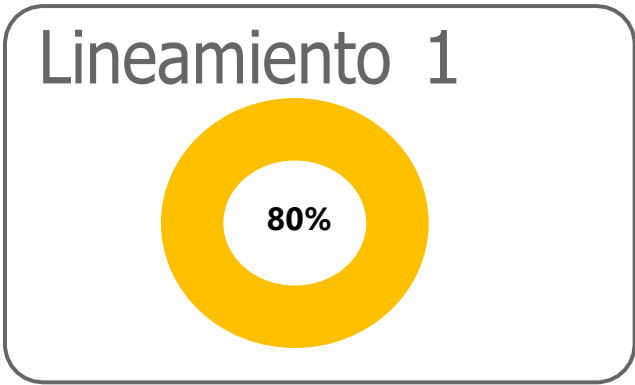


Defensor de la Ciudadanía

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

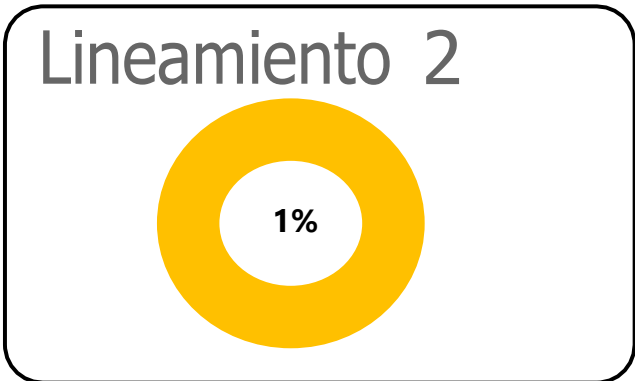
Durante el primer semestre de 2026, la Terminal de Transporte S.A. registró 6.823 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF). De este total, 5.887 solicitudes —equivalentes al 85%— correspondieron a gestiones propias de la entidad y sus dependencias. Al comparar este período con el primer semestre de 2025 (cuando se recibieron 5.428 solicitudes), se evidencia un incremento del 36% en el volumen de atención. En respuesta a este aumento, se adelantaron mesas de trabajo con las diferentes áreas internas para optimizar la calidad y gestión del sistema. Paralelamente, se implementaron campañas para difundir los canales de atención disponibles, fortaleciendo la interacción con los usuarios. Asimismo, durante la primera mitad de 2026, la entidad continuó promoviendo acciones alineadas con el CONPES 03 de 2019, enmarcadas en los cuatro lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano:

- Fortalecimiento ciudadano: Capacitación a la ciudadanía para el ejercicio efectivo de sus derechos.
- Infraestructura adecuada: Espacios e instalaciones suficientes para la prestación del servicio.
- Cualificación del talento humano: Formación y fortalecimiento de los equipos de trabajo.
- Articulación interinstitucional: Coordinación entre entidades para optimizar los canales de atención.

Con base en estos ejes, se estructura el plan de acción e indicadores de cumplimiento para la vigencia 2026.

Finalmente, en compromiso con la excelencia institucional, la figura del Defensor del Ciudadano realiza el seguimiento y verificación periódica a las actividades programadas en materia de atención al usuario.

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



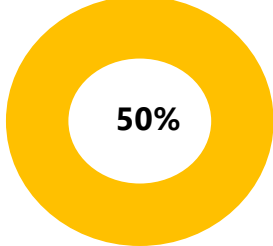
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Respecto al cumplimiento del lineamiento sobre la 'elaboración de la ruta estratégica para la implementación y seguimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía', la Terminal de Transporte S.A. reitera que dicho Modelo no resulta aplicable a la entidad. Lo anterior encuentra sustento en la propia naturaleza del Modelo, el cual está diseñado para las entidades del sector central. En el caso específico de las entidades del sector descentralizado con capital público y privado, la norma establece que el modelo es de aplicación obligatoria solo en aquellas donde el Distrito posea el 90% o más del capital social. Dado que la Terminal de Transporte S.A. es una empresa de economía mixta y no cumple con el umbral de participación accionaria distrital requerido por la norma vigente, la entidad no se encuentra dentro del campo de aplicación obligatoria del Modelo.

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

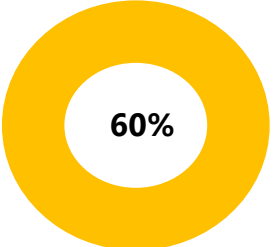


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Desde la Terminal de Transporte se designo un presupuesto total del \$134,458 ,818 para la vigencia 2026, del cual se ha ejecutado el 50% para un total de \$ 62,229,409

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

Lineamiento 1



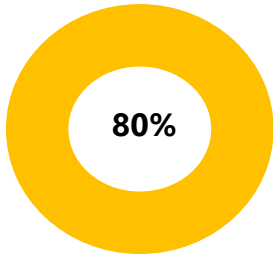
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Con el firme compromiso de fortalecer las competencias de su equipo humano, La Terminal ha diseñado e implementado un plan de capacitación integral dirigido a todo su personal. Este programa formativo prioriza el dominio de la matriz de riesgos y la correcta aplicación de los procedimientos internos, complementándolos con el uso obligatorio de un lenguaje claro, accesible e inclusivo. La iniciativa tiene como propósito central garantizar una comunicación plenamente efectiva, empática y respetuosa con los usuarios, asegurando una atención ciudadana con un estricto enfoque de derechos humanos, especialmente orientada a proteger y priorizar a las personas que pertenecen a grupos en condición de vulnerabilidad. En los soportes se adjunta evidencia de lo anteriormente descrito.

