1. IDENTIFICACIÓN

Entidad	0262 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A
Proyecto	7526 Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.
Versión	19 del 14 de septiembrede 2026
Código BPIN	2024110010072
Banco	02 - BDPP-EIC (EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES)
Estado	Inscrito el 06 de junio de 2024 - Registrado 07 de junio de 2024
Tipo de Proyecto	Capacitación
Etapa de Proyecto	Operación

2. CLASIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN EN LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

Plan de Desarrollo	17-Bogotá Camina Segura
Nivel 1	5-Bogotá confía en su gobierno
Nivel 2	39-Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana
Política Pública	Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital,Política Pública de Discapacidad para Bogotá,Política Pública de Participación Incidente,Política Pública Distrital para el Fenómeno de la Habitabilidad en Calle,Política Distrital de Turismo para Bogotá, D.C. y su zona de influencia
POT	No Aplica

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Otros aportes y procesos de participación ciudadana

Consecutivo	Otros aportes y procesos de participación ciudadana
1	TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, implementa una serie de estrategias dirigidas a la ciudadanía que contemplan mecanismos encaminados a fortalecer el conocimiento del uso del Sistema y las novedades que se presentan en el mismo. Lo anterior, con el propósito de fomentar la corresponsabilidad, apropiación y sentido de pertenencia, así como contar con mecanismos efectivos de comunicación, ya que sin lugar a duda el conocimiento y buen uso de este permitirá transformar de forma positiva el escenario de la movilidad bogotana, generando una construcción de confianza entre los usuarios y el sistema de transporte.
2	Teniendo en cuenta que dentro del proceso de construcción del PDD se adelantaron las etapas previstas de consulta y aportes de la ciudadanía, incluyendo la presentación al CTPD (Consejo Territorial de Planeación Distrital) como principal organismo de participación y consulta en Bogotá, la presente formulación incluye los aportes respectivos aplicables.

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

Antecedentes

En el Plan De Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas Para Bogotá D.C. 2020-2024 Un Nuevo Contrato Social yAmbiental para la Bogotá del siglo XXI, se constituyó en el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de laAdministración Distrital, para lograr una redistribución más equitativa de los costos y beneficios de vivir en Bogotá. En tal sentido, TRANSMILENIO S.A. como ente gestor del Sistema, implementó una serie de estrategias dirigidas a la ciudadanía que contempló mecanismos encaminados a fortalecer el conocimiento del uso del Sistema y las novedades que se presentan en el mismo, con una importante mejora en los procesos de atención al usuario. Con el propósito de generar mecanismos efectivos de comunicación, queadquieren una especial relevancia en esta etapa de trabajo, ya que sin lugar a duda el conocimiento y buen uso de este permitirá transformar de forma positiva el escenario de la movilidad bogotana, generando una construcción de confianza entre los usuarios y el sistema de transporte. Motivo de lo anterior, se identifica el problema central, relacionado con el desconocimiento de la información oficial de TRANSMILENIO S.A., en parte de la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, lo anterior teniendo en cuenta la Encuesta de Percepción y Satisfacción de los Usuarios de TRANSMILENIO (2023) arrojando que el 62,8% de los usuarios encuestados siente que los medios utilizados por el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP para comunicar aspectos generales no son lo suficientemente efectivos, por lo cual el presente plan de acción fortalecerá la divulgación y socialización de la información oficial (incluyendo escenarios de participación) sobre el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y las buenas prácticas de la comunidad usuaria.

Situación Actual

En el Plan De Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas Para Bogotá D.C. 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” se constituyó en el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital, para lograr una redistribución más equitativa de los costos y beneficios de vivir en Bogotá.

En tal sentido, TRANSMILENIO S.A. como ente gestor del Sistema, implementó una serie de estrategias dirigidas a la ciudadanía que contempló mecanismos encaminados a fortalecer el conocimiento del uso del Sistema y las novedades que se presentan en el mismo, con una importante mejora en los procesos de atención al usuario. Con el propósito de generar de mecanismos efectivos de comunicación, que adquieren una especial relevancia en esta etapa de trabajo, ya que sin lugar a duda el conocimiento y buen uso de este permitirá transformar de forma positiva el escenario de la movilidad bogotana, generando una construcción de confianza entre los usuarios y el sistema de transporte.

