TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 5
2. ALCANCE 5
3. RESPONSABLE 5
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5
5. DEFINICIONES 7
6. CONDICIONES GENERALES 13
6.1 Principios de Gestión Social y Cultura Ciudadana 13
6.2 Fines de Gestión Social y Cultura Ciudadana 14
6.3 Fases para el Desarrollo de la Estrategia 15
6.3.1 Planeación: 16
6.3.2 Control 17
6.3.3 Control Continuo 17
6.3.4 Ejecución 18
7. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN 18
7.1 Línea de Información 19
7.1.1 Servicios y atención a la ciudadanía 19
7.1.1.1 Personalización de Tarjetas: 20
7.1.1.2 Ferias locales y/o distritales: 20
7.1.1.3 Intervenciones culturales y/o de apropiación: 20
7.1.1.4 Acompañamiento a medios de comunicación, organizaciones y/o grupos diplomáticos: 20
7.1.1.5 Atención a usuarios: 20
7.1.1.6 Apoyo a eventos/actividades de la entidad: 20
7.1.2 Seguimiento a bloqueos y/o contingencias: 21
7.1.2.1 Intervención de Gestión Social y Cultura Ciudadana 21
7.1.3 Sistema de Alertas Tempranas – SAT: 22
7.1.4 Divulgación: 28
7.1.4.1 Divulgación presencial: 28
7.1.4.2 Divulgación digital: 29
7.2 Línea de Participación Ciudadana 29
7.2.1 Audiencias Públicas: 32

7.2.2 Juntas Administradoras Locales: 32
7.2.3 Concejo de Bogotá – Congreso de la República 32
7.2.4 Mesas de Trabajo: 33
7.2.5 Reuniones: 33
7.2.5.1 Instancias de participación local 33
7.2.5.2 Reuniones comunitarias 34
7.2.5.3 Reuniones interinstitucionales 34
7.2.5.4 Reuniones entes de control 34
7.2.5.5 Reuniones Interna 35
7.2.6 Recorridos 35
7.3 Línea de Pedagogía 36
7.3.1 Socialización. 37
7.3.2 Socialización a Comunidad 37
7.3.3 Socialización en Colegios - TransMi al Cole 39
7.3.4 Socialización /intervención en Institución de Educación Superior – TransMilennials 39
7.3.5 TransMiChiquis 40
8. FORMATOS DE GESTIÓN SOCIAL 41

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2013-12-13	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	Febrero de 2015	Se eliminan del manual los siguientes formatos: * Encuesta de Satisfacción R-CS-008 Formato que se elimina ya que los usuarios no miden el trabajo realizado sino la operación del sistema). * Informe Trimestral de las actividades de Gestión adelantadas en las Zonas SITP (Se elimina este documento, debido a que las actividades consolidadas de Gestión Social y Cultura Ciudadana se presentan en la matriz de actividades) En todos los procedimientos incluidos en este manual se revisaron los responsables del procedimiento aclarando en donde interviene el Profesional Especializado Grado 6 - Gestión Social y Cultura Ciudadana" al igual que se ajustaron las actividades acordes con el que hacer institucional.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social.
2	Septiembre de 2015	Se modifica el formato Matriz de requerimientos y el formato de Matriz de actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana con el fin de incluir celdas que permitan hacer seguimiento a los compromisos asumidos en las acciones realizadas Se elimina el formato de Matriz de Requerimientos del Manual de Gestión Social y Cultura Ciudadana por cuanto se considera innecesario toda vez que actualmente las Actas de Actividades (R- SC-004) de Gestión Social y Cultura Ciudadana permiten registrar los requerimientos recibidos y no se considera pertinente duplicar esta información.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social.

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
3	Agosto de 2016	Se elimina formato de Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana (R-SC-006). Se incluye Formulario de Google Drive "Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana" Se incluye Formulario de Google Drive "Seguimiento a Compromisos". En todos los procedimientos incluidos en este manual se revisó la pertinencia de diligenciar o no Acta de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana (R-SC-006), aclarando en cuáles sí.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social.
4	Oct2018-10-09	Se incluye y actualiza Información en Documentos de Referencia. Se actualiza nombre de la Subgerencia Se incluye definición de Participación Ciudadana Se modifica "Gestor Zonal" por Gestor Social" en todos los casos, de acuerdo con el Manual de Funciones de la Entidad, así mismo se actualiza el nombre de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones. Se modifica en ítem de Ficha Técnica el término "Zonal" por "local" y se complementa la información que debe contener. Se elimina "Organización" de las Fases para el desarrollo de la Estrategia (6.2.) Se incluye concepto de "Visita Técnica" en el punto 6.2.3.1.4. Recorridos Se incluye Intervención Comunitaria TransMiChiquis. Se modifica intervención y procedimiento de SAT Se incluye intervención "Recorridos Pedagógicos" Se activa el diligenciamiento de Acta de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana, para todas las acciones del presente Manual. Se actualiza herramienta para la Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana incluyéndose la información correspondiente al formato de seguimiento a compromisos. Se parametriza la periodicidad de diligenciamiento de formatos. Se verificó responsable en cada etapa de los Procedimientos. Se realizan modificaciones en cuanto a lenguaje incluyente.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social.
5	2019-05-02	Se modifica el formato R-SC-030 "Certificado de Actividades pedagógicas Gestión Social y Cultura Ciudadana" Se incluye el formato de "Base de datos de Líderes locales" en el ítem de Control.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social.
6	Julio de 2022	Se reestructura todo el Manual	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social.

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
7	Enero de 2024	Revisión, ajustes y organización de todo el Manual. Se elimina la actividad de pedagogía denominada “Recorridos Pedagógicos”.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Profesional Especializado 6 Gestión Social.
8	Abril de 2026	• Se modifica nombre del componente acorde a la reestructuración. • Se amplía descripción en objeto y alcance, incluyendo el concepto de Cultura ciudadana. • Se actualiza normatividad. • Se ajustan definiciones. • Se incluye el apartado 6.2. Fines de Gestión Social y Cultura Ciudadana. • Se ajusta descripción de “Ficha Técnica Local”. • Se amplía la descripción en las fases de 6.3.2. Control. • Se amplía la descripción en las fases de 6.3.2.1. Control Continuo. • En el ítem 7. Líneas de Intervención se realizan los siguientes ajustes: 7.1. Línea de información: - Se cambia la actividad “Seguimiento a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias” por “Afectaciones en el sistema”, ajustando además las actividades específicas de este ítem y eliminando la actividad “Seguimiento a Marchas”. - Se divide la actividad “Divulgación” en Presencial y Digital. 7.2. Línea de Participación: - Se modifica la actividad “Audiencias Públicas”, reorganizándola con otras acciones dentro del nuevo ítem “Escenarios de control social”. - Se incluye la actividad específica “Instancias de participación local” en el ítem de “reunión”. • En el ítem 8: Formatos de Gestión Social, se modifica formato R-SC-030 denominado Certificado de actividades lúdico-pedagógicas de gestión social por Certificado de actividades de gestión social y cultura ciudadana	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario Profesional especializado 6 de Gestión Social y Cultura Ciudadana.

1. OBJETO

Definir las pautas generales para la implementación de las estrategias de intervención en materia de Gestión Social y Cultura Ciudadana, describiendo los principios, etapas de planeación, organización, ejecución y control de los documentos, así como los procedimientos que le soportan.

2. ALCANCE

El presente Manual establece condiciones para la intervención de Gestión Social y Cultura Ciudadana en las localidades de Bogotá D.C., para la entrega de información, desarrollo de espacios de participación ciudadana y escenarios pedagógicos y culturales relacionados con el funcionamiento del Sistema TransMilenio en todos sus componentes, la promoción del sentido de pertenencia, respeto y cuidado de lo público, buen comportamiento de la comunidad usuaria al interior del sistema y la activación del Sistema de Alertas Tempranas y la atención de las vías de hecho que puedan afectar el desarrollo del Sistema Zonal.

Este manual es de conocimiento y aplicación para los profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

3. RESPONSABLE

La persona designada como Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social y Cultura Ciudadana es el responsable de la elaboración, actualización y seguimiento al cumplimiento de este documento.

La persona designada como Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario velará por la implementación, mantenimiento y cumplimiento de este documento.

Se deberá realizar la revisión o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia de (1991)
- Ley 134 de 1994. Por el cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.
- Ley 850 de 2003. Por el cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- 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 generales para la protección de datos personales.

