
Resolución Número 519

(Octubre 10 de 2017)

“Por la cual se adopta el protocolo para la atención del usuario por parte del Defensor de Transmilenio S.A.”

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

Que mediante el Decreto 392 del 5 de octubre de 2015 se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Que mediante la Resolución 632 del 27 de octubre de 2015 se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del ciudadano usuario del SITP.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Adoptar el siguiente protocolo a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-SC-004	0	Protocolo para la atención del usuario por parte del Defensor de Transmilenio S.A.

ARTÍCULO 2°: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los diez (10) días del mes de octubre de dos mil diecisiete (2017).

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-004	Versión: 0	Fecha: Octubre de 2017	

TABLA DE CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABLE**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **DEFINICIONES**
6. **CONDICIONES GENERALES**
7. **PROTOCOLO A SEGUIR PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DE TRANSMILENIO S.A.**
8. **TABLA DE FORMATOS**

1. OBJETO

Establecer las acciones que se deben seguir por parte de la Defensoría del ciudadano usuario del SITP, frente a las novedades o reclamaciones que presenten los usuarios del Sistema de Transporte Masivo gestionado por TRANSMILENIO S.A., buscando una atención eficaz y oportuna a los mismos.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todos los ciudadanos usuarios del Sistema de TransMilenio en su componente zonal y troncal que requieren acompañamiento por parte del Defensoría de la Entidad.

Este protocolo es de conocimiento del Defensor del Usuario y del equipo de trabajo que lo apoye.

3. RESPONSABLE

El Defensor del Usuario, es el responsable por la elaboración, actualización, cumplimiento, implementación y mantenimiento de este documento.

La revisión y/o actualización de este protocolo deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política. Artículo 209: establece la función administrativa.
- Acuerdo 257 de 2006. Concejo de Bogotá D.C., facultó a la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para que estableciera la figura del Defensor del ciudadano en las entidades y órganos distritales.
- Decreto 309 de 2009. Art 8º: por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 392 de 2015: por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 632 de 2015: por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del ciudadano usuario del SITP.
- Resolución 244 de 2016: por medio de la cual se designa el Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. y su área de influencia – SITP.

5. DEFINICIONES

Componente zonal: comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Concesionario: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del Concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

Defensoría del ciudadano usuario del SITP: complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S.A. y sus concesionarios han dispuesto para el contacto con el ciudadano usuario del SITP, es un facilitador entre los usuarios, el ente gestor y sus concesionarios, realizando seguimiento y monitoreo de las quejas, siendo vocero del ciudadano en la protección de sus derechos o en lo relacionado con temas surgidos de las peticiones quejas y reclamos.

Ente gestor: corresponde a TRANSMILENIO S.A., empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público.

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Principios de la defensoría del ciudadano usuario del SITP¹

Autonomía: la actuación del Defensor se desarrollará sin dependencia alguna, salvo los límites propios de su naturaleza y las que fije la ley; contando con facultades y medios que permitan el acceso, recaudo y disposición de información necesaria para una correcta gestión de sus actividades.

¹ Resolución 632 de 2015: por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del ciudadano usuario del SITP

Efectividad: el Defensor contará con mecanismos efectivos para gestionar ante los integrantes del sistema la resolución de las quejas, reclamos o sugerencias.

Inmediatez: la actuación del Defensor se caracterizará por su proximidad con el usuario, de forma que éstos puedan acceder de manera fácil y pronta.

Objetividad: el Defensor deberá garantizar total objetividad e imparcialidad en el cumplimiento de sus funciones.

Oportunidad: el Defensor como gestor, conocedor y garante del trámite de las quejas de los usuarios, propenderá porque sus actuaciones e intervenciones garanticen la atención a los requerimientos ciudadanos por parte del ente gestor, dentro de los términos de ley.

Prevalencia de criterios técnicos: en las sugerencias, propuestas, inquietudes y solicitudes presentadas por el Defensor al ente gestor, a la Junta Asesora, a la ciudadanía y a otras instancias que sus funciones impliquen, prevalecerán los análisis y criterios técnicos, sobre cualquier otra condición o situación a tener en cuenta.

Transparencia: es una condición de la actuación que legitima el actuar del Defensor frente al Sistema y refleja su rol en torno la información que gestiona.

