

Plan Institucional de **Participación Ciudadana**

PIPC
2025
TRANSMILENIO S.A.

Este es un documento controlado;
una vez se descargue o se imprima
se considera copia no controlada.



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1. <i>General.....</i>	<i>4</i>
1.2. <i>Específicos</i>	<i>4</i>
2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4
3. MARCO TEÓRICO	7
4. DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:	11
4.1. <i>Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG / Índice de Desempeño Institucional.....</i>	<i>11</i>
4.2. <i>Resultados de la medición del Índice Institucional de Participación Ciudadana – IIPC 2023.</i>	<i>13</i>
4.3. <i>Consideraciones en la auditoría interna de seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S. A.</i>	<i>14</i>
4.4. <i>Caracterización grupos de interés</i>	<i>15</i>
5. EJES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	15
5.1. <i>Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones</i>	<i>17</i>
5.2. <i>Dirección de TIC.....</i>	<i>35</i>
5.3. <i>Rendición de cuentas</i>	<i>39</i>
6. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TRANSMILENIO S. A.....	42
6.1. <i>Plan de acción institucional</i>	<i>42</i>
6.2. <i>Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP (Anteriormente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).</i>	<i>43</i>
6.3. <i>Cuadro de Mando Integral.....</i>	<i>44</i>
6.4. <i>Índice Institucional de Participación Ciudadana - IIPC.....</i>	<i>45</i>
6.5. <i>Índice de Desempeño Institucional.</i>	<i>45</i>
6.6. <i>ISO: resultados observatorios ciudadanos 18091 – Veeduría Distrital.....</i>	<i>45</i>
7. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025	47
8. PRESUPUESTO	47
8.1. <i>Información, Comunicación, Atención al Usuario y Cultura Ciudadana en el uso del SITP</i>	<i>48</i>

8.2.	<i>Dirección Técnica de Seguridad</i>	48
8.3.	<i>Dirección de TIC - Gobierno Abierto</i>	49
9.	CRONOGRAMA	49
10.	MONITOREO Y SEGUIMIENTO	49
11.	ANEXOS	50

INDICÉ DE TABLAS

Tabla 1	Resumen de resultados IIPC 2023	14
Tabla 2	Gestores Sociales por localidad	18
Tabla 3	Actividades de Gestión Social	22
Tabla 4	Canales de atención	27
Tabla 5	Fases del Proceso de evaluación	45
Tabla 6	Indicadores ISO	46
Tabla 7	Presupuesto de la Dirección Técnica de Seguridad asociado al PIPC	48
Tabla 8	Presupuesto Dirección de TIC	49

INDICÉ DE GRÁFICAS

Gráfica 1	Comparativos Índice Política de Participación Ciudadana 2022-2023	12
Gráfica 2	¿Para qué se rinde cuentas?	40

INDICÉ DE IMÁGENES

Imagen 1	Modelo de Cultura Ciudadana Equipo T – TRANSMILENIO S. A.	24
Imagen 2	líneas programáticas de Cultura Ciudadana	24

INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S. A. contribuye al desarrollo de la Política Pública de Participación Incidente y al Sistema Distrital de Participación propuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, mediante el desarrollo de actividades en territorio a nivel local y distrital según sea el caso, y en donde la comunidad usuaria del Sistema TransMilenio y la ciudadanía en general hacen parte fundamental de la construcción, desarrollo y apropiación de estos espacios.

Así las cosas, y de cara al cumplimiento de la Política Pública de Participación Ciudadana, TRANSMILENIO S. A. vincula a través de diferentes espacios de participación a los grupos de interés en el proceso de recolección y análisis de información para que, a partir de éstos se puedan identificar las situaciones que les afecta directa o indirectamente, con el único fin de mejorar la experiencia de viaje de la comunidad usuaria del Sistema Integrado Público de la ciudad y por ende, de la gestión de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, este documento describe el plan de acción a implementar en la vigencia 2025 dando continuidad a la estrategia de participación ciudadana de TRANSMILENIO S. A., como un mecanismo que busca aplicar los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

1. OBJETIVOS

1.1. General

Definir e implementar las acciones de la Entidad a desarrollar con los grupos de interés en el marco del Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIPC 2025, acorde a las dimensiones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

1.2. Específicos

- Identificar y articular las acciones institucionales que incluyen o impactan a las comunidades de Bogotá D. C.
- Incorporar los enfoques diferenciales, poblacionales y de género en los procesos participativos, así como en los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Generar en las diferentes dependencias de TRANSMILENIO S. A., mayor compromiso frente al acercamiento con los grupos de interés de la Entidad.
- Comunicar a la ciudadanía los espacios que tiene la Entidad o en los que participa al interior de las localidades para atención y promoción de la participación.
- Desarrollar actividades que promuevan la inclusión de los grupos de interés en los ejercicios de control social que permitan la participación ciudadana.

2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Ley 134 de 1994: por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 489 de 1998: modificado por art. 133 de Ley 1753 de 2015 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: modificado por Decreto 403 de 2020: por el cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1145 de 2007: por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1171 de 2007: por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.
- Ley 1474 de 2011: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- Ley 1581 de 2012: por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1618 de 2013: por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014: modificado por Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015: por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 2623 de 2009 derogado parcialmente Decreto 1002 de 2022: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 2641 de 2012 derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015: por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 767 de 2022: por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del Título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto único reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto Distrital 497 de 2023: por el cual se adopta el Plan de Movilidad Sostenible y Segura - PMSS - para Bogotá Distrito Capital y se dictan otras disposiciones
- Decreto Distrital 606 de 2023: por medio del cual se actualiza el Sistema Distrital de Participación Ciudadana del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 053 de 2007: por el cual se reglamenta el Artículo No. 4 del Acuerdo 142 del 10 de marzo de 2005, expedido por el Concejo de Bogotá D. C.
- 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 477 de 2023: por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones
- Decreto 086 de 2012: por medio del cual se ordena convocar a los Comités de Desarrollo y Control Social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá Distrito Capital.
- Decreto 197 de 2014: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C.
- Decreto 847 de 2019: por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 477 de 2023: por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo Distrital 131 de 2004: por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus Localidades y Entidades Descentralizadas, y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 380 de 2009: por el cual se establecen informes de Rendición de Cuentas de la gestión contractual y administrativa de las entidades públicas y localidades.
- Acuerdo Distrital 142 de 2005: por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 239 de 2006: por medio del cual se organiza el control social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital.
- Acuerdo 04 de 2023: por el cual se modifica la estructura Organizacional y las Funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S. A. y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 05 de 2024: por el cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S. A. para el periodo 2024- 2028.
- Resolución 1519 de 2020. por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos

materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

- CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Guía para el aprovechamiento y uso de datos abiertos en Colombia. 2021, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3. MARCO TEÓRICO

La Constitución política de Colombia en su ARTICULO 2º promulga que “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”¹; con esto se entiende que efectivamente el estado social de derecho es el imperativo que debe permear los organismos de gobierno.

TRANSMILENIO S. A. se alinea con este imperativo a través de su visión para 2028, que busca “ser orgullo de los bogotanos y colombianos por prestar un servicio de transporte público confiable, inteligente e innovador, centrado en las necesidades de los usuarios”² que pretende aumentar la satisfacción de las necesidades de los usuarios develando la confianza en las diferentes formas que tiene la entidad para garantizar la participación. Diría Max Neff: “La participación es el proceso mediante el cual las personas se involucran en la toma de decisiones y en la búsqueda de soluciones para satisfacer sus necesidades”.³

En ese sentido, es importante reconocer que desde la Política Pública de Participación Incidente, TRANSMILENIO S. A. contribuye a la preservación de derechos fundamentales posibilitando que la ciudadanía tenga contacto directo con las decisiones públicas que afectan su vida cotidiana.

De acuerdo con la última encuesta para medir los niveles de confianza, orgullo y apropiación en doce estaciones de las troncales Américas, calle 80, y carreras Séptima y Décima, el 85 % de las personas cree que el TransMilenio es parte fundamental de la cultura bogotana. Lo que permite ver el impacto del sistema en la ciudad; resaltando así la importancia y necesidad de la participación incidente, para el alcance de su visión.

¹ Constitución Política de Colombia (1991). Colombia.

² www.transmilenio.gov.co

³ Desarrollo a escala humana, 1993. Max Neff



**PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA -
2025
Versión 0**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

Ahora bien, la Política Pública de Participación Incidente (PPPI) del Distrito Capital 2023 – 2034, establece la adopción de esta Política por parte de las Entidades con el fin de fortalecer el ejercicio del derecho de participación ciudadana en Bogotá en procura de alcanzar incidencia en los asuntos públicos a través del mejoramiento de las condiciones de gobernanza, estructura institucional y las competencias ciudadanas⁴, de esta manera, TRANSMILENIO S. A. en su compromiso con la ciudadanía y considerando la participación como eje fundamental, implementa el PIPC a fin de dar cumplimiento a los objetivos de la 3ª dimensión correspondiente a la gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y así facilitar y promover la efectiva participación Ciudadana.

Adicionalmente, como entidad vinculada a la Secretaría Distrital de Movilidad, gestiona la corresponsabilidad en el cumplimiento de compromisos en Políticas Públicas del Distrito, en el marco de los enfoques poblacionales, de género y diferenciales, que se entienden como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales de una población.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la guía para la formulación e implementación de Políticas Públicas en el Distrito⁵, las cuales son definidas como instrumentos de planeación, con visión de largo plazo orientados a la acción para lograr objetivos prioritarios y abordar las necesidades más importantes de la ciudad.

El Decreto 477 de 2023 también establece en su artículo 4, la orientación de la PPPI a través de enfoques. El abordaje de los enfoques es una oportunidad para el fortalecimiento de la gestión pública, en la que se amplían los grados de flexibilidad y niveles de apertura y adaptación a cambios y nuevas realidades. Permite además la resignificación de los procesos propios de la gestión institucional para que la toma de decisiones tenga una mirada integral y sistémica de la realidad. De acuerdo con lo anterior, el abordaje de los enfoques será comprendido bajo los derechos humanos, que recogen los lineamientos plasmados en la declaración hacia un entendimiento común de las Naciones Unidas⁶.

Con la participación de la entidad en las políticas públicas se pretende prestar un servicio amable y efectivo a la ciudadanía reconociendo sus necesidades, particularidades y

⁴ Decreto 477 de 2023. Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones

⁵ <https://www.sdp.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/guia-la-formulacion-de-politicas-publicas-del-distrito-capital>

⁶ ONU, 2003



**PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA -
2025
Versión 0**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

dinámicas, aportando de esta manera a la gestión Distrital, que busca superar la segregación, facilitar y promover el pleno goce de los derechos de quienes habitan y transitan Bogotá en el marco de los mandatos internacionales y nacionales. Logrando que los funcionarios, funcionarias y contratistas de la administración Distrital, salgan de sus oficinas al territorio para atender de forma directa los problemas de la gente para escuchar, entender y actuar.

Lo anterior, permite tener un acercamiento a la comprensión de la ciudadanía y su pluralismo, de la cual Hannah Arendt (2006) diría: se requiere de dos dimensiones interrelacionadas: Espacio de expresión y mundo común, para decir que: “La reactivación de la ciudadanía en el mundo moderno depende de la recuperación de un mundo compartido y común y de la creación de espacios de apariencia en los cuales los individuos puedan revelar sus identidades y establecer relaciones de reciprocidad y solidaridad”⁷. Preservando así el derecho fundamental a la participación.