- 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. 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 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- La Ley 2116 de 2021 modifica el Estatuto Orgánico de Bogotá (Decreto-ley 1421 de 1993): referente al estatuto orgánico de Bogotá.
- Ley 2262 de 2022. Crea la Política Pública de Cultura Ciudadana en Colombia, establece lineamientos para cambios voluntarios en actitudes y prácticas sociales, fortalecimiento de convivencia democrática y cuidado de lo público.
- Acuerdo 004 de 1999 (modificado por Acuerdo 761 de 2020): Define funciones de TransMilenio S.A. como ente gestor del transporte masivo.
- Acuerdo Distrital 131 de 2004, modificado en su artículo 1, 4, 5 y 6 del 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.” Reglamentado por el Decreto Distrital 053 de 2007 que desarrolla el artículo 4 del Acuerdo 142 de 2005.
- 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 257 de 2006: dicta normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital
- Acuerdo 327 de 2024: Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura.
- Decreto Distrital 319 de 2006. Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para la ciudad de Bogotá.
- 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 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 560 de 2015. Política Pública para El Fenómeno de Habitabilidad en Calle.
- Decreto 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 606 de 2023: “Por medio del cual se actualiza el Sistema Distrital de Participación Ciudadana del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 089 de 2023, Política pública de Discapacidad.
- Decreto 477 de 2023: Política Pública de participación incidente.
- Decreto 600 de 2023: Política Pública Distrital de Acogida, Inclusión y Desarrollo para las y los nuevos bogotanos
- CONPES D.C. 10 de 2019 (Vigencia 2019-2038): Política Pública de Cultura Ciudadana Bogotá.
- CONPES 4040 de 2021: Política Pública Nacional de Juventud 2019-2030
- CONPES N°. 39 de 2024: Política Pública Distrital para Poblaciones Afrodescendientes, Negras y Palenqueras 2024-2036.
- Política de Participación Ciudadana en el MIPG: Obliga a entidades públicas a garantizar espacios de participación en todo el ciclo de gestión.
- Estrategia Integral de Comunicaciones.
- Manual de Funciones de TRANSMILENIO S.A.
- Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.
- Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.
- T-SC-008 Protocolo del Programa de Pedagogía TRANSMI AL COLE
- Manual de la Comunidad Usuaria del SITP.

5. DEFINICIONES

Acta: relación escrita de lo sucedido, tratado o acordado en una junta, es la constancia oficial de un hecho[1]. Para efectos de este protocolo se denominarán “Actas de actividades de Gestión Social”.

Activación: despliegue efectivo de los recursos destinados a un incidente.

Alerta: estado o situación de vigilancia sobre la posibilidad de ocurrencia de un evento cualquiera o acciones específicas de respuesta frente a una emergencia.

Amenaza: factor externo al Sistema, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generado por la actividad humana, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinadas.

Audiencia Pública: es un mecanismo de participación que permite a la ciudadanía ejercer su derecho de

[1] https://dle.rae.es/acta

control social a la gestión pública. En una audiencia pública se tratan asuntos de interés general que afectan a todos, es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía, por tanto, es el escenario pleno de la democracia participativa.

Autoridades locales: son las personas revestidas de algún mando, poder o magistratura en un determinado lugar o territorio de ámbito local.

Bloqueo: un bloqueo es una **vía de hecho** que afecta el normal desarrollo de la operación en el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, generando impactos importantes en la movilidad, repercusión a ciudadanía y, las respectivas consecuencias en los sectores de la economía y el comercio.

BRT: por sus siglas en inglés - Bus Rapid Transit – Buses de Tránsito Rápido

Centro de Control: es uno o más sitios desde los cuales se efectúa el control de la operación del Sistema TransMilenio en todos sus componentes, donde se conjunta la responsabilidad de monitorear las redes en función de alarmas o condiciones que requieran atención especial para evitar la afectación en la operación.

Control Social: hace referencia al grupo de normas y regulaciones de diferente tipo que son establecidas explícita o implícitamente por una sociedad para ser ejercidas y así mantener el orden de los individuos y permitir el desarrollo de un nivel de vida organizado y controlado.

Comunidad: grupo o conjunto de personas, que comparten elementos en común como un idioma, costumbres, valores, tareas, ubicación geográfica, estatus social y roles. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades y se une bajo la necesidad o meta de un objetivo, como puede ser el bien común.

Corresponsabilidad: capacidad de generar escenarios de discusión y concertación en los que actores públicos, privados y comunitarios coadyuven al logro de los propósitos comunes y asumen la responsabilidad compartida frente al destino de la ciudad.

Cultura Ciudadana: es el conjunto diverso de modos de ser, sentir, pensar y actuar en la ciudad, mediado por el reconocimiento del otro (la ciudad, las personas u otras formas de vida) y el respeto a la diferencia, que facilita la construcción del tejido social, la convivencia, las sociabilidades y el desarrollo libre de proyectos de vida individuales y colectivos. En el marco de la estrategia de TRANSMILENIO S. A., se entenderá como aquel concepto que busca generar transformaciones culturales en donde hay deterioro de las relaciones entre los ciudadanos, falta de apropiación por las normas y afectación de lo público.

Deberes: Son las obligaciones, responsabilidades o compromisos que tiene una persona como miembro de una sociedad para garantizar la convivencia y el bienestar colectivo. Estos pueden ser de tres tipos: legales (establecidos por ley y con sanción por incumplimiento), morales (basados en la conciencia y valores personales) o sociales (expectativas de comportamiento dentro de un grupo).

Derechos: son facultades o libertades que corresponden a las personas por ley o por su condición de seres humanos, ya sea para hacer algo, exigir algo a otros, o para defenderse de ciertas acciones. Los derechos humanos son un conjunto de libertades y derechos fundamentales inherentes a todas las personas, sin distinción, y que deben ser protegidos por el Estado.

Discapacidad: Es una condición de una persona con una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras (como las del entorno económico y social), puede impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con otros. Es un fenómeno complejo que surge de la interacción entre las características del organismo humano (deficiencias y limitaciones de la actividad) y las barreras sociales.

Diversidad cultural: es la multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y sociedades, y cómo estas se transmiten dentro de y entre ellos. Se manifiesta a través de la variedad de expresiones culturales, como las artes, las lenguas, las tradiciones, las costumbres y las formas de vida. Este concepto reconoce que la diversidad es patrimonio común de la humanidad, tan necesaria como la diversidad biológica, y que cada cultura aporta una perspectiva única.

Divulgar: hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de información etc., llegue a conocimiento de muchas personas, a través de canales de comunicación óptimos para quien emita, así como para quien sea receptor de los contenidos.

Emergencia: todo evento identificable en el tiempo, que produce un estado de perturbación funcional en el sistema, por la ocurrencia de un evento indeseable, que en su momento exige una respuesta mayor a la establecida mediante los recursos normalmente disponibles, produciendo una modificación sustancial pero temporal, sobre el sistema involucrado, el cual compromete a la comunidad o el ambiente, alterando los servicios e impidiendo el normal desarrollo de las actividades esenciales.

Estrategia: Proceso para definir la visión de una organización a largo plazo, incluyendo su propósito, metas, y el conjunto de decisiones coherentes y unificadas para lograrlas; es el marco general de la estrategia que incluye la respuesta a amenazas y oportunidades, y la búsqueda de una ventaja competitiva sostenible.

Fuentes de información: es la conjugación del sistema distrital de quejas y soluciones, la policía, los Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana, las entidades distritales y/o nacionales, amigos estratégicos, funcionarios internos o externos a la entidad, presidentes de juntas de acción comunal, líderes comunitarios, redes de información, entidades privadas o cualquier persona que suministre información sobre la posible ocurrencia de hecho e pueda e el normal funcionamiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte e Infraestructura**:** es todo el conjunto de elementos o servicios que permite el desplazamiento de vehículos en forma confortable y segura desde un punto a otro.

Intervención social: es un proceso de comprensión y actuación sobre un determinado contexto social que tiene como finalidad el desarrollo, cambio o mejora de situaciones, colectivos, grupo o personas que presenten algún tipo de problema o necesidad para facilitar su participación social en el ámbito personal, grupal o institucional.

Instancias de participación ciudadana: espacio en el que se permite el encuentro e interacción entre actores sociales y entre estos con las autoridades locales y/o distritales.

Junta de Acción Comunal (JAC): son organizaciones civiles sin ánimo de lucro integradas por los vecinos (as) de un sector, quienes se dedican a sumar esfuerzos y recursos para solucionar las necesidades de la comunidad y promover la participación ciudadana.

Grupos de interés: Los grupos de interés son personas u organizaciones que se ven afectadas o influenciadas por las actividades de una empresa.

Líderes comunales: personas reconocidas en su entorno social con cualidades y capacidades para mediar e influir en mayor medida que el resto de los miembros de la comunidad o grupos, al momento de tomar decisiones importantes o promover actividades que ayuden al desarrollo de la comunidad.

Línea: (de trabajo) Conjunto de productos con características similares[2]. A través del concepto Línea de trabajo se promueve la diversidad en la organización del trabajo ofreciendo los grados de libertad antes indicados, de forma que la configuración de una Línea de trabajo se adapte al máximo a la naturaleza del trabajo que realiza el equipo

Matriz de actividades: Herramienta para consolidar y organizar las actividades del equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

[2] https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/l%C3%ADnea+de+trabajo

Medios comunitarios: medio de comunicación oral o escrito sin ánimo de lucro que tiene como finalidad principal mejorar la condición de la comunidad a la cual se informa. Estos medios, conforman el llamado tercer sector de la comunicación**.**

Mesa de Trabajo: espacio concertado con representantes de las diferentes comunidades y/o entidades para intercambiar criterios técnicos y sociales que faciliten la disponibilidad de marcos de reflexión e intervención social como un punto de encuentro en los temas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, logrando que las partes que intervienen en el mismo encuentren alternativas de solución a las problemáticas establecidas.