Terminal de Transportes S.A.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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. cuenta con una política de Protección al denunciante, la cual está documentada en las Políticas de Integridad publicadas en la página web de la empresa. Como aspectos más relevantes se destaca:

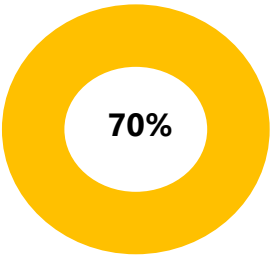
- Protección contra Represalias: La Terminal de Transporte S.A. aplicará medidas disciplinarias o las que sean necesarias contra cualquier persona que tome represalias contra los empleados que denuncien o participen en investigaciones.
- Consecuencias por Falsas Denuncias: No se tolerarán informes de hechos falsos con el fin de dañar a otro empleado, y se tomarán las acciones correspondientes.

Recomendaciones para la Atención y Gestión de Denuncias en la Terminal de Transporte S.A.

- Campañas de Sensibilización Constantes: Implementar campañas internas y externas periódicas (usando intranet, carteleras, correos electrónicos, talleres) para recordar la importancia de la denuncia, los canales disponibles y el compromiso de la Terminal con la protección. Enfaticen que denunciar es un acto de responsabilidad y no de lealtad mal entendida.
- Claridad en la Definición de Actos Denunciables: Todo el personal debe comprender claramente qué constituye un "acto de corrupción", "habilidades incompatibles" o "conflicto de intereses" mediante ejemplos prácticos y escenarios comunes dentro de la Terminal.

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

Lineamiento 3



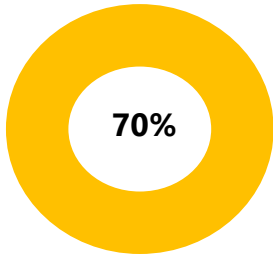
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

En el marco del compromiso de la Terminal de Transporte S.A. con la excelencia en el servicio, la Dirección de Servicio al Ciudadano realiza de manera periódica el monitoreo y seguimiento detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Este proceso se centraliza rigurosamente a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS), herramienta fundamental que nos permite garantizar la trazabilidad, oportunidad y calidad de nuestras respuestas.

Este análisis nos ha permitido, en coordinación con las distintas dependencias, implementar mesas de trabajo estratégicas y campañas de socialización orientadas a fortalecer nuestros canales de atención y optimizar la resolución de fondo de cada requerimiento ciudadano. Nuestra meta continúa siendo el cumplimiento estricto de los términos legales establecidos y la mejora constante en los indicadores de calidad, asegurando que cada interacción ciudadana contribuya al valor público de nuestra gestión.

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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Presentación del Balance del Primer Semestre 2026 de la Dirección de Servicio al Ciudadano (DSC), destaca los siguientes puntos clave:

Gestión de PQRS

Se observa un aumento significativo en la gestión de PQRS, con un acumulado de 6.823 en el primer semestre de 2026, frente a 5.428 en 2025 (una variación del 34,27%). La tipología de quejas más recurrente es la Inconformidad por cobro de cepo (1.469 casos) y la Validación de cobros (1.188 casos).

Encuestas de Satisfacción

El estudio se realizó entre el 15 de mayo y el 15 de junio de 2025, con una muestra de 2.297 personas.

Calificación del servicio (Bueno - Excelente):

Presencial: 98,5%

WEB: 51,9%

Call Center: 27%

Redes sociales: 15,8%

Circuito de Taxis (Mejoras)

Beneficios para el taxista: Seguridad (circuito cerrado de cámaras, registro de placa/conductor) y articulación con la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) para capacitaciones.

Beneficios para el usuario: Taxi verificado, sistema QR para calificar el servicio y gestionar PQRS, además de infraestructura mejorada (talanqueras, sensores, reconocimiento facial).

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

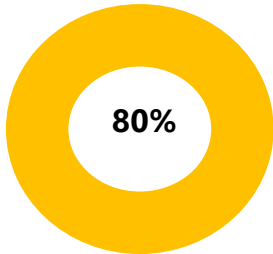
Desde la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Terminal de Transporte, nos permitimos informar que, para la vigencia del primer semestre de 2026, la funcionaria designada para desempeñar el rol de Defensor del Ciudadano es Jenny Gómez Estupiñán con el acompañamiento de Paola Alejandra Copete Pinilla, quien ostenta el cargo de Profesional 3.