En ese sentido para el programa “Bogotá camina segura”, será necesaria una buena gestión del espacio público, entendido este como una oportunidad donde se concentra según Jürgen Habermas: “la posibilidad de intercambio de ideas con el conocimiento permanente de la realidad pública”⁸. Entonces ir a los territorios, con base en lo cotidiano, a través de acciones itinerantes es como diría Espinoza (1999) “la ampliación paulatina del espacio público como hábitat común de dependencias y entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil”, reconociendo así lo político que hay en las relaciones humanas.

Es entonces cuando contemplar la importancia de las relaciones humanas permite concluir que fortalecerlas contribuye al desarrollo de lo político y la ciudadanía y su pluralidad, de allí que el respeto y la humanización sean pilares dentro de las acciones institucionales. Arendt citada por Quintero (2021), en tal sentido, realiza una reflexión importante sobre la soledad que permite dilucidar tan solo un poco lo que la ciudadanía representa para la realización de lo político, reconociendo que el hombre no puede considerar el estar solo y el sistema TransMilenio es un espacio público en el que los ciudadanos son públicos y aportan a la construcción de identidad del otro, para portar a su potencial humano y la preservación de sus derechos.

Esa realización depende del considerarse en dependencia de otros hombres, en tal sentido que, en la soledad, no se puede realizar construcciones, por lo que se necesita del

⁷ Arendt, H. (2009). La condición Humana. Editorial Paidós

⁸ Habermas, J. (2006). Political Communication in Media Society: Does Democracy Still Enjoy an Epistemic Dimension? The Impact of Normative Theory on Empirical Research. Communication Theory, 411-426



PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA -
2025
Versión 0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

mundo habitado para poder entablar acciones políticas. En consecuencia, surge la corresponsabilidad, la cual es definida por la RAE como: “la responsabilidad compartida”⁹, pues no solo humaniza al otro, al reconocerlo, sino también al espacio en el que se interactúa, es por ello por lo que la corresponsabilidad es también apropiación.

Para dar alcance a este propósito, es importante fortalecer los canales de comunicación y acercarse al instrumento valioso que puede ser la comunicación para el desarrollo; pues se requiere una estrategia de intervención y, esta puede ser la forma en que la reducción de las brechas de la información se presenta y conjugue intereses comunes, propios de la participación ciudadana.

Por consiguiente, Cadavid (2014) afirma que: “la comunicación para el desarrollo ubica a la comunicación en función de un modelo, como un instrumento”¹⁰ de ahí, que hacer uso adecuado de la comunicación para el desarrollo, permite, además del nacimiento de un dialogo y una participación efectiva entre las comunidades y las entidades, la generación de una oferta de servicios en concordancia con la demanda, donde el compromiso por hallar una oferta adecuada es la clave para el surgimiento de un usuario que entiende su rol cuando se encuentra en el ámbito público.

En concordancia con ello, y como un gran aporte a la participación ciudadana, TRANSMILENIO S. A. cuenta con el equipo de Gestión Social, el cual es una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización, pedagogía y sensibilización que buscan fortalecer la participación y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia.

A través del componente de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S. A. se articula con el área social de las entidades adscritas y vinculadas al Sector Movilidad, además de apoyar a otros sectores de Gobierno, sirviendo como facilitador para atender requerimientos que trascienden el escenario directo de intervención de la Entidad.

Las y los Profesionales de Gestión Social, de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, cuentan con capacidad para coordinar, negociar y mediar tanto dentro de la organización como fuera de ella; el profesional es el encargado de establecer espacios de participación ciudadana a través de la convocatoria efectiva de comunidades,

⁹ Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23ª ed., [versión 23.6 en línea]. <https://dle.rae.es> [22/03/2023]

¹⁰ Cadavid, Amparo. (2014): Pensar desde la experiencia, https://www.academia.edu/20047785/Pensar_desde_la_experiencia

organizaciones sociales y referentes comunales, además de la interlocución con las Entidades Distritales que tienen asentamiento en las diferentes localidades.

Por otro lado, y desde el componente de Responsabilidad Social de la misma Subgerencia, se aporta a la articulación de acciones intra e interinstitucional con el propósito de contribuir a la sostenibilidad institucional con un enfoque de derechos, fortaleciendo la confianza y participación de los grupos de valor, trascendiendo las expectativas que estos tienen frente a la misión de TRANSMILENIO S. A.

La estrategia de Responsabilidad Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S. A. desarrolla actividades que parten desde la misionalidad de la entidad y que le aportan a la construcción integral de ciudad a partir de las realidades, situaciones y necesidades sociales con el fin de mejorar la experiencia de la comunidad usuaria en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público desde un enfoque de género, diferencial y poblacional.

En conclusión, la participación es eje fundamental de la actuación de la entidad, pues, converge con los fines de la ciudad y sus políticas en garantía de los derechos fundamentales consagrados en la constitución política, lo que repercute en un desarrollo recíproco y coherente de las condiciones aptas para el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo del potencial humano.

4. DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Frente a la fase de diagnóstico de la participación ciudadana de TRANSMILENIO S. A., en este apartado se incluirán 4 ítem y la caracterización de los grupos de interés:

4.1. Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG / Índice de Desempeño Institucional

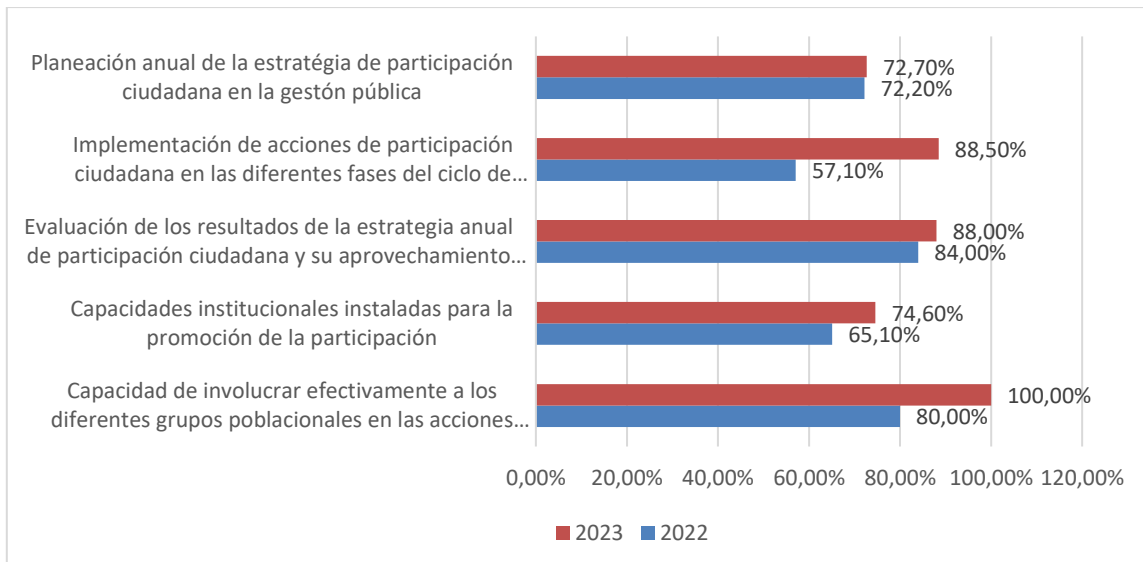
Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es el marco de referencia que tienen las entidades públicas para llevar a cabo sus procesos de gestión institucional, cuyos lineamientos se han emitido a través de las políticas de gestión y desempeño previstas en el Decreto 1083 de 2015 y sus respectivas modificaciones al respecto. MIPG cuenta con una metodología de medición cuyo resultado se refleja en el Índice de Desempeño Institucional (IDI), resultado que busca brindar insumos para que las entidades puedan establecer un diagnóstico de sus fortalezas y debilidades en materia de gestión y desempeño institucional, realizar un ejercicio de retroalimentación y llevar el registro año a año de sus avances, para cumplir de manera efectiva con los objetivos

propuestos por dicho modelo.

TRANSMILENIO S. A. obtuvo un IDI del 87,4% (resultado vigencia evaluada 2023) incrementando en 4 puntos la calificación en comparación con la medición del 2022 cuyo resultado fue de 82,8%, demostrando así un mejoramiento en la implementación de las políticas públicas que soportan este modelo.

En relación con la Política de Participación Ciudadana, TRANSMILENIO S. A. subió su calificación pasando de 77% (medición 2022) a 84,6% (medición 2023) lo que muestra mejora en los índices que fueron evaluados y que se muestran a continuación:

Gráfica 1 Comparativos Índice Política de Participación Ciudadana 2022-2023



Fuente: Información tomada del DAFP correspondiente al IDI – FURAG (2022 - 2023)

Teniendo en cuenta lo anterior, para la vigencia 2025 la entidad seguirá implementando acciones tendientes a:

- a - Mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto de la normativa vigente.
- b - Facilitar los ejercicios de control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas.
- c - Cumplir las estrategias planteadas en materia de participación ciudadana.

4.2. Resultados de la medición del Índice Institucional de Participación Ciudadana – IIPC 2023

El Índice Institucional de Participación Ciudadana – IIPC mide la manera en que las entidades cumplen su rol de promoción, apoyo y fortalecimiento de esta, a través de la noción que tienen las entidades, los arreglos institucionales y la gestión que realizan para llevar a cabo los procesos de participación ciudadana, y constituye un instrumento de seguimiento y control a la garantía del derecho a la Participación Ciudadana desde la perspectiva institucional¹¹.

Este mecanismo de medición se compone de cuatro dimensiones:

- Noción de la Participación Ciudadana (Este enfoque configura un código común de lenguaje y comportamiento ante la ciudadanía que debe ser compartido por todas las entidades gubernamentales).
- Diseño Institucional (La manera en que se disponen los recursos de la entidad (humanos, económicos, técnicos, normativos, de información y comunicación, etc.), en el marco de una visión estratégica de la participación ciudadana, para lograr la incidencia en los niveles de eficiencia y efectividad en bienes, servicios y resultados de la gestión pública).
- La Articulación con otras Entidades (Define el rol de la entidad en espacios de articulación institucional y comunicación con otras entidades, definiendo una línea de conducta en materia de articulación interinstitucional).
- La Gestión de la Participación (hace referencia a todos aquellos programas y proyectos de la entidad para promover la participación ciudadana, el acceso ciudadano a la información pública de la entidad, el relacionamiento con los espacios de participación y la promoción de la participación ciudadana digital).

El cálculo de este índice establece un ranking que permite la comparación entre las entidades y que se generen estímulos para mejorar la gestión de la participación en la ciudad. A continuación, se muestran los resultados obtenidos por TRANSMILENIO S. A. para la vigencia 2023 (aclarando que, por disposición de la Veeduría Distrital, no se realizó esta medición durante el 2024):

¹¹ https://veeduria-distrital.micolombiadigital.gov.co/sites/veeduria-distrital/content/files/000390/19469_resultados-iipc-2021-primer-medicion.pdf

Tabla 1 Resumen de resultados IIPC 2023

Nombre de la entidad	Resultado por dimensión.
Dimensión 1. Noción de la participación ciudadana	15,51%
Dimensión 2. Diseño institucional para la participación ciudadana	18,47%
Dimensión 3. Articulación con otras entidades para la participación ciudadana	19,77%
Dimensión 4. Gestión de la participación ciudadana	17,43%
IIPC 2023 estimación	71,18%

Fuente: Veeduría Distrital.