6.2 Funciones de la Defensoría del ciudadano usuario del SITP¹

El Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP tendrá las siguientes funciones:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u Organismo Distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento
- Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público SITP ante los integrantes del Sistema y/o TRANSMILENIO S.A., para la protección de sus derechos o en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

- d) Propender por la protección de los derechos de los ciudadanos usuarios del Sistema Integrado de Transporte, velando por la oportuna y adecuada atención de los requerimientos que los ciudadanos presenten, mediante el monitoreo y verificación del cumplimiento de los procedimientos adoptados por TRANSMILENIO S.A., o sus concesionarios para dar respuesta a aquellos.
- e) Formular recomendaciones, sugerencias y propuestas encaminadas a la mejora en la prestación del servicio público esencial de transporte en la ciudad, de acuerdo con la información que por diferentes medios y canales sea allegada a la Defensoría del Ciudadano Usuario.
- f) Asesorar y acompañar al ente gestor en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios y la relación con los usuarios y con la ciudadanía en general.
- g) Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la Entidad.
- h) Vigilar porque se cumplan las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- i) Indicar a los ciudadanos y usuarios que se dirijan a su despacho, cuál es la dependencia pertinente para dar trámite a las inquietudes, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos presentados, de acuerdo con el procedimiento que el ente gestor tenga formalizado para ello, informando, además, que su objeto se relaciona con condiciones generales de la prestación del servicio.
- j) Gestionar los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- k) Ejercer la secretaría técnica de la Junta Asesora del Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público.
- l) Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada
- m) El Defensor del Ciudadano Usuario del SITP, en ningún caso se constituirá en una instancia para

resolver reclamos sobre las respuestas brindadas a los ciudadanos por los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., o concesionarios del servicio que aquellos no consideren satisfactorias, tema para el cual deberá agotarse el procedimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., tenga previsto en cumplimiento de las normas respectivas.

6.3 Derechos de los usuarios

- a) Recibir el servicio en condiciones de calidad, eficiencia y seguridad.
- b) Solicitar y recibir la información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos.
- c) Utilizar el servicio y pagar la tarifa.
- d) Ejercer el control ciudadano sobre la prestación del servicio, presentar quejas y reclamos al Concesionario y a TRANSMILENIO S.A. y comunicar a las autoridades públicas cualquier irregularidad en relación con el servicio.
- e) Validar el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso en los portales y estaciones.
- f) Viajar con objetos y paquetes de mano livianos, siempre y cuando éstos no supongan molestias o peligros para la persona y los demás usuarios. La dimensión máxima de estos elementos no debe ser mayor a 60 cm por cada una de sus caras. Se incluyen piezas como varillas, astas, biseles o listones, cuya medida no sobrepase de 1.80 m.
- g) Ingresar al Sistema con animales domésticos tipo mascotas, atendiendo lo dispuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-439 de 2011, y en especial, acatando las siguientes condiciones:
 - i. Sólo pueden ingresar al Sistema animales domésticos tipo mascotas, de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 3:00 p.m. y los sábados, domingos y festivos entre las 9:00 a.m. y las 12:00 del día.
 - ii. Una persona no podrá transportar más de una mascota a la vez y por trayecto.
 - iii. Por cada animal doméstico se debe presentar el carné de vacunación vigente, con todas las vacunas reglamentarias para cada especie.
 - iv. Los animales domésticos no deben ubicarse en las sillas.
 - v. No pueden ser alimentados en el Sistema,

ni tener en el guacal o contenedor, recipientes o paquetes que contengan alimentos sólidos o líquidos.

- vi. Deben ser trasladados en guacal, contenedor o jaula que cuente con una construcción lo suficientemente sólida, que impida que el animal doméstico pueda escaparse, y que garantice las condiciones de salubridad y aseo que caracterizan al Sistema.
- vii. El tamaño del guacal o contenedor no puede superar los 60 cm por cada cara o lado. Estas medidas son las mismas que se permiten para los paquetes.
- h) Ser tratado con respeto por el personal de TRANSMILENIO S.A.
- i) A que sus reclamaciones, peticiones y solicitudes de información sobre la prestación del servicio en el Sistema sean atendidas y obtener respuesta oportuna.
- j) Formular quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones utilizando los canales dispuestos por TRANSMILENIO S.A.

6.4 Obligaciones de los usuarios

- a) Estar provisto de un medio de pago, adquirido en los puntos de venta autorizados por TRANSMILENIO S.A. y el concesionario de recaudo. Antes de iniciar el viaje, validar el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso de entrada, que verificará su validez y habilitará el paso.
- b) Todos los menores de diez (10) años viajarán en el Sistema bajo el cuidado de sus padres o un adulto autorizado, quienes serán responsables de su seguridad.
- c) Evitar ingresar o salir del vehículo después de la señal de cierre de puertas.
- d) Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso de los demás Usuarios.
- e) Realizar los desplazamientos en el Sistema conservando la derecha.
- f) Ubicarse en las instalaciones y vehículos del Sistema en los lugares indicados para ello y sin obstaculizar la circulación o el libre desplazamiento de los demás Usuarios.
- g) Despejar el área de circulación entre coches, en los vehículos que cuentan con pasillo para intercomunicación entre ellos.

