



ANALES DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. PROYECTOS DE ACUERDO

AÑO II N°. 3121 DIRECTOR: NEIL JAVIER VANEGAS PALACIO MARZO 09 DEL AÑO 2021

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

PROYECTO DE ACUERDO No. 088 DE 2021 SEGUNDO DEBATE “POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES ORIENTADAS A LA IMPLEMENTACIÓN, PROMOCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TELETRABAJO EN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL”.....	2169
PROYECTO DE ACUERDO No. 434 DE 2021 SEGUNDO DEBATE “POR MEDIO DEL CUAL SE AUNAN ESFUERZOS ENTRE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL Y LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE BOGOTÁ, CON EL FIN DE OTORGAR BECAS Y ESTÍMULOS DIRIGIDOS A DEPORTISTAS DE LOS DIFERENTES SELECCIONADOS DE BOGOTÁ”.....	2173
PROYECTO DE ACUERDO No. 110 DE 2021 PRIMER DEBATE “POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.”.....	2175

PROYECTO DE ACUERDO No. 088 DE 2021

SEGUNDO DEBATE

“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES ORIENTADAS A LA IMPLEMENTACIÓN, PROMOCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TELETRABAJO EN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL”

TEXTO DEL PROYECTO DE ACUERDO 088 DE 2021, APROBADO EN LA SESIÓN DE LA COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO REALIZADA EL DÍA 5 DE MARZO DE 2021

“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES ORIENTADAS A LA IMPLEMENTACIÓN, PROMOCIÓN Y CONTINUIDAD DEL TELETRABAJO EN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL

EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 12, numeral 1° del Decreto Ley 1421 de 1993,

ACUERDA

ARTÍCULO 1.- Objeto. Implementar las disposiciones orientadas a promocionar y dar continuidad al “Teletrabajo” en todas las entidades y organismos del nivel distrital; permitiendo la generación de valor, a través de mecanismos que optimicen el desarrollo de las actividades laborales y el cuidado de los servidores públicos, así como la eficiencia de las entidades distritales en pro de la Ciudadanía, conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 2.- Principios. La Administración Distrital en el marco de la normatividad vigente, promoverá el teletrabajo, bajo los siguientes principios:

1. Voluntariedad: La modalidad de teletrabajo será considerada a partir del ejercicio voluntario, tanto del servidor público como de la entidad a la que pertenece, conservando el derecho de solicitar el retorno a su actividad laboral de manera presencial o a cambiar de modalidad de Teletrabajo. Para tal efecto, las entidades distritales adelantarán los procedimientos a que haya lugar.
2. Universalidad: Todos los servidores públicos podrán acceder al teletrabajo, siempre y cuando las funciones del cargo apliquen para esta modalidad laboral; y el funcionario cuente con las competencias y condiciones requeridas.

ARTÍCULO 3.- Acciones. La Administración Distrital adelantará las acciones, en concordancia con la normatividad vigente:

1. Divulgación: Se impulsará la cultura del Teletrabajo en el Distrito Capital, a través de programas de difusión dirigidos a los servidores públicos.
2. Horario laboral: Se definirán los lineamientos para:
 - a. Integrar las disposiciones de horarios flexibles, sin la afectación de la jornada laboral y atendiendo a las necesidades del servicio, por medio de la asignación de metas realistas que no obliguen a la extensión de la jornada laboral
 - b. Establecer condiciones para respetar la jornada laboral y los espacios de descanso y desconexión laboral de los servidores.
3. Cuidado: Se promoverán acciones orientadas a la protección de la salud mental de los teletrabajadores y la promoción del autocuidado, incorporándolas en el plan de seguridad y salud en el trabajo de cada entidad.
4. Capacitación: Se fomentará el fortalecimiento de capacidades, conocimientos y habilidades relacionadas con el teletrabajo, en aras de un buen desarrollo de este.
5. Priorización: Las entidades y organismos distritales priorizarán la inclusión de los servidores a la modalidad de teletrabajo que se encuentren en las siguientes situaciones:
 - a. Personas con discapacidad, movilidad reducida, enfermedades catastróficas

- b. Cuidadores y cuidadoras, en especial de hijos o padres con discapacidad que requieran su presencia
 - c. Mujeres en estado de gestación
 - d. Personas con hijos en la etapa de primera infancia (de 0 a 5 años)
 - e. Madre o padre cabeza de familia
 - f. Población víctima del conflicto armado.
 - g. Residentes en zonas rurales apartadas
 - h. Servidores en plan de retiro
 - i. Personas que se encuentren estudiando
 - j. Población de adultos mayores
6. Promoción: Impulsar la cultura del Teletrabajo en el Distrito Capital, a través de programas de difusión y capacitación sobre el mismo, dirigidos a servidores públicos de todos los niveles.
 7. Bienestar laboral: Promover y respetar el cumplimiento de horarios apropiados para el desarrollo de las funciones asociados al cargo susceptible de teletrabajo y velar por el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST.
 8. Salud: Cuidar la salud física, mental y emocional de los teletrabajadores con el apoyo de asesoría profesional en la materia e incentivando al autocuidado.