La tabla anterior, evidencia el aumento de la puntuación obtenida, pasando de 61,52% de 2022 a 71,18% en la vigencia 2023. También por parte de la Veeduría Distrital, se instó a fortalecer el proceso institucional de participación, en aras de no sólo subir puntaje para la evaluación del IIPC 2024, sino para fortalecer los lazos de confianza con las comunidades.

4.3. Consideraciones en la auditoría interna de seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S. A.

En la vigencia 2024, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S. A., del cual se desprende el informe OCI-2024-055¹², que tuvo los siguientes 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.

El informe permite evidenciar que en el cronograma del PIPC 2024 se identificaron 20 actividades generales con 59 acciones específicas a las cuales se les realizó seguimiento en la ejecución y, como observación general concluye 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 presentadas respaldan el cumplimiento del 100% de las metas establecidas,

¹² <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153872/informes-de-cumplimiento-control-interno/>

demostrando la adecuada gestión y el compromiso de las dependencias responsables. No se identificaron desviaciones que afecten los resultados”.

Dado lo anterior, este ejercicio institucional para la vigencia 2025 parte de las buenas prácticas del año 2024 junto con la autogestión de nuevos elementos que permitan el fortalecimiento de la participación ciudadana en las acciones de TRANSMILENIO S. A.

4.4. Caracterización grupos de interés

Se presenta la caracterización de usuarios de las dependencias de la Entidad que hacen parte de este PIPC, con la identificación de características e intereses de los grupos de interés y de valor con el fin de hacer más efectiva la comunicación, promover la participación y la transparencia (documento anexo 1).

5. EJES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Finalizando la vigencia 2024, se realizó el alistamiento institucional para la elaboración del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025, de acuerdo con los pasos presentados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:

- Identificación de potenciales espacios de participación con las dependencias de la entidad y conformación del equipo de trabajo.

Se identifica que las dependencias involucradas para el PIPC son:

a - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones:

- Gestión Social.
- Responsabilidad Social.
- Servicio al Ciudadano.
- Atención en Vía.
- Cultura Ciudadana.
- Comunicación Externa

b - Oficina Asesora de Planeación.

c - Dirección Técnica de Seguridad.

d - Dirección de TIC.

Una vez definido el equipo de trabajo con las diferentes dependencias de la Entidad,

se realizó un ejercicio de retroalimentación frente al PIPC 2024, donde se observó que desde las dependencias consideran que:

- El PIPC aporta en sus dependencias con: actualización (mantenerse actualizados frente a las necesidades ciudadanas), transferencia de conocimiento, información, implica retos, cumplimiento, relacionamiento ciudadano y participación diferencial.
- El PIPC promueve la participación de los usuarios en las actividades de la entidad escuchando sus propuestas, atendiendo sus necesidades, generando espacios / acercamiento y mayor compromiso hacia la ciudadanía.
- Que para hacer más efectiva la participación ciudadana, desde las dependencias se debe tener en cuenta acciones como: escucha, generar capacitaciones activas, tener procedimientos internos bien definidos y mantener comunicación fluida al interior de los equipos.
- Es necesario reforzar o ajustar la planeación de actividades para la vigencia 2025.
- El aprendizaje que deja este proceso de participación institucional es:
 - La definición de temas estratégicos de frente a la ciudadanía.
 - La necesidad de mejorar planeación.
 - Nueva perspectiva de la comunicación con la ciudadanía.
 - La relevancia de la articulación institucional.
- Definición de canales y actividades: se definen las acciones a adelantar para integrar a la ciudadanía:
 - Canales:
 - Virtuales:
 - Redes sociales.
 - Plataformas.
 - Página web.
 - WhatsApp.
 - Presenciales:
 - Punto de atención a usuarios en sede de la Entidad.

- Localidades.
 - Portales.
 - Estaciones.
 - Otros.
- Actividades:
- Publicación y socialización del PIPC a los grupos de interés.
 - Desarrollo de las acciones institucionales con los grupos de interés.
 - Recepción y consolidación de observaciones de la ciudadanía ante las acciones del PIPC.

En TRANSMILENIO S. A., la participación ciudadana se ejecuta a través de los siguientes ejes adelantados por las dependencias que se relacionan:

5.1. Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

5.1.1. Gestión Social

La Gestión Social es una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización y sensibilización que buscan fortalecer la participación y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia.

A través del componente de Gestión Social, TRANSMILENIO S. A. se articula con el área social de las entidades adscritas y vinculadas al Sector Movilidad, además de apoyar a otros sectores de Gobierno, sirviendo como facilitador para atender requerimientos que trascienden el escenario directo de intervención de la Entidad.

Actualmente el equipo de Gestión Social está conformado por 23 profesionales y 2 apoyos, además del equipo de TransMiChiquis. En la siguiente tabla se presentan los datos de contactos principales por cada una de las localidades o proyectos:

Tabla 2 Gestores Sociales por localidad

Localidad	Nombre	Correo electrónico de contacto
Usaquén	Eliana Marcela Guerrero	eliana.guerrero@transmilenio.gov.co
Chapinero	Jeysson Párraga Silva	jeysson.parraga@transmilenio.gov.co
Santa Fe / La Candelaria	Dennis William Bermúdez	william.bermudez@transmilenio.gov.co
San Cristóbal	Luis David Tapia	luis.tapia@transmilenio.gov.co
Usme	Stefanny Lisdey Márquez	stefanny.marquez@transmilenio.gov.co
Tunjuelito	Martha Constanza Vargas	martha.vargas@transmilenio.gov.co
Bosa	Jesica Beatriz Cedeno	jesica.cedeno@transmilenio.gov.co
Kennedy	Edith Johanna Castiblanco	edith.castiblanco@transmilenio.gov.co
Fontibón, Soacha	Vivian Peña Vinchira	vivian.vinchira@transmilenio.gov.co
Engativá	Oscar Saúl Santana	oscar.santana@transmilenio.gov.co
Teusaquillo	Nancy Loreley Velandia	nancy.velandia@transmilenio.gov.co
Los Mártires	Jorge Enrique Osorio	jorge.osorio@transmilenio.gov.co
Suba	Clara Consuelo García	clara.garcia@transmilenio.gov.co
Barrios Unidos	Carlos Alberto Vargas	carlos.vargas@transmilenio.gov.co
Antonio Nariño	Jorge Enrique Osorio	jorge.osorio@transmilenio.gov.co
Puente Aranda	Mónica Piedad Ramos	monica.ramos@transmilenio.gov.co
Rafael Uribe Uribe	Paulo Nelson Matamoros	paulo.matamoros@transmilenio.gov.co
Ciudad Bolívar	Rubén Felipe Sánchez	ruben.sanchez@transmilenio.gov.co
TransMiCable	Elizabeth Pacavita Tascón	elizabeht.pacavita@transmilenio.gov.co
Proyecto Av. 68	Juan Pablo Bernal	juan.bernal@transmilenio.gov.co
Universidades / Metro	Claudia Liliana Mahecha	claudia.mahecha@transmilenio.gov.co
TransMiChiquis	María Fernanda Quintero	maria.quintero@transmilenio.gov.co

Fuente: Elaborado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S. A., según la distribución interna por localidades.

El Manual de Gestión Social de la Entidad con código M-SC-001 ([vínculo: para ver el manual](#)), establece tres líneas de intervención con los parámetros generales para el

desarrollo de las acciones y describe el que hacer de las y los profesionales de Gestión Social de TRANSMILENIO S. A. en el territorio.

a) Línea de Información

A partir del ejercicio descentralizado con el que cuenta TRANSMILENIO S. A. en las diferentes localidades del Distrito, se considera fundamental la construcción y planeación del trabajo en territorio, el cual incluye una Línea de Información definida y estructurada por la Entidad.

Siendo así, y con el propósito de transmitir a la ciudadanía temas relacionados con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S. A., se tiene definida una línea de comunicación que apunta a reducir las brechas de información para orientar, multiplicar y promover dichos contenidos entre la ciudadanía de manera oportuna, eficiente, eficaz y efectiva.

b) Línea de Participación Ciudadana

Para TRANSMILENIO S. A., generar procesos de participación ciudadana, no solo se constituye en un deber establecido como parte de la Gestión Pública, sino que representa, la posibilidad de vincular de manera activa a la ciudadanía en escenarios que permiten construir una relación de confianza entre el Sistema y la Comunidad usuaria.

Para cumplir con este propósito, el equipo de Gestión Social implementa, en el marco de esta línea una serie de actividades a través de las cuales promueve y garantiza el diálogo con la comunidad, posibilitando el abordaje de temas de interés relacionados con el Sistema de Transporte y la gestión de sus inquietudes y requerimientos. Cabe señalar que las situaciones discutidas en estos espacios de interlocución favorecen la construcción de consensos y se convierten para TRANSMILENIO S. A. en retos y oportunidades para el planteamiento de acciones y medidas que redundan en beneficio de los principales actores del sistema y la comunidad usuaria.

Los grupos de actores seleccionados son convocados al proceso participativo, teniendo en cuenta dinámicas, labores, hábitos, etc.; la o el profesional de Gestión Social define los detalles, horarios, sitios y organización de los encuentros para facilitar la participación. Esta fase de convocatoria puede hacerse a través de diferentes canales: piezas informativas, virtual o de manera telefónica. Para este momento, la entidad debe evaluar la disponibilidad de los recursos que se requieren, así como el tiempo del que se dispone para el desarrollo del ejercicio.

Definición de los objetivos del proceso participativo:

El o la profesional de Gestión Social define y prioriza los temas de interés o situación a exponer con las y los actores involucrados; junto con ellos, establece el alcance del proceso para la democratización de la información promoviendo la participación, el respeto, la confianza, la verdad y el conocimiento. De ser viable, se debe acordar con los participantes la agenda de trabajo.

Identificación de los grupos de interés:

Cada profesional de Gestión Social aclara previamente cuales son las y los actores de su territorio convocados a participar en el proceso; tales actores se agrupan según características, considerando intereses, necesidades, iniciativas o expectativas. Dentro del mapa de actores se consideran: líderes y lideresas sociales, organizaciones culturales, gremios, organizaciones no gubernamentales, instancias de participación, entidades públicas entre otros.

Es importante señalar, que el mapa de actores debe contar con representación de diversos sectores poblacionales, generar inclusión sin importar afinidades políticas, edad, orientación sexual, condición socioeconómica o contexto religioso.

La caracterización de grupos de interés identificados para gestión social se presenta en el Anexo 1 del presente documento.