Para efectos de gestión, comunicación y seguimiento, agradecemos dirigir los requerimientos pertinentes al correo electrónico: jenny.gomez@terminaldetransporte.gov.co y paola.copete@terminaldetransporte.gov.co.

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

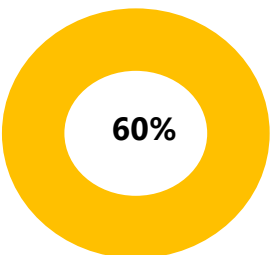


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, 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 26,736 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

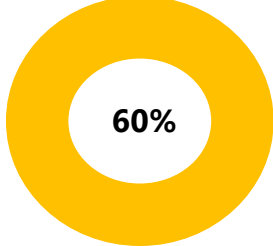
Para el primer semestre de 2026, la Terminal de Transporte S.A. ha estructurado un plan de capacitaciones diseñado para fortalecer las competencias de su personal administrativo, operativo y de atención al usuario. Este proceso formativo, que se alinea con los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y las recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía, busca profundizar en la gestión integral de PQRS, la aplicación de lenguaje claro, accesible e incluyente, y la adopción de un enfoque diferencial y de derechos en la interacción diaria con los usuarios.

Adicionalmente, este ciclo formativo integra programas especializados —tales como la cualificación en Salas Amigas de la Familia Lactante (SAFL) y talleres de comunicación inclusiva—, consolidando el compromiso institucional con la prestación de un servicio más efectivo, empático y humano. Con estas acciones, la Terminal no solo garantiza el cumplimiento de los estándares normativos en materia de participación ciudadana y accesibilidad, sino que promueve una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la satisfacción integral de las necesidades de nuestros usuarios."

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

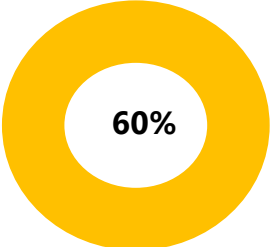


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Para el primer semestre de 2026, la Terminal de Transporte S.A. ha estructurado un plan de capacitaciones diseñado para fortalecer las competencias de su personal administrativo, operativo y de atención al usuario. Este proceso formativo, que se alinea con los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y las recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía, busca profundizar en la gestión integral de PQRS, la aplicación de lenguaje claro, accesible e incluyente, y la adopción de un enfoque diferencial y de derechos en la interacción diaria con los usuarios.

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

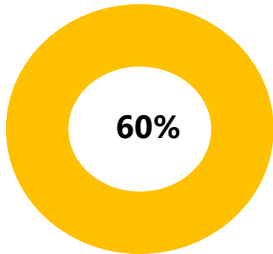
Para el primer semestre de 2026, la Terminal de Transporte S.A. ha estructurado un robusto plan de capacitaciones diseñado para fortalecer las competencias de su personal administrativo, operativo y de atención al usuario. Este proceso formativo, que se alinea con los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y las recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía, busca profundizar en la gestión integral de PQRS, la aplicación de lenguaje claro, accesible e incluyente, y la adopción de un enfoque diferencial y de derechos en la interacción diaria con los usuarios.

Adicionalmente, este ciclo formativo integra programas especializados —tales como la cualificación en Salas Amigas de la Familia Lactante (SAFL) y talleres de comunicación inclusiva—, consolidando el compromiso institucional con la prestación de un servicio más efectivo, empático y humano. Con estas acciones, la Terminal no solo garantiza el cumplimiento de los estándares normativos en materia de participación ciudadana y accesibilidad, sino que promueve una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la satisfacción integral de las necesidades de nuestros usuarios."

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



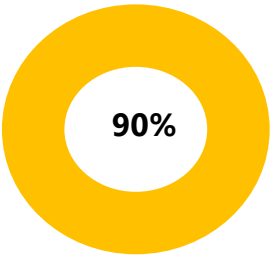
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

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:

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.

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



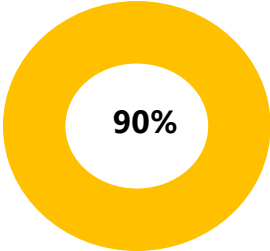
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Desde la Terminal de Transporte S.A., manifestamos nuestra total disposición y compromiso para participar activamente en las sesiones de los comités que sean programados. Entendemos la importancia de estos espacios de articulación institucional y reafirmamos nuestra voluntad de contribuir al cumplimiento de las agendas y los objetivos trazados en beneficio de la salud pública y la seguridad operativa.

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.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La Terminal de Transporte ha adoptado los lineamientos establecidos en el manual para la elaboración y presentación del informe de gestión del Defensor de la Ciudadanía.