Organizaciones sociales: es un grupo de personas que interactúan entre sí, en virtud de que mantienen determinadas relaciones entre ellos con el fin de obtener ciertos objetivos comunes.

Participación ciudadana: conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Plan: Documento o conjunto de acciones que establecen las directrices, políticas y estrategias generales para alcanzar objetivos en un período de tiempo determinado. Su alcance Es de alto nivel y puede contener varios programas y proyectos. Define las prioridades y la hoja de ruta general.

Política Pública: es el conjunto de acciones, decisiones, y omisiones intencionales de las instituciones del Estado para resolver o mitigar problemas sociales o públicos de interés colectivo, buscando orientar la realidad y lograr objetivos prioritarios para la sociedad. Se caracterizan por ser procesos dinámicos que integran diversos actores (ciudadanía, academia, sociedad civil, etc.), nacen de la identificación de un problema social, y se materializan a través de un plan de acción con visión de largo plazo.

Programa: Conjunto de proyectos relacionados que se gestionan de manera coordinada para lograr objetivos estratégicos más amplios; su alcance es más complejo y de mayor alcance que un proyecto, y se deriva de un plan.

Proyecto: Esfuerzo temporal y único para crear un producto, servicio o resultado único. Es un conjunto de actividades concretas, interrelacionadas y coordinadas con un inicio. Su alcance es específico, limitado en tiempo y presupuesto, y busca satisfacer necesidades o resolver problemas particulares.

Punto satélite: Espacio físico permanente, ubicado dentro de una entidad pública o privada, destinado exclusivamente a divulgar información de las entidades o comunidad, donde se promueven eventos

futuros, el reporte de acciones realizadas en el territorio y la difusión de material informativo general para mantener una comunicación directa y continua con la comunidad.

Red Social: sitio de internet que ofrece registrarse y contactarse con personas a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.

Riesgo: probabilidad de exceder un valor específico de daños, en un lugar específico y durante un tiempo de exposición determinado.

Reunión: es un acto o proceso por el que un grupo de personas se unen, como un conjunto, con un propósito común

SAT (Sistema de alertas tempranas): Un Sistema de Alertas Tempranas es un conjunto organizado de procesos, herramientas y mecanismos diseñados para identificar, monitorear y comunicar riesgos potenciales antes de que se materialicen en eventos adversos. Su objetivo principal es prevenir o mitigar impactos negativos mediante la generación de información oportuna y confiable que permita la toma de decisiones anticipadas.

Sistema Braille: es un sistema de escritura táctil para personas ciegas o con discapacidad visual que utiliza combinaciones de puntos en relieve para representar letras, números, signos de puntuación, símbolos matemáticos y notas musicales. Fue desarrollado por Louis Braille a principios del siglo XIX y no es un idioma, sino un código que puede adaptarse a la mayoría de los idiomas.

Socialización: proceso mediante el cual los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores y formas de percibir la realidad, de esta manera, el individuo acoge los elementos socioculturales de su ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse en la sociedad.

TDOC: Es un software de gestión documental, adquirido por TRANSMILENIO S.A., el cual permite el tratamiento, conservación, publicación y trabajo sobre documentos electrónicos (ya sean escaneados o creados originalmente en digital). Su implementación inició el 22 de abril de 2019.

Territorio. El territorio es el espacio delimitado por los grupos humanos en términos políticos y administrativos; refiere a las formas de organización de los pueblos y sus gobiernos, e incluye el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, el mar territorial y el mar patrimonial. Se reconoce por sus límites políticos y puede ser el municipio, la provincia o el país, entre otros. Lleva implícito las nociones de apropiación, ejercicio del dominio y control de una porción de la superficie terrestre, pero también contiene las ideas de pertenencia y de proyectos que una sociedad desarrolla en un espacio dado.

Vía de hecho: actuaciones públicas colectivas que surgen como reacción espontánea y anónima ante una situación o ser directamente producto de la maquinación de grupos organizadores. En ambos casos pueden causar daños a las cosas y a las personas.

6. CONDICIONES GENERALES

La Gestión Social y Cultura Ciudadana 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.

El componente de Gestión Social y Cultura Ciudadana, 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.

Los Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana, de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, 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, organizaciones sociales y referentes comunales, además de la interlocución con las Entidades Distritales que tienen asentamiento en las diferentes localidades.

Sumado a esto, TRANSMILENIO S.A. a través del equipo de Gestores Sociales contribuye al desarrollo de la Política Pública de Participación Incidente y al Sistema Distrital de Participación propuesto en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el desarrollo de actividades en territorio a nivel local y distrital según sea el caso, y en donde la comunidad usuaria de TransMilenio en sus diferentes componentes y ciudadanía en general hace parte fundamental de la construcción, desarrollo y apropiación de estos espacios.

6.1 Principios de Gestión Social y Cultura Ciudadana

- **Comunicabilidad:** es la habilidad básica que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes. Comunicarse de manera eficiente y enriquecedora es el primer reto que debe enfrentarse donde quiera que se busque establecer relaciones que permitan transformar la realidad.

- **Corresponsabilidad:** los diferentes actores y agentes sociales son sujetos de derechos, pero también de

deberes y sistémicamente tienen mutuas implicaciones entre sí con efectos y consecuencias que deben ser atendidas equitativamente por quienes generan los factores incidentes en las distintas problemáticas.

- **Gobernabilidad e institucionalidad:** hace referencia al fortalecimiento de la presencia del Estado y las relaciones de cooperación y respeto con los diferentes actores de la sociedad.

- **Impacto:** es el resultado o la consecuencia de una determinada acción en una comunidad.

- **Responsabilidad:** es el conocimiento y difusión de la información a la ciudadanía, reconociendo y respondiendo a las inquietudes de las demás personas.

- **Participación y vigilancia ciudadana:** implica promover el respeto al ejercicio del derecho al acceso a información oportuna, a dar opinión y vigilar el cumplimiento de compromisos asumidos por las partes.
- **Trabajo en equipo:** es coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí para lograr un resultado; es trabajar por una misma causa. El trabajo en equipo necesariamente exige solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.

- **Solidaridad:** este principio denota el trabajo coordinado y unificado de los miembros en beneficio propio, de la organización y de las acciones que ejecuta y desarrolla.

6.2 Fines de Gestión Social y Cultura Ciudadana

El modelo de gestión social y cultura ciudadana se estructura a partir de tres líneas de intervención: Información, Participación y Pedagogía; cuya interacción estratégica permite alcanzar tres fines fundamentales: Apropiación, Incidencia y Legitimidad. Estos fines no se presentan de manera aislada, sino como resultados interdependientes que se refuerzan mutuamente y orientan el modelo hacia la generación de impacto social y cultural que aporta a la consolidación de la cultura ciudadana en TransMilenio**.**

Apropiación: es entendida como el proceso mediante el cual la ciudadanía comprende, resignifica y hace propio el sistema (sus normas, prácticas, espacios y valores), incorporándolo a su vida cotidiana. En el modelo tríadico de Gestión Social y Cultura Ciudadana, la apropiación surge cuando la Información (lo que se comunica y explica) se transforma, mediante la Pedagogía, en comprensión activa, adhesión voluntaria y hábito social.

Incidencia: es entendida como la capacidad de la ciudadanía y los actores territoriales para influir en decisiones, ajustes y soluciones vinculadas al sistema, a partir de participación informada y organizada. En

el modelo tríadico de Gestión Social y Cultura Ciudadana, la incidencia emerge cuando la Información garantiza comprensión de contexto, criterios y alternativas, y la Participación habilita canales efectivos de deliberación y retroalimentación.

Legitimidad: es entendida como la aceptación social de las decisiones e intervenciones institucionales, basada en confianza, coherencia, justicia percibida y adecuación normativa. En el modelo tríadico de Gestión Social y Cultura Ciudadana, la legitimidad se construye cuando la Participación ofrece reconocimiento, voz y trato digno y la Pedagogía permite comprender el sentido de las medidas, reduciendo incertidumbre, rumor y resistencia.

