Plan Institucional de Participación Ciudadana

PIPC 2026

TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVOS 4

General 4

Específicos 4

2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 4

3. MARCO TEÓRICO 7

4. DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 11

4.1. Encuesta "Participación Ciudadana y Programa de Transparencia y Ética Pública – TRANSMILENIO S. A.: 11

4.2. Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG / Índice de Desempeño Institucional 12

4.3. Consideraciones en la auditoría interna de seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S. A. 13

4.4. Caracterización grupos de interés 14

5. EJES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 14

5.1. Mesa de Relacionamiento 16

5.1.2. Dirección Técnica de Seguridad – Convivencia y Seguridad Integral en el SITP y la Participación Ciudadana 28

5.1.3. Dirección de TIC 34

5.2. Rendición de cuentas 38

6. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TRANSMILENIO S. A. 42

6.1. Plan de acción institucional 42

6.2. Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP (Anteriormente denominado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). 42

6.3. Cuadro de Mando Integral 43
6.4. Índice de Desempeño Institucional 44
6.5. ISO: resultados observatorios ciudadanos 18091 – Veeduría Distrital 44
7. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025 46
8. PRESUPUESTO 46
8.1. Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario: 46
8.2. Dirección Técnica de Seguridad 47
8.3. Dirección de TIC - Gobierno Abierto 47
9. CRONOGRAMA 48
10. MONITOREO Y SEGUIMIENTO 48
11. ANEXOS 49

INDICÉ DE TABLAS

Tabla 1 Marco legal de la participación ciudadana 4
Tabla 2 Canales de atención 15
Tabla 3 Gestores Sociales por localidad 17
Tabla 4 Actividades de Gestión Social 20
Tabla 5 Canales de atención 25
Tabla 6 Fases del Proceso de evaluación 44
Tabla 7 Indicadores ISO 46
Tabla 8 Presupuesto de la Dirección Técnica de Seguridad asociado al PIPC 47
Tabla 9 Presupuesto Dirección de TIC 48

INDICÉ DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Comparativo IDI para entidades del sector 13
Gráfica 2. Áreas de TRANSMILENIO S. A. que intervienen en el PIPC 15
Gráfica 3. ¿Para qué se rinde cuentas? 40

INDICÉ DE IMÁGENES

Imagen 1 Modelo de Cultura Ciudadana Equipo T – TRANSMILENIO S. A. 22
Imagen 2 líneas programáticas de Cultura Ciudadana 23

INTRODUCCIÓN

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

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

Teniendo en cuenta lo anterior, este documento describe el plan de acción a implementar en la vigencia 2026 dando continuidad a la estrategia de participación ciudadana de TRANSMILENIO S. A., como un mecanismo que busca aplicar los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

1. OBJETIVOS

General

Articular estratégicamente las acciones que TRANSMILENIO S. A. realiza con los grupos de interés en el marco de la Política Pública de Participación, acorde con las dimensiones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y que promuevan la participación ciudadana y el control social.

Específicos

- Identificar y articular las acciones institucionales que incluyen o impactan a las comunidades de Bogotá D. C.
- Incorporar los enfoques diferenciales, poblacionales y de género en los procesos participativos, así como en los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Promover el control social y la transparencia fortaleciendo los procesos participativos y escenarios de diálogo social con las comunidades.
- Transversalizar la cultura de la participación en diferentes dependencias de TRANSMILENIO S. A., mejorando el compromiso frente al acercamiento con los grupos de interés de la Entidad.
- Comunicar a la ciudadanía los espacios que tiene la Entidad o en los que participa al interior de las localidades para atención y promoción de la participación.
- Posicionar la presencia de la Entidad en diversas instancias de participación locales, difundiendo de manera efectiva los canales de comunicación que la Entidad tiene dispuestos para la ciudadanía.

2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tabla 1 Marco legal de la participación ciudadana

Norma	Objeto
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 489 de 1998	Modificado por art. 133 de Ley 1753 de 2015 Por la cual se dictan normas sobre la organización y

Norma	Objeto
	funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 850 de 2003:	Modificado por Decreto 403 de 2020: por el cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1712 de 2014	Modificado por Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento. Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 2623 de 2009	Derogado parcialmente Decreto 1002 de 2022: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 2641 de 2012	Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015: por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del Título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto único reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Norma	Objeto
Decreto Distrital 497 de 2023	Por el cual se adopta el Plan de Movilidad Sostenible y Segura - PMSS - para Bogotá Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
Decreto Distrital 606 de 2023	Por medio del cual se actualiza el Sistema Distrital de Participación Ciudadana del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
Decreto Distrital 053 de 2007	Por el cual se reglamenta el Artículo No. 4 del Acuerdo 142 del 10 de marzo de 2005, expedido por el Concejo de Bogotá D. C.
Decreto 309 de 2009	Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá D. C., y se dictan otras disposiciones.
Decreto 111 de 2018	Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto Distrital 309 de 2009, en lo relacionado con la prestación del Servicio Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y la operación del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario - SIRCI.
Decreto 477 de 2023	Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 197 de 2014	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C.
Decreto 847 de 2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
Decreto Distrital 542 de 2023	Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.
Decreto Distrital 575 de 2023	Por medio del cual se definen los componentes de la Infraestructura de Datos y se establece el modelo de gobernanza correspondiente en el Distrito Capital.
Acuerdo Distrital 131 de 2004	Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a

Norma	Objeto
	cargo del Distrito, sus Localidades y Entidades Descentralizadas, y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 380 de 2009	Por el cual se establecen informes de Rendición de Cuentas de la gestión contractual y administrativa de las entidades públicas y localidades.
Acuerdo Distrital 142 de 2005	Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 239 de 2006	Por medio del cual se organiza el control social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital.
Acuerdo 04 de 2023	Por el cual se modifica la estructura Organizacional y las Funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S. A. y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 05 de 2024	Por el cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S. A. para el periodo 2024- 2028.
Acuerdo Distrital 927 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”
Resolución 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Guía para el aprovechamiento y uso de datos abiertos en Colombia. 2021, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	

3. MARCO TEÓRICO

La Constitución Política de Colombia consagra en su artículo 2° que "son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, así como facilitar la participación de todas las personas en las decisiones que las afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación"[1]. Este mandato configura el modelo de Estado social de derecho como eje estructural de la acción pública, orientando la gestión estatal hacia la protección de los derechos fundamentales, la justicia social y el fortalecimiento de la democracia participativa.

En concordancia con este marco constitucional, TRANSMILENIO S. A. articula su quehacer institucional con los principios del Estado social de derecho a través de su visión al año 2028, la cual plantea el propósito de "ser orgullo de los bogotanos y colombianos por prestar un servicio de transporte público confiable, inteligente e innovador, centrado en las necesidades de los usuarios"[2]. Esta declaración estratégica reconoce al ciudadano como sujeto central de la gestión pública y resalta la importancia de la confianza, la legitimidad institucional y la participación como condiciones necesarias para la satisfacción de las necesidades colectivas. Desde esta perspectiva, la participación ciudadana trasciende su carácter formal y se configura como un proceso sustantivo de incidencia en la toma de decisiones públicas, tal como lo plantea Max-Neef, quien la define como: "el proceso mediante el cual las personas se involucran en la toma de decisiones y en la búsqueda de soluciones para satisfacer sus necesidades"[3].