Resultados del proceso Participativo:

Una vez logrado el resultado del proceso, especialmente en lo que tiene que ver con requerimientos de carácter técnico; por ejemplo: la reubicación de un paradero, la modificación del trazado de una ruta, entre otros, el o la profesional de Gestión Social comunica a la ciudadanía y adelanta las acciones de divulgación necesarias para que el grupo de interés involucrado se entere del resultado; lo anterior, con el fin de promover nuevos aportes y hacer transparente el proceso de participación, aumentando de esta manera el nivel de confianza de la ciudadanía con la entidad y generando motivación para vincularse a nuevos ejercicios de incidencia comunitaria.

c) Línea de Pedagogía

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S. A. se adelantan estrategias encaminadas a fomentar las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad; buscando

la corresponsabilidad y autorregulación por parte de la comunidad usuaria y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.

Así, se llevan a cabo actividades pedagógicas dirigidas a diferentes grupos de interés con el fin de dar a conocer qué es y cómo funciona el Sistema de Transporte Público de la ciudad y, además, fomentar prácticas que aporten al buen uso y comportamientos afines con la Cultura Ciudadana como aquel elemento que crea vínculos entre las personas, que hace que se reconozcan y se identifiquen como corresponsables de la vida en la ciudad y su cotidianidad.

Herramientas Pedagógicas:

Como instrumento para favorecer la motivación y el aprendizaje en los participantes se han desarrollado diferentes juegos lúdico-pedagógicos que orientan y fortalecen los conceptos:

- Cartilla didáctica “Yo viajo en TransMi”
- Cartilla didáctica “Callejeando en el Tiempo, un viaje por la capital”
- TransMi Vagón.
- Juegos de piso (concéntrese, mar de letras,)
- TransMiChiquis: actividades lúdico-pedagógicas que buscan cultivar competencias ciudadanas en todos los ciclos vitales (ciclo de educación inicial, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y personas mayores) creando sentido de pertenencia y empatía hacia el Sistema Integrado de Transporte Público.

La estrategia TransMiChiquis tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TransMilenio en todos sus componentes, de tal manera, que permita a la población atendida comprender mejor la ciudad a partir de sus dinámicas de movilidad, vinculándolos como parte fundamental de aquella y, ante todo, le permite a la población objetivo sentir a TRANSMILENIO S. A. como parte de su contexto y experiencia cotidiana, cada vez más amable y cercana, en la medida en que todos pueden y deben participar en la óptima transformación del Sistema.

A continuación, se relacionan las actividades de cada una de las líneas:

Tabla 3 Actividades de Gestión Social

Línea de intervención	Tipo de actividad	Descripción de la actividad
Información	Servicios y atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización de tarjetas Tullave. • Ferias locales o distritales. • Intervenciones culturales o de apropiación. • Acompañamiento a medios de comunicación, organizaciones o grupos diplomáticos. • Atención a usuarios en punto físico local. • Apoyo a eventos o actividades de la entidad.
Información	Seguimiento a bloqueos, marchas o contingencias	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a bloqueos. • Seguimiento a marchas. • Seguimiento a contingencias.
Información	Sistema de alertas tempranas	SAT
Información	Divulgación de modificaciones operacionales	No aplica
Participación	Audiencias públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública de rendición de cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital. • Audiencia pública de otras entidades locales o distritales. • Cabildos locales o distritales.
Participación	Mesa de trabajo	No aplica
Participación	Reunión	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión comunitaria. • Reunión interinstitucional.
Participación	Recorrido	<ul style="list-style-type: none"> • Recorrido social. • Recorrido técnico (ingeniero). • Visita Técnica.
Pedagogía	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización en colegios. • Socialización o intervención en institución educación superior. • Socialización a comunidad. • Socialización o intervención a entidad o empresa. • TransMiChiquis.

Fuente: Manual de Gestión Social con código M-SC-001 de TRANSMILENIO S. A.

5.1.2. Cultura Ciudadana

a) Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T

Objetivo general de la estrategia Equipo T 2020-2024

El “Equipo T” es la plataforma estratégica de comunicación, formación y cultura ciudadana de TRANSMILENIO S. A., que promueve una mejor movilidad y calidad de vida para los diversos actores que hacen parte del sistema de transporte público de Bogotá. La estrategia Equipo T se diseñó con base en los lineamientos y la metodología de la Dirección de Cultura Ciudadana de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, ente rector del Distrito en esta materia.

La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T 2020-2024, tiene como propósito: Fomentar la confianza, el respeto de las normas, la solidaridad entre los usuarios; así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad. Buscando la corresponsabilidad, la auto y mutua regulación amable por parte de los usuarios, y la humanización, la satisfacción con la experiencia de viaje, y la certidumbre en las interacciones con el Sistema.

Valores del Equipo T

- Coherencia y liderazgo con el ejemplo: El Equipo T fomenta la coherencia, la integridad y el fomento del liderazgo desde el interior de las organizaciones que conforman el Sistema.
- Cuidado y valoración de la vía y de lo público: Promueve el sentido de pertenencia y la apropiación de los ciudadanos hacia el Sistema TransMilenio como un bien público. Busca que los ciudadanos comprendan el Sistema de Transporte Público como un elemento integrador de la ciudad, que genera identidad y orgullo.
- Buenas prácticas en el cumplimiento de normas: promueve la concientización de los ciudadanos frente a los derechos y deberes que deben tener en cuenta para el uso, cuidado y disfrute del Sistema de Transporte Público.
- Prosocialidad - Respeto por el otro (empatía, solidaridad y confianza): busca que los ciudadanos sean conscientes de su rol como agentes de cambio. Promueve que los ciudadanos se pongan en el lugar del otro dentro del Sistema de Transporte Público para mejorar la convivencia.

Enfoque de la Estrategia Equipo T

Imagen 1 Modelo de Cultura Ciudadana Equipo T – TRANSMILENIO S. A.

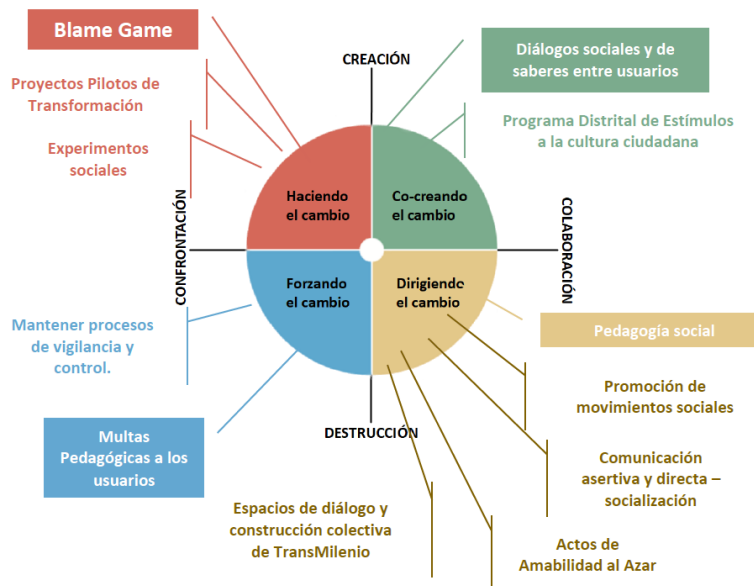


Fuente: Protocolo de cultura ciudadana de TRANSMILENIO S. A. con código T-SC-007

Con base en el modelo sistémico de Steve Waddell, se estructuraron las líneas programáticas de la Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T

Líneas programáticas

Imagen 2 líneas programáticas de Cultura Ciudadana



Fuente: Modelo tomado y adaptado de Steve Waddell

Con base en el modelo de cambio sistémico de Steve Waddell se estructuraron las líneas programáticas de la “Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T”.

Dirigiendo el cambio: Contempla estrategias pedagógicas, que buscan generar apropiación social por el Sistema de Transporte público de la Ciudad, promoviendo su valoración como bien público.

Haciendo el Cambio: Esta línea responde a la ejecución de acciones y proyectos visibles al alto impacto, que se enfoquen en la transformación de la experiencia de viaje en el Sistema.

Co- Creando el Cambio: Las acciones de esta línea responden al reconocimiento de la ciudadanía como agente activo en la transformación cultural del Sistema. Se propician espacios que permiten visibilizar el liderazgo y la gestión de los usuarios, con el ánimo de continuar promoviendo la corresponsabilidad en el sistema de Transporte Público.

Forzando el Cambio: Las acciones de esta línea responden al reconocimiento de la ciudadanía como agente activo en la transformación cultural del Sistema. Se propician espacios que permiten visibilizar el liderazgo y la gestión de los usuarios, con el ánimo de continuar promoviendo la corresponsabilidad en el sistema de Transporte Público.

5.1.3. Atención en Vía

El componente de Atención en Vía de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realiza presencia en estaciones y portales de manera rotativa y de acuerdo con las necesidades del Sistema, con la misionalidad de acompañar y mejorar la experiencia de viaje de la Comunidad Usuaría en el desarrollo de las actividades a su cargo. Su labor está enfocada en acciones de pedagogía que promueven y rescatan la importancia de comportamiento adecuado dentro del sistema enmarcado en el Manual de la comunidad usuaria del sistema integrado de transporte público con código M-SC-004.

Actividades:

- Organizar filas, que faciliten a la Comunidad Usuaría el ascenso y descenso de los buses e ingreso a las estaciones y portales del Sistema TransMilenio.
- Apoyar a los usuarios para su adecuada ubicación y circulación en el Sistema, principalmente a los usuarios con discapacidad, niños, adulto mayor (62 años y más), mujeres en estado de gestación y madres lactantes.
- Informar a los usuarios del Sistema TransMilenio sobre las rutas, cambios operacionales y novedades en vía oportunamente.

- Acompañar las divulgaciones en territorio que adelantan los equipos de Gestión Social.
- Apoyar a los usuarios que requieren ingreso al sistema a través de los torniquetes de acceso prioritario y que no cuentan con la tarjeta personalizada con perfil de discapacidad.
- Apoyar las acciones que la Dirección Técnica de Seguridad adelanta en campañas anti-evasión.
- Generar en la Comunidad Usuaría apropiación de comportamientos de cultura ciudadana y Manual del Usuario.
- Sensibilizar a los usuarios sobre la importancia del pago del pasaje, buscando ampliar el acceso a la personalización de la tarjeta Tullave en entidades de orden distrital, nacional y privadas.
- Comunicar en tiempo real las novedades que en vía a los centros de control de operación del Sistema TransMilenio.
- Informar a todos los equipos en vía, de las novedades o diferentes actividades que desde centro de control se generan.

5.1.4. Servicio al Ciudadano

Es el equipo encargado de brindar respuesta oportuna, eficaz, eficiente, digna, transparente e igualitaria a las consultas, solicitudes, trámites y demás procedimientos administrativos allegados a la Entidad; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

El componente se ciñe a lo descrito en la siguiente normatividad. (Artículo No. 2 del Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá - Modificado por el art. 5, Decreto Distrital 847 de 2019.)

Caracterización Servicio al Ciudadano.

Para cumplir con esta función, se cuenta con un equipo de profesionales a cargo de actividades específicas, que posibilitan el efectivo proceso de respuesta, teniendo en cuenta atributos como: oportunidad, transparencia, accesibilidad, atención diferencial preferencial, inclusión, entre otros.

La caracterización de grupos de interés identificados para servicio al ciudadano se presenta en el Anexo 1 del presente documento y a continuación se relacionan los canales

de comunicación con los que cuenta TRANSMILENIO S. A.

