

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

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

**En el segundo semestre de 2023**, El equipo de la defensoría del ciudadano, continuo con la promoción en diferentes espacios de participación ciudadana de 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 y los aspectos importantes de la denuncia.

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

- ✓ Concejo local de discapacidad de la localidad de Ciudad Bolívar.
- ✓ Concejo local de discapacidad de la localidad de Bosa.

Los espacios articulados con la Secretaría de Integración Social en los centros CRECER para las personas con discapacidad y sus cuidadores.

- ✓ Centro Crecer de la localidad de Ciudad Bolívar.
- ✓ Centro Crecer de la localidad de Usaquén.
- ✓ Centro Crecer de la localidad de Puente Aranda.
- ✓ Centro Crecer de la localidad de Chapinero.

Así mismo, se realizó la actualización del protocolo de atención por parte del Defensor Ciudadano.

De otro lado durante este período, la defensoría del ciudadano continuó la participación 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, eficiente, a la ciudadanía usuaria del Sistema, vigilando el cumplimiento de la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía, se recomendó cuando hubo lugar a ello sobre

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

Finalmente, 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, el equipo de la defensoría en su función de facilitador y vocero de la ciudadanía usuaria en las peticiones reiterativas por parte de los usuarios 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 espacio de diálogo, recorridos, con el fin de escucharlos con las áreas técnicas de la Entidad 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 segundo semestre de 2023, se **realizaron once (11) espacios de comunicación** entre visitas y recorridos en las siguientes localidades:

- ✓ Usme
- ✓ Rafael Uribe Uribe
- ✓ San Cristóbal
- ✓ Usaquén
- ✓ Ciudad Bolívar
- ✓ Kennedy
- ✓ Chapinero

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 en el **segundo semestre de 2023**, en virtud de la Política de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A., la cual tiene como objetivo “*Promover la apropiación y respeto de los Derechos Humanos por parte de los agentes del sistema, durante el desarrollo de funciones y actividades enmarcadas en la misión institucional*” y el proceso de “**atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de derechos humanos**”, anexo al proceso P-SC-001 de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la defensoría con el compromiso por el respeto a los derechos humanos, realizó mesas de trabajos y visitas con la población usuaria, en especial con personas con

R-DA-005 enero de 2020Página 2 de 11

discapacidad 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.

Igualmente, desde el marco del respeto por los derechos humanos de las personas con discapacidad en el transporte público, la defensoría participó con el Consejo Local de Discapacidad de Engativá y la empresa operadora SI18, en un taller en cual se desarrolló un ejercicio de diálogo de saberes y empatía, que permitió reconocer las barreras de acceso, actitudinales y de infraestructura, y los actores con los que se debe trabajar de manera articulada para mitigar dichas barreras.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Actividad de cartografía social - Pacto por la Movilidad con el Consejo Local De Discapacidad de Engativá.

Así mismo, con el propósito de promover el respeto de los derechos, se articularon espacios de sensibilización de DDHH con la Secretaría Distrital de Gobierno dirigido a anfitriones y guías de Idipron para el periodo se desarrollaron Tres **(3)** espacios con la participación de Doscientos nueve **(209)** colaboradores.

Finalmente, en **el segundo semestre de 2023**, se continuó adelantando mesas de derechos humanos con los usuarios, las áreas técnicas de la Entidad y Concesionarios prestadores de Servicio.

En el periodo reportado, la defensoría en articulación con los componentes de Responsabilidad Social y Atención en vía de la Subgerencia de Atención al Usuario desarrolló una estrategia de comunicaciones en redes sociales con el fin de sensibilizar sobre los derechos de las personas con discapacidad así:

Cuatro (4) mensajes alusivos a las discapacidades: física, visual, auditiva y cognitiva.

Mensajes tableros electrónicos	Mensajes para CER y Altavoces
<b>MuéveteConSentido</b> Cede los espacios prioritarios	<b>MuéveteConSentido</b> Cede los espacios prioritarios en buses y estaciones a las personas con discapacidad y movilidad reducida.
<b>MuéveteConSentido</b> Apoya a quien lo necesita	<b>MuéveteConSentido</b> Apoya a quien lo necesita
<b>MuéveteConSentido</b> No obstruyas el paso	<b>MuéveteConSentido</b> No obstruyas el paso de las personas con discapacidad y movilidad reducida.
<b>MuéveteConSentido</b> Reduce tu ruido	<b>MuéveteConSentido</b> Usa tus audífonos, recuerda que el alto volumen de tus dispositivos puede ser un sobrestímulo en una persona con discapacidad sensorial.





R-DA-005 enero de 2020Página 5 de 11



Tablero electrónico Sistema TransMilenio Portal 20 de Julio



Tablero electrónico Sistema TransMiCable

Igualmente, **en el segundo semestre de 2023** la defensoría en su estrategia de comunicación publicó en las redes sociales de TRANSMILENIO S.A., “cuentas con una mano amiga” actúa como mediador cuando surta controversia entre la ciudadanía usuaria, la Entidad y los concesionarios.





Igualmente, se realizó un segundo conversatorio denominado “Construyendo Ciudadanía” donde se invitó a líderes sociales de las 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 Normas Participación Cultura Orden social	Comunicación Respeto Colaboración Empatía Conocimiento 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 la estrategia de sensibilización *¡Date cuenta ¡pita 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.



Por último, se realizó visita al centro de control zonal y troncal, con el fin de que conocieran el control de flota, el dinamismo de la operación.

La animación se puede observar en <https://n9.cl/v6iot>

El equipo de la defensoría realizó sensibilización del servicio a la ciudadanía a un grupo de colaboradores anfitriones e idipron que prestan atención en vía, haciendo énfasis en los atributos del servicio en ese trato amable, respetuoso, humano, eficiente, a la ciudadanía usuaria con fundamento de la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía, y en el ser.

Igualmente, Dentro de las acciones programadas desde la Defensoría, para **el segundo semestre de 2023**, se realizó un taller de servicio a la ciudadanía a los enlaces de PQRS de la Entidad y de los concesionarios prestadores del servicio, donde se recordó la importancia de cumplir con los criterios en las respuestas dada a los usuarios y dar cumplimiento a ley, todo en marcado en la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Finalmente, la Defensoría del Ciudadano, participó el 28 de noviembre de 2023 en la convocatoria de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá para la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.