En este contexto, la Política Pública de Participación Incidente (PPPI) se consolida como un instrumento clave para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación ciudadana, al propiciar escenarios de interacción directa entre la ciudadanía y las decisiones públicas que inciden en su vida cotidiana. La relevancia de este enfoque se evidencia en el impacto social y cultural del sistema TransMilenio, reconocido por la ciudadanía como un elemento constitutivo de la identidad urbana de Bogotá. De acuerdo con los resultados de la encuesta de confianza, orgullo y apropiación aplicada en estaciones de las troncales Américas, Calle 80 y las carreras Séptima y Décima, el 85 % de las personas encuestadas considera a TransMilenio como parte fundamental de la cultura bogotana[4]. Este dato pone de manifiesto la necesidad de fortalecer mecanismos de participación incidente que contribuyan al cumplimiento de la visión institucional y a la

[1] COLOMBIA. Constitución Política. Bogotá D.C.: Legis, 1991.
[2] TRANSMILENIO S. A. *Plan Estratégico Institucional 2024–2028*. Bogotá D.C., 2023
[3] MAX-NEEF, Manfred. *Desarrollo a escala humana*. Barcelona: Icaria, 1998.

[4] TRANSMILENIO S. A. *Encuesta de confianza, orgullo y apropiación ciudadana*. Bogotá D.C., 2023.

consolidación del sistema como espacio público democrático.

La Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023–2034 establece la obligatoriedad de su adopción por parte de las entidades distritales, con el objetivo de fortalecer el ejercicio del derecho a la participación ciudadana y generar incidencia real en los asuntos públicos, mediante el mejoramiento de las condiciones de gobernanza, la estructura institucional y el desarrollo de competencias ciudadanas[5]. En este marco, TRANSMILENIO S. A., en coherencia con su compromiso institucional, implementa el Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC), dando cumplimiento a los lineamientos de la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), correspondiente a la gestión con valores para resultados, orientada a promover una participación ciudadana efectiva y vinculante.

Asimismo, en su calidad de entidad adscrita a la Secretaría Distrital de Movilidad, TRANSMILENIO S. A. asume la corresponsabilidad en la implementación de las políticas públicas distritales, incorporando enfoques poblacionales, de género y diferenciales. Estos enfoques constituyen herramientas analíticas que permiten comprender de manera integral las realidades, necesidades y dinámicas sociales de las distintas poblaciones, reconociendo sus particularidades y condiciones de vulnerabilidad. De acuerdo con la Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito, estas se conciben como instrumentos de planeación de largo plazo orientados a la acción, diseñados para atender las necesidades prioritarias de la ciudad y generar transformaciones estructurales sostenibles[6].

El Decreto Distrital 477 de 2023 reafirma la orientación de la Política Pública de Participación Incidente desde un enfoque basado en derechos humanos, destacando que el abordaje de los enfoques constituye una oportunidad para fortalecer la gestión pública, ampliar la flexibilidad institucional y favorecer la adaptación a los cambios sociales7. Este enfoque permite resignificar los procesos institucionales y promover una toma de decisiones integral y sistémica, alineada con los lineamientos internacionales establecidos por las Naciones Unidas para un entendimiento común de los derechos humanos[8].

La participación de TRANSMILENIO S. A. en la implementación de políticas públicas

[5] ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. *Política Pública de Participación Incidente 2023–2034*. Bogotá D.C., 2023.
[6] ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. *Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito Capital*. Bogotá D.C., 2020.

[7] BOGOTÁ D.C. Decreto Distrital 477 de 2023.
[8] ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. *Statement of Common Understanding on Human Rights-Based Approaches*. Nueva York, 2003.

distritales busca, en consecuencia, prestar un servicio amable, eficiente y centrado en la ciudadanía, reconociendo sus necesidades, particularidades y dinámicas territoriales. Esta orientación contribuye a la gestión distrital orientada a superar la segregación social y a garantizar el pleno goce de los derechos de quienes habitan y transitan la ciudad. Para ello, resulta fundamental que los funcionarios, funcionarias y contratistas trasciendan los espacios administrativos tradicionales y se vinculen activamente con los territorios, escuchando, comprendiendo y actuando frente a las problemáticas reales de la población.

Este acercamiento territorial posibilita una comprensión más profunda del pluralismo ciudadano, entendido, desde la perspectiva de Hannah Arendt, como: "La reactivación de la ciudadanía en el mundo moderno depende de la recuperación de un mundo compartido y común y de la creación de espacios de apariencia en los cuales los individuos puedan revelar sus identidades y establecer relaciones de reciprocidad y solidaridad"[9].

En este sentido, programas como "Bogotá Camina Segura" requieren una gestión integral del espacio público, concebido como un escenario privilegiado para el intercambio de ideas, el diálogo y la construcción de lo público. Habermas señala que el espacio público es el ámbito en el que se posibilita la deliberación colectiva y el conocimiento compartido de la realidad social: "es la posibilidad de intercambio de ideas con el conocimiento permanente de la realidad pública"[10]. De esta manera, la presencia institucional en los territorios, a través de acciones itinerantes y cotidianas, se configura como una estrategia para ampliar progresivamente el espacio público, tal como lo plantea Espinoza: "es la ampliación paulatina del espacio público como hábitat común de dependencias y entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil"[11].

El fortalecimiento de las relaciones humanas en estos espacios contribuye al desarrollo de la ciudadanía y de lo político en su dimensión plural. En este marco, el respeto y la humanización se constituyen como pilares de la acción institucional. Arendt, citada por Quintero, reflexiona sobre la imposibilidad de la realización política en la soledad, destacando que la construcción de lo común solo es posible en interacción con otros[12].

Esta interacción permanente da lugar al principio de corresponsabilidad, entendido como la "responsabilidad compartida entre el Estado y la ciudadanía"[13]. La corresponsabilidad

[9] ARENDT, Hannah. *La condición humana*. Barcelona: Paidós, 2006.
[10] HABERMAS, Jürgen. *The Structural Transformation of the Public Sphere*. Cambridge: MIT Press, 1989.
[11] ESPINOZA, Manuel. *Espacio público y ciudadanía*. Bogotá D.C.: Siglo del Hombre Editores, 1999.

[12] QUINTERO, Juan. *Hannah Arendt y la acción política*. Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia, 2021.
[13] REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Corresponsabilidad*. Madrid, 2023.

no solo humaniza al otro mediante su reconocimiento, sino que también resignifica el espacio público como un lugar de apropiación social y construcción colectiva.

Para alcanzar estos propósitos, resulta fundamental fortalecer los canales de comunicación institucional y reconocer el valor estratégico de la comunicación para el desarrollo, entendida como una herramienta orientada a la reducción de brechas informativas y a la articulación de intereses comunes. Cadavid sostiene que la comunicación para el desarrollo concibe la comunicación como un instrumento al servicio del cambio social, facilitando el diálogo y la participación efectiva entre comunidades e instituciones[14].