PARÁGRAFO PRIMERO. Pruebas piloto: Las entidades y organismos distritales que no hayan realizado fase de prueba piloto para teletrabajo, se llevará a cabo dicha prueba por un período de seis (6) meses, atendiendo los criterios definidos en el procedimiento y la normatividad vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Adopción: una vez culminada y evaluada la prueba piloto, cada entidad u organismo determinará las acciones de mejora para la adopción del modelo o la justificación de no continuar con la adopción del teletrabajo.

PARÁGRAFO TERCERO: Curva de aprendizaje por la pandemia de COVID-19. Las entidades distritales en las cuales fue necesario y posible implementar el Teletrabajo o Trabajo en casa en el marco de la pandemia por COVID 19, sistematizarán la información y aprendizajes de esa experiencia para evaluar las condiciones para adopción del teletrabajo y bajo qué condiciones y modalidades.

ARTÍCULO 4.- Seguimiento y evaluación. La Administración Distrital, en cabeza del Sector Gestión Pública, determinará las variables para medir y monitorear el desarrollo del teletrabajo; y podrá incorporar un tablero de control que evidencie el estado de las mismas, orientado a la toma de decisiones que permita el fortalecimiento del teletrabajo, y que estará disponible para consulta de los ciudadanos.

PARÁGRAFO: De acuerdo a sus competencias, el Sector Gestión Pública, será el encargado de definir los lineamientos para todas las entidades, organismos y empresas del distrito.

ARTÍCULO 5.- La Administración Distrital promoverá la garantía y suministro de medios adecuados y necesarios para el desempeño del teletrabajo en el marco de la Ley 1221 de 2008, especialmente para las poblaciones priorizadas en el presente acuerdo.

ARTÍCULO 6.- Informe. La Administración Distrital, en cabeza de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presentará anualmente al Concejo de Bogotá D.C. y a los sindicatos que tienen presencia en las entidades distritales, el balance de resultados de la implementación del Teletrabajo en cada una de las entidades, para efectos de control por parte de la Corporación.

ARTÍCULO 7.- Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

PROYECTO DE ACUERDO No. 434 DE 2021

SEGUNDO DEBATE

“POR MEDIO DEL CUAL SE AUNAN ESFUERZOS ENTRE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL Y LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE BOGOTÁ, CON EL FIN DE OTORGAR BECAS Y ESTÍMULOS DIRIGIDOS A DEPORTISTAS DE LOS DIFERENTES SELECCIONADOS DE BOGOTÁ”

TEXTO DEL PROYECTO DE ACUERDO 434 DE 2020, APROBADO EN LA SESION DE LA COMISIÓN SEGUNDA PERMANENTE DE GOBIERNO REALIZADA EL DÍA 6 DE MARZO 2021.

POR MEDIO DEL CUAL SE AUNAN ESFUERZOS ENTRE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL Y LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE BOGOTÁ, CON EL FIN DE OTORGAR BECAS Y ESTÍMULOS DIRIGIDOS A DEPORTISTAS DE LOS DIFERENTES SELECCIONADOS DE BOGOTÁ

EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 12, numeral 1° del Decreto Ley 1421 de 1993,

ACUERDA

ARTÍCULO 1.- La Secretaría de Educación Distrital, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología “Atenea” y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, aunarán esfuerzos con Instituciones de Educación Superior IES, con el fin de ampliar la oferta para el otorgamiento de becas y estímulos, dirigidos a los deportistas sin y con discapacidad que integren los diferentes seleccionados de la ciudad de Bogotá D.C., y hayan participado en competencias distritales, nacionales, paranacionales e internacionales.

PARÁGRAFO 1. De conformidad con lo establecido en el Artículo 2.5.3.3.4.1.3. del Decreto 1075 de 2015, beca es toda subvención o ayuda económica independientemente de su denominación o modalidad, que implique un apoyo total o parcial, para cubrir los costos asociados al valor de la matrícula, y gastos de sostenimiento según se establezca en el programa de Becas.

PARÁGRAFO 2. La Administración Distrital propondrá mecanismos especiales que permitan a los deportistas sin y con discapacidad el ejercicio y la práctica deportiva mientras cursan los programas académicos ofertados dentro de las Instituciones de Educación Superior IES, conforme lo señala el artículo 21 de la Ley 181 de 1995.

PARÁGRAFO 3. La Administración Distrital determinará en el marco de sus competencias, sugerir y hacer seguimiento a la implementación de programas académicos flexibles, incluidos los de modalidad virtual.

PARÁGRAFO 4. La Secretaría de Educación Distrital, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología “Atenea” y el Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte IDRDR podrán promover alianzas con empresas del sector privado que operen en Bogotá D.C., con el fin de vincularlas a un programa de financiación y estímulo a deportistas sin y con discapacidad de alto rendimiento que hayan participado en competencias distritales, nacionales, paranacionales e internacionales.

ARTÍCULO 2.- La Secretaría de Educación Distrital, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología “Atenea” y en coordinación con el Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte IDRDR establecerán los criterios técnicos y requisitos para el acceso a las becas y estímulos dirigidos a los deportistas sin y con discapacidad de los seleccionados distritales.

PARÁGRAFO. Las becas deberán asignarse mediante un proceso de paridad de género.

