

NÚMERO DE INFORME: OCI-2024-055

PROCESO O ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

EQUIPO AUDITOR: Luz Nelly Castañeda Contreras, Contratista Oficina de Control Interno.

OBJETIVOS:

- Evaluar la implementación del Plan Institucional de Participación Ciudadana al interior de TRANSMILENIO S.A.
- Recomendar, de ser procedente, oportunidades de mejora que permitan agregar valor a dicha implementación.

ALCANCE:

El alcance previsto para este seguimiento comprende las actividades realizadas por la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección Técnica de Seguridad y la Dirección de Tic, durante el periodo comprendido desde el 1 de enero al 30 de noviembre de 2024.

CRITERIOS:

- Plan Institucional de Participación Ciudadana 2024 de TRANSMILENIO S.A.

Normativa vigente en materia de participación ciudadana, transparencia y control social.

FORTALEZAS:

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones entregó la información solicitada de manera oportuna y organizada, facilitando el trabajo del auditor. Las actividades

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página 1 de 12

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 111071

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



programadas se ejecutaron conforme al cronograma establecido, alcanzando un cumplimiento del 100%.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Este documento se elaboró con base en el análisis del cronograma y las evidencias suministradas por el área responsable, verificando el cumplimiento de lo dispuesto en el Plan Institucional de Participación Ciudadana 2024, en sus objetivos generales y específicos.

SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS EN EL CRONOGRAMA DEL PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Dentro del citado cronograma se identificaron 20 actividades generales, de las cuales se desprenden 59 específicas, a las cuales se les realizó seguimiento en la ejecución de este trabajo.

Actividad 1	Apoyo Grupos de Interés
% de avance	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	Realizar jornadas de personalización de tarjetas TuLlave
Observación de la OCI	Según verificación de los datos proporcionados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, hasta el 30 de noviembre de 2024 se llevaron a cabo un total de 82 jornadas de personalización de tarjetas en diversas estaciones del Sistema TransMilenio.
Actividad 2	Divulgación
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	Realizar campañas de apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
Observación de la OCI	

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página **2** de **12**

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 110171

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	De acuerdo con la verificación de la información entregada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, al 30 de noviembre de 2024 se realizaron 413 campañas de apropiación del Sistema Transmilenio.
Actividad 3	Audiencias Públicas
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> Participar en la audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad. Participar audiencia pública de otras entidades locales o distritales
Observación de la OCI	De acuerdo con verificación de la información remitida desde la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones, se participó en 4 audiencias públicas.
Actividad 4	Mesa de Trabajo
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	Realizar mesa de trabajo con comunidades
Observación de la OCI	Tras examinar la información proporcionada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se constató que hasta el 30 de noviembre de 2024 se llevaron a cabo un total de 99 mesas de trabajo con las comunidades.
Actividad 5	Reunión
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	Realizar reuniones comunitarias con participación de grupos de interés
Observación de la OCI	De acuerdo con la verificación de la información remitida desde la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de noviembre de 2024, se realizaron 99 reuniones comunitarias con participación de grupos de interés.
Actividad 6	Recorrido
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> Realizar recorridos sociales con el propósito de tener en cuenta la posición de la ciudadanía frente a la situación a evaluar en temas de transporte.

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página 3 de 12

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 111071

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	2. Realizar recorridos técnicos con el fin de verificar la viabilidad de posibles modificaciones del Sistema TransMilenio.
Observación de la OCI	De acuerdo con la verificación de la información proporcionada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2024, se llevaron a cabo 192 recorridos con el objetivo de conocer la percepción de la ciudadanía. Adicionalmente, se realizaron 122 recorridos para evaluar la viabilidad de posibles modificaciones en el sistema
Actividad 7	Pedagogía del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> Realizar jornadas de socialización en colegios Realizar jornadas de socialización en institución educación superior Realizar jornadas de socialización a comunidad Realizar jornadas de socialización a entidad y/o empresa Realizar actividades pedagógicas para niños y niñas - TransMiChiquis
Observación de la OCI	De acuerdo con la verificación de la información proporcionada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se llevaron a cabo 192 recorridos con el objetivo de conocer la percepción de la ciudadanía. Adicionalmente, se realizaron 122 recorridos para evaluar la viabilidad de posibles modificaciones en el sistema
Actividad 8	Protocolo de Cultura ciudadana
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> Diseñar un módulo de formación en Cultura Ciudadana para impactar a la comunidad educativa. Priorizar 5 instituciones educativas para intervención de Cultura Ciudadana. Ejecutar el módulo de formación de Cultura Ciudadana Reconocer las 5 mejores iniciativas en Cultura de pago Implementar en el Sistema TransMilenio las iniciativas académicas en materia de Cultura Ciudadana. - Evasión.
Observación de la OCI	Las actividades relacionadas con el protocolo de cultura ciudadana fueron cumplidas en su totalidad. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitió las evidencias correspondientes que respaldan el diseño y ejecución del módulo de formación en cultura ciudadana, la priorización e intervención en cinco instituciones educativas, la

