

## **INFORME DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE TRANSMILENIO S.A. PRIMER SEMESTRE DE 2023**

Durante el primer semestre de 2023, la Defensora y su equipo de trabajo desarrollaron las siguientes acciones en el marco del Decreto 847 de 2019.

**En el primer semestre de 2023**, el equipo de la defensoría del ciudadano socializó en diferentes espacios de participación ciudadana los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, tales como: el Decreto 847 de 2019, los canales de atención de interacción ciudadana, como interponer las quejas los aspectos importantes de la denuncia.

Los espacios articulados con el equipo de gestión social de TRANSMILENIO S.A. fueron:

- ✓ Comité Operativo Local de Envejecimiento y Vejez -COLEV de la localidad de Bosa.
- ✓ Concejo local de discapacidad de la localidad de Teusaquillo.
- ✓ Comunidad de Villa Gloria localidad de Ciudad Bolívar.
- ✓ Comisión de Movilidad de la localidad de Bosa.
- ✓ Concejo local de discapacidad localidad de los Mártires.

Los espacios articulados con la Secretaría de Integración Social en los centros CRECER, CADIS, RENACER, fueron:

- ✓ Centro de atención distrital para la inclusión social de la localidad de Mártires.
- ✓ Centro de atención distrital para la inclusión social de la localidad de Engativá.

Así mismo, desde la defensoría se apoyó la actualización de normograma de la Entidad, específicamente en lo relacionado en el servicio a la ciudadanía

Así mismo durante este período, la defensoría del ciudadano participó con el equipo de atención al ciudadano en la estrategia denominada **"plan padrino"**, se analizaron las respuestas dadas por las áreas de la entidad, y los concesionarios prestadores del servicio, estos espacios permiten sensibilizar a los colaboradores y funcionarios sobre la importancia de dar cumplimiento de los criterios (claridad, coherencia, oportunidad y calidez), y el uso del lenguaje claro en las respuestas.

Estos espacios permiten seguimiento y a la defensoría velar porque se cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía, fortaleciendo el acceso oportuno, eficaz, eficiente, a la ciudadanía usuaria del Sistema, vigilando el cumplimiento de la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía.

Adicionalmente, el equipo de la defensoría, en virtud de las peticiones reiterativas interpuestas por la ciudadanía usuaria y líderes sociales miembros de las juntas comunales, y quienes acuden a la misma, realizó acercamiento y visitas en las diferentes localidades, contactando a los peticionarios, para invitarlos a reuniones, visitas, recorridos, para poder escucharlos con las áreas y concesionarios prestadores del servicio y así conocer de primera mano sus situaciones con el transporte público, y de ser necesario articular con las entidades del sector movilidad.

Durante el primer semestre de 2023, se **realizaron veinte nueve (29) espacios de comunicación** entre visitas y recorridos en las siguientes localidades:

- ✓ Rafael Uribe Uribe
- ✓ Engativá
- ✓ San Cristóbal
- ✓ Ciudad Bolívar
- ✓ Bosa
- ✓ Usme
- ✓ Fontibón
- ✓ Soacha
- ✓ Mártires

Este trabajo articulado de las áreas, concesionarios y la defensoría ha permitido a la Entidad mejorar la relación entre la ciudadanía usuaria y la administración, ya que permite un trabajo entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A.

Igualmente, estas visitas, recorridos, permite a las áreas técnicas tomar acciones de mejora si a ello hubiera lugar.

Por otro lado, se actualizó la Política Interna de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A., ejercicio que se realizó en articulación con las áreas técnicas, en esta actualización se definió una ruta de atención de aquellos casos que reciba por presunta vulneración de derechos humanos, en la cual, entre otros aspectos se identifican las dependencias que por sus competencias institucionales activarían la atención o intervención de las entidades que lideran los temas a nivel nacional y distrital, dentro de los temas identificados se encuentran:

- a) Violencia contra la mujer: violencia basada en género.
- b) LGBTI: discriminación y violencia en contra de personas de los sectores sociales LGTBI.
- c) Fenómeno de habitabilidad en calle: ciudadanos/as habitantes de calle –CHC y presencia de residuos sólidos.
- d) Discapacidad. e) Ventas informales.