ARTÍCULO 3.- La Secretaría de Educación Distrital, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología “Atenea” y el Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte IDRDR, promoverán espacios de conversación con el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio del Deporte para buscar la flexibilización en los programas curriculares ofrecidos por las Instituciones de Educación Superior IES, fomentar la formación en el deporte, fortalecer el programa de becas y estímulos, fomentar el acceso a Instituciones de Educación Superior a nivel internacional y la articulación de fórmulas para el desarrollo de la actividad laboral, que permitan a los deportistas becados mantener un alto rendimiento en su práctica deportiva. Dichos espacios de discusión deben también estar abiertos a la participación ciudadana, principalmente de los deportistas beneficiarios y las organizaciones deportivas

ARTÍCULO 4.- La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, el Instituto Distrital para la de Recreación y Deporte IDRDR y la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología “Atenea” propenderán por la creación de estrategias para la inserción laboral y productiva de los deportistas beneficiados mediante estos convenios.

ARTÍCULO 5.- Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de su publicación

PROYECTO DE ACUERDO No. 110 DE 2021

PRIMER DEBATE

POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.

1. OBJETO DEL PROYECTO DE ACUERDO

El presente proyecto de acuerdo tiene por objeto establecer lineamientos con el fin de mejorar la atención y acompañamiento a los usuarios de la empresa de transporte del tercer milenio - Transmilenio S.A., quienes sean víctimas de los delitos de hurto, lesiones personales, injuria por vía de hecho y accidentes al interior de los buses, estaciones y portales.

Con estas medidas se espera mejorar la confianza entre los usuarios y el sistema de transporte público de la ciudad, así como elevar los niveles de satisfacción dentro del mismo, cumpliendo con la obligación de prestar un servicio de alta calidad y que se garantice el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

2. ANTECEDENTES DE LA INICIATIVA.

El proyecto de acuerdo fue presentado en el 2020 en una oportunidad así:

PA 413 de 2020: “Por medio del cual se establecen lineamientos para mejorar la atención y acompañamiento a los usuarios de la empresa de transporte del tercer milenio - Transmilenio S.A”

No fue sorteado

PA

Ponentes: HC Álvaro Acevedo (Coordinador) HC Juan Javier Baena, rindieron ponencia **positiva con modificaciones.**

PA 044 de 2021: “Por medio del cual se establecen lineamientos para mejorar la atención y acompañamiento a los usuarios de la empresa de transporte del tercer milenio - Transmilenio S.A”

Retirado.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE ACUERDO

Los lineamiento y acciones que pretende implementar el presente Proyecto de Acuerdo, surgen por las siguientes razones:

3.1 Atención al usuario de la empresa de transporte del tercer milenio - Transmilenio S.A.

Diferentes encuestas han evidenciado que el nivel de desconocimiento de la ciudadanía frente al sistema es uno de las principales causas de la insatisfacción por parte de los usuarios, dicha situación obedece a la falta de implementación de canales apropiados de comunicación, con el fin de dar a conocer los derechos y deberes, información de las rutas así como sus frecuencias, cobertura, horarios, de los diferentes componentes del sistema, campañas de sensibilización, acompañamiento a usuarios que son víctimas de conductas punibles y accidentes .

3.1.1 Concepto de Atención al Usuario

El servicio de atención al usuario ha tomado relevancia en el sector privado, pues han evidenciado que cuando un cliente recibe atención de manera satisfactoria y eficiente se traduce en una fidelización de este. Como lo señala el módulo virtual No. 2 de la Universidad Manuela Beltrán (Universidad Manuela Bltran, sf) , que trata del servicio al cliente, la cual nos trae las siguientes definiciones que resultan relevantes al momento de abordar el presente Proyecto de Acuerdo.

“Es necesario diferenciar entre el producto por el cual paga el cliente y el servicio que rodea a ese producto. El servicio al cliente es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente en todo momento de contacto entre el cliente y la empresa”

(...)

“Si queremos hablar de un "Servicio al cliente de calidad" estos dos conceptos: “atención y servicio”, deben formar una relación indisoluble que los vuelve uno solo. Para brindar excelente atención es necesario que, quienes entren en contacto con el cliente, pongan en práctica una serie de habilidades personales basadas en la comunicación, la empatía y el asertividad. Y para complementarlo con un excelente servicio, es indispensable una visión sistémica de la organización y del servicio como tal.” (Cursiva y subrayado nuestro)

Por lo anterior, es importante que la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A., implemente acciones pertinentes orientadas a alcanzar estándares mínimos en la prestación del servicio con el fin de lograr una mayor conexión entre los usuarios y la empresa.

Un Usuario que reciba atención con un trato oportuno y en el marco del respeto en cumplimiento a los derechos que señala el manual del usuario, que cito a continuación garantizara una mayor fidelización.

A. Derechos de los Usuarios de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.

- a. A hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.
- b. A la protección y respeto de sus derechos fundamentales en relación con el uso del Sistema y por ende de los Derechos Humanos que en concordancia estén relacionados.
- c. para informar de los derechos y deberes que les otorga el presente Manual.

