TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS**	**Código: C-SC-002** **Versión: 0** **Fecha: Diciembre de 2025**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO**	☐	**MISIONAL**	■	**APOYO**	☐	**EVALUACIÓN** ☐

Objetivo: Gestionar y fortalecer las relaciones con los grupos de interés mediante mecanismos de diálogo, participación y cooperación que permitan identificar expectativas, generar confianza, fomentar la transparencia, contribuir a la reputación institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa.

Alcance: El proceso de Relacionamiento con los Grupos de Interés inicia con la identificación, análisis y priorización de los públicos estratégicos con los cuales la Empresa interactúa en el marco de su gestión institucional, y finaliza con la evaluación de resultados, así como la implementación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la confianza, la transparencia y la satisfacción ciudadana. El proceso comprende la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de las estrategias, programas y mecanismos de diálogo, gestión social, participación, atención y cooperación con los distintos grupos de interés internos y externos.

Hace parte del proceso la gestión de los siguientes componentes funcionales:

-Servicio al Ciudadano, Canal de atención presencial en vía y contacto SIRCI: atención, trámite y respuesta a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) relacionadas con el Sistema a traves de los canales de atención oficiales telefónicos y presenciales dispuestos por la Entidad
- Gestión Social: diseño e implementación de estrategias de diálogo, participación y fortalecimiento comunitario con actores sociales, territoriales e institucionales, orientadas a la construcción de relaciones de confianza y corresponsabilidad
- Responsabilidad Social: Acompañar a la Oficina Asesora de Planeación en la implementación de programas de responsabilidad social empresarial de acuerdo con el alcance de la SCRU.
- Defensoría del Ciudadano: Orientación, acompañamiento y gestión de los requerimientos ciudadanos, protección de sus derechos, la mediación institucional y la transparencia en la respuesta a los usuarios.
- Cultura Ciudadana: Implementación de la estrategia de Cultura Ciudadana del Sistema TransMilenio, de acuerdo con los parámetros de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD)

Líder del Proceso: Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario	**Participantes:** en el desarrollo de las actividades del proceso intervienen los Trabajadores Oficiales y los Empleados Públicos de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, así como los responsables de las demás dependencias que se encuentran relacionados con dicho proceso.

ENTRADAS			**ACTIVIDADES**	**RESPONSABLE**	**SALIDAS**	
NOMBRE	**PROVEEDOR**				**NOMBRE**	**CLIENTE**
Plan Distrital de Desarrollo Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos	Alcaldía Mayor Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Administración Central	**P**	Formular y elaborar el Plan de Acción y los demás planes institucionales, estrategias y proyectos de inversión según corresponda y que requiera el proceso	Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social.	Plan de Acción Estrategia de SCRU	Proceso: Planeación Institucional Relacionamiento con Grupos de Interés Planeación del Servicio del SITP
Estrategia de Atención en Vía a implementar	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés	**H**	Implementar y hacer seguimiento a las estrategias de Atención en Vía que se realicen con los diferentes grupos de interés.	Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario	Soportes de las Estrategias de Comunicación implementadas	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Grupos de Interés
Estrategia de Gestión Social a implementar	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés		Desarrollar acciones para gestionar las relaciones con la comunidad usuaria y públicos de interés de la Empresa para la interacción y la comunicación que incluyan estrategias de socialización y pedagogía.	Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social	Soportes de las acciones de socialización y pedagogía implementadas	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Grupos de Interés
Estrategia de Gestión Social a implementar	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés		Gestionar la articulación de acciones de participación ciudadana con entidades públicas y privadas, grupos de interés y actores del Sistema.	Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social	Soportes de las acciones de participación ciudadana	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Grupos de Interés
Estrategia de Servicio al Usuario a implementar	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés		Diseñar e implementar estrategias para promover el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía fortaleciendo los canales oficiales de atención, liderar la implementación del componente de información y atención al usuario dentro del SIRCI y la estrategia de Responsabilidad Social de la Entidad de acuerdo con las competencia de SCRU.	Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI	Soportes de las Estrategias de Servicio al Usuario	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Grupos de Interés
Estrategia de Responsabilidad Social	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Planeación Institucional		Implementar la estrategia de Responsabilidad Social de la Entidad de acuerdo con las competencia de SCRU, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación	Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social.	Soportes de las Estrategias de Responsabilidad Social implementadas	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Planeación Institucional Grupos de Interés
Requerimientos, solicitudes, peticiones	Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores		Coordinar la atención y respuesta de los requerimientos recibidos por los grupos de interés a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.	Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI	Respuesta a Requerimientos, solicitudes, peticiones Informe de PQR´s	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores
Estrategias de relacionamiento con los concesionarios del Sistema	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Planeación Institucional		Gestionar la interacción con los concesionarios del Sistema para trazar estrategias comunicación y relacionamiento con los usuarios	Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones Profesional Especializado (Grado 06) de Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario	Estrategias de relacionamiento con los concesionarios implementadas	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Concesionarios