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página 4 de 12

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 111071

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	implementación de iniciativas académicas en el sistema TransMilenio, y el reconocimiento de las cinco mejores iniciativas en cultura de pago.
Actividad 9	Atención en vía
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> Realizar 4 actividades pedagógicas en el componente Zonal llevando mensajes a los usuarios sobre el Sistema TransMilenio, para fortalecer el canal de atención al Usuario en vía y apropiación del manual del usuario. Implementar 1 estrategia para fomentar el respeto de los espacios y accesos definidos para personas con movilidad reducida, a través de 6 jornadas de sensibilización en una zona de alimentación del Sistema.
Observación de la OCI	Las actividades programadas en el componente de Atención en Vía se ejecutaron en su totalidad. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones presentó evidencias que respaldan la realización de las cuatro actividades pedagógicas dirigidas a usuarios del sistema, fortaleciendo el canal de atención en vía.
Actividad 10	Atención personalizada en punto de la sede administrativa
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	Permanentemente se cuenta con personal dispuesto a orientar, dirigir y recibir las peticiones o sugerencias de los ciudadanos, que prefieren la atención personal a otros medios.
Observación de la OCI	La actividad de atención personalizada en el punto de la sede administrativa se cumplió de manera satisfactoria. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitió evidencias que respaldan la prestación continua y efectiva de este servicio.
Actividad 11	Servicio al Ciudadano
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	Realizar 4 tomas en estaciones y portales, generando acercamiento a usuarios con el fin de escuchar sus peticiones y sugerencias sobre la operación del sistema, enseñar el uso de herramientas virtuales, brindar información sobre trámites y servicios dispuestos para usuarios y generar apropiación del manual del usuario de la Entidad.

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página 5 de 12

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 111071

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Observación de la OCI	<p>Las actividades de Servicio al Ciudadano fueron desarrolladas de manera satisfactoria. Se llevaron a cabo las cuatro tomas programadas en estaciones y portales, logrando un acercamiento efectivo con los usuarios para escuchar sus peticiones y sugerencias sobre la operación del sistema. Además, se impartió capacitación en el uso de herramientas virtuales y se brindó información sobre trámites y servicios disponibles.</p> <p>La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones proporcionó evidencias que respaldan estas acciones, confirmando el cumplimiento de los objetivos planteados y fomentando la apropiación del manual del usuario.</p>
Actividad 12	Responsabilidad Social - Políticas Públicas
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> Realizar jornadas mensuales de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable a jóvenes. Realizar 6 anuales de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable a personas en procesos de superación de habitabilidad en calle. Realizar jornadas mensuales de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable a personas con discapacidad. Realizar 1 jornada anual de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable al pueblo palenquero. Realizar 1 jornada anual de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable al pueblo raizal. Realizar 8 jornadas anuales de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable a la población migrante.
Observación de la OCI	<p>Las actividades correspondientes a Responsabilidad Social y Políticas Públicas se cumplieron de manera integral. Se llevaron a cabo jornadas mensuales de sensibilización dirigidas a jóvenes, personas con discapacidad, y a aquellas en procesos de superación de habitabilidad en calle, cumpliendo con los objetivos previstos.</p> <p>Asimismo, se realizaron las jornadas anuales destinadas al pueblo palenquero y raizal, y se completaron las ocho jornadas anuales dirigidas a la población migrante.</p>

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página **6** de **12**

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 111071

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones presentó evidencias que respaldan la ejecución de estas actividades.
Actividad 13	Intervención de la defensoría del ciudadano de TRANSMILENIO S. A. en espacios de participación ciudadana.
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	Socializar entre la ciudadanía el alcance de la defensoría de TRANSMILENIO S. A. y el Manual del Usuario - los derechos y deberes de la ciudadanía usuaria del sistema, canales de atención, requisitos para presentación de PQRS.
Observación de la OCI	<p>La intervención de la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. en espacios de participación ciudadana se desarrolló de forma exitosa.</p> <p>Se cumplió con la socialización entre la ciudadanía sobre el alcance de la defensoría, el Manual del Usuario, los derechos y deberes de los usuarios, así como los canales de atención y requisitos para la presentación de PQRS. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones aportó evidencias que respaldan estas acciones, confirmando el cumplimiento de los objetivos trazados.</p>
Actividad 14	Dirección de TIC
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> Presentación de los datos abiertos de TRANSMILENIO S. A. - Dirección de TIC Presentación de la aplicación móvil TransMiApp - Dirección de TIC
Observación de la OCI	<p>Las actividades asignadas a la Dirección de TIC fueron ejecutadas de manera satisfactoria. Se realizaron las presentaciones correspondientes a los datos abiertos de TRANSMILENIO S.A. y de la aplicación móvil TransMiApp, cumpliendo con los objetivos establecidos.</p> <p>Las evidencias remitidas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones validan el desarrollo de estas acciones.</p>
Actividad 15	Seguridad ciudadana en el SITP y participación
% de avance:	100%