En conclusión, la participación ciudadana se consolida como un eje transversal de la actuación de TRANSMILENIO S. A., en tanto converge con los fines del Estado y las políticas distritales orientadas a la garantía de los derechos fundamentales. Este enfoque propicia un desarrollo recíproco y coherente de las condiciones necesarias para el ejercicio pleno de la ciudadanía, el fortalecimiento del potencial humano y la consolidación de una gestión pública democrática, inclusiva y corresponsable.

4. DIAGNÓSTICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Frente a la fase de diagnóstico de la participación ciudadana de TRANSMILENIO S. A., en este apartado se incluirán 3 ítem y la caracterización de los grupos de interés:

4.1. Encuesta “Participación Ciudadana y Programa de Transparencia y Ética Pública – TRANSMILENIO S. A.:

En atención al primer paso para la formulación de la Estrategia de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se aplicó una encuesta a la ciudadanía sobre la percepción de las actividades de participación realizadas en vigencias anteriores y los temas de interés para la estructuración del presente plan.

En esta encuesta participaron 90 personas y se encuentran los siguientes resultados relacionados con el PIPC:

- El 54% de los participantes fueron mujeres.
- El 13% de las personas presenta algún tipo de discapacidad.

[14] CADAVID, Amparo. *Comunicación para el desarrollo: perspectivas y enfoques*. Medellín: Universidad de Antioquia, 2014.

- El 61% ha consultado información sobre políticas, proyectos o planes de TRANSMILENIO S. A. en los canales oficiales y el 56% ha participado en alguno de los espacios convocados por la Entidad, principalmente en las jornadas de personalización de tarjetas Tullave y reuniones comunitarias.
- Los encuestados consideran que los aspectos más relevantes que afectan la participación ciudadana en los temas relacionados con la Entidad son el desconocimiento de actividades y la credibilidad en la institucionalidad.

Por último, los temas que consideran deben priorizarse en el Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S. A. son:

- Acceso a la información pública y transparencia: garantizar que la ciudadanía conozca planes, programas y proyectos.
- Control social: mecanismos para que la ciudadanía vigile y evalúe la gestión pública.
- Educación y pedagogía para la participación: capacitación sobre derechos, deberes y mecanismos de participación.

Estos temas serán abordados en el marco de las actividades que el equipo de Gestión Social realiza con las comunidades y/o, en las diferentes instancias de participación en las localidades.

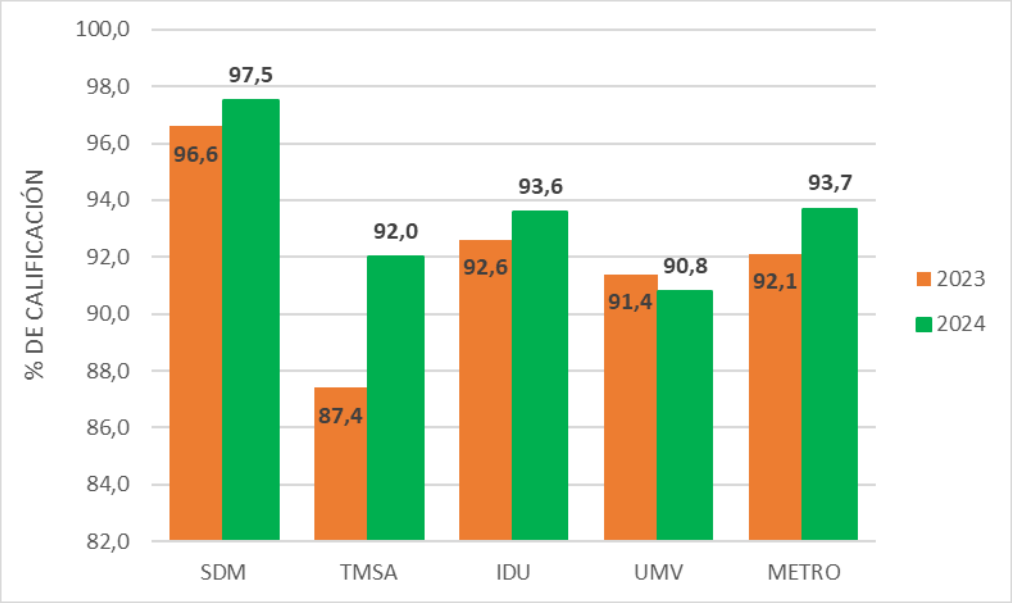
4.2. Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG / Índice de Desempeño Institucional

a- TRANSMILENIO S.A., en cumplimiento de la Circular 025 de 2020 y con base en los resultados del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), formula anualmente su Plan de Adecuación y Sostenibilidad del Sistema de Gestión, alineado con el Modelo Integrado de Planeación y gestión (MIPG). A partir de los resultados del FURAG 2023 se identificaron brechas de gestión y, con base en ellas, se estructuraron 22 acciones de mejora para la vigencia 2025.

Durante el año, los líderes de proceso realizaron seguimiento mensual a los compromisos del Plan. Los avances fueron presentados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño que sesionó en los meses de abril, julio y octubre, facilitando la toma oportuna de decisiones y evidenciando el compromiso institucional con la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Gestión.

En la medición FURAG 2024, TRANSMILENIO S.A. obtuvo un Índice de Desempeño Institucional (IDI) de 92,0 %, incrementando 4,6 puntos frente al 2023 (87,4 %) y registrando el mayor aumento dentro del sector movilidad. Este resultado refleja avances significativos en la gestión institucional y la efectividad de las acciones implementadas, (ver gráfico 1)

Gráfica 1. Comparativo IDI para entidades del sector



a - Fuente: Resultados DAFP – FURAG 2023-2024

Para la vigencia 2026, la Entidad se propone dos retos principales: continuar incrementando la calificación del IDI y fortalecer la implementación de las políticas del MIPG, incorporando las acciones derivadas de las recomendaciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), las entidades rectoras de política y los organismos de control.

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

La Oficina de Control Interno de la Entidad realizó auditoría interna al Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025, frente al cual presentó el informe OCI-2025-052 "Seguimiento implementación Política participación ciudadana de TRANSMILENIO S.A.", (vínculo: consulte el informe), con base en los siguientes objetivos:

- Seguimiento y la verificación del cumplimiento en la implementación del Plan Institucional de Participación Ciudadana al interior de TRANSMILENIO S. A.
- Verificación de los procesos, mecanismos y actividades implementadas por TRANSMILENIO S. A. para diseñar, mantener y mejorar los espacios de participación ciudadana.

Este informe da cuenta del adecuado cumplimento en la ejecución de las 61 acciones

incluidas en el cronograma anexo del PIPC 2025, informando que todas fueron realizadas de manera satisfactoria cumpliendo con los objetivos de este Plan.

La evidencia documental revisada permitió verificar que TRANSMILENIO S. A. ha implementado de manera efectiva los mecanismos de participación ciudadana planificados, garantizando trazabilidad y responsabilidad en cada acción.