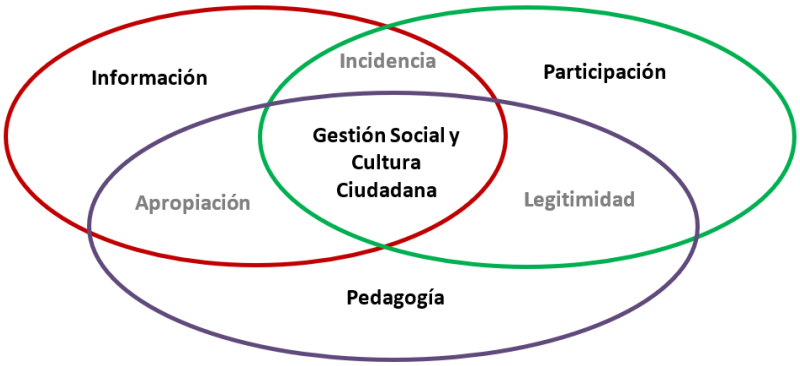


Imagen 1. Modelo tríadico de Gestión Social y cultura ciudadana orientado a impacto

6.3 Fases para el Desarrollo de la Estrategia

Las actividades adelantadas por Gestión Social y Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A. se enmarcan en las fases de planeación, ejecución y control, las cuales están interrelacionadas entre sí tal como se muestra en la gráfica siguiente:

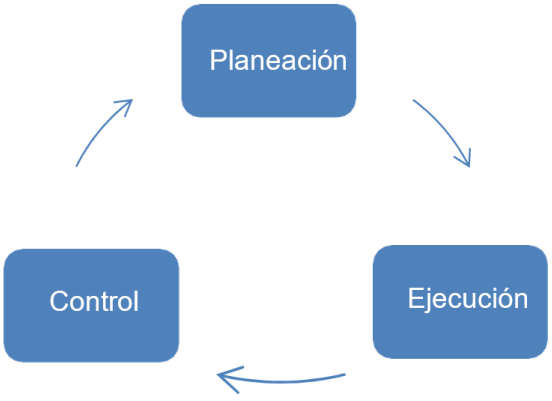


Imagen 2 Fases Estrategia Gestión Social y Cultura Ciudadana

6.3.1 Planeación:

- Plan de Acción

Como uno de los elementos para el desarrollo de la fase de planeación, se dispone del Plan de acción Institucional dentro del cual se plantean los objetivos de la Gestión Social y Cultura Ciudadana, se formulan indicadores de cumplimiento y se determinan las estrategias, actividades, tareas y recursos para lograrlos. Como resultado, este componente proyecta un plan anual de actividades coherente con el Plan de Acción Institucional y el Plan estratégico de TRANSMILENIO S. A. Este elemento además de instrumento de planeación se constituye como herramienta para el control y seguimiento a la gestión.

- Ficha Técnica Local

Es un instrumento complementario de planeación y apropiación conceptual sobre aspectos territoriales, los profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana elaboran o actualizan este documento de consulta, que contiene una caracterización detallada de la localidad asignada; debe ser realizada y/o actualizada de acuerdo con el lineamiento establecido por la Coordinación del componente.

En esta se incluye la siguiente información:

- Límites de la localidad.
- UPZ y Barrios que la conforman.
- Principales Equipamientos.
- Información de Autoridades Locales, Representantes Institucionales y Comunitarios.
- Espacios de participación.
- Estado del SITP en la Localidad:
    - Infraestructura (estaciones y paraderos).
    - Servicios implementados.
    - Puntos de recarga.
    - Cabeceras y patios.
    - Demás información que el Profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana considere relevante para el desarrollo de sus actividades.

Este documento se convierte también en un instrumento de consulta para quien por razón del ejercicio de sus funciones (obligaciones) lo requiera.

6.3.2 Control

La fase de control consiste en la regulación de las actividades de acuerdo con lo establecido en los planes de acción y procedimientos. Dentro de los instrumentos de control de Gestión Social y Cultura Ciudadana, que permiten presentar los resultados obtenidos, proporcionar evidencia, así como llevar un orden y trazabilidad de las actividades realizadas se encuentra que:

- Para cada una de las acciones del presente Manual, los profesionales del equipo deben elaborar un Acta de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana que describa el desarrollo de la actividad realizada con sus respectivos soportes.
- Toda actividad del presente Manual, además de contar con un Acta, debe estar registrada en la Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana y debe tener los soportes que permitan verificar su ejecución.
- Las actas registradas en la Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana serán revisadas de manera aleatoria una (1) vez cada semestre, en el marco de las reuniones de Coordinación o solicitadas por correo electrónico cuando se requiera, a fin de verificar que la información consignada, sea coherente con la diligenciada en la matriz.
- Si alguna de las actas revisadas, presenta alguna novedad, se informará al Profesional que la haya elaborado, para que corrija la información y la vuelva a presentar para revisión.
- Certificado de Actividades pedagógicas Gestión Social y Cultura Ciudadana: aplica en las situaciones en que no es posible contar con un listado de asistencia que confirme la cantidad de usuarios atendidos en las actividades de Pedagogía de Gestión Social y Cultura Ciudadana.
- Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana en el formato y/o medio que se estipule para consolidar la información de las actividades de todos los Gestores en cada localidad. Esta herramienta debe ser diligenciada cada mes por los Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana.
- “Seguimiento a Compromisos”. Hace parte de la Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana debe ser actualizada periódicamente con el fin de verificar su cumplimiento oportuno, de acuerdo con el lineamiento establecido por la Coordinación del componente.
- Base de datos de Líderes locales: Formato establecido para este fin, el cual una vez elaborado, debe actualizarse cada vez que sea requerido por la Coordinación.
- Informe por localidad con la información de las actividades realizadas, de acuerdo con el lineamiento establecido por la Coordinación del componente.
- Informes de Gestión requeridos al interior de la Entidad u otros Organismos

6.3.3 Control Continuo

La responsabilidad de controlar continuamente el cumplimiento y compromisos de los Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana le corresponde a la persona designada como Subgerente Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, así como al Profesional Especializado Grado 6 designado como coordinador de este componente.

Una forma adicional de control es a través de las reuniones de Coordinación, las cuales son presididas por la persona designada como Subgerente Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario o por la persona designada como Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social y Cultura Ciudadana, quienes siguiendo una agenda previa velan por el cumplimiento de los objetivos y establecen lineamientos para el desarrollo de acciones en el corto y mediano plazo y contarán con la respectiva Acta de Actividades y listado de asistencia, entre otros soportes.

6.3.4 Ejecución

Gestión Social y Cultura Ciudadana adelanta una serie de actividades enmarcadas en tres (3) líneas de intervención que agrupan las acciones con la ciudadanía, donde se establecen los parámetros generales para el desarrollo de las acciones y describen el quehacer de los profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A. en el territorio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.

7. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

Las líneas de intervención comprenden las actividades que se evidencian en la siguiente tabla:

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
INFORMACIÓN	Servicios y atención a la ciudadanía	Personalización de tarjetas Tullave
		Ferias locales y/o distritales
		Intervenciones Culturales y/o de apropiación
		Acompañamiento a medios de comunicación, organizaciones y/o grupos diplomáticos
		Atención a usuarios (CLM)
		Apoyo a eventos/actividades de la entidad
	Afectaciones en el Sistema	Sistema de Alertas Tempranas (SAT)
		Seguimiento a bloqueos
		Seguimiento a contingencias
	Divulgación	Presencial (en territorio)
		Digital (WhatsApp – correo electrónico).

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
PARTICIPACIÓN	Escenarios de Control Social	Audiencia pública de rendición de cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital
		Audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales
		Juntas Administradoras Locales
		Concejo de Bogotá – Congreso de la República
	Mesa de Trabajo	Mesa de trabajo
	Reunión	Instancias de participación local
		Reunión comunitaria
		Reunión interinstitucional
		Reunión Interna
		Reunión con Concesionario
	Recorrido	Recorrido social
		Recorrido técnico (ingeniero)
		Visita Técnica
PEDAGOGÍA	Pedagogía	Socialización en colegios
		Socialización / intervención en institución educación superior
		Socialización a comunidad
		Socialización/ intervención a entidad y/o empresa
		TransMiChiquis

Tabla 1. Líneas de intervención

7.1 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 transmitir a la ciudadanía temas relacionados con el funcionamiento del Sistema TransMilenio en todos sus componentes, la promoción del sentido de pertenencia, respeto y cuidado de lo público, buen comportamiento de la comunidad usuaria al interior del sistema, la activación del Sistema de Alertas Tempranas y la atención de las vías de hecho que puedan afectar el desarrollo del Sistema Zonal y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., se tiene definida una línea de intervención que apunta a orientar, multiplicar y promover dichos contenidos entre la ciudadanía de manera oportuna, eficiente y eficaz.

Descripción de las actividades de la línea:

A continuación, se definen las acciones que se pueden desarrollar dentro de esta línea:

7.1.1 Servicios y atención a la ciudadanía

7.1.1.1 Personalización de Tarjetas:

Espacio en el que se le permite a la ciudadanía acceder a la tarjeta Tullave personalizada y recargas en su territorio. La actividad es desarrollada por TRANSMILENIO S.A., Recaudo Bogotá y referente comunal o enlace de entidad.

7.1.1.2 Ferias locales y/o distritales:

Espacio físico apto para atender de manera presencial a los ciudadanos con el que cuenta TRANSMILENIO S.A. dentro de un evento organizado por agentes locales o distritales para presentar temas relacionados con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de la entidad.