- f) Trabajo infantil, mendicidad con niños, niñas y adolescentes -NNA.
- g) Discriminación por raza, etnia, creencias, nacionalidad, ideología y demás razones.
- h) Migración.
- i) Ejército y Policía Nacional: casos de presunto abuso de fuerza pública y presencia irregular en el Sistema.

Así mismo, 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.

En este mismo sentido, 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 a la mesa Interdisciplinaria de Derechos Humanos donde se genera un espacio liderado por el equipo de la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., la cual cuenta con la participación de los componentes de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, Subgerencia Jurídica, las áreas técnicas de la Entidad y/o los concesionarios prestadores del servicio, competentes en los asuntos a tratar.

Adicionalmente, como recomendación desde la defensoría 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.

**Durante el primer semestre de 2023**, se han continuado adelantando mesas de derechos humanos con los usuarios, las áreas técnicas de la Entidad de comunicación y Concesionarios prestadores de Servicio.

A través del equipo de la defensoría, que continuó durante **el primer semestre de 2023**, fortaleciendo la atención a la ciudadanía usuaria del Sistema actuando como facilitador y vocero de esta, generando acciones en pro de los derechos de los usuarios en caminados al cumplimiento de la Política Pública del Servicio al Ciudadano, por tanto las recomendaciones han sido en caminadas a fortalecer el relacionamiento con los usuarios, y robustecer el lenguaje claro en las respuestas de las áreas técnicas de la Entidad.

Como se ha mencionado en el informe, el equipo de la Defensoría del Ciudadano participó de forma periódica en articulación con Atención al Ciudadano en el análisis de las PQRS de las áreas técnicas de la Entidad y de los Concesionarios prestadores de servicios, en esas mesas de seguimiento se recomendó la importancia de responder oportunamente y de

fondo las peticiones con un lenguaje claro para la ciudadanía usuaria, sin el uso de tecnicismos.

Finalmente se concluye que el seguimiento articulado entre el equipo de la defensoría y Atención al Ciudadano permite a la entidad actuar de manera más ágil permitiendo una atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; generando valor público y garantizando el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de interés.

Igualmente, se desarrolló una estrategia de divulgación de la figura del defensor del ciudadano en redes sociales, emisora, pantalla de estaciones, y pantallas de buses, el objetivo de esta actividad es que un mayor número de ciudadanos usuarios del sistema conozcan la Defensoría de la ciudadanía y acudan a ella.

A fin de recordar el alcance de la figura del defensor a la ciudadanía usuaria y colaboradores, se realizó la publicación de una animación, cuyo mensaje principal fue: "una *mano amiga en TRANSMILENIO S.A.*", esta difusión se realizó a través de la página web, pantallas de buses e intranet de la entidad:

✓ **Página web:**

<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146297/>

✓ **Intranet:**

<https://transmilenio.sharepoint.com/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?Anuncio=2837>

**Conoce a la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.**



La figura del Defensor del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. está orientada a la protección de los derechos de los usuarios y usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP de Bogotá o su área de influencia, mediante la solución de las controversias que se susciten entre estos y todos los actores del Sistema.