También concluye que, los ejes de participación definidos en el Plan evidencian una articulación entre las dependencias: Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de TIC y Dirección Técnica de Seguridad, lo que contribuye a una gestión integral y coordinada de las acciones de participación ciudadana.

De acuerdo con lo anterior, se realiza nueva revisión de acciones de las áreas de la Entidad a fin de dar continuidad a la articulación para el fortalecimiento de la participación de los grupos de interés en las diferentes etapas de la gestión institucional.

4.4. Caracterización grupos de interés

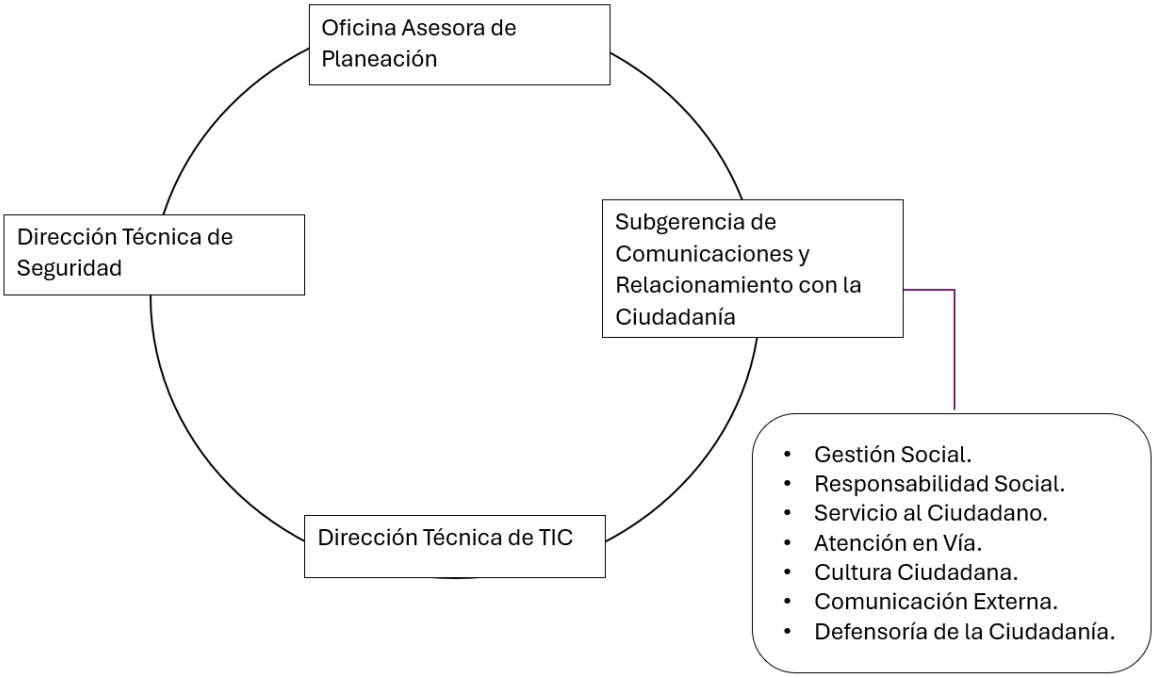
Se presenta la caracterización de usuarios de las dependencias de la Entidad que hacen parte de este PIPC, con la identificación de características e intereses de los grupos de interés y de valor con el fin de hacer más efectiva la comunicación, promover la participación y la transparencia (documento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

5. EJES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En diciembre de 2025 se reunieron los profesionales de las áreas que inciden en este plan para estructurar el documento y definir las acciones con los grupos de interés para el 2026. El alistamiento para el Plan de Participación Ciudadana siguió los pasos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

- Espacios de participación con las dependencias de la entidad y conformación del equipo de trabajo. Las áreas convocadas para el PIPC son:

Gráfica 2. Áreas de TRANSMILENIO S. A. que intervienen en el PIPC



Con este equipo de trabajo durante la sesión realizada se realizó un análisis del desarrollo de las acciones del cronograma desde cada área en la vigencia 2025. Se encuentra que todas las acciones se cumplieron y cuentan con sus respectivos soportes.

Definición de canales y actividades: Se relacionan los canales de atención y las acciones a realizar con la ciudadanía:

- Canales y Actividades:

Tabla 2 Canales de atención

Canales	Actividades
Virtuales: o Redes sociales. o Plataformas. o Página web. o WhatsApp. Presenciales: o Punto de atención a usuarios en sede de la Entidad. o Localidades.	o Publicación y socialización del PIPC a los grupos de interés. o Desarrollo de las acciones institucionales del cronograma anexo con los grupos de interés. o Recepción y consolidación de observaciones de la ciudadanía ante las acciones del PIPC.

Canales	Actividades
o Portales. o Estaciones. o Otros.	

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

5.1. Mesa de Relacionamiento

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía y del Decreto 542 de 16 de noviembre de 2023, por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones y, en concordancia con el artículo 11. “Responsable de coordinar la implementación al interior de las entidades. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de coordinar la implementación del Modelo al interior de cada entidad distrital obligada...", se instaló en TRANSMILENIO S. A. la Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación entre las áreas involucradas en la implementación de las cuatro políticas de relación Estado - Ciudadanía, las cuales son:

• Transparencia y acceso a la información pública.

• Racionalización de trámites.

• Servicio a la ciudadanía.

• Participación ciudadana en la gestión pública.

La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, está conformada por el Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista de apoyo, un profesional Universitario de Gestión Social, el equipo de la Defensoría de la ciudadanía de TMSA designado por la Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, y el Profesional Universitario de Gestión Integral de la Oficina Asesora de Planeación.

Es importante mencionar que si bien, la mesa técnica se encuentra conformada por las áreas lideres de las cuatro políticas, al tratarse un tema transversal es fundamental la articulación con otras políticas y demás áreas de la Entidad, tal como se refleja en el presente documento.

5.1.1. Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

5.1.1.1. Gestión Social

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

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

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

Tabla 3 Gestores Sociales por localidad

Localidad	**Nombre**	**Correo electrónico de contacto**
Usaquén	Eliana Marcela Guerrero	eliana.guerrero@transmilenio.gov.co
Chapinero	Jeysson Párraga Silva	jeysson.parraga@transmilenio.gov.co
Santa Fe / La Candelaria	Dennis William Bermúdez	william.bermudez@transmilenio.gov.co
San Cristóbal	Luis David Tapia	luis.tapia@transmilenio.gov.co
Usme	Stefanny Lisdey Márquez	stefanny.marquez@transmilenio.gov.co
Tunjuelito	Martha Constanza Vargas	martha.vargas@transmilenio.gov.co
Bosa	Jesica Beatriz Cedeño	jesica.cedeno@transmilenio.gov.co
Kennedy	Edith Johanna Castiblanco	edith.castiblanco@transmilenio.gov.co
Fontibón, Soacha	Vivian Peña Vinchira	vivian.vinchira@transmilenio.gov.co
Engativá	Oscar Saúl Santana	oscar.santana@transmilenio.gov.co
Teusaquillo	Nancy Loreley Velandia	nancy.velandia@transmilenio.gov.co
Los Mártires	Jorge Enrique Osorio	jorge.osorio@transmilenio.gov.co