- d. A solicitar y recibir información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos con relación a la prestación del servicio de transporte.
- e. A viajar en el Sistema con derecho a transbordo, una vez se haya validado el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso al Sistema en portales y estaciones. Los valores de los transbordos son determinados por la autoridad distrital.
- f. A recibir un trato amable, respetuoso y adecuado por parte del personal que trabaja en el Sistema.
- g. A hacer uso de las sillas preferenciales siempre y cuando sea adulto mayor, mujer embarazada, persona en condición de discapacidad o persona menor de 10 años de edad o persona con menor en brazos.
- h. A gozar de los beneficios o subvenciones que por ley le corresponda, acreditando dicha calidad de conformidad con lo dispuesto en la ley en el presente Manual.
- i. A ejercer control ciudadano sobre la prestación del servicio.
- j. A denunciar situaciones de abuso o acoso sexual que se puedan presentar dentro del Sistema.
- k. A elevar preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o consultas en general a través del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Sugerencias –SDQS “Bogotá Te Escucha”, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.
- l. A que sus preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias sean atendidas y resueltas oportunamente conforme a lo previsto en la reglamentación vigente.
- m. A recibir información pertinente, completa y veraz relacionada con el Sistema.
- n. A participar en el diseño e implementación de iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema.
- o. A la protección de sus datos personales, conforme a la legislación de Habeas Data.
- p. A que los demás usuarios y agentes del Sistema respeten sus derechos. (Transmilenio S.A, 2020)

Los derechos de los usuarios de la empresa de transporte del tercer milenio - Transmilenio S.A., se han visto vulnerados en diferentes ocasiones, a pesar que la empresa cuenta con una defensoría del ciudadano, la misma ha sido poco visible para los mismos. Cifras reportadas por esta dependencia demuestran que solo para el segundo semestre del 2019 han atendido 282 llamadas telefónicas, 329 PQRS, 11 atenciones y recorridos, y 174 orientaciones a usuarios en accidentes (Transmilenio SA, 2019).

Estas cifras no son nada alentadoras a la realidad, Transmilenio movilizaba diariamente alrededor de dos millones y medio de personas en la capital del país. (Antes de pandemia) De esas, en el periodo comprendido entre el 1º de enero de 2019 y enero y febrero de 2020, 1.970 sufrieron alguna lesión, donde 79,32% ocurrió al interior de los buses y el 20.66% en las estaciones y portales del sistema. Igualmente, 38 personas perdieron la vida estos accidentes y emergencias en el mismo periodo. (Fuente: Transmilenio S.A. – GestSAE 2019-febrero 2020).

Como podemos evidenciar en la siguiente gráfica, los portales del sistema a pesar de contar con enfermerías para atención inmediata a usuarios que lo requieran carecen de capacidad y horario de cobertura. Y situación más gravosa enfrentan los usuarios de las estaciones de alta demanda. Pues no cuentan con una enfermería, medios tecnológicos o personal capacitado para la atención de los accidentes.

ESTACIONES O PORTALES CON MAYOR NÚMERO DE ACCIDENTES	
ESTACION O PORTAL	PORCENTAJE
RICAUARTE	4%
AVENIDA JIMÉNEZ	3%
PORTAL NORTE	3%
PORTAL AMÉRICAS	3%
SAN MATEO	3%
PORTAL SUR	3%
PORTAL 80	3%
PORTAL TUNAL	3%
BANDERAS	2%
CALLE 40 SUR	2%
PORTAL SUBA	2%
PORTAL ELDORADO	2%
CALLE 76	2%
PORTAL USME	2%
AVENIDA CHILE	1%
COMUNEROS	1%

Fuente: TRANSMILENIO S.A. – GestSAE 2019 - Febrero de 2020

Otra problemática que enfrentan los usuarios de la empresa de transporte del tercer milenio - Transmilenio S.A. es la inseguridad al interior de los portales, estaciones y buses. Donde el delito que más se comete el de hurto a celulares. Por consiguiente, con el presente proyecto de acuerdo buscamos abordarlo y brindarles a los usuarios garantías, acompañamiento y resarcir los daños causados por presuntas omisiones en la garantía de sus derechos como usuarios.

3.2 SEGURIDAD AL INTERIOR DE LOS PORTALES, ESTACIONES Y BUSES DE LA EMPRESA DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO.

3.2.1 Concepto Amplio de Seguridad

De acuerdo con la resolución 66/290 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, “*la seguridad humana es un enfoque que ayuda a los Estados Miembros a determinar y superar las dificultades generalizadas e intersectoriales que afectan a la supervivencia, los medios de subsistencia y la dignidad de sus ciudadanos. En la resolución se exigen respuestas centradas en las personas, exhaustivas, adaptadas a cada contexto y orientadas a la prevención que refuercen la protección y el empoderamiento de todas las personas*” (Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la Seguridad Humana, s.f.)

3.2.2 Cifras de Inseguridad en Transmilenio

Según información de la policía nacional durante los meses de enero y febrero del 2020, se registraron 1.566 hurtos a personas en alimentadores y buses de Transmilenio, 783 hurtos promedio mensual.

De los cuales:

- 237 se realizaron con arma blanca/ cortopunzante.
- 21 con arma de fuego
- 13 con arma contundente

- 4 con uso de escopolamina
- 3 no reportan arma
- 1288 sin empleo de armas.