Tabla 4 Canales de atención

Canal	Descripción
Telefónico: línea de Atención Distrital 195	Alimenta el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".
Telefónico: línea 601-4824304	Alimentan el Sistema de quejas, sugerencias, reclamos y solicitudes - CRM "Tullave".
Telefónico: línea de chat de WhatsApp 3104830015	Sistema de atención y respuesta inmediata - (No cuenta con la funcionalidad de línea telefónica).
Presencial: punto de atención en sede Administrativa de TRANSMILENIO S. A.	Av. El dorado No 69-76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 2 - Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua. Alimenta el Sistema de Información y Gestión Documental T-Doc
Presencial: puntos físicos de atención y personalización	Existen 40 puntos de atención y personalización distribuidos por las diferentes localidades de Bogotá. (vínculo: para consultar los puntos de atención)
Virtual: correo electrónico	radicacion@transmilenio.gov.co
Virtual: páginas oficiales	https://www.transmilenio.gov.co/ https://www.tullaveplus.gov.co/
Virtual: redes sociales	X Facebook Instagram

Acciones

Las acciones relacionadas, tienen concordancia con el Plan de Acción previsto para la presente vigencia, se realizará una breve descripción de las actividades previstas.

Tomas en estaciones y portales:

Mediante un ejercicio descentralizado que se desarrollará en algunos portales y estaciones de mayor afluencia de usuarios, se realizará un acercamiento con la ciudadanía, con el propósito de recibir de manera personalizada inquietudes de los usuarios sobre el Sistema TransMilenio, mostrar cómo hacer uso de las herramientas virtuales, brindar información sobre los trámites y servicios dispuestos para los usuarios y

generar apropiación del manual del usuario de la Entidad.

Atención Personalizada en punto de la sede Administrativa

De manera permanente de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua, se reciben las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que tienen los usuarios frente al servicio del Sistema; se le orienta en relación con trámites, y se le brinda información sobre novedades existentes.

5.1.5. Responsabilidad Social

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones cuenta con el componente de Responsabilidad Social, cuyo objetivo, definido en el Manual de Responsabilidad Social de TRANSMILENIO S. A. con código M-SC-008, es articular acciones intra e interinstitucional con el propósito de contribuir a la sostenibilidad institucional orientada a impactos en el marco de un enfoque de derechos, fortaleciendo la confianza y participación de los grupos de valor, trascendiendo las expectativas que estos tienen frente a la misionalidad de TRANSMILENIO S. A.

Las acciones en materia de Responsabilidad Social son transversales a todos los procesos, funcionarios, contratistas, colaboradores y empresas operadoras del sistema, quienes tienen el compromiso de desarrollar sus actividades reconociendo las necesidades, particularidades y dinámicas de la ciudad, con el propósito de aportar para superar la segregación y facilitar el pleno goce de los derechos de la ciudadanía.

TRANSMILENIO S. A. reconoce la Responsabilidad Social como una práctica fundamental para desarrollar acciones orientadas a identificar y gestionar sus impactos para fortalecer la confianza, y participación de los grupos de interés; para lo cual tiene implícito en su misionalidad un compromiso de respeto y promoción del goce pleno de los Derechos Humanos, especialmente los reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así mismo, acoge los diez principios del Pacto global referente a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, dicho compromiso se plasma en la política de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S. A., que tiene como objetivo conocer, aplicar, respetar y promover los Derechos Humanos durante el ejercicio o actividades que responden a la misión de la empresa.

Hablar desde un enfoque de los derechos humanos comprende integral y relacionadamente los enfoques de género, poblacional, diferencial, territorial y ambiental. En este sentido, la entidad busca prestar un servicio amable y efectivo a la ciudadanía reconociendo sus

necesidades, particularidades y dinámicas, a través de su participación en la implementación de Políticas Públicas Distritales para aportar de esta manera a la gestión Distrital.

Las Políticas Públicas Distritales en las que TRANSMILENIO S. A. participa y que tienen directa incidencia con la comunidad usuaria en sus diferencias y diversidades, son las siguientes:

- Política Pública Distrital de Juventud para Bogotá D. C.
- Política Pública Distrital para el Fenómeno de la Habitabilidad en Calle.
- Política Pública Distrital de Discapacidad para el Distrito Capital.
- Política Pública Distrital Envejecimiento y Vejez
- Política Pública Distrital Raizales.
- Política Pública Distrital de Acogida, Inclusión y Desarrollo para las y los Nuevos bogotanos.

Caracterización de grupos de interés:

Para el desarrollo y cumplimiento de los compromisos pactados en los planes de acción de las Políticas Públicas Distritales en las que TRANSMILENIO S. A. aporta a través de su misionalidad y que buscan que satisfacen las expectativas y necesidades del público objetivo, es fundamental que la entidad tenga relación y dialogo con los grupos de interés asociados al componente de Responsabilidad Social.

La caracterización de grupos de interés identificados para responsabilidad social se presenta en el anexo 1 del presente documento.

5.1.6. Defensoría de la Ciudadanía

Complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S. A. y sus concesionarios han dispuesto para el contacto con la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público, es un facilitador entre los ciudadanos, el ente gestor y sus concesionarios, realizando seguimiento y monitoreo a las PQRS reiteradas, siendo vocero de la ciudadanía en la protección de sus derechos.

5.1.7. Dirección Técnica de Seguridad – Convivencia y Seguridad Integral en el SITP y la Participación Ciudadana

Conforme al Acuerdo 004 de 2023, artículo 23, la Dirección Técnica de Seguridad tendrá como objeto promover y coordinar las acciones de seguridad en la operación del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A., que permitan la implementación de programas preventivos y correctivos en temas de seguridad vial y física, en coordinación con los Entes Estatales competentes, con el fin de mejorar la seguridad de los usuarios y fomentar cambios de comportamiento a través de la educación, comunicación, información y control.

Entendiendo que la construcción de planes, estrategias y acciones para mejorar la convivencia y la seguridad integral del Sistema Integrado de Transporte Público debe tener como una de las fuentes para la planeación el conjunto de inquietudes, sugerencias y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía. E igualmente, las intervenciones que desarrolle TRANSMILENIO S. A. como Ente Gestor, deben responder a las expectativas de las y los usuarios y la ciudadanía en general.

Por esta razón, la participación ciudadana y los escenarios de interacción y cercanía con las y los habitantes de la ciudad y el municipio de Soacha y con las y los potenciales usuarios del Sistema es imprescindible para generar acciones más integrales y legítimas para contribuir a la calidad de vida en el uso del SITP.

Para alcanzar el cumplimiento de su objeto, la Dirección Técnica de Seguridad en el marco del Plan Integral de Seguridad del Sistema Integrado de Transporte Público de TransMilenio 2024 – 2028: Bogotá se Mueve Segura en TransMilenio, despliega acciones a través de las siguientes líneas de acción y a continuación se describe cómo se plantea la transversalidad de la participación en cada una de ellas:

a) Seguridad ciudadana en el SITP y participación

El Plan Distrital de Desarrollo 2024-2028 “Bogotá Camina Segura” definió en el Programa 6 “Movilidad segura e inclusiva” la necesidad de implementar un Plan Interinstitucional para la seguridad integral del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, dirigido a mitigar los fenómenos de seguridad que afectan a la población usuaria del Sistema.

En este sentido, es una prioridad distrital la mejora permanente en condiciones de seguridad para el uso del espacio y el transporte públicos, por lo cual se cuenta con equipos que apoyan a nivel territorial y operativo, la gestión integral de la seguridad en el SITP, a través del fomento de la cultura ciudadana, la participación y corresponsabilidad,



**PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA -
2025
Versión 0**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.

el acompañamiento a las acciones de control lideradas por los organismos de seguridad, la garantía de la movilización social pacífica y del trabajo interinstitucional, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y convivencia en el Distrito.

b) Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana

En concordancia con la Guía para la formulación e implementación de políticas públicas, desde la Dirección Técnica de Seguridad se diseñan y desarrollan acciones de prevención y control dirigidas a poblaciones vulnerables para garantizar la seguridad integral en el SITP.

Lo anterior entendiendo que el enfoque poblacional-diferencial busca visibilizar las particularidades y las necesidades de personas y colectivos, con el fin de generar acciones diferenciales para cambiar las situaciones de exclusión y discriminación que evitan el goce efectivo de sus derechos, así como situaciones que afecten la seguridad en el SITP.

Desde el punto de vista poblacional se visibiliza a los grupos poblacionales y sectores desde lo colectivo – sus situaciones de exclusión y desigualdad en el acceso a la ciudad – y desde el diferencial se parte de esto y se entra a profundizar en las particularidades dentro de los grupos y sectores, a la vez que se realizan análisis interseccionales. En este sentido, se enfoca a la salud mental de la comunidad usuaria, a su vez, se realizan acciones con enfoque de género que permiten identificar y abordar situaciones de violencias basadas en género (VBG) y acoso sexual callejero que vulneren los derechos de las personas y que afecten la seguridad y convivencia en el SITP.

En suma, teniendo en cuenta el enfoque diferencial-poblacional, se desarrollan acciones de prevención y control en torno al fenómeno de habitabilidad en calle y alta permanencia en calle y posible vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes (NNA).

Se aborda a su vez el fenómeno de venta informal a través de la estrategia “Haz de tu Sistema un espacio libre para la movilidad”, la cual encamina acciones de prevención y promoción de la circulación adecuada de la comunidad usuaria y equipos en vía dentro del Sistema. El objetivo principal es garantizar espacios libres que permitan gestionar situaciones de emergencias y contingencias y mitigación de riesgos operacionales.

c) Evasión y elusión del pago y la participación ciudadana

Los fenómenos de evasión del pago y la elusión (o mejor aún la venta irregular de pasajes), tienen un carácter multicausal donde además de aspectos propios de la posibilidad de mejorar la operación, la infraestructura, la seguridad, la capacidad de atención de la demanda, y la modernización del Sistema, los temas de la cultura

ciudadana y la falta de apropiación del SITP como un bien público cobran una trascendencia en la planeación de las estrategias para contrarrestar estas problemáticas.

De igual manera, la evasión y la elusión del pago, generan múltiples impactos, en los cuales el usuario se constituye en el centro de las preocupaciones, por los efectos en materia de seguridad ciudadana (correlación con otros delitos como el hurto, percepción de inseguridad); de relacionamiento con el Sistema (mala relación por la incomodidad que generan los evasores a quienes sí pagan el pasaje y por la sensación de falta de gobernabilidad sobre estos infractores); en cuanto a seguridad vial (por los siniestros, fatalidades y efectos colaterales sobre otros usuarios y sobre operadores, que provocan los evasores especialmente aquellos que se cruzan las vías para ingresar irregularmente a las estaciones); y en lo referente a la seguridad física y la operación porque quienes hurtan o dañan infraestructura del Sistema generalmente son evasores, y porque estas personas alteran la ecuación de la oferta y la demanda de buses, e igualmente afectan la sostenibilidad financiera con lo cual se ve perjudicada la promesa de valor de un transporte efectivo, rápido y seguro por el cual se desarrolló el SITP.

