

## INFORME DEL DEFENSOR DE TRANSMILENIO S.A.

### PRIMER SEMESTRE DE 2022

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019, y la Resolución Interna 543 de 2020, desarrollo las siguientes acciones.

**Durante el primer semestre del 2022**, el Defensor y su equipo de trabajo realizó varias acciones encaminadas a la promoción de la norma, es así que participó en las ferias de servicios en quince **(15)** localidades, estas fueron organizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en estos espacios de interacción entre la Entidad y la ciudadanía se socializó la figura del Defensor en TRANSMILENIO S.A., como garante de la Política Pública del Servicio al Ciudadano establecida en el Decreto 847 de 2019 y los canales de atención donde pueden acudir los usuarios del Sistema de Integrado de Transporte Público para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.

#### PARTICIPACIÓN FERIAS DE SERVICIO

PRIMER SEMESTRE DE 2022	LOCALIDADES
21 de enero	Kennedy
29 y 30 de enero	Engativá
4 y 5 de febrero	Ciudad Bolívar
11 y 12 de febrero	Bosa
18 y 19 de febrero	Fontibón
4 y 5 de marzo	chapinero
11 y 12 de marzo	Suba
18 de marzo	Barrios Unidos
26 de marzo	Usaquén
1 de abril	Teusaquillo
22 de abril	Puente Aranda
6 de mayo	Tunjuelito
13 de mayo	Santa Fe
20 de mayo	San Cristóbal
3 de junio de 2022	Rafael Uribe Uribe
<b>TOTAL</b>	<b>15 localidades</b>

## ATENCIÓN A QUEJAS REITERATIVAS Y VISITAS A TERRENO.

**Durante el primer semestre de 2022**, en virtud de las quejas recibidas en la diferentes localidades por los líderes sociales y la comunidad que han manifestado su inconformidad con las respuestas recibidas y el servicio en diferentes sectores, el Defensor y su equipo generó un relacionamiento continuo con los usuarios, contactándolos, visitando las localidades para escuchar a la ciudadanía, realizar recorridos en terreno, conformar mesas de trabajo, y trabajar de manera articulada dentro de la entidad y con las demás entidades del sector movilidad, esto permite una mejora y adecuada gestión de las peticiones por parte de la Entidad.

Debido a lo anterior, el equipo de la Defensoría participó en el primer semestre en catorce **(14)** recorridos en terreno en las diferentes localidades en articulación con Gestión Social, la Subgerencia Técnica y de Servicios, las Direcciones de Buses, Seguridad, Modos Alternativos de TRANSMILENIO S.A., y los Concesionarios prestadores del servicio de cada zona.

RECORRIDOS PRIMER SEMESTRE 2022	NÚMERO DE RECORRIDOS
Soacha	1
Suba	1
Kennedy	2
San Cristóbal	6
Rafael Uribe	1
Ciudad Bolívar	1
Bosa	1
Fontibón	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

Es importante destacar el trabajo que el Defensor y su equipo ha realizado en la localidad de San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Ciudad Bolívar, con la comunidad y líderes sociales en articulación con Gestión Social y las áreas técnicas que realizan los estudios de las solicitudes de la ciudadanía, la Alcaldía Local, Concesionarios, y Recaudo Bogotá S.A.S, realizando mesas de trabajo donde se escucha a la comunidad, se genera compromisos de la Entidad con los usuarios, se han llegado acuerdos que permiten la optimización algunos servicios mejorando la frecuencias, fomentar cambios de comportamiento en operadores,

e implementación de nuevas ruta, trabajando en equipo se ha logrado avances en materia de transporte para la ciudad.



Fuente TRANSMILENIO S.A.

**Durante el primer semestre de 2022**, la Defensoría participó en nueve (9) visitas - espacios de comunicación con líderes sociales y usuarios con discapacidad.

<b>VISITAS PRIMER SEMESTRE DE 2022</b>	<b>NÚMEROS DE VISITAS</b>
Bosa	2
San Cristóbal	2
Ciudad Bolívar	1
Rafael Uribe Uribe	1
Chapinero	1
Usaquén	1
<b>TOTAL</b>	<b>9 visitas</b>

## **ORIENTACIÓN A CIUDADANOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO VIA TELEFÓNICA-**

A través del canal de atención dispuesto por la Defensoría, la línea telefónica 304-5402437 se registraron en el primer semestre 2022, ochenta y nueve llamadas (89) llamadas en las cuales se brindó orientación relacionada con asuntos del Sistema.

### **PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

A través del correo de la Defensoría del Ciudadano, [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co), en el primer semestre del año 2022, se recibieron doscientos cuarenta y seis **(246)** PQRS, las cuales son remitidas al área de centralización de Atención al Ciudadano, para continuar el trámite interno P-SC-001 "Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias", así mismo mediante correo electrónico se informó a los petitionarios el número del radicado y se les indicó cuales son los canales oficiales para el trámite de las peticiones ciudadanas en TRANSMILENIO S.A.

### **CAMPAÑAS**

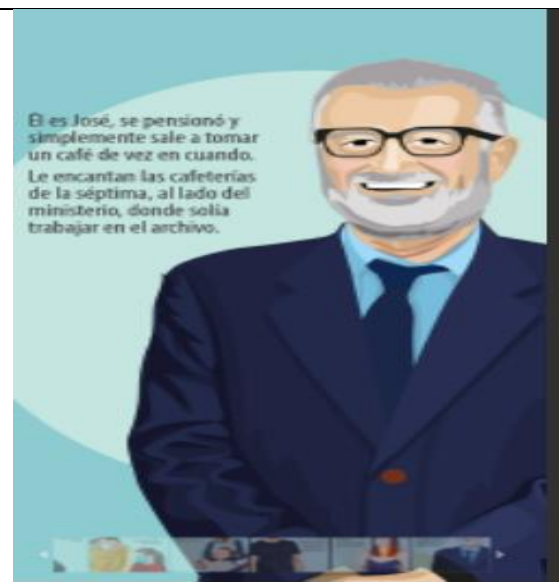
El Defensor y su equipo de trabajo, **durante el primer semestre de 2022**, realizó la estrategia de divulgación de los derechos y deberes "*ceder la silla*" sin importar el color, invitando a un acto de solidaridad y empatía por el otro, esto con el fin de trabajar la apropiación de este derecho.