**Boletín digital No. 36**

**Fecha:** 30 de mayo de 2023

R-DA-005 enero de 2020

Página 4 de 13



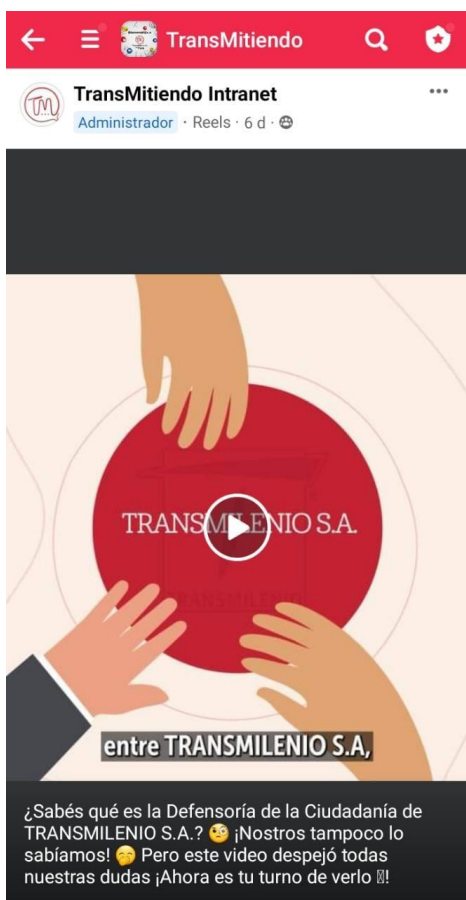
### Conoce a la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.

La figura del Defensor del Ciudadano está orientada a la protección de derechos de las personas usuarias del Sistema o su área de influencia, mediante la solución de las controversias que se susciten entre estos y los actores del Sistema.

[Leer más →](#)

## TransMiTiendo por Face:

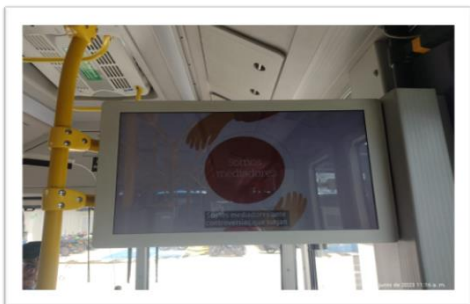
**Fecha:** 26 de mayo de 2023



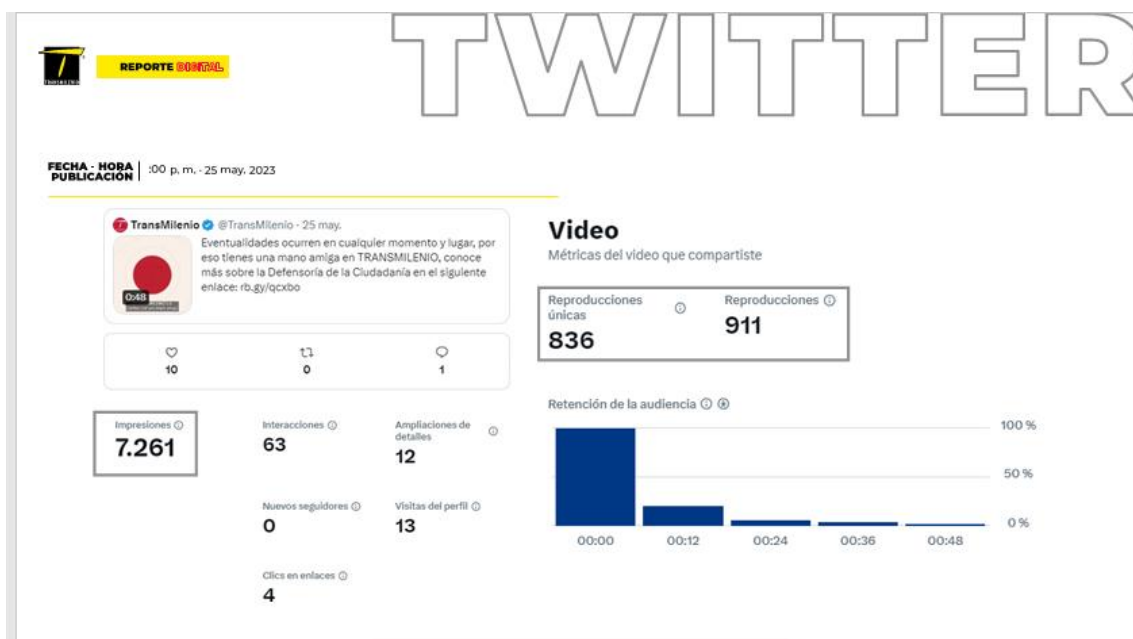
## Pantallas de Buses eléctricos:

R-DA-005 enero de 2020

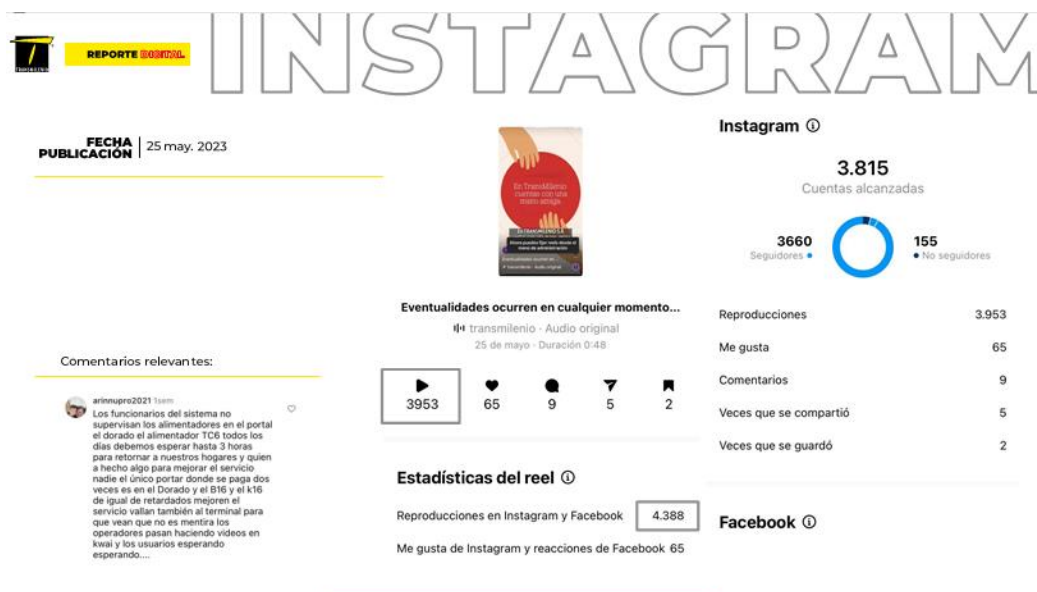
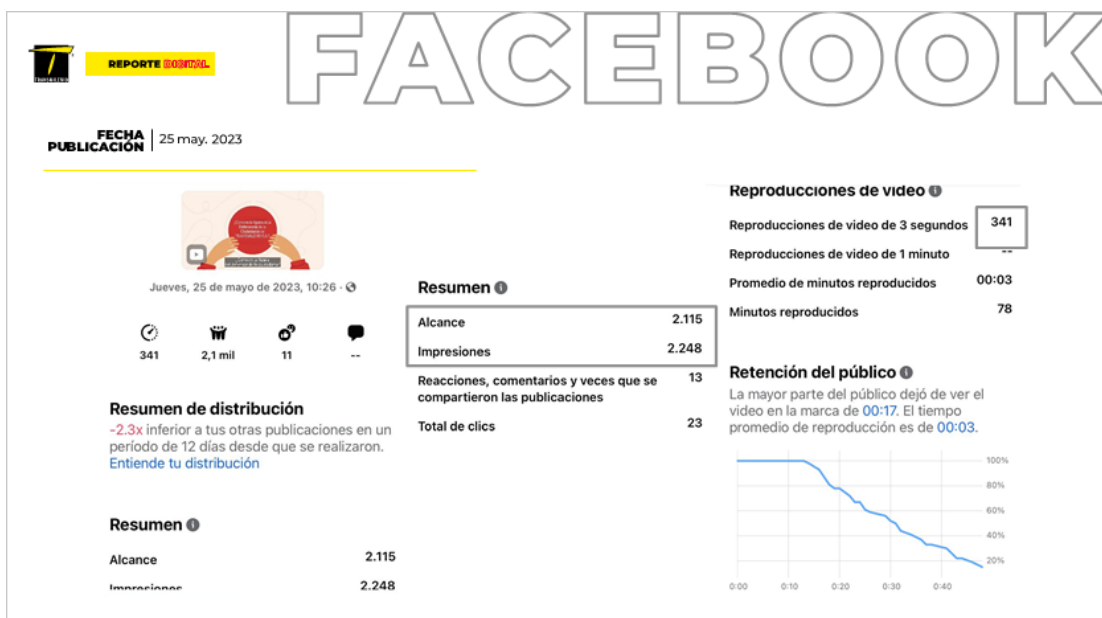
Página 5 de 13