7.1.1.3 Intervenciones culturales y/o de apropiación:

Actividades convocadas y/o coordinadas por TRANSMILENIO S.A. en el marco de la Cultura Ciudadana, la Cultura TransMi o la apropiación del sistema y en general del recurso público donde el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana participa realizando acompañamiento, convocatoria, gestión, actividades logísticas y/o de protocolo.

7.1.1.4 Acompañamiento a medios de comunicación, organizaciones y/o grupos diplomáticos:

Actividades convocadas por TRANSMILENIO S.A. en sus componentes trocal, zonal, cable y/o patios donde haya presencia de medios de comunicación, organizaciones y/o grupos diplomáticos donde el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana participa realizando acompañamiento, actividades logísticas y/o de protocolo.

7.1.1.5 Atención a usuarios:

Es el espacio de atención a ciudadanos en un punto fijo de la localidad (Centro Local de Movilidad o el que el gestor de la localidad determine y socialice con la comunidad), donde se reciben y atienden solicitudes de la comunidad sobre la prestación del servicio troncal, zonal y/o cable. La atención en este punto se definirá de acuerdo con los horarios habilitados por la Secretaría Distrital de Movilidad o la disponibilidad del espacio gestionado por el profesional al interior de la localidad.

7.1.1.6 Apoyo a eventos/actividades de la entidad:

Actividades convocadas y coordinadas por TRANSMILENIO S.A. donde el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana participa realizando acompañamiento, actividades logísticas y/o de protocolo.

7.1.2 Seguimiento a bloqueos y/o contingencias:

Es la acción mediante la cual el profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana informa las novedades que se evidencien cuando se produzcan vías de hecho que afecten la operación zonal, troncal o cable del sistema TransMilenio a la persona designada como Profesional Especializado 6 Gestión Social y Cultura Ciudadana para que junto a la persona designada como Subgerente Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario tomen las decisiones y definan las acciones a realizar por el gestor de la localidad y así mismo se le indique la información Institucional a entregar a los grupos de interés de la localidad asignada.

Lo anterior con el fin de garantizar la menor afectación en la movilidad y corredores viales de la ciudad.

El Sistema zonal o cable puede ser afectado por diversas vías de hecho que inciden directamente en la operación en algunos sectores, corredores o en la totalidad de este, lo que genera impactos importantes en la movilidad de la ciudad, de la comunidad usuaria, en sectores de la economía, zonas comerciales, en la industria y en las dinámicas laborales de las personas que se movilizan en el Sistema y que por causa de las contingencias y/o bloqueos se enfrentan a dificultades evidentes para movilizarse en la ciudad.

Clasificación de las Vías de Hecho:

Internas: cuando las vías de hechos son realizadas directamente por usuarios del sistema por dificultades en la prestación del servicio en sus componentes Troncal, Zonal o Cable: demora en las frecuencias de los buses, falta de rutas zonales en el sector, protestas por suspensión de rutas, inconformismo por la prestación del servicio, entre otros.

Externas: se presentan cuando un grupo de ciudadanos en el marco de su problemática, reivindicaciones, o simplemente ejerciendo su derecho a la protesta, generan un bloqueo físico al sistema zonal, troncal o Cable por temas o situaciones ajenas a la operación del transporte público, ejemplo: protesta de maestros, afectaciones por obras, paros de camioneros, protestas de propietarios de bicitaxis, cortes de servicios públicos, entre otros. La comunidad usa este mecanismo, como estrategia para exigir atención de las Entidades competentes y buscar soluciones a sus pretensiones, bien sea en el orden privado o público: local, distrital o nacional.

7.1.2.1 Intervención de Gestión Social y Cultura Ciudadana

Dentro de las acciones de vías de hecho en el sistema zonal o cable, el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana se constituye en mediador entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A., y cumple con el propósito

de establecer medios de comunicación que permitan a las partes llegar a acuerdos de interés general, y reestablecer la operación normal del sistema zonal o cable en los casos en que ésta se haya visto afectada.

El Profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana como conocedor de la localidad desempeña un papel importante en la resolución del conflicto o manejo de la toma de decisiones, ya que es quien tiene la contextualización del territorio, conoce sus líderes, organizaciones, autoridades locales y demás entidades, así como sus dinámicas lo que le permite contar con herramientas en el momento de la resolución del conflicto.

Cabe señalar que la intervención, este componente debe contar con el respaldo de las diferentes Subgerencias, Direcciones involucradas y Entidades competentes, en el suministro de información y respaldo en las acciones a tomar. No obstante, es importante aclarar, que esta función se da siempre y cuando las causas sean de competencia interna y en caso contrario, se hará acompañamiento y gestión de ser requerida.

7.1.3 Sistema de Alertas Tempranas – SAT:

Acción desarrollada por el profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana en la que de manera ágil y oportuna se transmite información precisa, al interior de la entidad y con las instituciones externas a que haya lugar; para activar mecanismos de alarma ante posibles situaciones de emergencia y que las autoridades internas y externas avancen en la toma de decisiones para que las afectaciones de los componentes del SITP sean lo menos criticas posibles que pueda afectar el sistema zonal o cable y en general la movilidad de la ciudad.

En el ámbito de la Gestión Social y Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A., el Sistema de Alertas Tempranas, permite bajo un análisis de la información disponible, determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan generar afectación a la operación, infraestructura, flota, servidores o usuarios vinculados al Sistema zonal y/o cable; para ello se considera importante mantener permanente comunicación con líderes comunitarios, referentes institucionales, autoridades locales, distritales y nacionales, así como continua revisión de medios de información masivos, comunitarios, redes sociales, entre otros.

Una vez recibida la información por parte de la primera fuente, debe complementarse a través de otras como Gestores Sociales, policía, organismos de seguridad, internet, medios de comunicación, entidades, funcionarios de otras dependencias de la entidad, piezas impresas o comunidad en general.

Lo anterior, debe permitir que los profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana se puedan responder los siguientes interrogantes: ¿Cuál es la naturaleza del posible evento?, ¿Cuál es la posible

afectación a la operación del SITP?, ¿Qué Tipología de Servicio infraestructura o flota puede verse afectada?, ¿Qué población está involucrada? Adicionalmente, se debe considerar la localización del posible evento, así como la fecha de la ocurrencia del mismo.

- Clasificación de las Alertas:

Ante la activación de una alerta es común la utilización de un código de colores, en el caso del presente procedimiento se clasifican de la siguiente forma:

Nivel de la alerta	Descripción	Fuente de información	Quien convoca o acción generadora	Tipología de servicio infraestructura	Existe fecha del evento	Acciones a tomar
Verde Prevención Vigilancia	Se aplica a situaciones controladas sin afectación de las condiciones normales de operación del sistema zonal y/o cable. Indica que no existe ninguna probabilidad de ocurrencia de evento que pueda generar afectación a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al componente zonal y/o cable.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Los colaboradores de TMSA se encuentran en el desarrollo normal de actividades en el territorio
Amarillo Preparación Seguimiento	Se aplica cuando la información identificada por el profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana indica que existe la probabilidad de presentarse alguna situación que represente alguna amenaza a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al componente zonal y/o cable. Requiere una acción de seguimiento a la situación por parte del profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana y si es el caso tomar medidas por las instancias técnicas de TMSA de preparación en el caso de ocurrencia de un evento.	- Comunidad en General - Medios de Comunicación Comunitarios - Redes Sociales - Internet	Cualquier agente que se pueda ver afectado por la naturaleza del servicio. Condiciones Sociales Insatisfechas. Operativos Administrativos Policiales o Judiciales	- Troncales - Zonales - Portales - Estaciones - Patios - Rutas	Sin Confirmar	Informar a: * Subgerencia de Operaciones, así como a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario. * Subgerencia de Planificación del SITP

Nivel de la alerta	Descripción	Fuente de información	Quien convoca o acción generadora	Tipología de servicio infraestructura	Existe fecha del evento	Acciones a tomar
Naranja Respuesta Programada	Se aplica cuando la información identificada por el profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana refiere situaciones en las que existe una amenaza directa a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al componente zonal y/o cable, que implican algún grado de peligro para el desarrollo de las actividades normales. Requiere acciones de mitigación por parte de las instancias técnicas de TMSA, para minimizar la problemática generadora de la alerta y/o tomar medidas de control frente a la materialización de la amenaza.	- Representantes de Entidades Autoridades Locales Líderes Comunitarios Medios de Comunicación Masivos - Redes Sociales - Internet - Piezas de comunicación impresas	Cualquier agente que se pueda ver afectado por la naturaleza del servicio. Condiciones Sociales Insatisfechas. Operativos Administrativos Policiales y/o Judiciales	- Troncales - Zonales - Portales - Estaciones - Patios - Rutas	Si	Informar a: * Subgerencia de Operaciones, así como a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario. * Subgerencia de Planificación del SITP
Rojo Respuesta Inmediata	Se aplica a situaciones en las que la información indica que existe una afectación inminente la a la operación, infraestructura, flota y/o servidores vinculados al componente zonal y/o cable. Requiere acciones inmediatas por parte de las instancias técnicas de TMSA (Subgerencia de Operaciones y Subgerencia de Planificación del SITP).	- Representantes de Entidades - Autoridades Locales - Líderes Comunitarios - Medios de Comunicación - Redes Sociales - Internet	Cualquier agente que pueda verse afectado por la naturaleza del servicio. Condiciones Sociales Insatisfechas. Operativos Administrativos, Policiales o Judiciales.	- Troncales - Zonales - Portales - Estaciones - Patios - Rutas	Si	Informar a: * Gerencia General. * Subgerencia General. * Subgerencia de Operaciones, así como a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario. * Subgerencia de Planificación del SITP.