Localidad	Nombre	Correo electrónico de contacto
Suba	Clara Consuelo García	clara.garcia@transmilenio.gov.co
Barrios Unidos	Carlos Alberto Vargas	carlos.vargas@transmilenio.gov.co
Antonio Nariño	Jorge Enrique Osorio	jorge.osorio@transmilenio.gov.co
Puente Aranda	Mónica Piedad Ramos	monica.ramos@transmilenio.gov.co
Rafael Uribe Uribe	Paulo Nelson Matamoros	paulo.matamoros@transmilenio.gov.co
Ciudad Bolívar	Rubén Felipe Sánchez	ruben.sanchez@transmilenio.gov.co
TransMiCable	Elizabeth Pacavita Tascón	elizabeht.pacavita@transmilenio.gov.co
Proyecto Av. 68	Juan Pablo Bernal	juan.bernal@transmilenio.gov.co
Universidades / Metro	Claudia Liliana Mahecha	claudia.mahecha@transmilenio.gov.co
TransMiChiquis	María Fernanda Quintero	maria.quintero@transmilenio.gov.co

Fuente: Elaborado por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S. A., según la distribución interna por localidades.

El Manual de Gestión Social de la Entidad con código M-SC-001 Vínculo: Manual de Gestión Social, establece tres líneas de intervención con los parámetros generales para el desarrollo de las acciones y describe el que hacer de las y los profesionales de Gestión Social de TRANSMILENIO S. A. en el territorio.

a) **Línea de Información**

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

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

b) **Línea de Participación Ciudadana**

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

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

c) **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 la comunidad usuaria y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.

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

Herramientas Pedagógicas:

- TransMiChiquis: actividades lúdico-pedagógicas que buscan cultivar competencias ciudadanas en todos los ciclos vitales (ciclo de educación inicial, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y personas mayores) creando sentido de pertenencia y empatía hacia el Sistema Integrado de Transporte Público.

La estrategia TransMiChiquis tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se

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

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

Tabla 4 Actividades de Gestión Social

Línea de intervención	Tipo de actividad	Descripción de la actividad
Información	Servicios y atención a la ciudadanía	• Personalización de tarjetas Tullave. • Ferias locales o distritales. • Intervenciones culturales o de apropiación. • Atención a usuarios en punto físico local.
Información	Seguimiento a bloqueos, marchas o contingencias	• Seguimiento a bloqueos. • Seguimiento a marchas. • Seguimiento a contingencias.
Información	Sistema de alertas tempranas	Alertas sobre eventos que puedan afectar la operación del SITP.
Información	Divulgación de modificaciones operacionales	No aplica
Participación	Audiencias públicas	• Audiencia pública de rendición de cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital.
Participación	Mesa de trabajo	No aplica
Participación	Reunión	• Reunión comunitaria. • Reunión interinstitucional.
Participación	Recorrido	• Recorrido social. • Recorrido técnico (ingeniero).

Línea de intervención	Tipo de actividad	Descripción de la actividad
Pedagogía	No aplica	• Socialización en colegios. • Socialización o intervención en institución educación superior. • Socialización a comunidad. • Socialización o intervención a entidad o empresa. • TransMiChiquis.

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

5.1.1.2. Cultura Ciudadana

a) **Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T**

Objetivo general de la estrategia Equipo T 2020-2024

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

La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T 2020-2024, tiene como propósito:

> Fomentar la confianza, el respeto de las normas, la solidaridad entre los usuarios; así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad. Buscando la corresponsabilidad, la auto y mutua regulación amable por parte de los usuarios, y la humanización, la satisfacción con la experiencia de viaje, y la certidumbre en las interacciones con el Sistema.

Valores del Equipo T

- Coherencia y liderazgo con el ejemplo: El Equipo T fomenta la coherencia, la integridad y el fomento del liderazgo desde el interior de las organizaciones que conforman el Sistema.
- Cuidado y valoración de la vía y de lo público: Promueve el sentido de pertenencia y la

apropiación de los ciudadanos hacia el Sistema TransMilenio como un bien público. Busca que los ciudadanos comprendan el Sistema de Transporte Público como un elemento integrador de la ciudad, que genera identidad y orgullo.

- Buenas prácticas en el cumplimiento de normas: promueve la concientización de los ciudadanos frente a los derechos y deberes que deben tener en cuenta para el uso, cuidado y disfrute del Sistema de Transporte Público.
- Prosocialidad - Respeto por el otro (empatía, solidaridad y confianza): busca que los ciudadanos sean conscientes de su rol como agentes de cambio. Promueve que los ciudadanos se pongan en el lugar del otro dentro del Sistema de Transporte Público para mejorar la convivencia.

Enfoque de la Estrategia Equipo T

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



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

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

Líneas programáticas

Imagen 2 líneas programáticas de Cultura Ciudadana



Fuente: Modelo tomado y adaptado de Steve Waddell

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

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

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

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

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

continuar promoviendo la corresponsabilidad en el sistema de Transporte Público.

5.1.1.3. Atención en Vía

El componente de Atención en Vía de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario realiza presencia en estaciones y portales de manera rotativa y de acuerdo con las necesidades del Sistema, con la misionalidad de acompañar y garantizar una experiencia de viaje más satisfactoria para la Comunidad Usuaria durante el desarrollo de las actividades asignadas. Su labor está enfocada en acciones de pedagogía que promueven y rescatan la importancia de comportamiento adecuado dentro del sistema enmarcado en el Manual de la comunidad usuaria del sistema integrado de transporte público con código M-SC-004.

Actividades:

- Organizar filas, que faciliten a la Comunidad Usuaria el ascenso y descenso de los buses e ingreso a las estaciones y portales del Sistema TransMilenio.
- Apoyar a los usuarios para su adecuada ubicación y circulación en el Sistema, principalmente a los usuarios con discapacidad, niños, adulto mayor (62 años y más), mujeres en estado de gestación y madres lactantes.
- Informar a los usuarios del Sistema TransMilenio sobre las rutas, cambios operacionales y novedades en vía oportunamente.
- Acompañar las divulgaciones en territorio que adelantan los equipos de Gestión Social.
- Apoyar a los usuarios que requieren ingreso al sistema a través de los torniquetes de acceso prioritario y que no cuentan con la tarjeta personalizada con perfil de discapacidad.
- Apoyar las acciones que la Dirección Técnica de Seguridad adelanta en campañas anti-evasión.
- Generar en la Comunidad Usuaria apropiación de comportamientos de cultura ciudadana y Manual del Usuario.
- Sensibilizar a los usuarios sobre la importancia del pago del pasaje, buscando ampliar el acceso a la personalización de la tarjeta Tullave en entidades de orden distrital, nacional y privadas.
- Comunicar en tiempo real las novedades que en vía a los centros de control de

operación del Sistema TransMilenio.

- Informar a todos los equipos en vía, de las novedades o diferentes actividades que desde centro de control se generan.