- h) Los botones y demás mecanismos de emergencia sólo deberán ser accionados en caso de ser necesario.
- i) Ceder el puesto a personas con discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos; y en general, a todas aquellas personas que requieran viajar sentados; además, despejar las zonas destinadas en los vehículos para las personas en sillas de ruedas, coches u otras ayudas.
- j) Los usuarios que salgan de los vehículos, tienen preferencia de paso sobre los que desean entrar en ellos, en las plataformas están demarcadas las zonas de ingreso y salida.
- k) Acatar todas las disposiciones del presente protocolo.
- l) Desalojar los vehículos en las estaciones terminales cuando lo indique el personal operativo para permitir el ingreso de otros usuarios.
- m) Tratar al personal del Concesionario y de TRANSMILENIO S.A., con respeto y cortesía y recibir idéntico tratamiento.
- n) Respetar los derechos de los demás usuarios.
- o) Cumplir con lo establecido en el Código Nacional de Policía y Convivencia y el Código de Policía de Bogotá.

7 PROTOCOLO A SEGUIR PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DE TRANSMILENIO S.A.

En primera instancia el usuario acude a los siguientes canales oficiales que tiene la Entidad para interponer sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes:

Lines telefónicas



- 4823304
- 018000 115510
- 195 – Línea Distrital
- PBX – 2203000 1 / 2

Página Web



www.transmilenio.gov.co
www.tullaveplus.com



Agotada esta primera instancia, y sí el usuario considera que no obtuvo respuesta en tiempo, y de fondo podrá acudir a la Defensoría de TRANSMILENIO S.A., por diferentes medios para recibir el acompañamiento respectivo.

- ▣ Correo electrónico. defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co
- ▣ Personalmente. Avenida ElDorado No 69 - 76 piso 6
- ▣ Teléfono. 2203000 extensión 1912 – celular 304-5402437

Correo electrónico: a través del correo de la Defensoría, el usuario podrá manifestar su inconformidad con la respuesta dada por los actores del Sistema (concesionario o ente gestor), en este caso debe registrar sus datos personales y la documentación que soporta la PQRS y la respuesta.

Recibido el caso, la Defensoría revisa la respuesta al requerimiento o solicitud y se comunica con el usuario para indicarle cuál es su función de facilitador, aclarando que es vocero del ciudadano usuario – frente al ente gestor y los concesionarios. La Defensoría inicia sus funciones de monitoreo y verificación analizando la situación presentada por el usuario (solo cuando se requiera se realizarán visitas de campo), frente a los actores responsables de la respuesta dada para hacer vocero del ciudadano usuario. Según el caso, se deben realizar reuniones con las dependencias involucradas donde se exponen los hechos y se toman las decisiones que pueden llevar a mejorar el servicio a la ciudadanía.

La Defensoría se comunica ya sea por correo electrónico o vía telefónica con el usuario y le informa las acciones que se podrían emprender para dar solución a su PQRS.

NOTA: solo en los casos en que la PQRS se reciba a través del correo electrónico defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co y no ha sido radicada anteriormente en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos u otro medio en la Entidad, la Defensoría debe radicar dicho requerimiento en TRANSMILENIO S.A., en esta situación se le comunica al usuario que su PQRS

ha sido radicada y que para su trámite se seguirán los lineamientos establecidos en el procedimiento P-SC-001 “Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” establecido por la Entidad.

Personalmente: por este medio se pueden presentar los siguientes casos.

- I. Cuando el ciudadano – usuario se presente en las instalaciones y requiera atención de la Defensoría, ésta lo atenderá y le indicará cuál es el procedimiento que se debe seguir para presentar su PQRS de acuerdo con lo establecido por el ente gestor. La Defensoría realizará seguimiento de la misma.
- II. En caso de accidente en el Sistema y el usuario sea atendido por algún funcionario de Servicio al Ciudadano, se debe radicar el caso de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SC-001 y se da traslado a la Defensoría, se debe dejar registro de dicha situación en el formato R-SC-027, en un término de 24 horas, será responsabilidad de la Defensoría comunicarse con el usuario o su familiar para iniciar acompañamiento y guía en su proceso de reclamación.
- III. En caso de accidente de gran magnitud donde resulten lesionados un número superior a seis (6) ciudadanos – usuarios, la Defensoría debe realizar inicialmente visita a los centros hospitalarios para contactar al usuario o su familia e informar sobre el proceso de reclamación.

Teléfono: Cuando el ciudadano usuario se comunica con la Defensoría telefónicamente, y su solicitud no es competencia de la misma, se informará cuáles son los canales oficiales para atender el requerimiento.

Cuando se requiere del acompañamiento de la Defensoría, y ésta se comunica con el usuario o viceversa se debe diligenciar el formato R-SC-028 y hacer el seguimiento respectivo.

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-027	Formato de acompañamiento	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario	Defensor del usuario
R-SC-028	Seguimiento llamada telefónica	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario	Defensor del usuario