Motivo de lo anterior, se identifica el problema central, relacionado con el desconocimiento de la información oficial de TRANSMILENIO S.A., en parte de la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, lo anterior teniendo en cuenta la Encuesta de Percepción y Satisfacción de los Usuarios de TRANSMILENIO (2023) arrojando que el 62,8% de los usuarios encuestados siente que los medios utilizados por el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP para comunicar aspectos generales no son lo suficientemente efectivos, por lo cual el presente plan de acción fortalecerá la divulgación y socialización de la información oficial (incluyendo escenarios de participación) sobre el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y las buenas prácticas de la comunidad usuaria.

Descripción del Universo

Habitantes de la Ciudad de Bogotá D.C.

Cuantificación del Universo	8034649 Persona(s)
Localización del Univeso	Distrital
Árbol de Problemas	7526-0262-Arbol_Problema_7526.pdf(Archivo Adjunto)
Fecha de Incorporación	11/10/2024
Unidad de Planeación Zonal (UPZ)	

Barrio	
Unidad de Planeamiento Rural (UPR)	
Vereda	
Unidad de Planeamiento Local (UPL)	No aplica

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Uno de los propósitos de la estrategia, es formular, implementar y realizar seguimiento a las acciones enfocadas en fortalecer la divulgación de información a los usuarios actuales y potenciales del Sistema de transporte, sobre su uso y beneficios. Adicionalmente, brindar un acompañamiento al usuario para ofrecer una experiencia en la interacción que puede tener durante el tiempo en que hace uso del servicio, algo que podrá aportar en la construcción de credibilidad del Sistema entre los usuarios, reforzando aspectos de corresponsabilidad y respeto.

De acuerdo con lo anterior y tomando como referencia, se toma los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción realizada por la Entidad la cual mide la satisfacción de los usuarios del componente Troncal y Zonal, realiza a través de una empresa encuestadora mediciones de percepción, con el fin de evaluar diferentes aspectos, entre los cuales se encuentra el indicador relacionado con operación de las rutas, en el cual se mide la percepción de los usuarios con los siguientes atributos, El tiempo de espera para abordar el bus, El recorrido de las rutas disponibles le facilita llegar a su destino, El número de transbordos o intercambios, Los horarios de operación de las rutas, Cantidad de personas por bus y Tiempo de viaje en el Bus, entre otros

. Motivo de lo anterior, se identifica el problema central, relacionado con el desconocimiento de la información oficial de TRANSMILENIO S.A., en parte de la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, lo anterior teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción TRANSMILENIO S.A. (2023) arrojando que el 62,8% de los usuarios encuestados siente que los medios utilizados por el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP para comunicar aspectos generales no son lo suficientemente efectivos, por lo cual el presente plan de acción fortalecerá la información, comunicación, atención al usuario y cultura ciudadana en el SITP.null

6. CADENA DE VALOR

Objetivo General

Fortalecer la divulgación y socialización de la información oficial (incluyendo espacios de participación) sobre el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Objetivos Específicos

Fomentar el conocimiento de la ciudadanía y comunidad usuaria sobre la información oficial del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá

Código	Metas Plan de Desarollo
2340	Desarrollar el, 100, %, de mejoramiento en la atención, participación ciudadana incidente y formación para la atención integral con enfoques de género, diferencial y territorial, a través de los canales definidos por cada entidad, del Sector Movilidad

Producto MGA

Denominación	Magnitud
2408035 (V0624) - Servicio de educación informal	1

Actividades

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
1	Implementar	1	Estrategia(s)	de información, comunicación y atención al usuario a través del fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP	Vigente

7. FUENTES DE FINANCIACIÓN

(Cifras en millones de pesos corrientes)

Fuente de financiación	2023	2024	2025	2026	2027
Recursos Distrito	$ 0,00	$ 9.322,83	$ 31.607,39	$ 36.410,13	$ 32.728,00
Totales	**$ 0,00**	**$ 9.322,83**	**$ 31.607,39**	**$ 36.410,13**	**$ 32.728,00**

8. COMPONENTES DE INVERSIÓN Y FLUJO FINANCIERO

(Cifras en millones de pesos corrientes)