5.1.1.4. Servicio al Ciudadano

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

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

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

Tabla 5 Canales de atención

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

Canal	Descripción
Virtual: páginas oficiales	https://www.transmilenio.gov.co/ https://www.tullaveplus.gov.co/
Virtual: redes sociales	X Facebook Instagram

Acciones

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

Tomas en estaciones y portales:

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

Atención Personalizada en punto de la sede Administrativa

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

5.1.1.5. Responsabilidad Social

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

Las acciones en materia de Responsabilidad Social son transversales a todos los procesos,

funcionarios, contratistas, colaboradores y empresas operadoras del sistema, quienes tienen el compromiso de desarrollar sus actividades reconociendo las necesidades, particularidades y dinámicas de la ciudad, con el propósito de aportar para superar la segregación y facilitar el pleno goce de los derechos de la ciudadanía.

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

La entidad busca prestar un servicio amable y efectivo a la ciudadanía reconociendo sus necesidades, particularidades y dinámicas relacionando los enfoques de género, poblacional, diferencial, territorial y ambiental, a través de su participación en la implementación de Políticas Públicas Distritales para aportar de esta manera a la gestión Distrital.

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

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

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

asociados al componente de Responsabilidad Social.

5.1.1.6. Defensoría de la Ciudadanía

La Defensoría de la Ciudadanía actúa como un mecanismo complementario a los canales institucionales de interacción con la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público. Su función se orienta a facilitar la interlocución entre la Entidad, los usuarios y los concesionarios del servicio; identificar y analizar peticiones reiteradas; articularse con las dependencias técnicas y los operadores para la formulación de respuestas oportunas y pertinentes, y propiciar espacios de participación que permitan recoger, de manera directa, las percepciones e inquietudes de la ciudadanía usuaria, a través de recorridos y otras estrategias de acercamiento territorial.

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

Conforme al Acuerdo 005 de 2025, artículo 16, la Dirección Técnica de Seguridad tendrá como objeto *"Gestionar la seguridad integral del Sistema Integrado de Transporte Público mediante la implementación de políticas, procedimientos y medidas efectivas que prevengan accidentes, minimicen riesgos y promuevan un entorno seguro."*

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

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

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

transversalidad de la participación en cada una de ellas:

5.1.2.1. Seguridad ciudadana en el SITP y participación

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

En este sentido, es una prioridad distrital la mejora permanente en condiciones de seguridad para el uso del espacio y el transporte público, por lo cual se cuenta con equipos que apoyan a nivel territorial y operativo, la gestión integral de la seguridad en el SITP, a través del fomento de la cultura ciudadana, la participación y corresponsabilidad, el acompañamiento a las acciones de control lideradas por los organismos de seguridad, la garantía de la movilización social pacífica y del trabajo interinstitucional, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y convivencia en el Distrito.

5.1.2.2. Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana

En concordancia con la Guía para la formulación e implementación de políticas públicas, desde la Dirección Técnica de Seguridad se diseñan y desarrollan acciones de prevención y control dirigidas a poblaciones vulnerables para garantizar la seguridad integral en el SITP. Para ello, la DTS propuso y viene ejecutando, desde 2024, el Plan de Acción de Género.

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

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

Desde el punto de vista poblacional y de género, se visibiliza a los grupos poblacionales y sectores desde lo colectivo, reconociendo las desigualdades estructurales, las brechas de acceso a la ciudad y las relaciones de poder que afectan de manera diferenciada a mujeres, niñas y otras poblaciones en su experiencia cotidiana de movilidad. A partir de este reconocimiento, el enfoque diferencial profundiza en las particularidades al interior de los grupos y sectores, incorporando análisis interseccionales que permiten comprender cómo se superponen factores como el género, la edad, la condición socioeconómica, la discapacidad u otras condiciones de vulnerabilidad. En este sentido, se prioriza la atención a la salud mental de la comunidad usuaria y se desarrollan acciones con enfoque de género orientadas a identificar, prevenir y abordar situaciones de violencias basadas en género (VBG) y acoso sexual callejero, que vulneran los derechos de las personas y afectan la seguridad y la convivencia en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).

En suma, teniendo en cuenta el enfoque diferencial-poblacional, se desarrollan acciones de prevención y control en torno al fenómeno de habitabilidad en calle y su impacto en la operación y la comunidad usuaria, también para el abordaje de las situaciones de alta permanencia en calle y posible vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes (NNA), principalmente abordando situaciones de ejercicio de acompañamiento o ejercicio de venta informal en el Sistema por parte de NNA, así como ejercicio de mendicidad y situaciones de seguridad que impacten en los derechos de los NNA en el Sistema, por lo cual se realizan actividades interinstitucionales que propendan por la protección de la niñez en el Sistema.

Se aborda a su vez el fenómeno de venta informal a través de la estrategia “Espacios libres para la movilidad”, la cual encamina acciones de prevención y promoción del uso adecuado del espacio público del Sistema, la circulación adecuada de la comunidad usuaria. El objetivo principal es garantizar espacios libres que permitan gestionar situaciones de emergencias y contingencias y mitigación de riesgos operacionales. En general, es un abordaje de intervención integral dentro del Sistema para que los espacios estén despejados, seguros, ordenados y libres para la movilidad de todas las personas que transitan en el Sistema.

Lo anterior, en el entendido que el Plan Distrital de Desarrollo (PDD) “Bogotá Camina Segura” 2024-2027 en el artículo 36 TRANSMILENIO S.A. coordina con las entidades del Distrito que atienden las diferentes problemáticas alrededor del fenómeno de la venta informal, que además acompañarán las acciones que se desarrollen dentro de las estaciones y portales (sitios determinados como zonas especiales de seguridad) siguiendo

las directrices que esta entidad establezca, con el fin de disminuir el riesgo operacional en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).

5.1.2.3. Evasión y elusión del pago y la participación ciudadana

Los fenómenos de evasión del pago y la elusión (o mejor aún la venta irregular de pasajes), tienen un carácter multicausal donde además de aspectos propios de la posibilidad de mejorar la operación, la infraestructura, la seguridad, la capacidad de atención de la demanda, y la modernización del Sistema, los temas de la cultura ciudadana y la falta de apropiación del SITP como un bien público cobran una trascendencia en la planeación de las estrategias para contrarrestar estas problemáticas. A esto se suma la falta de normas y medidas sancionatorias efectivas frente a estos fenómenos.

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

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

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

5.1.2.4. La participación ciudadana y la prevención de emergencias y contingencias en el SITP

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

En el marco del Decreto en mención, TRANSMILENIO S.A. a través de los equipos de las tres Direcciones que componen la Subgerencia de Operaciones, participan activamente en los preparativos y en la toma de decisiones que se requieran frente a los eventos de contingencias dentro de las sesiones de Puesto de Mando Unificado, que son el escenario por excelencia de articulación interinstitucional para la gestión de riesgos de dichos eventos en la ciudad y en el Sistema.

