76
 Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
 PBX: (57) 2203000
 FAX: (57) 3249870-80
 Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
 Información: línea 4823304



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Orientación en accidentes: El Defensor de Usuario de TRANSMILENIO S.A. desarrollo una estrategia, cuando se reporte un accidente se contacta a la familia o la persona afectada (si es posible), para realizar orientación en el proceso de la reclamación cuando a ello hubiera lugar, así mismo se adelanta visita a los centros hospitalarios cuando el accidente tiene múltiples usuarios implicados.

La Defensoría permanece en contacto con el ciudadano afectado y realiza el seguimiento respectivo, logrando que los usuarios se sientan escuchados y guiados en el proceso de reclamación.

Se participó en las **mesas de trabajo por localidades**, moderadas por el Personero Delegado para la Movilidad y la Planeación Urbana, las mismas contaron con la participación de líderes de la comunidad, ASOJUNTAS, ediles locales e integrantes de la organización Unidos por la Movilidad.

Atención a (1.238) usuarios así:

R-DA-005 Enero de 2016

Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870-80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4823304



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

VIGENCIA	ACOMPANIAMIENTO ACCIDENTES TRONCAL	ACOMPANIAMIENTO ACCIDENTES ZONAL	LLAMADAS TELEFÓNICAS	CORREOS	ASESORÍA PERSONAL	TOTAL
2018	139	16	626	399	58	1238

La **Implementación zona preferencial portal sur:** ha favorecido un gran número de usuarios con discapacidad y movilidad reducida en el ingreso a la zona preferencial regulada.

Participación en **18** Consejos Locales de Discapacidad

Divulgación de información en canales digitales de TRANSMILENIO S.A.

24 publicaciones en Twitter, con tweet de alcance hasta de **5.310, 4.919 y 4.899** ciudadanos.

- **1 publicación** en Facebook con **2.594** ciudadanos que vieron publicación, **11** reacciones (compartidos, me gusta o compartidos).
- **1 video** en YouTube, con **138** visualizaciones.
- **155** pendones en estaciones y portales visibles para los usuarios.

R-DA-005 Enero de 2016

Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870-80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4823304



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**