Tabla 2. Clasificación de las alertas

- Notificación de la Alerta Temprana

Para los efectos de remisión de la información de la Alerta a las instancias técnicas de TMSA y con el fin de parametrizar las condiciones de la misma, los Gestores Sociales de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, diligenciarán el siguiente cuadro, realizando una descripción en la casilla que corresponda y especificando la dinámica propia de la afectación probable.

Nivel de alerta			Fuente de Información	Localización y fecha	Quien Convoca y/o Acción Generadora			Afectación Probable			
Amarilla	Naranja	Roja			Cualquier agente afectado por la naturaleza del servicio	Condiciones Sociales Insatisfechas	Operativos Administrativos, Policiales y/o Judiciales	Operacional	Infraestructura y	Imagen SITP	Servidores

Tabla 3. Notificación de SAT

En ocasiones, la información de eventos que puedan afectar la operación zonal o cable que generan la emisión de un SAT es obtenida por el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana a través de redes sociales, referentes institucionales o comunales. En caso de que esta información contenga datos precisos de la ocurrencia del evento, se debe remitir de manera inmediata al Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social y Cultura Ciudadana, quien notificará a las áreas técnicas y operativas de la Entidad y posteriormente se debe formalizar el proceso con la elaboración de la tabla No. 3 SAT presentada en este manual, además de la respectiva Acta de Actividades, así como su registro en la Matriz de Actividades.

Por otra parte, le corresponde al Profesional Especializado grado 6 de Gestión Social y Cultura Ciudadana o a quien él designe estar en contacto con autoridades distritales, fuentes de inteligencia, Secretaria Distrital de Gobierno, Secretaria Distrital de Seguridad, redes, entre otros y por la naturaleza de sus cargos, notificar las alertas distritales; dichas alertas son de clasificación roja puesto que existe una afectación inminente a la operación, infraestructura, flota o servidores vinculados al SITP; adicionalmente requiere acciones inmediatas por parte de las instancias técnicas de TMSA (Subgerencia de Planificación del SITP y Subgerencia de Operaciones).

Esta notificación debe ser inmediata una vez recibida la información, empleando el medio tecnológico disponible en el momento de su emisión, a las distintas dependencias involucradas. Para estos casos no será necesaria la tabla No. 3, teniendo en cuenta que la información suministrada, debe contener los datos precisos del evento; sin embargo, el reporte debe quedar con su respectiva acta de actividades y el soporte de envío de la misma, así como el registro en la matriz de actividades.

Como se puede deducir de lo anterior, los insumos generados por Gestión Social y Cultura Ciudadana a través del Sistema de Alertas Tempranas son fundamentales para las Instancias de decisión técnica y operativa de TMSA, así como para otras Entidades Locales y Distritales, quienes de acuerdo con su alcance pueden ser los encargados de realizar las actividades dirigidas a eliminar y/o disminuir la amenaza, evitando así la ocurrencia del evento, así como el manejo del mismo. Finalmente, vale la pena aclarar que la activación y articulación de las Entidades y Autoridades Distritales le corresponde a la Dirección y/o Subgerencia responsable del evento, de acuerdo con la tipología del servicio o infraestructura posiblemente afectada.

7.1.4 Divulgación:

Esta actividad consiste en transmitir a la ciudadanía del Distrito Capital información relacionada con las modificaciones operacionales del Sistema Integrado de Transporte Público de la operación del Sistema, con el fin generar conocimiento y mejora en la experiencia de viaje de la comunidad usuaria. Se materializa a través de la ejecución de actividades de divulgación.

Estas actividades son el resultado de un ejercicio de planeación establecido de manera anual por el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana, o bien de la necesidad de la *Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario* o por parte de la Entidad, organización social o grupo comunitario interesado en contar con el apoyo, este último siempre y cuando sea concertado oportunamente y se encuentre bajo el marco de la competencia, misión y visión de TRANSMILENIO S.A.

Finalmente, se aclara que, para el desarrollo de este procedimiento, es necesario que el profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana mantenga un canal de comunicación con los responsables del manejo de la información a nivel Local, tales como profesionales de las Oficinas de prensa de las Alcaldías Locales, representantes de medios comunitarios como emisoras, periódicos, entre otros. Lo anterior en razón a que tener contacto con los líderes comunitarios, permite multiplicar la información, llevando el mensaje a las bases sociales objeto de la intervención.

7.1.4.1 Divulgación presencial:

Actividad desarrollada por el profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana en los territorios impactados, en donde a través de piezas informativas (pendones, afiches, volantes) dispuestas por la entidad se da a conocer a la ciudadanía en general temas relacionados con la implementación, modificación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A. Cabe aclarar que en ocasiones se dispone de un equipo de trabajo operativo, el cual está a cargo del gestor social y debe ser liderado por él mismo.

7.1.4.2 Divulgación digital:

Acción de promoción y entrega de información relacionada con la implementación, modificación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., a través WhatsApp a los contactos en territorio.

Evidencias a través del registro de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana con sus respectivos soportes (listado de asistencia, registro fotográfico, entre otros), se lleva a cabo el registro del desarrollo de cada actividad. Posterior al diligenciamiento del acta, se registra la información en la matriz de actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana. Las actas de Gestión Social reposarán en el archivo físico de TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo dispuesto por Gestión Documental de la Entidad.

Seguimiento: el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana adelanta el seguimiento a los compromisos que se hayan asumido con las comunidades en el marco de las actividades realizadas, a través de la Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana, en el espacio designado para este fin.

En la medida en que se establecen compromisos con la ciudadanía, es responsabilidad del profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana, contactar a los actores para retroalimentar sobre las gestiones a los compromisos adquiridos.

7.2 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 sistema-usuario.

Para cumplir con este propósito, el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana implementa en el marco de esta línea una serie de actividades a través de las cuales se 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, los usuarios.

Grupos de interés	Detalle	A) Demográfica	A) Demográfica	a) Demográfica	B) Geográfica	B) Geográfica	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENIO S. A.?	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENIO S. A.?	4. En qué fundamentan su interés?	5. Necesidades de información	6. Mecanismos de acceso a la información con que cuenta
		Hombres	Mujeres	Caracterí sticas	Dirección	Localidad	Tipo de interés	Propósito			
Ciudadanía	Juntas de Acción Comunal.	X	X	Ciudadanos pertenecientes a las JAC de la ciudad	N/A	Todas en las cuales haya cobertura del SITP en su componente troncal, zonal y/o cable	Interés Reputación	Requieren información de la cobertura de rutas del SITP en sus territorios.	Velar por las necesidades de la comunidad que representa cada JAC.	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Ciudadanía	Líderes comunales.	X	X	Personas reconocidas por sus habilidades en liderar procesos en beneficios de la comunidad	N/A	N/A	Interés Afiliación	Requieren información de la cobertura de rutas del SITP en sus territorios.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Ciudadanía	Observatorios Ciudadanos.	X	X	Espacios creados en el 2014 que buscan generar un proceso permanente de petición y rendición pública de cuentas desde los gobiernos locales y distrital hacia la ciudadanía.	N/A	N/A	Interés Información	Crear y sostener diálogos abiertos, claros, transparentes y permanentes entre el gobierno y la ciudadanía.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas

Grupos de interés	Detalle	A) Demográfica	A) Demográfica	a) Demográfica	B) Geográfica	B) Geográfica	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENIO S. A.?	3. Qué interés tienen en relación con TRANSMILENIO S. A.?	4. En qué fundamentan su interés?	5. Necesidades de información	6. Mecanismos de acceso a la información con que cuenta
		Hombres	Mujeres	Caracterí sticas	Dirección	Localidad	Tipo de interés	Propósito			
Ciudadanía	Comisiones Locales de Movilidad.	X	X	Ciudadanos miembros de las Comisiones de movilidad de cada localidad.	N/A	N/A	Interés Información	Conocer los proyectos y actividades que se realizan desde las Entidades del Sector Movilidad en sus localidades.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Ciudadanía	Estudiantes Colegios y Centros de Educación Superior (SENA, Universidades, etc.)	X	X	Ser estudiantes de instituciones públicas y/o privadas.	N/A	N/A	Interés Información	Tener conocimiento sobre proyectos y actividades que beneficien a la comunidad educativa.	Velar por las necesidades de la comunidad educativa.	Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Ciudadanía	Comunidad en general.	X	X	Residentes de las diferentes localidades de Bogotá D.C.	N/A	N/A	Interés Información	Conocer los proyectos y actividades que se realizan desde la Entidad y que impactan su sector.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
Autoridades locales	- Alcaldes Locales. - Juntas Administradoras Locales. - Personerías Locales. - Contralorías Locales.	X	X	Haber sido elegidos / nombrados en estos cargos a nivel local.	N/A	N/A	Interés Político	Velar por el cumplimiento de las acciones de misionalidad de la Entidad en las diferentes localidades.	Control político a las Entidades	Cambios operacionales Actividades de pedagogía Información general de la Entidad.	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas

Tabla 4. Caracterización Grupos de Interés de Gestión Social y Cultura Ciudadana. Tomado de la Caracterización Grupos de Interés de TRANSMILENIO S.A.