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

De igual manera, en cabeza de la Dirección Técnica de Seguridad está la capacitación constante en materia de emergencias y contingencias a todo el personal en vía de agentes del Sistema, no solamente de las áreas del Ente Gestor, sino de los aliados permanentes como lo son la Policía Metropolitana de Bogotá y el Concesionario de Recaudo, con lo cual se facilita la reacción oportuna de este personal, orientado a reducir las afectaciones que se puedan generar a la comunidad usuaria y ciudadanía en general.

TRANSMILENIO S. A. participa en los comités de ayuda mutua CAM; conformados por un

conjunto de personas que se asocian, de manera autónoma y voluntaria, con apoyo de las organizaciones a las que pertenecen (Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB, Secretaría Distrital de Salud, Alcaldías Locales y empresas privadas) con el fin de aunar recursos humanos y físicos, para responder de manera oportuna ante emergencias que se presenten en el área de influencia de las entidades y organizaciones vinculadas.

5.1.2.5. Estrategias

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

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

Entre las principales estrategias se tienen:

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

Jornadas en portales, estaciones, paraderos, buses y con comunidades: Se trata de espacios de trabajo en terreno de visitas, recorridos itinerantes en troncales y zonas de trazado de las rutas, paraderos e incluso los mismos buses, para conocer de primera mano inquietudes de la comunidad usuaria en relación con las problemáticas de seguridad y convivencia. Audiencias públicas y reuniones: espacios abiertos para rendición de cuentas y escucha a las comunidades sobre las inquietudes, peticiones y sugerencias para mejorar el Sistema en los temas de convivencia y seguridad integral. Mesas de trabajo y laboratorios participativos: Se trata de espacios de carácter técnico con actores del sector privado, sector académico y comunidades para el diseño, construcción, retroalimentación y evaluación conjunta de las estrategias e iniciativas de política pública y de normas que puedan contribuir a mejorar en materia de seguridad y convivencia en el Sistema.

Herramientas:

- Plegables, volantes de campañas de vigencias anteriores y de nuevas campañas que se implementen en 2026.
- Paletas de mensajes para promover comportamientos favorables a la seguridad y la convivencia en el Sistema.
- Resultados y aprendizajes en el marco del Convenio interadministrativo No. 1236-2025 entre TRANSMILENIO S. A., el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud y la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte con el objeto de "Aunar esfuerzos institucionales, técnicos, logísticos y administrativos para el diseño e implementación de estrategias de cultura ciudadana, a través de intervenciones que generen nuevas conversaciones hacia la cooperación, colaboración entre ciudadanía e institucionalidad impulsando la corresponsabilidad social y buenas prácticas para recuperar la confianza y afianzar la apropiación y orgullo hacia TransMilenio.
- Metodologías de intervenciones participativas para TransMilenio por parte de la estratega de género y seguridad y del equipo de Easy Data Viz.
- Metodologías cualitativas a través de los TransMiLabs.
- Protocolos de intervención de estrategia 50+.
- Estudio de línea base de evasión en el componente zonal y servicio de alimentación y sus resultados y productos a nivel cuantitativo y cualitativo.
- Estudio de *LÍNEA BASE DE VIOLENCIA SEXUAL EN EL COMPONENTE TRONCAL DE TRANSMILENIO S.A. 2025*.
- Visor para los temas de seguridad ciudadana e intervenciones para a la elusión.
- Documentos de resultados de ejercicios de simulación y simulacros en materia de emergencias y contingencias del año 2025.

5.1.3. Dirección de TIC

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

5.1.3.1. Datos Abiertos

La Dirección de TIC como encargada de liderar la implementación de la política de

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

Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento. En Colombia, la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, define los datos abiertos en el numeral sexto como “todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”[15].

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

A la fecha se encuentran 21 conjuntos de datos publicados y desde las diferentes dependencias se encuentran complementando algunos de ellos para que sean de mayor utilidad para los ciudadanos. Algunos conjuntos de datos han alcanzado más de 3.900 vistas en el portal de Distrito, así mismo algunos han tenido una gran cantidad de descargas, lo que permite evidenciar la importancia y utilidad de estos para la ciudadanía.

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

[15] Guía para el Uso y Aprovechamiento de Datos Abiertos en Colombia - MinTIC

encuentran en los sistemas de información de la Entidad que alojan dichos conjuntos.

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

Estrategias

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

5.1.3.2. TransMiApp

Dentro del plan de acción institucional se tiene el compromiso del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica on premise y en Nube, que soporta la gestión, acceso a la información y servicios conexos; para lograrlo, se definió como actividad, la articulación con la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se definió el fortalecimiento y la divulgación de la Aplicación.

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

a) En el enfoque técnico - Funcional, permite que, desde la articulación y centralización de requerimientos enfocados en atender las necesidades de los usuarios del sistema de transporte, se logren desarrollos que incidan en la mejora de la experiencia de nuestros

usuarios. Estos desarrollos son aprovechados no solamente por los usuarios, sino en diferentes procesos que manejan las dependencias de la entidad en aras del aprovechamiento continuo de la información suministrada.

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

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

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

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

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

Estrategias

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

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

5.2. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual las entidades de las ramas

Ejecutiva, Judicial y Legislativa, tanto a nivel nacional como territorial, junto con sus servidores públicos, tienen la obligación de informar, dialogar y ofrecer respuestas claras, concretas y eficaces a las peticiones y necesidades de los ciudadanos, organizaciones y grupos de valor. Este ejercicio busca garantizar la transparencia en la gestión, dar a conocer los resultados de los planes de acción y asegurar el respeto, protección y garantía de los derechos.

Este proceso se fundamenta en un conjunto de normas, procedimientos, metodologías y prácticas que promueven la interacción entre el Estado y la sociedad. La participación ciudadana es un eje central, pues permite que las personas y organizaciones no solo reciban información, sino que también intervengan activamente mediante espacios de diálogo, retroalimentación y control social. De esta manera, se fortalece la confianza en las instituciones, se fomenta la corresponsabilidad y se contribuye a la mejora continua de la gestión pública.

Así mismo, la rendición de cuentas constituye una expresión de control social, que incluye acciones como la solicitud de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión pública. Este componente refuerza el carácter participativo del proceso, asegurando que la ciudadanía tenga un rol activo en la vigilancia y mejora de las políticas y resultados institucionales[16].

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

[16] Tomado de Función Pública: https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/que-es-rendir-cuentas-

Gráfica 3. ¿Para qué se rinde cuentas?



Por lo anterior, desde el año 2020 TRANSMILENIO S. A. asumió el compromiso de fortalecer su proceso de rendición de cuentas, contando con la asesoría de expertos en la materia. En 2021, la entidad acudió a la Veeduría Distrital, reconocida como referente en este tema, para estructurar e implementar un proyecto piloto. A través de mesas de trabajo y ejercicios colaborativos, se identificaron herramientas e insumos que permitieron construir documentos y mejorar aspectos tanto documentales como de gestión, con el propósito de robustecer el proceso de rendición de cuentas en la organización.