Por lo anterior, para la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S. A. es fundamental la interacción con la ciudadanía y el fomento de espacios de diálogo con los usuarios y potenciales usuarios del Sistema, así como otros actores organizados que se pueden constituir en los aliados importantes para contribuir a recuperar la confianza y la apropiación por el Sistema, así como a difundir las estrategias que día a día se despliegan para contrarrestar la evasión y la elusión del pago desde la prevención, la pedagogía, el control y la sanción de quienes infringen la norma social y legal de la validación e ingreso adecuado a los componentes del SITP.

Con el fin de focalizar la gestión de los escenarios de participación con la ciudadanía, se han identificado una serie de actores que son y serán relevantes en el propósito de prevenir y contrarrestar la evasión y la elusión del pago.

d) La participación ciudadana y la prevención de emergencias y contingencias en el SITP

La Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S. A. cuenta con un equipo en vía capacitado para que, en cumplimiento del Decreto 053 del 2023, por medio del cual se establece y adopta el Protocolo Distrital para la garantía y protección de los derechos a la reunión, manifestación pública y la protesta social pacífica, se haga des escalamiento de conflictos, e igualmente se ejerza la mediación para promover la seguridad y convivencia en casos de bloqueo o protestas contingencias y movilizaciones que afecten la operación del Sistema.

Así mismo, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”, y con el objetivo de implementar y mantener las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta, asegurando la cobertura a todas las partes interesadas, se realiza la divulgación de información y la entrega de piezas comunicativas a los usuarios en las estaciones y portales del Sistema. Se socializan recomendaciones sobre “Qué hacer en caso de emergencia” con las funciones y responsabilidades definidas en los Planes de Contingencia de la Entidad.

TRANSMILENIO S. A. participa en los comités de ayuda mutua CAM; conformados por un conjunto de personas que se asocian, de manera autónoma y voluntaria, con apoyo de las organizaciones a las que pertenecen (UAECOB, Secretaría Distrital de Salud, Alcaldías Locales y empresas privadas) con el fin de aunar recursos humanos y físicos, para responder de manera oportuna ante emergencias que se presenten en el área de influencia de las entidades y organizaciones vinculadas.

e) Estrategias

Con el fin de garantizar procesos de participación ciudadana con los actores descritos anteriormente, habrá actividades diferenciadas en metodología según el abordaje, tipo de población y propósito de los espacios de diálogo con usuarios y ciudadanos.

Estos espacios podrán contar además con la participación de los gestores sociales de TRANSMILENIO S. A., de equipos de otras dependencias del ente gestor, de otras entidades del Distrito o la Nación, o incluso de equipos sociales y técnicos de los concesionarios de operación o de recaudo del sistema.

Escenarios de diálogo y de sensibilización: estos escenarios están diseñados para espacios tranquilos de diálogo con usuarias y usuarios, comunidades, actores del sector público, privado, académico, entre otros, bajo metodologías que permitan espacios de escucha, de diálogo, de información y de construcción conjunta de acciones para mejorar la convivencia y la seguridad integral en el Sistema, así como para el fomento de la validación del pago y los buenos comportamientos en el SITP.

Jornadas en portales, estaciones, paraderos, buses y con comunidades: Se trata de espacios de trabajo en terreno de visitas, recorridos itinerantes en troncales y zonas de trazado de las rutas, paraderos e incluso los mismos buses, para conocer de primera mano inquietudes de los usuarios en relación con las problemáticas de seguridad y convivencia, entre ellas las concernientes a evasión y elusión del pago.

Audiencias públicas y reuniones: espacios abiertos para rendición de cuentas y escucha a las comunidades sobre las inquietudes, peticiones y sugerencias para mejorar el Sistema en los temas de convivencia y seguridad integral, especialmente sobre los fenómenos de evasión y elusión del pago.

Mesas de trabajo: Se trata de espacios de carácter técnico con actores del sector privado, sector académico y comunidades para el diseño, construcción, retroalimentación y evaluación conjunta de las estrategias e iniciativas de política pública y de normas que puedan contribuir a mitigar los fenómenos de evasión y elusión.

Herramientas:

- Plegables, volantes de campañas de vigencias anteriores y de nuevas campañas que se implementen en 2025.
- Paletas de mensajes para promover la validación del pasaje y buenos comportamientos.
- Resultados y aprendizajes en el marco del Convenio 390 de 2024 entre TRANSMILENIO S. A., el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud con el objeto de “Aunar esfuerzos institucionales, técnicos, logísticos y administrativos para el diseño e implementación de estrategias de cultura ciudadana que fomenten las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del sistema integrado de transporte público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad, parte de los usuarios y de todos los que conforman el sistema; contribuyendo a los comportamientos negativos y a fortalecer los disminuir comportamientos positivos desde la conciencia ciudadana (autorregulación en el cumplimiento de normas y la corresponsabilidad social)”.
- Metodologías de intervenciones participativas para TransMilenio por parte del equipo de Easy Data Viz de Jose Duarte.
- Metodologías de TransMiLabs.
- Protocolos de intervención de estrategia 50+.

f) Identificación de actores

La caracterización de grupos de interés identificados para Dirección Técnica de Seguridad (DTS), se presenta en el Anexo 1 del presente documento.

5.2. Dirección de TIC

La Dirección de TIC se encarga de Gestionar y evaluar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), incluidos los Sistemas Inteligentes de Transporte (ITS, por sus siglas en inglés), así como la seguridad de la información, con el fin de cubrir con criterios de eficacia las necesidades y requerimientos de los procesos de la Entidad y partes interesadas en cumplimiento de la misión institucional.

5.2.1. Datos Abiertos

La Dirección de TIC como encargada de liderar la implementación de la política de Gobierno Digital, apoyando a la Entidad con el cumplimiento sobre los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, se realizan actividades de levantamiento de información relevante que genera la Entidad en cuanto a su misionalidad, la cual se identifica a partir de solicitudes constantes por parte de la ciudadanía o de la importancia para toma de decisiones de la operación y demás, con el objetivo de estructurarla y publicarla en los portales de datos abiertos establecidos para tal fin, como lo es el portal propio de TRANSMILENIO S. A., el cual se encuentra enlazado con el portal de datos abiertos Distrital y en dónde se publican algunos conjuntos de datos adicionales, este portal a su vez se encuentra federado con el portal de datos abiertos del Estado Colombiano.

Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento. En Colombia, la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, define los datos abiertos en el numeral sexto como “todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”¹³.

Desde la Dirección de TIC de TRANSMILENIO S. A. se realiza la publicación de los datos abiertos de la Entidad, una vez identificados desde las diferentes dependencias de la Entidad la información más relevante y solicitada, con el fin de que los ciudadanos los puedan aprovechar para proyectos, investigaciones, desarrollo, generación de empresa,

¹³ Guía para el Uso y Aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia - MinTIC

entre otros.

A la fecha se encuentran 19 conjuntos de datos publicados, desde las diferentes dependencias se encuentran complementando algunos que estaban publicados para que sean de mayor utilidad para los ciudadanos, esperando contar con por lo menos 5 más publicados en el primer semestre de 2025, actualmente 6 de ellos cuentan con sello de excelencia emitido por el Ministerio de TIC y se están postulando los demás para obtener este reconocimiento por la calidad con la que cuentan. Algunos conjuntos de datos han alcanzado a contar con más de 2.000 vistas en el portal de Distrito, así mismo algunos han tenido una gran cantidad de descargas, lo que permite evidenciar la importancia y utilidad de estos para la ciudadanía.

Los conjuntos se han venido actualizando de acuerdo con la periodicidad establecida para cada uno, en el caso de los conjuntos de datos geográficos, más los de validaciones y General Transporte Feed Specification (GTFS) estáticos son datos automatizados, las personas que accedan a estos siempre cuentan la información actualizada tal como se encuentran en los sistemas de información de la Entidad que alojan dichos conjuntos.

Por lo anterior es importante darlos a conocer en los diferentes escenarios con la comunidad, para que sepan dónde se encuentran publicados, qué información hay cómo los pueden descargar y para qué les pueden ser útiles, con esta premisa la Dirección de TIC acompañará en algunos espacios al equipo de gestión social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para brindar esta información.

5.2.1.1. Estrategias

- Acompañamiento en cuatro espacios con la comunidad para dar a conocer los datos abiertos de TRANSMILENIO S. A.
 - Explicación sobre qué son los datos abiertos, para qué pueden servir y que características deben tener.
 - Presentación de los portales de datos abiertos donde se encuentran publicados los conjuntos de datos, cuáles están publicados y cómo se pueden descargar o ver.
 - Inquietudes sobre la información publicada y atención a la comunidad sobre otra información que puede ser relevante para su publicación.
- Identificación de por lo menos un nuevo conjunto de datos para su publicación en los respectivos portales de datos abiertos.
- Actualización de por lo menos dos conjuntos de datos que se encontraban publicados,

pero que se ha identificado más información relevante para complementarlos.

5.2.2. TransMiApp

Dentro del plan de acción institucional se tiene el compromiso del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica on premise y en Nube, que soporta la gestión, acceso a la información y servicios conexos; para lograrlo, se definió como actividad, la articulación con la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, para el incremento de la calificación positiva promedio de la TransMiApp por parte de los usuarios con respecto al año anterior.

Desde la Dirección de TIC se han venido definiendo 2 enfoques fundamentales orientados en la mejora de la calificación y en brindarle una experiencia al usuario optima y eficiente.

a) En el enfoque técnico - Funcional, permite que, desde la articulación y centralización de requerimientos enfocados en atender las necesidades de los usuarios del sistema de transporte, se logren desarrollos que incidan en la mejora de la experiencia de nuestros usuarios. Estos desarrollos son aprovechados no solamente por los usuarios, sino en diferentes procesos que manejan las dependencias de la entidad en aras del aprovechamiento continuo de la información suministrada.

- Ajustes a la interfaz enfocados a un manejo sencillo e intuitivo, mejora de la experiencia del usuario.
- Construcción de los servicios de posicionamiento para la totalidad de la flota, Mejoramiento continuo del código y algoritmos de predicción de tiempos de llegada de la flota.
- Incorporación de desarrollos enfocados en la accesibilidad de nuestros usuarios
- Estructuración, desarrollo y puesta en marcha del Proyecto con el Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público, referente a la instalación de pantallas informativas, las cuales contienen información relevante para los usuarios del sistema, información suministrada desde la TransMiApp, aportando en la planeación de sus viajes en transporte público.
- Retroalimentación a nuestros usuarios de las acciones gestionadas desde la entidad, debido a los reportes registrados por ellos en nuestra aplicación.
- Generación, seguimiento a la incorporación de las opciones de canales de atención a usuarios.

- b) La estructuración con la Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones ha permitido la identificación de las necesidades de nuestros usuarios del sistema, mediante el seguimiento y monitoreo de comentarios en tiendas de aplicaciones, redes sociales, las PQR'S y en cada una de las ferias realizadas por TRANSMILENIO, en las cuales se realiza una tarea de acompañamiento y campañas de usabilidad de la TransMiApp, para que más usuarios conozcan y disfruten de los desarrollos creados por y para ellos.

De igual forma, se han generado piezas graficas comunicativas con el apoyo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, tanto internas como externas, las cuales permiten informar a los usuarios del sistema, las nuevas funcionalidades de la aplicación y la forma correcta de su utilización.