## Redes sociales:





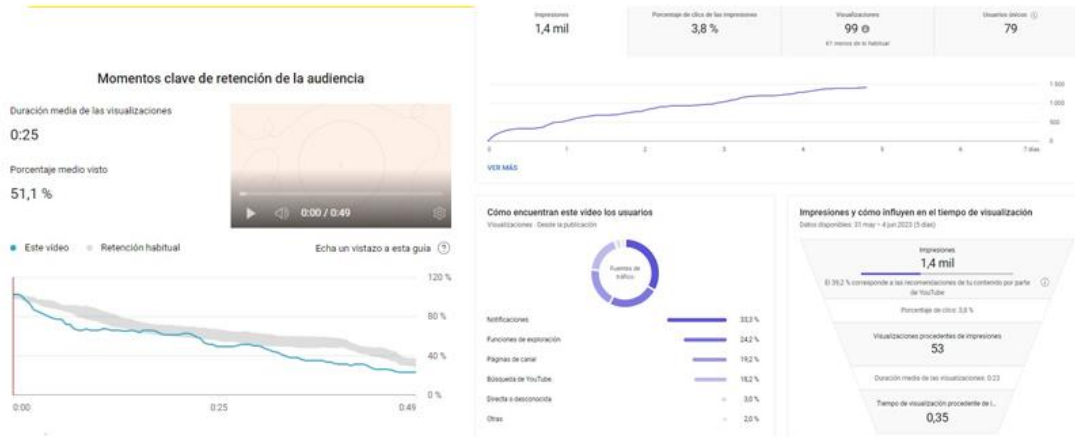




REPORTE **BOGOTÁ**

# YOUTUBE

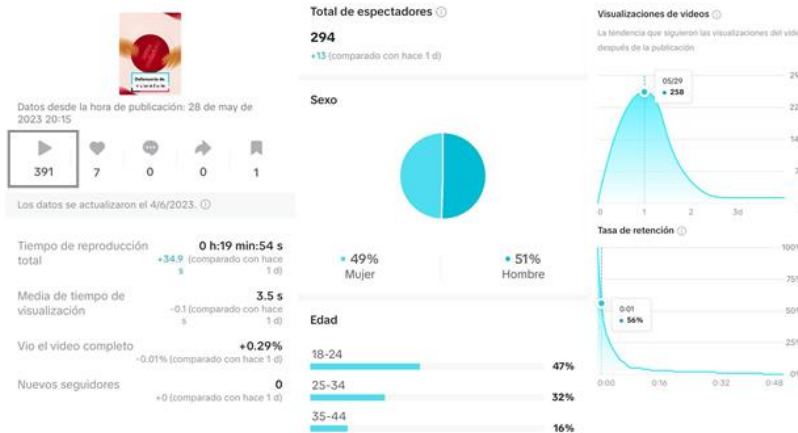
FECHA PUBLICACIÓN | 25 may. 2023



REPORTE **BOGOTÁ**

# TIKTOK

FECHA - HORA PUBLICACIÓN | 8:15 p. m. - 28 may. 2023



La animación se puede observar en el siguiente link:

[https://transmilenio-my.sharepoint.com/:f/g/personal/margarita\\_clavijo\\_transmilenio\\_gov\\_co/EiP\\_ev3CpxVJny6cc3cjku8BM0EKihHifrcSKUlsKwB-fg?e=jCziF1](https://transmilenio-my.sharepoint.com/:f/g/personal/margarita_clavijo_transmilenio_gov_co/EiP_ev3CpxVJny6cc3cjku8BM0EKihHifrcSKUlsKwB-fg?e=jCziF1)



Dentro de las acciones programadas desde la Defensoría de la ciudadanía de TRANSMILENIO SA, para el periodo reportado, se realizó el conversatorio denominado "Construyendo Ciudadanía ", con la participación de líderes sociales de diferentes localidades, dicho espacio tuvo como propósito sensibilizar a la ciudadanía sobre el papel que cumplen los actores del sistema para hacer de este un mejor servicio, los derechos y deberes de la ciudadanía en el sistema, la figura de la defensoría y los canales de interacción. En este mismo sentido, la importancia de cumplir con la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía, conociendo los canales de atención, y de ser necesario acudir al Defensor para actuar como facilitador entre las partes.

Se desarrollo en el concepto de construcción y los elementos a nivel grupal e individual que se deben tener en cuenta en el proceso para ejercer plenamente los derechos, a partir de una personalidad y comportamiento individual y social en base a los valores de la comunidad que integra, en este sentido también se adquieren unos deberes para que una sociedad democrática se desarrolle en orden, en paz y en miras al progreso ético.

| <b>ELEMENTOS GRUPALES</b>  | <b>ELEMENTOS INDIVIDUALES</b>  |
|--|--|
| Conciencia clara de derechos y deberes<br>Normas<br>Participación<br>Cultura<br>Orden social | Comunicación<br>Respeto<br>Colaboración<br>Empatía<br>Conocimiento<br>Corresponsabilidad |

Posteriormente se realizó una actividad grupal denominada Construcción de una torre, que consistió en construir, una estructura que se sostenga por sí sola y que sostenga un masmelo, para lo que disponen de 18 minutos.





Posteriormente, se socializa con los asistentes dos (2) de las acciones que se han desarrollado a fin de mejorar el Sistema: 1. Estrategia de sensibilización Date cuenta ipita y avisa!, que busca en concienciar a la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público, sobre las violencias contra la mujer en el espacio y transporte público, haciendo uso responsable de un silbato como mecanismo de alerta, para disuadir a los potenciales agresores y alertar sobre emergencias que pongan en riesgo la integridad sexual de las mujeres.



2. Importancia del pago: En este espacio se socializa personalización de las tarjetas, recargas de tarjetas, tarifas diferenciales.



Los participantes reconocieron las acciones que el Ente Gestor viene adelantando para mejorar el servicio y aportar al respeto por los derechos de los usuarios, así como la corresponsabilidad de la ciudadanía, resaltando que, con respeto, comunicación, orden, empatía y solidaridad, construimos un mejor sistema. Finalmente, se reconoce la importancia de la información en este proceso de construcción ya que, al conocer el sistema, las normas y el funcionamiento es más fácil para la ciudadanía ejercer su derecho a la participación y a las veedurías ciudadanas.



El equipo de la Defensoría y atención al Ciudadano para la vigencia 2023 realizaron sensibilizaciones y capacitaciones sobre lenguaje claro dirigida a enlaces de dependencias de la Entidad encargados de brindar respuestas a PQRS. Asimismo, se llevó a cabo junto con la asociación de autistas de Colombia (AUTISCOL) una sensibilización al equipo de atención al usuario frente a la atención y manejo a personas con discapacidad cognitiva.

Finalmente, la Defensoría del Ciudadano, participó el 30 de junio de 2023 en la convocatoria de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá para la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.