5.2.1. Estrategia de Rendición de Cuentas

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

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

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

La estrategia de rendición de cuentas de la entidad vigencia 2025, para ejecutarse en 2026, se encuentra publicada en la sección de transparencia, 6. Participa en el numeral 6.5 Rendición de cuentas (vínculo: consulte la estrategia).

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

5.2.2. Rendición de cuentas nodo sector movilidad distrital

En el marco del Nodo Sector Movilidad Distrital para los procesos de rendición de cuentas (ficha técnica del nodo: vínculo: consulte la ficha), TRANSMILENIO S. A. como entidad vinculada a la Secretaría Distrital de Movilidad, participa en la definición de la metodología y el desarrollo de las acciones necesarias para realizar como sector, el proceso de Rendición de Cuentas directamente en las localidades de Bogotá D. C.

Conforme a esto y bajo el liderazgo de la Secretaría Distrital de Movilidad como cabeza del sector, para la presente vigencia se realizará una mesa de trabajo con las demás entidades del nodo, a fin de acordar la metodología, espacios y fechas de la rendición de cuentas a realizar en cada localidad, cronograma que una vez este definido se publicará en el cajón 6.5. Rendición de Cuentas del botón participa en la página web de la entidad:

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

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

6.1. Plan de acción institucional

El Plan de Acción es una herramienta de gestión que permite programar y controlar las actividades que cada dependencia de TRANSMILENIO S. A. debe ejecutar durante el año, con el fin de dar cumplimiento a las estrategias y proyectos definidos por la entidad.

Este plan detalla los compromisos, metas, indicadores, responsables y tiempos de ejecución, asegurando una gestión ordenada y transparente. Como parte de la participación ciudadana, el proyecto del Plan de Acción Institucional 2026 fue publicado previamente para recibir comentarios y observaciones de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés.

En cumplimiento del Decreto 612 de 2018, el plan integra políticas, estrategias e iniciativas relacionadas con el desempeño institucional. Además, incluye componentes clave como:

- El Plan de Adquisiciones, presentado en un archivo independiente para mayor claridad.
- El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), anteriormente conocido como Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- La distribución presupuestal de los proyectos de inversión.

El detalle completo del Plan de Acción está disponible en la página web oficial de la entidad (vinculo: consultar plan de acción)

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

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de TRANSMILENIO S. A. tiene como propósito fortalecer la cultura de transparencia, integridad y ética institucional, mediante la implementación de un sistema de capacitación y sensibilización continua, así como la creación de mecanismos efectivos de control y rendición de cuentas. Con ello se busca garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, incrementar la confianza ciudadana, optimizar la eficiencia operativa, robustecer la gestión del riesgo y

consolidar una cultura orientada a la promoción de la legalidad.

Los objetivos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) son:

- Desarrollar estrategias que faciliten a los grupos de interés el acceso a información clara y oportuna sobre la gestión institucional, en concordancia con la normativa vigente.
- Implementar acciones que mejoren la calidad y el acceso a los servicios, elevando la satisfacción de los usuarios y garantizando el ejercicio pleno de sus derechos.
- Fortalecer la política de datos abiertos, ampliando y consolidando la información disponible para la ciudadanía.
- Establecer e implementar mecanismos de participación e innovación en la gestión de TRANSMILENIO S. A.
- Promover la cultura de integridad y ética pública, mediante iniciativas que refuercen los valores institucionales.
- Recopilar y sistematizar las actividades y estrategias dispuestas por la Entidad para prevenir la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo, en cumplimiento de la normativa vigente, consolidando una gestión institucional integral y transparente.
- Gestionar la debida diligencia y administración de riesgos asociados al lavado de activos, fortaleciendo la estrategia de lucha contra la corrupción dentro de la entidad.

Para la fase de construcción del Programa, TRANSMILENIO S. A. promovió la participación ciudadana a través de una encuesta publicada en sus redes sociales oficiales y en la página web institucional. Adicionalmente, el instrumento fue remitido a miembros de junta, clientes, entidades distritales y demás grupos de interés, con el fin de recibir comentarios y sugerencias que enriquecieran el proceso, fomentando así la corresponsabilidad y el control social.

6.3. Cuadro de Mando Integral

El componente de Gestión Social de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S. A., en cumplimiento a los indicadores de gestión que se determinan para la medición y análisis de cada uno de los procesos de la entidad, presenta en la formulación del Cuadro de Mando Integral el siguiente indicador: “Ejecutar 4.400 actividades de Gestión Social con los diferentes grupos de interés en las diferentes

localidades de Bogotá D. C., en cumplimiento de las metas del Plan de Acción 2025".

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

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

Para ello, se desarrollarán 120 espacios en vía durante la vigencia 2026.

6.4. Índice de Desempeño Institucional

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

6.5. ISO: resultados observatorios ciudadanos 18091 – Veeduría Distrital

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

Tabla 6 Fases del Proceso de evaluación

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

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

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

6.5.1. Indicadores ISO

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

Tabla 7 Indicadores ISO

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

Fuente: Herramienta de Seguimiento a la Gestión Local

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

7. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025

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

8. PRESUPUESTO

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

8.1. Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario:

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

a - Destinado para PIPC – Gestión Social: $931.098.000

b - Defensoría del Ciudadano – OPS: $2.333.333.

c - Servicio al Ciudadano – OPS: $5.636.667.

d - Atención al Usuario – OPS: $10.666.667 *Numeral 8.4.

e - Responsabilidad Social: Para el desarrollo de las actividades implementadas en el marco de las Políticas Públicas Distritales, es importante aclarar que, dichas acciones se realizan a través del equipo de Gestión Social quienes desarrollan de manera integral diferentes actividades en las localidades de Bogotá D. C.; en este sentido, los recursos no son destinados únicamente a las actividades de las Políticas Públicas Distritales.

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

8.2. Dirección Técnica de Seguridad

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

Tabla 8 Presupuesto de la Dirección Técnica de Seguridad asociado al PIPC

Proyecto de inversión	Nombre del proyecto de inversión	Valor presupuesto 2025
7517	Desarrollo y Gestión para Mitigar la Evasión en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	$7.191.185.616
7515	Desarrollo y Gestión de la Seguridad en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	$144.800.000

8.3. Dirección de TIC - Gobierno Abierto

De acuerdo con las activades a realizar por parte de la Dirección de TIC, de los días que se participará en los espacios establecidos con la comunidad se toma el presupuesto a partir de los valores mensuales de los honorarios correspondientes a los contratos de prestación de servicios de los profesionales a cargo de las mismas, incorporados en el rubro del proyecto de inversión No. 7514 de “Implementación y Gestión de la Estrategia de servicios

ITS en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá" , los valores son los siguientes en cada caso:

Tabla 9 Presupuesto Dirección de TIC

Descripción	Valor
Profesional Especializado de Gobierno Digital e Información al Usuario	$1.516.000
Profesional líder funcional TransMiApp	$2.007.000
TOTAL	**$3.776.000**

9. CRONOGRAMA

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

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

10. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

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

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

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

11. ANEXOS

Anexo 1. Caracterización de grupos de interés PIPC 2025

Anexo 2. Cronograma PIPC 2025.