Estos enfoques permiten que la TranMiApp se posicione y consolide como aplicativo móvil de transporte en Bogotá siendo una de las aplicaciones de transporte con más descargas y una de la más utilizada diariamente, situación que se refleja en las siguientes cifras:

- Base instalada: más de 1.278.000 usuarios
- Usos promedio diarios: más de 200 mil usos
- Uso recurrente en el SITP: 45% de los usuarios frecuentes del SITP utilizan la aplicación como guía para su uso del sistema.

5.2.2.1. Estrategias

- Acompañamiento en cuatro espacios con la comunidad para guiar y brindar herramientas que permitan el correcto funcionamiento y uso de la TransMiApp de TRANSMILENIO S. A.
 - Usabilidad de la TransMiApp, Botones de consulta disponible en la App.
 - Planador de viaje.
 - Consulta de rutas
 - Tiempo de llegada de un bus según paradero o estación consultada.
 - Consulta de Saldo Tarjeta Tu Llave. Recarga web.
 - Hitos del sistema
 - Accesibilidad del sistema
 - Reporteador

- Canal WhatsApp

La TransMiApp es la aplicación oficial del sistema, es por esto que es fundamental realizar campañas de usabilidad de la app, que permita a nuestros usuarios aprender a planear sus viajes, optimizando el tiempo de viaje, facilitando la experiencia de viaje de nuestra comunidad usuaria, facilitando la consulta en tiempo real la ubicación y llegada del bus que se espera según una estación o paradero, permite reportar novedades de buses, estaciones y paraderos, entre otras novedades pensadas para nuestros usuarios.

5.3. Rendición de cuentas

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la rama ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la rama judicial y legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

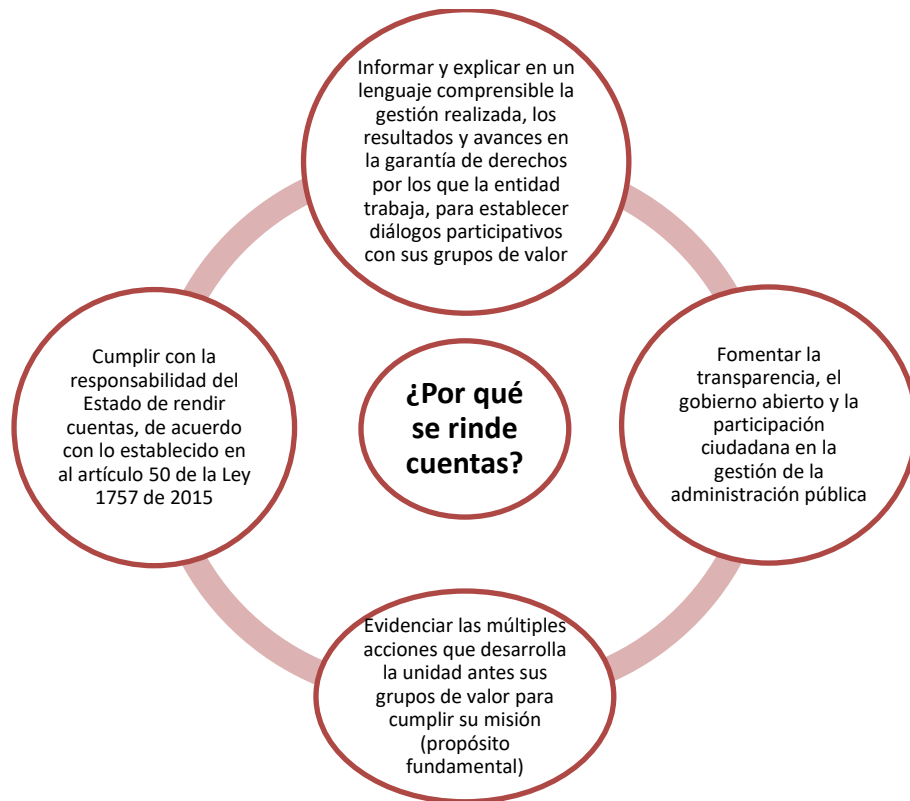
Además, es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión¹⁴.

En la gráfica 2 se muestran los propósitos que se buscan al rendir cuentas

¹⁴ Tomado de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/que-es-rendir-cuentas->

Gráfica 2 ¿Para qué se rinde cuentas?



Por lo anterior, desde el año 2020 TRANSMILENIO S. A. toma la iniciativa de fortalecer su proceso de gestión de rendición de cuentas, asesorándose con expertos en la temática. Es por esto por lo que, en el año 2021, se acude a la Veeduría Distrital, la cual es un gran referente en el tema, estructurando e implementado un proyecto piloto, que, a través de mesas de trabajo y ejercicios grupales, se conocieron herramientas e insumos para la construcción de documentos con el fin de robustecer en aspectos documentales y de gestión el proceso de Rendición de Cuentas en la entidad.

5.3.1. Estrategia de Rendición de Cuentas

Mediante este documento TRANSMILENIO S. A. formula acciones encaminadas a dar a conocer los resultados de su gestión a través de la interacción entre las y los servidores públicos – entidad - ciudadanía. Su finalidad es la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Entidad adoptando principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la cotidianidad del servidor público.

La estrategia se compone de cinco fases, las cuales son:

- Fase 1: identificación de grupos de valor
- Fase 2: identificación de la información de interés para los grupos de valor,
- Fase 3: planificación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana
- Fase 4: activación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana para promover el control social en la gestión de las entidades (activación ciudadana)
- Fase 5: seguimiento y mejora continua del proceso de rendición de cuentas.

La estrategia de rendición de cuentas de la entidad vigencia 2023, para ejecutarse en 2024, se encuentra publicada en la sección de transparencia, 6. Participa en el numeral 6.5 Rendición de cuentas ([vínculo: consulte la estrategia](#))

Adicionalmente con el ánimo de dar a conocer a la ciudadanía información sobre cómo está constituido el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público correspondiente a TRANSMILENIO S. A. ([vínculo: video](#)) en el marco de la formulación, socialización y seguimiento de los planes y programas que se ejecutan en TRANSMILENIO S. A., puntualmente en el Programa de Transparencia y Ética Pública (Anteriormente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) de la entidad para la vigencia 2024. Lo anterior, basado en el proceso de Gestión de Rendición de Cuentas, que invita a las entidades del nivel Distrital a desarrollar estrategias y mecanismos que acerquen a la ciudadanía con la ejecución de sus planes, políticas y programas.

5.3.2. Rendición de cuentas nodo sector movilidad distrital

TRANSMILENIO S. A. como entidad vinculada a la Secretaría Distrital de Movilidad, participa en la definición de la metodología y el desarrollo de las acciones necesarias para realizar como sector, el proceso de Rendición de Cuentas directamente en las localidades de Bogotá D. C.

Conforme a esto y bajo el liderazgo de la Secretaría Distrital de Movilidad como cabeza del sector, para la presente vigencia se realizó una mesa de trabajo con las demás entidades del nodo, a fin de acordar la metodología (encuentros feriales), espacios y fechas de la rendición de cuentas a realizar en cada localidad así:

- a) Suba: 30 de abril 9:00 a.m.
- b) Santa fe: 7 de mayo 9:00 a.m.

- c) La Candelaria: 7 de mayo 2:00 p.m.
- d) Barrios Unidos: 14 de mayo 2:00 p.m.
- e) Antonio Nariño: 21 de mayo 2:00 p.m.
- f) Ciudad Bolívar: 28 de mayo 9:00 a.m.
- g) Bosa: 28 de mayo 2:00 p.m.
- h) Tunjuelito: 4 de junio 9:00 a.m.
- i) Rafael Uribe Uribe: 4 de junio 3:00 p.m.
- j) Fontibón: 11 de junio 9:00 a.m.
- k) Engativá: 11 de junio 2:00 p.m.
- l) Los Mártires: 18 de junio 9:00 a.m.
- m) Chapinero: 2 de julio 9:00 a.m.
- n) San Cristóbal: 9 de julio 2:00 p.m.
- o) Puente Aranda: 16 de julio 9:00 a.m.
- p) Usme: 23 de julio 3:00 p.m.
- q) Kennedy: 30 de julio 9:00 a.m.
- r) Usaquén: 13 de agosto 9:00 a.m.
- s) Teusaquillo: 20 de agosto 3:00 p.m.

De esta manera, se acordó continuar con la Metodología de Encuentros Feriales, los cuales se ejecutarán en las fechas que se presentan en la siguiente gráfica. A medida que se aproxime la fecha de cada localidad, se realizará la respectiva convocatoria informando a las comunidades sobre el lugar de encuentro.

6. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TRANSMILENIO S. A.

A continuación, se citan algunos instrumentos que toma de base la entidad para medir su gestión en la participación ciudadana.

6.1. Plan de acción institucional

El Plan de Acción es un instrumento gerencial y de gestión para la programación y control de la ejecución anual de actividades que deben llevar a cabo cada una de las

dependencias de TRANSMILENIO S. A., para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos.

En el plan se especifican los compromisos, los productos o metas, indicadores, responsables y tiempos de ejecución. Como mecanismo de participación ciudadana, el proyecto de Plan de Acción Institucional 2024 fue publicado con anterioridad para recibir comentarios u observaciones de la ciudadanía y diferentes grupos de interés.

En cumplimiento del Decreto 612 del 4 de abril de 2018, el plan incluye la integración de este con las diferentes políticas, estrategias o iniciativa en materia de desempeño institucional aplicables para la entidad. El Plan de Adquisiciones hace parte integral del presente Plan de Acción; con el fin de mostrar la información con mayor claridad, el mismo se encuentra en un archivo particular. De igual manera hace parte integral del presente plan, el Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP (Anteriormente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano) y la distribución presupuestal de los proyectos de inversión.

El detalle del plan se encuentra publicado en la página Web de la entidad ([vinculo: consultar plan de acción](#))

6.2. Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP (Anteriormente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

Fortalecer la cultura de transparencia y ética en TRANSMILENIO S. A. mediante la implementación de un sistema de capacitación y sensibilización continua, así como la creación de mecanismos efectivos de control y rendición de cuentas, con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, mejorando la confianza pública y la eficiencia operativa, gestión del riesgo y cultura de promoción de la legalidad.

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de TRANSMILENIO S. A., busca cumplir con los siguientes objetivos:

- Desarrollar estrategias que permitan a los grupos de interés, acceder a la información sobre la gestión institucional conforme con la normativa vigente.
- Implementar acciones encaminadas a mejorar la calidad y el acceso a los servicios, mejorando la satisfacción de los usuarios y facilitando el ejercicio de sus derechos.
- Fortalecer la información de datos abiertos con la que actualmente cuenta la Entidad.
- Establecer e implementar mecanismos de participación e innovación en la gestión de

TRANSMILENIO S. A.

- Implementar acciones para promover la cultura de la integridad y ética pública en TRANSMILENIO S. A.
- Recopilar las actividades y estrategias que ha dispuesto la Entidad., para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, de conformidad con la normativa existente en la materia, promoviendo una Gestión Institucional Integral y Transparente.
- Gestionar la debida diligencia, prevención y administración de riesgos de lavado de activos, encaminadas a fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción en la Entidad.