Producto MGA	Actividad	Insumo	2023	2024	2025	2026	2027
2408035 (V0624) -	Implementar 1 Estrategia(s) de información, comunicación y atención al usuario a través del fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP	Gestión del proyecto	$ 0,00	$ 9.322,83	$ 31.607,39	$ 36.410,13	$ 32.728,00
Totales			**$ 0,00**	**$ 9.322,83**	**$ 31.607,39**	**$ 36.410,13**	**$ 32.728,00**

Ejecutado en Años Anteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)

Año	Valor

Proyección Años Posteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)

Año	Valor
2028	$ 0,00

Vigencias Futuras:

Acto Administrativo	Número	Fecha

9. POBLACIÓN OBJETIVO

Grupo Etario	Número de Personas	Descripción
z. Grupo etario sin definir / Población no etaria	8168421	GRUPO ETARIO SIN DEFINIR

TPCP(PIG).Indirecto-C02.14.No estigmatización para la reconciliación.	8168421	Grupo etario sin definir
TPGE(ECI).Indirecto-C03.09.Prácticas culturales con enfoque étnico diferencial.	8168421	Grupo etario sin definir
TPJ(JIF).Indirecto-C03.12.Empleabilidad y acceso al trabajo.	8168421	Grupo etario sin definir
TPIEG(GIU).Indirecto-C05.90.Transformación de imaginarios para la igualdad.	8168421	Grupo etario sin definir
Total Grupo Etario:	8168421	

Enfoque de género

Sin información

10. UBICACIÓN DE LA INVERSIÓN

Nivel Geográfico	Nombre
Distrital	BOGOTÁ D.C.

11. GERENCIA DE PROYECTO

Nombre Gerente del Proyecto	Paola Andrea Tovar Niño
Correo Electrónico	Paola.Tovar@transmilenio.gov.co
Teléfono	2203000
Cargo	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento
Área	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento
Fecha	14/09/2026

12. FORMULACIÓN Y ESTUDIOS DE RESPALDO

Formulación del proyecto de inversión

Nombre Archivo	7526-0262-	**Fecha Cargue**	15/04/0017

Estudios de respaldo

Consecutivo	Nombre del Estudio	Realizado por	Fecha Estudio	Archivo Relacionado
2	Ficha EBI-D PI87 Cultura ciudadana en el	TMSA	17/06/2016	Ficha_EBI_P87_Cultura_ciudadana_en_el_S
1	PROYECTO DESARROLLO Y GESTION DE	TMSA	31/05/2024	Proyecto_Inversion_7513_Cultura_Ciudada

13. OBSERVACIONES

Versión 19 (14 de septiembre de 2026)

Ajuste en el valor de la apropiación presupuestal vigente 2026 del proyecto de acuerdo con la Resolución 349 del 27 de agosto de 2026 “Por la cual se efectúa modificación presupuestal por distribución parcial de la Disponibilidad Final del Presupuesto de Gastos de Inversión de TRANSMILENIO S.A., para la vigencia fiscal 2026-Utilidades 2025” y documento actualizado de formulación entregado por la Gerencia del Proyecto.
Adicionalmente, se actualizo el nombre del Gerente del Proyecto y el correo electrónico.

14. CONCEPTO DE VIABILIDAD

Aspectos revisados

Aspecto	Cumple ?
Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"	Si
Es coherente la solución que plantea el proyecto con el problema o situación que se pretende solucionar	Si
Es competencia de la entidad / localidad ejecutar este tipo de proyectos	Si
Es concordante el proyecto con los lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo Distrital	Si
Se valoraron los aportes de la ciudadanía en la formulación del proyecto	Si

Sustentación del concepto de viabilidad

EL PROYECTO CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES APROBADAS EN EL PDD

Observación

EL PROYECTO SE SUSTENTA EN EL DOCUMENTO DE FORMULACION ENTREGADO POR LA GERENCIA DEL PROYECTO

Responsable del concepto de viabilidad entidad

Nombre	Carolina Restrepo Palacio	**Cargo**	JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION
Teléfono	2203000	**Correo**	carolina.restrepo@transmilenio.gov.co
Área	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	**Fecha**	07/06/2024

16. ARCHIVOS QUE RESPALDAN LA VIABILIDAD DEL PROYECTO

#	Nombre	Realizado Por