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página 7 de 12

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 111071

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar el desarrollo y realización de tomas integrales de seguridad en articulación con los diferentes equipos en vía de TRANSMILENIO S.A. 2. Coordinar el desarrollo y realización de megatomas de seguridad en articulación interinstitucional a nivel Distrital y Nacional 3. Realizar acciones de prevención de seguridad ciudadana (sensibilizaciones de tips de seguridad) 4. Acompañar y atender novedades asociadas a la seguridad ciudadana en el Sistema 5. Desarrollar talleres de fortalecimiento técnico en seguridad y convivencia ciudadana en el marco de la Ley 1801 de 2016 y Manual del Usuario a colaboradores del Sistema 6. Coordinar el desarrollo y realización de espacios de diálogo con la ciudadanía, sobre temas de interés en materia de seguridad y convivencia ciudadana en el sistema 7. Retomar la asistencia y participación de Transmilenio en el desarrollo de los Consejos Locales de Seguridad 8. Articular con el equipo de Gestión Social, la conformación de redes apoyo y cuidado en el transporte público masivo 9. Realizar acciones de prevención de violencias basadas en género y acoso sexual callejero
Observación de la OCI	<p>Las actividades relacionadas con seguridad ciudadana en el SITP y participación se ejecutaron de manera integral y efectiva. Se coordinaron y realizaron tomas integrales y megatomas de seguridad, en articulación tanto con equipos internos como interinstitucionales a nivel distrital y nacional. Además, se llevaron a cabo acciones de prevención mediante sensibilizaciones de tips de seguridad y se atendieron novedades asociadas a la seguridad ciudadana en el sistema.</p> <p>Se desarrollaron talleres de fortalecimiento técnico en seguridad y convivencia ciudadana dirigidos a colaboradores. También se organizaron espacios de diálogo con la ciudadanía sobre temas de seguridad y convivencia, se retomó la asistencia en los Consejos Locales de Seguridad, y se articuló con el equipo de Gestión Social para conformar redes de apoyo y cuidado en el transporte público masivo.</p> <p>La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones presentó evidencias que respaldan estas acciones.</p>
Actividad 16	Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana
% de avance:	100%

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página 8 de 12

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: Línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar los casos de violencias basadas en género y acoso sexual callejero que se presenten en el Sistema, activando el rol de primer contacto establecido en el Protocolo de Prevención, Atención y Sanción de las Violencias contra las Mujeres en el espacio y transporte público en Bogotá 2. Desarrollar acciones de cuidado a la salud mental dirigido a usuarios del Sistema 3. Realizar actividades preventivas y de atención en torno al fenómeno de habitabilidad en calle 4. Realizar actividades preventivas y de atención frente a posible vulneración de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes (NNA) 5. Realizar acciones de prevención y control enfocados a la venta informal en el Sistema
Observación de la OCI	<p>Las actividades relacionadas con el enfoque poblacional, diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana fueron ejecutadas de forma satisfactoria. Se llevaron a cabo acciones de prevención de violencias basadas en género y acoso sexual callejero, incluyendo la gestión efectiva de casos mediante la activación del rol de primer contacto establecido en el Protocolo de Prevención, Atención y Sanción de las Violencias contra las Mujeres.</p> <p>Además, se desarrollaron acciones de cuidado a la salud mental para los usuarios del sistema y actividades preventivas enfocadas en atender fenómenos como la habitabilidad en calle y la posible vulneración de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes. También se implementaron medidas de prevención y control dirigidas a la venta informal en el sistema.</p> <p>La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones presentó evidencias que respaldan el cumplimiento integral de estas actividades.</p>
Actividad 17	Evasión y elusión del pago y la participación ciudadana
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevención y pedagogía con comunidades educativas 2. Sensibilización sobre evasión del pago con sector privado - empresas o usuarios del Sistema 3. Jornadas de diálogo en paraderos de zonal y alimentación y talleres de escucha y cartografía social sobre elusión y evasión con comunidades en localidades 4. Participación en escenarios locales o distritales de diálogo ciudadano o rendición de cuentas

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página 9 de 12

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: Línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