En el año 2019 del 01 de enero al 30 de junio se registró la siguiente información:

- Total hurtos a personas en alimentadores y buses de Transmilenio: 5769.
- 1211 hurtos con arma blanca/ cortopunzante
- 76 con arma de fuego
- 19 contundentes
- 6 con escopolamina
- 4468 sin empleo de armas

Del 01 de Julio a 31 de diciembre de 2019 se registra la siguiente información:

- Total hurtos a personas en alimentadores y buses de Transmilenio: 5729.
- 875 hurtos con arma blanca/ cortopunzante
- 64 con arma de fuego
- 21 contundentes
- 5 con escopolamina
- 4753 sin empleo de armas.

3.3.3 Percepción de Inseguridad en Transmilenio

Según la encuesta de convivencia y seguridad ciudadana (2019), para el total nacional, a la pregunta sobre si las personas de 15 años y más se sienten seguras o inseguras en diferentes lugares públicos, se observó que la vía pública es el lugar en el que más personas manifestaron sentirse inseguras con 48,0%, seguido por el transporte público (incluyendo paraderos y estaciones) con 42,9%. (DANE, Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana, 2018)

3.4 VULNERACION DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.

3.4.1. Situación de las usuarias al interior de los portales, estaciones, y buses de la empresa de Transporte de Tercer Milenio – Transmilenio S.A.

La situación de las mujeres al interior del sistema es preocupante, las noticias reseñan diversos delitos que atentan contra la libertad sexual, dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad, acoso sexual e injuria por vía de hecho, Este último uno de los delitos que más se comete.

La Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia reconoce que el delito de injuria por vías de hecho ha sido poco analizado por sus magistrados, dada su muy ocasional ocurrencia. La descripción de este delito en el Código Penal colombiano se remite de manera genérica al agravio. Es claro, eso sí, anota la Corte, que los casos que comportan matices sexuales o mejor, que involucran a través de este medio la injuria, no pueden desbordar el simple tocamiento o caricia fugaz o imprevista, so pena de que, ya superados estos límites, la conducta derive hacia otros tipos penales, dada la mayor envergadura del bien jurídico afectado.

Ahora bien, en Bogotá, de cada 100 mujeres que usan Transmilenio, 37 han reportado un contacto sexual indeseado. Y esto, en últimas, ha derivado en comportamientos que las ponen a la defensiva:

evitan transportarse en este en ciertos momentos del día, viajan en grupos o buscan otras opciones de transporte, según un estudio de la Universidad de Carolina del Norte (EE. UU.) (El Tiempo, 2019) En el Foro Económico Mundial del 2016 la Fundación Thomson Reuters concluyó que: “el Sistema de Transporte Público de Bogotá es el medio de transporte más inseguro en el mundo para las mujeres”. Según Thomson Reuters: Bogotá ocupa el primer lugar entre las capitales del mundo con transporte más inseguro para las mujeres, seguida de ciudades más densas como México D.F, Lima y Nueva Delhi.

En Bogotá 6.650 mujeres fueron encuestadas y se evidenció que más del 60% de ellas se sienten inseguras en el transporte de la capital.

Percepción de inseguridad global

1. Bogotá
2. México
3. Lima
4. Nueva Delhi
5. Yakarta

Otras conclusiones relevantes:

- Según la Policía Metropolitana de Bogotá: Seis mujeres al día sufren acoso sexual en el sistema de transporte público, sin contar las que no denuncian.
- Según estudio de la Universidad Central: En el sistema de transporte público de Bogotá, 11 mujeres son hurtadas al día y cada tres días una mujer resulta lesionada por resistirse a un hurto.
- Según estudio de la Universidad Central, en el transporte público de Bogotá: 6 mujeres al día reportan algún tipo de acoso, tocamiento indebido palabras o demás, sin contar los casos que no son denunciados.
- Según la Corte Suprema de Justicia en su sentencia SP107-2018: «el delito dada su muy ocasional ocurrencia». Lo cual ocurre por falta de denuncias.

3.4.2 Testimonios de Usuarías Víctimas de estas Conductas.

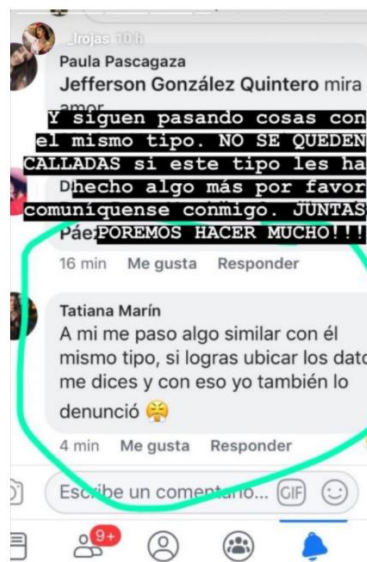
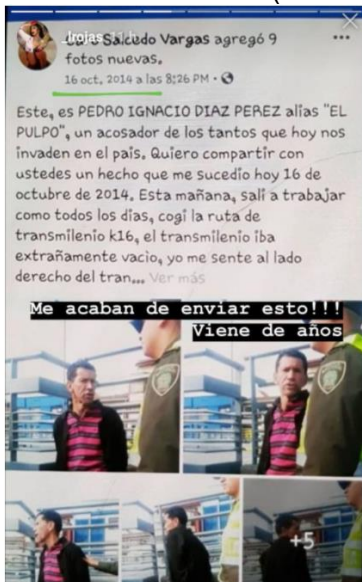
Una nota ciudadana publicada en el portal de noticias Las 2 Orillas, titulada “El infierno de acoso y manoseo que viven las mujeres en Transmilenio” expuso las graves situaciones que han tenido que sufrir las mujeres al interior del sistema (Las 2 Orillas, 2019).

“Recuerdo que cuando empecé a utilizar Transmilenio normalicé muchas veces la forma en la que muchos hombres me miraban. Creo que para mí era normal el silencio y ser observada como un objeto de deseo para los hombres. Era como si mi cuerpo estuviese en función de otros y no mía. No era raro tampoco, siempre mi cuerpo era un lugar de cambio para mi familia, mis amigos, mi pareja. Jamás para mí. Y decir esto no es fácil, ahora imagínense descubrirlo: es 10 mil veces peor. Tomé un complementario que me llevaba a la estación de la 26, Avenida Rojas. En este entonces vivía en Hayuelos, o me tocaba llegar a el Portal el Dorado o a la estación directamente. Ese día en particular un señor me miraba con mucho entusiasmo. Tenía canas y se veía bastante cansado, su piel era color madera y sus ojos estaban rodeados por unas bolsas enormes. Parecía conocerme, pero no se me acercaba. Yo estaba segura de que no lo había visto nunca y de que si me hablaba probablemente saltaría del transporte público. Al llegar a la estación me monté en el M86 y vi que el señor se subió también. "Coincidencia solamente", pensé en ese momento. Me ubiqué en toda la esquina donde se harían las sillas de ruedas y el bus se empezó a llenar. Me puse mis audífonos y empecé a escuchar de forma aleatoria música, pensaba en que tenía que llegar y subir la loma de la séptima hasta el edificio Fernando Barón. Estaba completamente ensimismada. Llegamos a la estación de San Diego y así como una multitud se bajó, otra ingresó de forma tempestuosa. El señor, sin darme cuenta, se corrió y quedó de frente mío. No pasaron ni 5 minutos y él pronunció par de palabras y me hizo quitarme los audífonos para responder

"¿Qué necesita? No puedo escucharlo", él señaló hacia abajo con la cabeza y cuando me di cuenta se estaba frotando su miembro mientras me miraba. Me dejó impactada sentir que de verdad me estaba sucediendo esto, pero más aún que él pensara que yo debía agradecerle por el acto sexual que estaba presenciando, como si debiese decirle "Wow, gracias a ser mujer y ser yo, particularmente, usted siente placer". Duré 10 segundos en shock y decidí empujarlo con mucha fuerza a sabiendas de que no lograría nada porque el bus estaba lleno. Sé que se me salió un "hijo de puta" y entonces sentí el golpe de retorno. Me había empujado tan fuerte que había hecho que me golpeará contra la ventana en la cabeza. Pensaba en si mi ropa había sido la culpable, pensaba en si había tenido algún comportamiento que lo hubiese incitado a hacer eso, a tocarse delante mío y por mí. Lo que hace todo un sistema opresor machista con el que uno se ha construido... lo que hace. El señor manoteaba, manoteaba muy fuerte mientras me gritaba que efectivamente era mi culpa por ser "así de linda", "por vestirme así", "por ser mujer". La gente lo empujaba. Todo fue tan rápido que en Museo Nacional lo sacaron. Me di cuenta: había pasado este suceso en un lapso de 7 minutos. El acoso, la empujada, los ademanes a golpearme... todo. Me dolía la cabeza, pero sobre todo me dolía el cuerpo: aquel que había sido maltratado desde la palabra y la acción"

Otro caso lo reporto Caracol Radio, de la siguiente manera *"El último caso fue denunciado por una joven a través de las redes sociales, ella explica que el hombre se le acercó con un costal en las piernas y se sentó a su lado, poco a poco comenzó a acercarse más y finalmente intentó tocarla. **La mujer denuncia que cuando fue a reaccionar, el hombre sacó un cuchillo y la amenazó.**"* (Caracol Radio, 2019)

A través de redes sociales, varias mujeres han dejado ver que en otras ocasiones esta misma persona habría sido requerida por la Policía y posteriormente dejada en libertad. Es en las mismas redes en donde circulan fotos que comprueban que Pedro Ignacio Díaz, ya ha sido sorprendido en otras ocasiones." (Cursiva y negrilla nuestra)





El acoso sexual es uno de los delitos que generan que las mujeres sientan que Bogotá es una ciudad insegura y mucho más en el transporte público. Muchas guardan silencio, no solo por falta de herramientas efectivas para denunciar, por miedo o por la indignación que provoca sentir la indiferencia de muchos usuarios, que poco se solidarizan con la víctima. Esto sin contar la desconfianza que generan los pocos resultados de la justicia.

Como se puede evidenciar esta conducta ha sido reitera y no cuenta con un plan permanente de choque por parte de la administración distrital. Igualmente, la mayoría de sus víctimas no ha contado con acompañamiento por parte de la empresa de transporte del tercer milenio - Transmilenio s.a.

3.4.3 Concepto Legal de Injuria por Vía de Hecho.

La Ley 599 de 2000 Código Penal Colombiano en su artículo 226, señala que se le aplicara la misma pena prevista en el artículo 220 incurrirá el que por vías de hecho agravie a otra persona.

4. SOPORTE JURÍDICO

4.1 Constitución Política

- Artículo 95: Son deberes de la persona y del ciudadano:
 1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.
(...)
 9. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.
- **Artículo 365:** señala que “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado” y es deber de éste “asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”.

4.2 Leyes

- Ley 336 de 1996. Estatuto General de Transporte.

Artículo 2. La seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del Sector y del Sistema de Transporte.

Artículo 3. Para los efectos pertinentes, en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizar a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo, dándole prioridad a la utilización de medios de transporte masivo. En todo caso, el Estado regulará y vigilará la industria del transporte en los términos previstos en los Artículos 333 y 334 de la Constitución Política.

Artículo 5. El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo.

El servicio privado de transporte es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas, dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas. En tal caso sus equipos propios deberán cumplir con la normatividad establecida por el Ministerio de Transporte. Cuando no se utilicen equipos propios, la contratación del servicio de transporte deberá realizarse con empresas de transporte público legalmente habilitadas en los términos del presente Estatuto.

Artículo 61. Sin perjuicio de las garantías establecidas por las normas pertinentes, las empresas de Transporte Terrestre Automotor podrán constituir Fondos de Responsabilidad como mecanismo complementario para cubrir los riesgos derivados de la prestación del servicio.

Para los efectos pertinentes, el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito continuará rigiéndose por las normas que regulan la materia.

- Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor.

Artículo 5 definió: Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

3.2 DECRETOS

3.2.1 Decretos Nacionales

- Decreto 3109 de 1997. *“Por el cual se reglamenta la habilitación, la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros y la utilización de los recursos de la Nación”*

Artículo 9º.- Previo al inicio de la operación de las empresas de transporte masivo presentarán una póliza de seguro de responsabilidad civil contractual y extracontractual amparando los riesgos de muerte, incapacidad total y permanente, incapacidad temporal, daños a bienes de terceros y gastos médicos y de hospitalización a terceros, sin perjuicio de los demás seguros que se establezcan en la ley y en los términos de referencia o pliegos de condiciones.

3.2.2 Decretos Distritales

- **Decreto 309 de 2009.** *“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.”*

3.3 ACUERDOS DISTRITALES

- **Acuerdo Distrital 638 de 2016.** *“Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo 257 de 2006, se crea el Sector Administrativo de Gestión Jurídica, la Secretaría Jurídica Distrital, se modifican las funciones de la Secretaría General, y se dictan otras disposiciones”*
Artículo 6. Modifíquese el artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006.
d). Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias.

3.4 RESOLUCIONES

3.4.1 Resoluciones Ministerio de Transporte

- **Resolución 4350 de 1998.** *“Por la cual se establece la metodología para la elaboración de los estudios de costos que sirven de base para la fijación de las tarifas del transporte público municipal, distrital y/o metropolitano de pasajeros y/o mixto”.*
Art. 1º—En concordancia con lo establecido en el Decreto-Ley 80 de 1987 y el Decreto 2660 de 1998, las autoridades municipales, distritales y/o metropolitanas competentes, elaborarán los estudios de costos del transporte público dentro de su jurisdicción, los cuales servirán de base para fijar las tarifas que se cobrarán a los usuarios para cada clase de vehículo y en los diferentes niveles de servicio.
Art. 2º—Los estudios se sujetarán a la siguiente estructura de costos:
(...)
1.2.4. Seguros.
1.3. Costos de capital:
1.3.1. Recuperación de capital.
1.3.2. Rentabilidad.

3.4.2 Resoluciones de la Empresa del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.

- **Resolución 563 de 2014.** *“Por medio de la cual se expide el reglamento de la seguridad física del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP”.*
- **Resolución 632 del 27 de octubre de 2015 de Transmilenio s.a.** *“Por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.”*

- **Resolución 374 de 2018 de Transmilenio s.a.** “La Delegación del Defensor en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones”.

3.5 . JURISPRUDENCIA

- **Sentencia C-043 de 1998.** La seguridad en el servicio, particularmente la relacionada con la protección de los usuarios, “constituye prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema de transporte”, la cual en tanto finalidad se ajusta a los mandatos constitucionales contenidos en los artículos 2º, 11, 24, 365 y 366, que imponen al Estado el deber de proteger la vida e integridad de todas las personas residentes en Colombia y garantizar su bienestar general.
- **Sentencia C- 355 de 2003.** los vehículos tienen un efecto en los derechos de terceros y, sobre todo, un resultado concreto en la obtención de **niveles óptimos de seguridad, comodidad y salubridad del espacio público, que no son otra cosa que manifestaciones del interés general** ...” (Subrayado fuera de texto)

4. COMPETENCIA DEL CONCEJO.

Teniendo en cuenta la Constitución y las leyes que regulan el funcionamiento de las corporaciones municipales, encontramos que la competencia del Concejo de Bogotá para expedir un acuerdo relacionado con la regulación de los servicios de transporte se enmarca en los siguientes artículos:

- **Constitución Política de Colombia:**

Artículo 313. *Corresponde a los concejos:*

1. Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio.

