

INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DE GESTIÓN DEFENSORÍA DEL CIUDADANO DEL SITP DEL AÑO 2019

En cumplimiento de la Resolución Interna 632 de 27 de octubre de 2015, “Por medio de la Cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP”, durante el primer semestre de 2019 se adelantaron las siguientes acciones en el marco de las funciones que se le confieren:

1. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Con el objeto de mejorar la interacción con la ciudadanía se presta atención por los canales presencial, telefónico (3045402437) y correo electrónico (defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co), durante el período reportado se atendió a **quinientos cuarenta y ocho (548)** ciudadanos así:



Imagen 1: Gráfico de atención a la ciudadanía

R-DA-005 enero de 2020

Se realizó una atención telefónica de doscientos **veintitrés (223)** ciudadanos, de las cuales **noventa y nueve (99)** fueron competencia del equipo de la Defensoría, en razón a que los asuntos hacían referencia a accidentes, en estos casos se brindó orientación y acompañamiento a la ciudadanía. las **ciento veinticuatro (124)** restantes hacían referencia a peticiones, quejas y reclamos que no habían llegado a la primera instancia, por lo cual se informó a los ciudadanos los canales oficiales de TRANSMILENIO S.A. para la recepción de las PQRS.

A nivel presencial se atendió un total de **treinta y un (31)** ciudadanos, a **veintinueve (29)** de ellos se orientó y se brindó acompañamiento para la reclamación ante los concesionarios, ya que las situaciones referenciadas eran de accidentes en el sistema.

Los **dos (2)** restantes fueron casos donde los ciudadanos manifestaron que sus derechos fueron vulnerados durante la prestación del servicio por frecuencias tanto en zonal como en troncal, por lo cual se programó y adelantó recorrido con los ciudadanos, en dichos recorridos participaron representantes de la Personería y áreas operativas de TRANSMILENIO S.A.

Dentro de las actas se incluyen recomendaciones frente a las situaciones evidenciadas y pos-teriormente se remiten a las áreas competentes.

Por otra parte, a través del correo electrónico se recibieron **doscientos noventa y cuatro (294)** peticiones, quejas y reclamos, los cuales fueron radicados en la oficina de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., para que iniciará el trámite de acuerdo al procedimiento P-SC-001 "Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias", así mismo, se informó a los ciudadanos el número de radicado y se les indicó los canales oficiales para el trámite de las peticiones ciudadanas en TRANSMILENIO S.A.

2. ACERCAMIENTO Y DIVULGACIÓN A LA CIUDADANÍA

Se diseñó y desarrollo una estrategia de socialización y sensibilización dirigida a usuarios y servidores de TRANSMILENIO S.A orientada a fortalecer el cuidado de lo público y la cultura del servicio, promoviendo sentido de pertinencia a través de un ejercicio de ciudadanía que brinde herramientas a nivel individual y colectivo, y así mismo se dio a conocer el alcance y funciones de la Defensoría.

Durante el primer semestre de 2019 se adelantaron trece (13) espacios de socialización y sensibilización de la Defensoría del Ciudadano del SITP con la participación de **quinientos noventa y tres (593)** ciudadanos.

R-DA-005 enero de 2020



Imagen 2: Foto de pendón canales de atención y Defensoría del Ciudadano.

* Sea actualiza la información publicada de la defensoría en la intranet y página web de la entidad.

* Se diseñan y producen conjuntamente con el equipo de Atención al Usuario **ciento cincuenta y cinco (155)** pendones informativos de los canales de interacción Ciudadana y de la Defensoría del Ciudadano SITP, dichas piezas comunicativas se instalaron en estaciones y portales de TRANSMILENIO S.A.

3. ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN NORMATIVA

Se realizó ajustes de forma y fondo a la **Resolución Interna 632 de 27 de octubre de 2015**, “Por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP” por lo que se modifica la misma a través de la Resolución 578 de junio 25 de 2019 “Por la cual se modifica la Resolución 632 de 2015 actualizándose la Figura del Defensor del Ciudadano del SITP”

De la misma manera se actualizó el Protocolo para la Atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP.

R-DA-005 enero de 2020

4. ACOMPAÑAMIENTO EN ACCIDENTES

En el primer semestre de la vigencia 2019 se atendió **treinta y ocho (38)** casos de accidentes, cuando se contaba con los datos de identificación y de contacto de los ciudadanos, el equipo de la Defensoría se comunicó con las personas afectadas o familiares con el fin de brindar orientación en el proceso de reclamación si a ello hubiera lugar.

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.
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 4824304