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS**	**Código: C-SC-002** **Versión: 0** **Fecha: Diciembre de 2025**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO** ☐	**MISIONAL** ■	**APOYO** ☐	**EVALUACIÓN** ☐			

Estrategias de medición de satisfacción	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Planeación del SITP		Gestionar el proceso de aplicación de la encuesta de nivel de satisfacción del usuario analizando los resultados obtenidos en conjunto con la Dirección de Experiencia e Información al Usuario.	Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI	Encuesta de Satisfacción	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Planeación del Servicio SITP Demás procesos involucrados Ciudadanos, comunidades Concejales, Senadores
Estrategia de Cultura Ciudadana del Sistema TransMilenio	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés		Implementar la estrategia de Cultura Ciudadana del Sistema TransMilenio, de acuerdo con los parámetros de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD)	Profesional Universitario (Grado 04) - Cultura Ciudadana	Estrategias de Cultura Ciudadana implementada en el Sistema TransMilenio	Proceso: Relacionamiento con Grupos de Interés Demás procesos involucrados
Actividades desarrolladas en los planes, programas y proyectos definidos Matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, Matriz de riesgos, Indicadores de Gestión y demás instrumentos de gestión Reportes de seguimiento de planes, programas y proyectos de inversión Informes de Auditorías Reportes FURAG, ITA Informe de PQRS	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión Entes de Control y vigilancia Entidades del orden nacional y Distrital Directivos y equipos de trabajo relacionados	**V**	Realizar el seguimiento, monitoreo, verificación, análisis y reporte del desarrollo de las actividades definidas en las estrategias de Gestión Social, Atención al Usuario en Vía, Responsabilidad Social y Servicio al Usuario (PQRS), así como del avance de los compromisos establecidos en la Plataforma Estratégica y del desempeño de los instrumentos de gestión de la Entidad	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social.	Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción, la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, matriz de riesgos, indicadores de Gestión, y demás instrumentos de gestión Informes de gestión Informes de seguimiento	Equipo Directivo Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso: Planeación institucional, Relacionamiento con Grupos de Interés
Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción, la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, matriz de riesgos, indicadores de Gestión, y demás instrumentos de gestión	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión	**A**	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y contacto SIRCI Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía y Servicio al Usuario Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social.	Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora, Planes de mejoramiento	Procesos: Planeación institucional, Evaluación independiente de la gestión

PRODUCTOS FINALES: Acciones estratégicas de: Gestión Social, Responsabilidad Social, Atención al Usuario en Vía, Servicio al Usuario y Contacto SIRCI (Atención de PQRS resueltas) y Cultura Ciudadana.

POLITICAS DE OPERACIÓN
Las políticas de operación aplicables se encuentran implícitas en los documentos que forman parte del proceso y se pueden consultar en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Los documentos relacionados con el proceso se encuentran referenciados en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Los registros generados en el desarrollo del proceso que se encuentran referenciados en los formatos del proceso, detallados en listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y las Tablas de Retención Documental
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Los activos de información se encuentran en las Tablas de Retención Documental

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Ver Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos. Contratistas de apoyo	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, teléfonos, impresoras, plotter, carteleras digitales, intranet, celulares, tarjetas de funcionario, licencias de software de diseño, tabletas digitalizadoras, equipos de producción audiovisual, Sistema de Gestión Documental, aplicativo especializado de trámite PQRS	Espacios Físicos asignados en la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A
TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
Trámite Tarjeta Tullave Básica OPA: Personalización de Tarjeta Tullave Básica - Bloqueo Tarjeta Tullave Personalizada	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Medición Gestión de Riesgos Ver Matriz de riesgos del proceso. Medición de Indicadores Ver Cuadro de Mando Integral. Actividades de Seguimiento Ver Plan de Acción. Actividades de autocontrol y evaluación Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Planes de mejoramiento
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Mapa de Riesgos
REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS
Ver Matriz de requisitos legales del proceso - Normograma

Elaboró:	Yanira Vargas Carrillo - Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión Cristina Sandoval Forero- Profesional Especializado (Grado 06) - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI Pedro Rafael Ararat Coronel- Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Social Monica Piedad Espinosa Guerra - Profesional Especializado (Grado 05) - Atención al Usuario en Vía Jeisson Lucumi Bejarano - Profesional Universitario (Grado 03) - Responsabilidad Social Mabel Carrasquilla Cárdenas - Profesional Universitario (Grado 04) - Cultura Ciudadana
Aprobó:	Yolima Pérez Ariza - Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario