

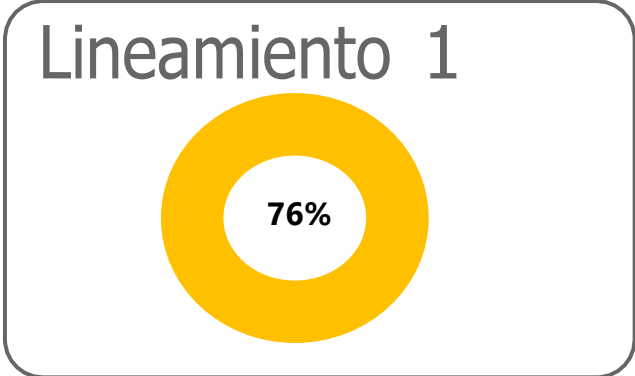
Defensor de la Ciudadanía

Terminal de Transportes S.A.



Terminal de Transportes S.A.

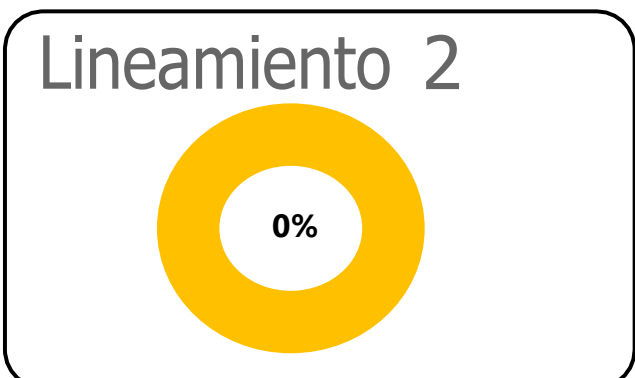
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el primer semestre de 2025, la Terminal de Transporte S.A. recibió 5.362 PQRSF, de las cuales 4.255 (79%) correspondieron a gestiones propias. Frente al mismo periodo de 2024 (1.643 PQRSF), hubo un aumento del 226%. Para atender este incremento, se realizaron mesas de trabajo con las dependencias y campañas de socialización de canales de atención. La entidad continúa implementando acciones alineadas con el CONPES 03 de 2019, enfocadas en fortalecer la capacidad ciudadana, mejorar infraestructura, cualificar equipos y articular instituciones. Estas acciones se ejecutan mediante un plan con indicadores de cumplimiento, supervisado por la figura del Defensor, quien verifica el avance en atención a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



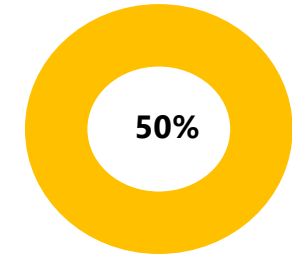
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

N.A

Terminal de Transportes S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

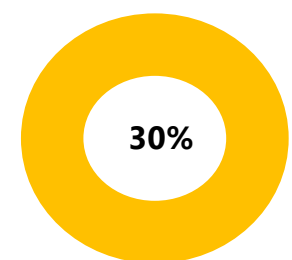


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Desde la Terminal de Transporte se designó un presupuesto total del \$ 461.645.856,00 para la vigencia 2025, del cual se ha ejecutado el 50% para un total de \$ 278.822.928,00

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



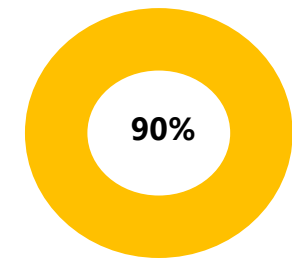
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se sugiere que la Terminal elabore e implemente un plan de capacitaciones dirigido a su personal, con énfasis en el uso de lenguaje claro, accesible e inclusivo. Este plan debe orientarse a garantizar una comunicación efectiva y respetuosa con los usuarios, especialmente aquellos que pertenecen a grupos en condición de vulnerabilidad, promoviendo así un enfoque de derechos en la atención ciudadana.

Terminal de Transportes S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

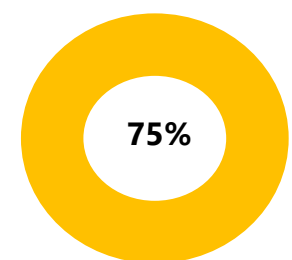


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Terminal de Transporte S.A. gestionó denuncias sobre integridad, antisoborno y conflictos de interés mediante los correos denuncias@terminaldetransporte.gov.co y transparencia.integridad@terminaldetransporte.gov.co, y un canal especializado administrado por la Oficial de Cumplimiento. Se garantiza confidencialidad, con acceso limitado a dos responsables y opción de reporte anónimo vía formulario. Existe una política de integridad publicada en la web y lineamientos conforme a la Resolución 060 de 2022. Las denuncias antisoborno son tramitadas por la Oficial de Cumplimiento y otras por Auditoría Interna. Se protege la identidad del denunciante contra represalias y se sancionan falsas denuncias. Retos: falta de información detallada. Recomendaciones: campañas de sensibilización, claridad en actos denunciables y monitoreo posterior a la denuncia.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



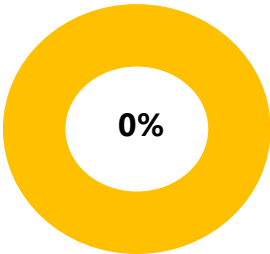
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Para garantizar una adecuada gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se recomienda que la Terminal formule e implemente un plan de capacitaciones dirigido al personal responsable de su atención y trámite. Este plan debe estar enfocado en el fortalecimiento de competencias en el uso de lenguaje claro, accesible e incluyente, así como en la incorporación de un enfoque de derechos y atención diferencial. El objetivo es asegurar que la comunicación con la ciudadanía sea comprensible, oportuna y respetuosa, permitiendo así una respuesta eficaz a las PQRS, y garantizando el acceso a la información y la participación de todos los usuarios, en especial de aquellos en condición de vulnerabilidad.