La estrategia se dividió en dos momentos (expectativa y divulgación del mensaje), se publicó en los medios de comunicación de la entidad intranet y redes sociales así:

- **Externa:** El 26 de abril de 2022, campaña de expectativa en redes sociales con el siguiente mensaje: "*Te invitamos a conocer estas pequeñas historias*".

**Te invitamos a  
conocer estas  
pequeñas  
historias...**





- 29 de abril de 2022, publicación del mensaje *"Cédeles la silla, un simple acto de empatía mejora la experiencia de todos en el Sistema"*







**¿Sabes qué tienen en común estas personas?**

Todos son usuarios del Sistema y tienen limitaciones temporales o permanentes en su movilidad.

**Cedeles la silla**

Una simple muestra de empatía, mejora la experiencia de todos en el Sistema.

**BOGOTÁ**  
QUE ESTAMOS CONSTITUYENDO

BOGOTÁ





- **Interna:** 24 y 25 de abril de 2022 en la página de intranet y en el Wallpaper en los computadores de la entidad.





Igualmente, el equipo de la Defensoría en articulación con la Secretaría de Integración social con los jóvenes “Parceros por Bogotá”, realizó entrega y socialización en el componente zonal de más de 5000 volantes de los canales de atención ciudadana, los requisitos para interponer las PQRS, TransMi App, recarga web, derechos y deberes.



Fuente TRANSMILENIO S.A.



Fuente TRANSMILENIO S.A.



Fuente TRANSMILENIO S.A.

Por otro lado, se inició el proceso de articulación con la delegatura para la protección de los usuarios de la Superintendencia de Transporte, de trabajar de manera articulada en



campañas permitan promocionar los derechos y deberes de los usuarios en TransMicable. Dicha estrategia se publicará en el segundo semestre de 2022.

## **SEGUIMIENTO A PQRS**

En cuanto a las acciones de seguimiento relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, el equipo de la Defensoría de manera articulada con Atención al Ciudadano participó **durante el primer semestre de 2022** en la revisión de las respuestas dadas por la entidad a través de la estrategia denominada “plan padrino”, de manera mensual se realizó la verificación del cumplimiento de los criterios (claridad, coherencia, oportunidad y calidez) con la participación de las áreas de la entidad, en estos espacios se tomaron acciones de mejora que permiten que nuestros usuarios reciban respuestas de fondo y en un lenguaje claro, así la Defensoría vela porque se cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

De la misma forma, se realizó el seguimiento con los concesionarios prestadores del servicio, fortaleciendo el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente a los usuarios del Sistema, velando por el cumplimiento de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano.

Por otro lado, el equipo de la Defensoría participó en el seguimiento mensual “presentación de resultados” de las PQRS recibidas en los canales de atención Bogotá Te Escucha y CRM de los concesionarios prestadores del servicio, se mostró el total de las tipologías recibidas durante el mes de revisión, y el comparativo del mes inmediatamente anterior, las acciones de mejora de estos frente a las quejas reiterativas, y así vamos avanzando en la mejor prestación del servicio.

## **CAPACITACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DEL SERVICIO A LA CIUDADANIA.**

**En el primer semestre de 2022**, el equipo de la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A, en articulación con Atención al Ciudadano, promovió dentro de la Entidad una jornada de inducción y reinducción de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, incluyendo Manual del Servicio al Usuario, y oportunidad de PQRS con los Concesionarios, al equipo de atención al ciudadano, a los encales de PQRS de las áreas de la Entidad, atención al ciudadano de los concesionarios prestadores del servicio de los componente Zonales, Troncales, TransMiCable. y Recaudo Bogotá S.A.S.

## **DERECHOS HUMANOS TRANSMILENIO S.A.**

La Política de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A., cuenta dentro de sus componentes con un proceso de ***"atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de derechos humanos"***, este va anexo al proceso P-SC-001 de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Las peticiones recibidas a través de los canales oficiales de la entidad cuyo contenido, se manifieste explícitamente una presunta vulneración de derechos humanos, son clasificadas dentro una tipología específica y asignadas al equipo de Responsabilidad Social para ser analizadas en la mesa de derechos humanos de la Entidad, conformada junto con los profesionales pertenecientes de Defensoría del Ciudadano, Subgerencia Jurídica y en la cual, son invitados los representantes de las áreas y empresas operadoras que se encuentren directa o indirectamente involucradas en lo manifestado dentro de la petición.

Es así que, el anexo de atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de derechos establece seguimiento 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, analizan el informe de trámite de peticiones ciudadanas, con el objetivo de realizar sugerencias que aporten a mitigar las causas de las reclamaciones reiteradas o de una presunta vulneración de derechos.

Adicionalmente, como recomendación del Defensor y su equipo en el compromiso por el respeto a los derechos humanos, se realizaron mesas de trabajos y visitas con la población usuaria generando espacios de comunicación en doble vía que nos permiten tomar acciones de mejora en la prestación del servicio, y restablecer la relación de la ciudadanía con el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

## **COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

TRANSMILENIO S.A., a través del equipo de Servicio y Defensoría al Ciudadano participaron el 17 de junio de 2022 en la convocatoria de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá para la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.