- **Decreto- Ley 1421 de 1993:**

Artículo 12. Atribuciones. *Corresponde al Concejo Distrital, de conformidad con la Constitución y la ley:*

1. Dictar las normas necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento de las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito.

19. Dictar normas de tránsito y transporte.

5. IMPACTO FISCAL

De conformidad con lo que establece el artículo 7º de la Ley 819 de 2003, en todo proyecto de ley, ordenanza o acuerdo que ordene gastos deberá hacerse explícito cuál es su impacto fiscal y establecerse su compatibilidad con el marco fiscal de mediano plazo. Para el efecto dispone que en las exposiciones de motivos de los proyectos y en cada una de las ponencias para debate, se deben incluir expresamente los costos fiscales de los mismos y la fuente de ingreso adicional para cubrir los mencionados costos. Al respecto la Corte Constitucional en diversas sentencias ha señalado que los

proyectos deben indicar el impacto fiscal de un proyecto, esta obligación no recae únicamente en los cuerpos colegiados porque es el gobierno quien dispone de los elementos técnicos para estimar los costos fiscales de un proyecto.

Firmas

DIANA MARCELA DIAGO GUAQUETA

Autor (es)

Anexos: N/A

Copia: N/A

Elaboró: Dilmer Obed Nuñez/ Profesional U

Revisó: N/A

6. Referencias bibliográficas.

Universidad Manuela Bltran. (sf). *Servicio al cliente*. Obtenido de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

Caracol Radio. (2019). *Mujer acosada en Transmilenio: "La gente miraba aterrada y el tipo se reía"*. Obtenido de https://caracol.com.co/emisora/2019/06/06/bogota/1559827711_049876.html

DANE. (2018). *Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana*. Bogotá.

El Tiempo. (2019). La noche, el momento más peligroso para las mujeres en Bogotá.

Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la Seguridad Humana. (s.f.). *QUÉ ES LA SEGURIDAD HUMANA*. Obtenido de <https://www.un.org/humansecurity/es/what-is-human-security/>

Las 2 Orillas. (2019). El infierno de acoso y manoseo que viven las mujeres en Transmilenio.

Transmilenio S.A. (2020). *Derechos de los Usuarios*. Obtenido de https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146299/derechos_de_los_usuarios/

Transmilenio SA. (2019). *Informe del primer semestre de gestión defensoria del ciudadano del SITP*. Obtenido de <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146297/defensoria-del-usuario-de-transmilenio/>

file:///C:/Users/mbravo/Downloads/T-SC-004%20Protocolo%20Defensor%20del%20Usuario%20Versi%C3%B3n%201.pd

PROYECTO DE ACUERDO No. 110 DE 2021

PRIMER DEBATE

POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS USUARIO DE TRANSMILENIO

EL CONCEJO DE BOGOTÁ

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales, legales y en especial de las que le confiere el numeral 1 y 25 del artículo 12 del Decreto Ley 1421 de 1993.

ACUERDA.

Artículo 1. La Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A., mantendrá en estaciones, portales, Cades, SuperCades y Centros Comerciales los puntos de personalización y atención al usuario establecidos en los contratos de concesión.

Parágrafo 1. Los puntos de atención al usuario y personalización se encargarán de:

- a. Personalización de la tarjeta Tullave, con el fin que la ciudadanía pueda adquirir los beneficios que trae el medio de pago personalizado.
- b. Recarga de tarjeta.
- c. Venta de tarjeta básica (anónima).
- d. Toma de PQRS, en todos los puntos de personalización se hace recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que la ciudadanía tenga frente a TRANSMILENIO S.A.
- e. Adicional en todos los puntos de personalización se brinda información al usuario como:
 - Bloqueo de la tarjeta Tullave
 - Subsidios a población diferencial
 - Aplicación de beneficios tarifarios
 - Solicitud de reembolso
 - Funcionalidad sobre los dispositivos de recarga automática
 - Otros procedimientos sobre el medio de pago
 - Información sobre las pólizas de responsabilidad civil extracontractual y su procedimiento para reclamar.

Parágrafo 2. Los puntos de atención al usuario y personalización instalados por TRANSMILENIO S.A. deberán contar la información visible a los usuarios y deberán contener un listado de los servicios que presta.

Artículo 2. La Secretaría Distrital de la Mujer en asocio con TRANSMILENIO S.A. continuarán en la promoción de la estrategia de comunicación para la promoción de la Política de Mujeres y Equidad de Género.

Parágrafo: Esta estrategia de comunicación continuará contemplando la visibilización de las rutas de violencias contra las mujeres.

Artículo 3. La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en asocio con TRANSMILENIO S.A., continuará promoviendo y facilitando la denuncia en el Sistema Transmilenio a través de las diferentes herramientas con las que se cuente desde la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para este fin en asocio con la Policía Metropolitana de Bogotá.

Artículo 4. La tarjeta Tullave o cual haga sus funciones deberá contener de manera impresa los derechos de los usuarios y los canales de atención al usuario establecidos por la entidad.

Artículo 5. vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.