Descripción de las actividades de la línea:

De acuerdo con el propósito y alcance, a continuación, se definen las actividades que hacen parte de la línea de participación:

7.2.1 Audiencias Públicas:

Corresponde a un mecanismo de participación, que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública. Existen audiencias convocadas por los ciudadanos y audiencias de rendición de cuentas, convocadas por el Nodo Sector Movilidad Distrital. Estas últimas, se desarrollan bajo una metodología establecida por los órganos de control y tienen como propósito que las entidades del sector den a conocer a los ciudadanos los resultados de su gestión.

Este mecanismo de participación favorece la transparencia de la administración pública y propende por: la democratización, la libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

7.2.2 Juntas Administradoras Locales:

Espacio formal de diálogo entre TRANSMILENIO S.A. y la JAL, órgano de representación política y participación ciudadana en cada localidad, orientado a informar, socializar, resolver inquietudes y recibir requerimientos que la ciudadanía hace a través de sus representantes. Estos escenarios permiten articular acciones con las autoridades locales y facilitar la incorporación de las necesidades, inquietudes y propuestas de la comunidad en los procesos de toma de decisiones relacionadas con la prestación del servicio de transporte público en las localidades.

7.2.3 Concejo de Bogotá – Congreso de la República

Espacios institucionales de participación y control político, generalmente convocados de manera formal por el Concejo de Bogotá o el Congreso de la República, en su calidad de organismos de representación política y participación ciudadana. En estos espacios se presentan, analizan y debaten asuntos relacionados con proyectos, políticas o actuaciones de la Entidad que pueden generar impactos en la ciudadanía.

La participación del profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana en esta instancia se realiza con la asistencia de directivos y/o representantes de sus instancias técnicas, con el propósito de atender los requerimientos de información, rendir cuentas, aportar insumos técnicos y sociales, y garantizar la articulación

del proyecto con las instancias democráticas, en concordancia con los principios de transparencia, participación ciudadana y control social.

7.2.4 Mesas de Trabajo:

Es un espacio en el cual un grupo de líderes y/o ciudadanos se organizan para abordar una temática particular. Este espacio puede requerir del desarrollo de varias sesiones con los mismos representantes, con quienes se discuten las temáticas y se evalúan las diferentes alternativas dirigidas al logro de un objetivo claramente definido.

7.2.5 Reuniones:

De acuerdo con el grupo de interés con el cual se lleva a cabo el proceso participativo, se pueden definir diferentes escenarios: el primero, de carácter comunitario: cuando se reúnen líderes, organizaciones sociales y comunidad en general; el segundo, interinstitucional: cuando se trata de un espacio donde representantes de diferentes entidades abordan temas que tienen que ver con posiciones y decisiones plenamente institucionales y el tercero, reuniones internas con otras áreas de la Entidad, donde el gestor tramita y desarrolla un proceso interno en búsqueda de la solución a la situación planteada por la comunidad.

Es importante señalar, que las reuniones comunitarias pueden ser convocadas por TRANSMILENIO S.A., por otra entidad o por la comunidad, en caso de que se requiera nuestra partición para la articulación de estrategias territoriales. Adicionalmente, estas reuniones, pueden ser de carácter informativo o prestarse para la discusión o abordaje de temas particulares, relacionados con la gestión del transporte, que posteriormente pueden ser llevados a un proceso de seguimiento a través de una mesa de trabajo.

7.2.5.1 Instancias de participación local

Son los espacios de participación ciudadana que operan en el ámbito local y que hacen parte del Sistema Distrital de Participación Ciudadana de Bogotá, de conformidad con la normativa vigente. Estas instancias tienen como finalidad promover la intervención activa de la ciudadanía y la representación Institucional en territorio, en la deliberación, concertación, seguimiento y control de la gestión pública, así como en la formulación, ejecución y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos que impactan en las localidades.

Dentro de las instancias locales en las que participa Gestión Local de TMSA, se encuentran: la Comisión Local de Intersectorial de Participación (CLIP), los Consejos Locales de Movilidad, la Unidad de Apoyo Técnico (UAT), entre otras mesas, consejos y comités temáticos, las cuales facilitan la articulación entre la

Entidad, las autoridades locales y la comunidad, fortaleciendo el ejercicio participativo en el territorio.

7.2.5.2 Reuniones comunitarias

Este tipo de reuniones se pueden llevar a cabo ya sea con un representante de la comunidad o con un grupo en general, básicamente el objetivo es tratar un tema específico relacionado con el sistema de transporte de la ciudad. El Gestor durante la reunión debe abordar el tema expuesto por la comunidad aclarando las dudas que se presenten, en el caso que se deba llevar a cabo un proceso para dar respuesta o solución a la situación presentada, es el profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana es quien asume el compromiso para realizar la gestión interna que corresponda y la responsabilidad de brindar la respuesta en el tiempo que las partes determinen conveniente.

7.2.5.3 Reuniones interinstitucionales

En el desarrollo de la intervención en el territorio hay espacios específicos para la construcción de estrategias en los cuales se realiza la articulación con otras entidades del distrito. Teniendo en cuenta que TRANSMILENIO S. A. no hace parte oficial de los espacios de participación conformados en las localidades el Profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana puede gestionar su asistencia a espacios como los siguientes para la articulación en el territorio: Consejo Local de Gobierno, Consejo local de seguridad, Unidad de apoyo Técnico UAT, Comisión local intersectorial de participación CLIP y otras que sean estratégicas para el desarrollo de la estrategia de gestión social en las localidades.

En cada uno de ellos, acorde a lo que se requiera, podrá articular sus acciones al plan de acción que se construya, presentando en el tiempo que se requiera los avances al mismo.

Por otra parte, el Gestor podrá asistir a los espacios interinstitucionales que sea convocado o que en su defecto considere pertinente de acuerdo con la dinámica de cada localidad.

Adicionalmente estos espacios pueden ser convocados por una entidad a tratar un tema o un proceso en específico, el cual deberá ser atendido por el gestor y realizar seguimiento a los compromisos adquiridos

7.2.5.4 Reuniones entes de control

Las reuniones citadas por los entes de control como la Personería, Contraloría, Veeduría, etc., son de carácter obligatorio; por tanto, el Gestor deberá preparar el informe que sea requerido para la sesión convocada, el cual será revisado y aprobado por el Profesional grado 6 de Gestión Social y Cultura Ciudadana.

Si se debe enviar respuesta por escrito con anticipación, se debe efectuar el trámite correspondiente de ser necesario y si lo considera pertinente puede solicitar acompañamiento y asesoría de otras áreas.

Es responsabilidad del Gestor, tramitar y en su defecto hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por los demás profesionales de la Entidad que hayan asistido a la reunión.

7.2.5.5 Reuniones Interna

Hace referencia a las reuniones que se efectúan con profesionales de las diferentes áreas de TRANSMILENIO S.A. En estos espacios se pueden tratar temas específicos con una periodicidad determinada o pueden ser de manera general para tramitar requerimientos de los ciudadanos adquiridos en los espacios de participación.

7.2.6 Recorridos

Hace referencia a la visita realizada al lugar de ocurrencia de alguna situación planteada por la comunidad en un escenario de participación, o recibida por el Gestor Social a través de alguno de los canales institucionales o a través de WhatsApp.

De acuerdo con los actores que participan, el recorrido puede ser dos tipos: el primero, de **carácter social,** en el que puede asistir el profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana solo o con uno o varios representantes ciudadanos; en este, se hace un primer acercamiento y evaluación de la situación a verificar.

El segundo, es de **carácter técnico**, y cuenta con la participación de las áreas técnicas u operativos de la Entidad. El propósito de éste es contar con un concepto técnico que permita iniciar un proceso de viabilidad de los requerimientos de la ciudadanía.

Adicionalmente, se encuentran las **Visitas Técnicas**, que hacen referencia a la visita que se efectúa a un sitio determinado en el cual se plantea realizar una actividad de Gestión Social y Cultura Ciudadana y/o de la Entidad.