Terminal de Transportes S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

N.A

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



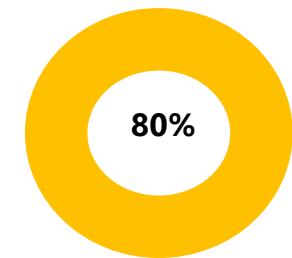
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

N.A

Terminal de Transportes S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

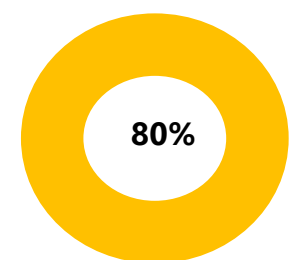


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Terminal de Transporte S.A., a través de su Área de Comunicaciones, elaboró piezas comunicativas las cuales constan de videos, infografías y audio explicativo con el objetivo de divulgar los derechos, deberes y canales de atención al ciudadano. Estas piezas lograron un alcance aproximado de 120.000 personas mediante su difusión en redes sociales. Los materiales fueron diseñados en formatos accesibles, incluyendo PDF etiquetados, videos con subtítulos y audios con lenguaje sencillo, en cumplimiento de los criterios de accesibilidad establecidos en la Ley 1712 de 2014, tales como navegación por teclado, contraste adecuado y texto alternativo en imágenes.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



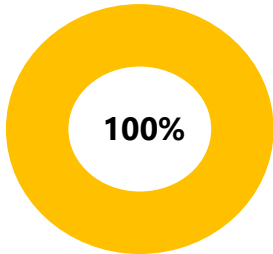
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el año 2025, la Terminal de Transporte S.A. implementó un plan de capacitaciones dirigido a su personal administrativo, operativo y de atención al usuario, con el objetivo de fortalecer competencias en atención al ciudadano, gestión adecuada de las PQRS, uso de lenguaje claro y enfoque diferencial. Este proceso formativo buscó garantizar una atención más efectiva, empática e incluyente, acorde con los principios del servicio público y los estándares normativos en materia de participación ciudadana y accesibilidad.

Terminal de Transportes S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

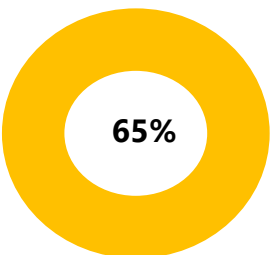


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre se realizó una capacitación con la secretaria general a fin de resolver dudas sobre el manejo del aplicativo SDQS

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



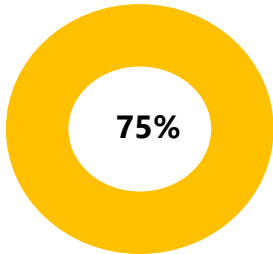
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el año 2025, se fortaleció el funcionamiento del centro de atención telefónica (call center) de la Terminal de Transporte S.A., implementando mecanismos de seguimiento y mejora continua orientados a optimizar la calidad del servicio prestado. Se establecieron indicadores para medir los tiempos de respuesta, así como la calidad de las interacciones, evaluando aspectos como la claridad del lenguaje utilizado, la amabilidad en la atención, y el cumplimiento de protocolos de información al ciudadano. Este proceso permitió identificar oportunidades de mejora en la comunicación con los usuarios y avanzar hacia un modelo de atención más eficiente, accesible e incluyente.

Terminal de Transportes S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En cumplimiento de los lineamientos establecidos para la racionalización y digitalización de trámites, la Terminal de Transporte S.A. ha adelantado acciones orientadas a optimizar sus procesos administrativos y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios institucionales.

Durante el período de seguimiento, se implementaron las siguientes medidas:

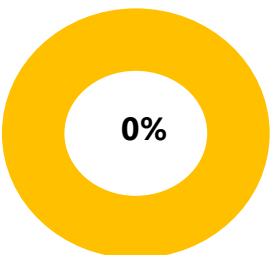
Identificación y priorización de trámites susceptibles de simplificación y digitalización, conforme a criterios de impacto ciudadano y volumen de uso.

Campañas de socialización y orientación al ciudadano, enfocadas en promover el uso de los canales digitales y en brindar información clara sobre los requisitos, pasos y tiempos de respuesta.

Actualmente se realiza seguimiento mediante indicadores de eficiencia (tiempos de atención y resolución), satisfacción del usuario y número de trámites digitalizados, lo que permite evaluar avances y oportunidades de mejora.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

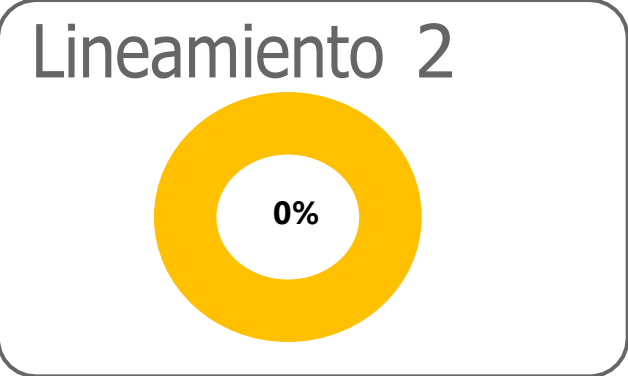


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

N.A

Terminal de Transportes S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 7 Lineamiento 2
N.A