	<p>5. Mesas de trabajo con sector privado, comunidades y sector académico para diseñar y promover una iniciativa legislativa frente a la evasión del pago</p>
Observación de la OCI	<p>Las actividades relacionadas con la evasión y elusión del pago y la participación ciudadana se ejecutaron de manera exitosa. Se desarrollaron acciones de prevención y pedagogía dirigidas a comunidades educativas, sensibilización sobre la evasión del pago con el sector privado, y jornadas de diálogo en paraderos zonales y de alimentación, que incluyeron talleres de escucha y cartografía social con comunidades en localidades.</p> <p>Asimismo, se participó en escenarios locales y distritales de diálogo ciudadano y rendición de cuentas. Además, se llevaron a cabo mesas de trabajo con el sector privado, comunidades y el ámbito académico para diseñar y promover una iniciativa legislativa frente a la evasión del pago.</p>
Actividad 18	La participación ciudadana y la prevención de emergencias y contingencias en el SITP
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<p>1. Apoyar con el equipo GCTM las movilizaciones y contingencias que afecten la operación del Sistema, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 053</p> <p>2. Gestionar los casos de salud que se presenten en el Sistema</p> <p>3. Participar en sesiones de Comité de Ayuda Mutua CAM</p> <p>4. Participar en sesiones de Puesto de Mando Unificado PMU y Centro de Operaciones de Emergencias COE, según solicitud de las entidades del SDGR-CC.</p>
Observación de la OCI	<p>Las actividades relacionadas con la participación ciudadana y la prevención de emergencias y contingencias en el SITP fueron cumplidas de manera satisfactoria.</p> <p>La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitió evidencia que demuestra que apoyaron las movilizaciones y contingencias que afectaron la operación del sistema. Asimismo, que se gestionaron oportunamente los casos de salud presentados en el sistema.</p> <p>Adicionalmente, se participó activamente en las sesiones del Comité de Ayuda Mutua (CAM), así como en las del Puesto de Mando Unificado (PMU) y el Centro de Operaciones de Emergencias (COE), de acuerdo con las solicitudes realizadas por las entidades del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC).</p>
Actividad 19	Plan de acción institucional

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página **10** de **12**

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: Línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar e implementar 1 estrategia para el fortalecimiento de los canales de comunicación que emplea el equipo de Gestión Social para la divulgación de información en los territorios. 2. Elaborar e implementar 1 estrategia para el equipo de Gestión Social que promueva el buen trato y la humanización del personal de TRANSMILENIO S. A. en los territorios. 3. Elaborar e implementar 1 estrategia para informar a las comunidades las actividades y los beneficios que el Equipo de Gestión Social realiza o promociona en los territorios de intervención y que impactan su entorno.
Observación de la OCI	<p>Se elaboraron e implementaron las estrategias previstas para fortalecer los canales de comunicación utilizados por el equipo de Gestión Social en la divulgación de información en los territorios.</p> <p>Adicionalmente, remitieron evidencias que demuestran que se diseñaron e implementaron estrategias dirigidas a promover el buen trato y la humanización del personal de TRANSMILENIO S.A. en los territorios, así como para informar a las comunidades sobre las actividades y beneficios desarrollados por el Equipo de Gestión Social que impactan positivamente su entorno.</p>
Actividad 20	Rendición de cuentas
% de avance:	100%
Descripción de las actividades a realizar por las áreas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar y publicar de la Estrategia de Rendición de cuentas de la Entidad 2023 2. Generar una estrategia de comunicación en al menos un canal oficial de comunicaciones de TRANSMILENIO S. A., dirigido a los grupos de interés
Observación de la OCI	<p>Las actividades relacionadas con la rendición de cuentas se llevaron a cabo de manera completa y se encuentra publicado en la dirección:</p> <p>https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153029/65-rendicion-de-cuentas/</p>

OBSERVACIÓN GENERAL

El seguimiento realizado permite concluir que todas las actividades programadas en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2024 se llevaron a cabo satisfactoriamente, cumpliendo en su totalidad los objetivos planteados. Las evidencias

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página 11 de 12

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 111071

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

presentadas respaldan el cumplimiento del 100% de las metas establecidas, demostrando la adecuada gestión y el compromiso de las áreas responsables. No se identificaron desviaciones que afecten los resultados.

Este documento se expide el día 26 de diciembre de 2024, por parte de TRANSMILENIO S.A. y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Nelly Castañeda Contreras, Contratista Oficina de Control Interno.

Informe OCI-2024-055 Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

Página **12** de **12**

R-CI-008 - Mayo de 2021

R-DA-006 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76

Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5

Código postal: 111071

Teléfono: (601) 2203000

Información: Línea (601) 4824304

www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.