Por lo anterior y para la fase de construcción, TRANSMILENIO S. A., contó con la participación de la ciudadanía mediante una encuesta que se puso a disposición en las redes sociales oficiales y la página Web de la Entidad, además de remitirse a los miembros de junta, clientes, entidades distritales y demás grupos de interés, para ser sometido a comentarios o sugerencias, en aras de fomentar la participación ciudadana.

6.3. Cuadro de Mando Integral

El componente de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S. A., en cumplimiento a los indicadores de gestión que se determinan para la medición y análisis de cada uno de los procesos de la entidad, presenta en la formulación del Cuadro de Mando Integral el siguiente indicador: “Ejecutar 4.200 actividades de Gestión Social con los diferentes grupos de interés en las diferentes localidades de Bogotá D. C., en cumplimiento de las metas del Plan de Acción 2025”.

Estas actividades están relacionadas con las 3 líneas de intervención que promueven la participación, el respeto y el valor de lo cotidiano, especificadas anteriormente y se realizan directamente con comunidades a través de solicitudes verbales, escritas o acuerdos previos con la ciudadanía.

El componente de Atención en Vía de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S. A., en cumplimiento de los indicadores de gestión determinados en el Cuadro de Mando Integral, tiene como objetivo “generar espacios de cultura ciudadana con los usuarios para mejorar la experiencia de viaje a través de la regulación de filas y la apropiación del Manual del Usuario”.

Para ello, se desarrollarán 120 espacios en vía durante la vigencia 2025.

6.4. Índice Institucional de Participación Ciudadana - IIPC

La información detallada se registró en el numeral 4.3. del presente plan de participación ciudadana.

6.5. Índice de Desempeño Institucional

La información detallada se registró en el numeral 4.1. del presente plan de participación ciudadana.

6.6. ISO: resultados observatorios ciudadanos 18091 – Veeduría Distrital

La norma ISO 18091:2019 es una herramienta de control social para vigilar la gestión de los gobiernos locales. Permite orientar las actividades gubernamentales para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, con el fin de garantizar el respeto de los derechos humanos. La herramienta permite un diálogo permanente entre la administración pública y la ciudadanía, estableciendo un ciclo permanente de petición-rendición de cuentas.

Tabla 5 Fases del Proceso de evaluación

Fase	Acciones	Responsable	Alcance
Mesa de pactos Entidades – Veeduría.	Asistir a la reunión para definir (pactar) las evidencias que se deben entregar de acuerdo con el subindicador. Solicitar a las diferentes dependencias de TRANSMILENIO S. A. los informes correspondientes para cumplir con las evidencias pactadas.	Persona delegada por la entidad, Gestor Social de cada localidad.	Firma el acta de compromiso de entrega de evidencias de La Veeduría Distrital y el Observatorio Ciudadano.
Entrega de información por parte de las Entidades.	Consolidar los informes solicitados a las diferentes dependencias. La información debe ir por carpetas de acuerdo con cada indicador y subindicador. Asistir a la entrega de la información en la fecha que determina la veeduría.	Persona delegada por la entidad, Gestor Social de cada localidad.	Firma el acta de Entrega de evidencias de La Veeduría Distrital y el Observatorio Ciudadano.



**PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA -
2025
Versión 0**



Fase	Acciones	Responsable	Alcance
Sustentación del informe por parte de las entidades.	La veeduría o el observatorio ciudadano puede requerir sustentación, ampliación o aclaración de algún informe, por lo tanto, debe asistir la persona delegada de la entidad con el apoyo técnico de las diferentes dependencias que lo requieran.	Persona delegada por la entidad, Gestor Social de cada localidad.	Presentaciones, planos, documentos que se necesaries para sustentar, aclarar o ampliar la información requerida por la Veeduría Distrital. Firma el acta de la Veeduría Distrital.
Verificación de la información por parte de Veeduría.	La Veeduría Distrital y el Observatorio Ciudadano verifican, analizan la información suministrada por las entidades.	Veeduría Distrital y Observatorio Ciudadano	Dictamen de la calificación de la entrega de evidencias. Informe sobre los resultados de los procesos.
Entrega de informe por parte de la Veeduría.	Entrega de informe a las entidades Presentación del informe, en la rendición de cuentas de las alcaldías locales.	Veeduría Distrital y Observatorio Ciudadano.	La Veeduría Distrital y el Observatorio Ciudadano realizan Informe final con recomendaciones a seguir por las entidades (si la entidad tiene algún subindicador en amarillo o rojo deberá presentar un plan de acción de mejora).



Fuente: Construido por TRANSMILENIO S. A. con base en la información del protocolo de implementación de la herramienta de seguimiento a la gestión pública local – Observatorios Ciudadanos.

6.6.1. Indicadores ISO

Actualmente TRANSMILENIO S. A., en las localidades pacta con el observatorio ciudadano la entrega de evidencias para los siguientes indicadores:

Tabla 6 Indicadores ISO

Eje 2	Número y nombre del indicador	Número y nombre del subindicador	Entidad responsable
Desarrollo económico sustentable	2.6. Responsable de una movilidad sustentable, rutas de comunicación e interconexiones	2.6.2. Estrategia pedagógica para la movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad y TRANSMILENIO S. A.

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - 2025 Versión 0	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</small>
--	---	---

Eje 2	Número y nombre del indicador	Número y nombre del subindicador	Entidad responsable
Desarrollo económico sustentable	2.6 Responsable de una movilidad sustentable, rutas de comunicación e interconexiones	2.6.3. Operatividad del sistema integrado de transporte público.	TRANSMILENIO S. A.

Fuente: Herramienta de Seguimiento a la Gestión Local

Finalmente, este proceso se surte en un periodo de la vigencia anterior vencida, en un tiempo estimado de 6 meses iniciando en el mes de diciembre y finalizando con la rendición de cuentas de las alcaldías locales en mayo, siendo este último el espacio donde el observatorio ciudadano presenta los resultados obtenidos del ejercicio de control ciudadano en las rendiciones de cuentas de las alcaldías locales.

Es necesario considerar que esta medición depende de las directrices de la Veeduría Distrital, por lo que se ejecutarán previo agendamiento por parte de esta Entidad en cada una de las localidades.

7. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025

TRANSMILENIO S. A. ha definido para la vigencia 2025 las actividades programadas que se presentan en el Cronograma de actividades (anexo 2) de este documento, las cuales permiten interactuar con sus grupos de interés, desde las diferentes dependencias de la Entidad.

8. PRESUPUESTO

Partiendo de la premisa que TRANSMILENIO S. A. considera a la comunidad usuaria como el eje central de del Sistema TransMilenio, entendiendo su importancia en el desarrollo del transporte público de la ciudad, como el principal beneficiario del mismo, quien a diario hace uso del Sistema y participa en todo el ciclo de experiencia del servicio, es decir, que lo conoce y también ha identificado oportunidades de mejora desde una perspectiva ciudadana; podemos indicar que se han dispuesto diferentes herramientas y espacios para promover la participación ciudadana con el propósito de obtener un insumo a través de la recolección de ideas para el mejoramiento del servicio.



PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA -
2025
Versión 0



8.1. Información, Comunicación, Atención al Usuario y Cultura Ciudadana en el uso del SITP

Es importante mencionar que se cuenta con el proyecto de inversión denominado 7526 “Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D. C.”, de donde se hace uso del siguiente presupuesto para el plan institucional de participación, que nos convoca:

- a - Destinado para PIPC – Gestión Social: \$931.098.000
- b - Defensoría del Ciudadano – OPS: \$2.333.333.
- c - Servicio al Ciudadano – OPS: \$5.636.667.
- d - Atención al Usuario – OPS: \$10.666.667 *Numeral 8.4.
- e - Responsabilidad Social: Para el desarrollo de las actividades implementadas en el marco de las Políticas Públicas Distritales, es importante aclarar que, dichas acciones se realizan a través del equipo de Gestión Social quienes desarrollan de manera integral diferentes actividades en las localidades de Bogotá D. C.; en este sentido, los recursos no son destinados únicamente a las actividades de las Políticas Públicas Distritales.



Nota 1: Es importante mencionar que el personal mencionado desarrolla obligaciones adicionales de las fueron relacionadas en el presente escrito.

8.2. Dirección Técnica de Seguridad

Las acciones que se desarrollan en la Dirección Técnica de Seguridad en materia de convivencia, seguridad integral (vial, ciudadana, física), trabajo con enfoque poblacional y diferencial, mitigación de los fenómenos de evasión y elusión del pago, se despliegan a través del equipo territorial de los Gestores de Convivencia TM y los equipos estratégicos temáticos de la Dirección, apoyados en los recursos previstos en los proyectos de inversión 7517 y 7515.

Tabla 7 Presupuesto de la Dirección Técnica de Seguridad asociado al PIPC

Proyecto de inversión	Nombre del proyecto de inversión	Valor presupuesto 2025
7517	Desarrollo y Gestión para Mitigar la Evasión en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	\$7.191.185.616

	PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - 2025 Versión 0	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
--	---	---

Proyecto de inversión	Nombre del proyecto de inversión	Valor presupuesto 2025
7515	Desarrollo y Gestión de la Seguridad en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	\$144.800.000

8.3. Dirección de TIC - Gobierno Abierto

De acuerdo con las actividades a realizar por parte de la Dirección de TIC, de los días que se participará en los espacios establecidos con la comunidad se toma el presupuesto a partir de los valores mensuales de los honorarios correspondientes a los contratos de prestación de servicios de los profesionales a cargo de las mismas, incorporados en el rubro del proyecto de inversión No. 7514 de “Implementación y Gestión de la Estrategia de servicios ITS en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá” , los valores son los siguientes en cada caso:

Tabla 8 Presupuesto Dirección de TIC

Descripción	Valor
Profesional de Gobierno Digital y Gestión del Conocimiento y la Innovación	\$1.769.000
Profesional líder funcional TransMiApp	\$2.007.000
TOTAL	\$3.776.000

9. CRONOGRAMA

Para la elaboración del cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S. A., se definieron las actividades que, desde cada una de las dependencias relacionadas, se realizarán con los diferentes grupos poblacionales descritos en la caracterización de los grupos de interés (anexo 1).

El cronograma (anexo 2) es la herramienta principal de planeación desagregada por dependencias para el seguimiento a las acciones y actividades de las dependencias, donde se establecen las fechas y metas de las actividades programadas.

10. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Para el seguimiento de las actividades incluidas en el cronograma se realizarán mínimo tres reuniones internas, con el fin de verificar el avance de cumplimiento de cada dependencia, empleando el cronograma como instrumento de verificación, el cual se publicará en la página web con los respectivos avances y como resultado de este proceso

se creará un repositorio de evidencias.

Por lo tanto, este seguimiento cuenta con las siguientes acciones internas:

- Carpeta compartida entre las dependencias que intervienen en el PIPC para el repositorio de evidencias.
- Reuniones de seguimiento para verificación de ejecución de actividades y sus respectivos soportes.
- Actas de las reuniones de seguimiento.

11. ANEXOS

Anexo 1. Caracterización de grupos de interés PIPC 2025

Anexo 2. Cronograma PIPC 2025.