Evidencias a través del acta de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana con sus respectivos soportes (listado de asistencia, y/o registro fotográfico, etc.), se lleva a cabo el registro del desarrollo de cada actividad. Posterior al diligenciamiento del acta, se registra la información en la matriz de actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana. Las actas de Gestión Social reposarán en el archivo físico de TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo dispuesto por Gestión Documental de la Entidad.

Seguimiento: el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana adelanta el seguimiento a los compromisos que se hayan asumido con las comunidades en el marco de las actividades realizadas, a través de la Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana, en el espacio designado para este fin.

En la medida en que se establecen compromisos con la ciudadanía, es responsabilidad del profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana, contactar a los actores para retroalimentar sobre las gestiones a los compromisos adquiridos.

7.3 Línea de Pedagogía

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario 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 los usuarios y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.

Así, desde el componente de Gestión Social y Cultura Ciudadana 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 Integrado de Transporte Público - SITP, además, fomentar prácticas que aporten al buen uso y comportamientos afines con la Cultura Ciudadana.

Contenido Pedagógico

- Generalidades del Sistema de Transporte Público TransMilenio
- Infraestructura: estación, portal, barreras de acceso, accesibilidad, ciclo parqueaderos, paraderos, carril exclusivo, carril preferencial, otros.
- Componentes: Troncal, Zonal y Cable.
- Tipología de Buses: articulado, biarticulado, dual, alimentador, zonal.
- Tarjeta Tullave: beneficios, tarifas diferenciales, transbordos

- Cómo planear el viaje
- Valores Cívicos: Autorregulación en el cumplimiento de normas; corresponsabilidad social; cultura ciudadana; defensa y valoración de lo público.
- Cultura ciudadana.
- Manual del Usuario del Sistema TransMilenio: Contravenciones, actividades prohibidas en el sistema, deberes del usuario y recomendaciones generales.
- Otros.

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:

- Cartillas didácticas
- TransMiVagón.
- Juegos de piso (concéntrese, mar de letras sopa de letras, Escalera)
- 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.

Descripción de las actividades de la línea

7.3.1 Socialización.

Es la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que los ciudadanos conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema, así como también los conceptos relacionados con la implementación de este en las diferentes localidades de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y el buen uso del Sistema, y vinculándolos como usuarios de este.

7.3.2 Socialización a Comunidad

Está compuesta por la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que la ciudanía conozca e interiorice los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación de este en las diferentes localidades de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y buen uso, además de vincularlos como usuarios del sistema.

La actividad de socialización del SITP se puede gestionar a través de los siguientes medios:

- Personalmente.
- Telefónicamente.
- Correo Electrónico.
- En colaboración con otras Entidades de las Localidades.
- Por medio de comunicaciones dirigidas a la Entidad o redireccionados de otras Entidades.
- Propiciado por TRANSMILENIO S.A. como parte de su estrategia de comunicaciones.
- Por solicitudes de la comunidad.

Las solicitudes para las socializaciones pueden ser recibidas por los Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana, quienes se encargarán de darle el trámite correspondiente para su ejecución o remitiéndola al Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Social y Cultura Ciudadana para su coordinación.

Para el desarrollo de la actividad, es importante que el Profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

Antes de la actividad:

Si es gestionada desde TMSA, se debe:

- Identificar los grupos de interés a quienes se socializará la temática.
- Contactar a un(a) líder comunitario(a) para gestionar el espacio en que se realizará la socialización y apoyará la convocatoria.
- Acordar la metodología que se empleará para la socialización con el fin de gestionar los equipos y/o material necesario para el óptimo desarrollo de la socialización.
- Entregar publicidad para la convocatoria a las reuniones de socialización cuando sea necesario, indicando el nombre de la actividad, lugar, fecha y hora.
- Verificar que la información que se brinde a la comunidad sea oportuna según las solicitudes o necesidades de los asistentes y el sector en que se realice la socialización.
- Durante la actividad:
- Al iniciar la reunión de socialización, se debe exponer a los asistentes los objetivos y la metodología que se empleará para dar claridad frente al desarrollo de la actividad. Esto se hace con el fin de informar a la comunidad sobre el alcance de la misma, sin permitir que se generen falsas expectativas entre los participantes.

- Hacer la socialización del SITP de acuerdo con la necesidad de información de la comunidad y/o atendiendo las directrices que se determinen desde TRANSMILENIO S.A., según la priorización del momento.
- Entregar publicidad de las rutas y/o material acordado a los asistentes a la socialización (cuando se requiera o se cuenta con la misma).
- Tomar listado de asistencia en el formato establecido en el Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. o solicitar copia del listado tomado por otra entidad u organización que soporten la ejecución de la actividad y la cantidad de asistentes.
- Al finalizar la presentación del tema, propiciar un espacio de preguntas, inquietudes o inconformidades de los asistentes a la socialización, brindando la información oportuna en el caso de contar con ésta.
- El Profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana debe diligenciar el Acta de actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana, registrando el desarrollo de la actividad efectuada.
- Cuando no se cuente con la información que la comunidad solicita, el Profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana asignado a la actividad, deberá encargarse de tramitar las respuestas oportunas al interior de TRANSMILENIO S.A. y remitirlas a los interesados.

7.3.3 Socialización en Colegios - TransMi al Cole

Programa pedagógico dirigido a la comunidad educativa - docentes, padres de familia y estudiantes de preescolar a grado once - cuyo objetivo principal es desarrollar acciones pedagógicas y de cultura ciudadana en el marco de la educación informal para promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema, transformando pensamientos, actitudes y comportamientos en los actuales y futuros usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (revisar el documento: “Protocolo TransMi al Cole”.

7.3.4 Socialización /intervención en Institución de Educación Superior – TransMilennials

Está dirigido a estudiantes y comunidad educativa de las instituciones de educación superior de la ciudad. Esta acción fomenta la participación de los jóvenes como agentes de cambio y promotores de cultura ciudadana en TransMilenio, a través de estrategias de innovación social.

7.3.5 TransMiChiquis

Programa de formación en cultura ciudadana que 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.

El sentido de pertenencia se genera a partir de estrategias pedagógicas que privilegian los aspectos lúdicos con el fin de fortalecer el interés en el aprendizaje y busca que la población objetivo estructure significados que le permitan interiorizar, apropiar y asumir normas, actitudes y compromisos para convivir y relacionarse responsablemente con el Sistema TransMilenio y con la ciudad.

Temas que desarrolla TransMiChiquis:

- Relación entre individuo y sociedad (usuarios y TRANSMILENIO S. A.).
- Uso del Sistema en todos sus componentes.
- Cultura Ciudadana.
- Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A.

Actividades lúdico-pedagógicas y artísticas para cada ciclo vital:

- Obra de Títeres: Actividad diseñada para el ciclo de educación inicial, niños y niñas.
- Obra de Teatro infantil: Actividad diseñada para el ciclo de educación inicial, niños, niñas y entorno familiar.
- Obra de Teatro juvenil/Adultos: Actividad diseñada para adolescentes, jóvenes y adultos.
- Juegos de piso (Concéntrese, sopa de letras, crucigrama, mar de letras, escalera): Actividades diseñada pedagógicamente según el ciclo vital a atender.
- TransMiVagón: Actividad diseñada para adolescentes, jóvenes y adultos.
- Lectura dramática “Viajando en el tiempo”: Actividad diseñada para persona mayor.
- Sketches teatrales y/o musicales cortos: Actividad diseñada para espacios con población flotante.

Espacios y escenarios

- Instituciones educativas (Colegios, universidades e instituciones de educación superior).

- Fundaciones, organizaciones locales, entidades distritales y comunidad.

Evidencias a través del acta de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana con sus respectivos soportes (listado de asistencia, y/o registro fotográfico, etc.), se lleva a cabo el registro del desarrollo de cada actividad. Posterior al diligenciamiento del acta, se registra la información en la matriz de actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana. Las actas de Gestión Social reposarán en el archivo físico de TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo dispuesto por Gestión Documental de la Entidad.

Seguimiento: el equipo de Gestión Social y Cultura Ciudadana adelanta el seguimiento a los compromisos que se hayan asumido con las comunidades en el marco de las actividades realizadas, a través de la Matriz de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana, en el espacio designado para este fin.

En la medida en que se establecen compromisos con la ciudadanía, es responsabilidad del profesional de Gestión Social y Cultura Ciudadana, contactar a los actores para retroalimentar sobre las gestiones a los compromisos adquiridos.

8. FORMATOS DE GESTIÓN SOCIAL

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-004	Formato de Acta de Actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana	Intranet	Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana
R-OP-006	Formato Listado de asistencia	Intranet	Oficina Asesora de Planeación
R-SC- 030	Certificado de actividades de gestión social y cultura ciudadana	Intranet	Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana
R-SC-038	Base de datos de líderes locales	Intranet	Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana
N.A.	“Matriz de actividades de Gestión Social y Cultura Ciudadana”	Formato y/o medio que se estipule para su diligenciamiento.	Profesionales de Gestión Social y Cultura Ciudadana