CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PLANEACIÓN DEL SERVICIO DEL SITP

Código: C-ST-001
Versión: 3
Fecha: Diciembre de 2025

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

Objetivo: Planear, gestionar y optimizar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP) en el corto, mediano y largo plazo, mediante la definición de políticas, la implementación de lineamientos de experiencia e información al usuario, para la integración física, operacional y funcional del Sistema en sus componentes Troncal, Zonal y Cables, en el ámbito distrital y regional, basado en la analítica de datos.

Alcance: El proceso de Planeación del Servicio del SITP comprende el análisis del contexto urbano y regional, así como la identificación de necesidades de integración física y funcional del sistema. Para ello, se emplean metodologías, modelos y herramientas basadas en datos, con el propósito de realizar seguimiento y definir lineamientos estratégicos que orienten su desarrollo técnico, operativo y de experiencia del usuario en los componentes Troncal, Zonal y Cable. Este enfoque permite planificar el sistema, optimizar su operación e implementar acciones y estrategias que mejoren la experiencia del usuario, en coordinación con las áreas técnicas, operativas y de servicio.

Líder del Proceso: Subgerente de Planificación del SITP

Participantes: en el desarrollo de las actividades del proceso intervienen el(la) Director(a) de Analítica de Datos, el (la) Director(a) de Experiencia e información al Usuario, los Trabajadores Oficiales de la Subgerencia de Planificación del SITP, Dirección de Analítica de Datos , Dirección de Experiencia e información al Usuario, así como los responsables de las demás dependencias que se encuentran relacionados con dicho proceso.

ENTRADAS			ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	PROVEEDOR				NOMBRE	CLIENTE
Decreto 555 de 2021 / Plan de Ordenamiento Territorial Decreto 497 de 2023 / Plan de Movilidad Sostenible y Segura - PMSS Ley 2199 de 2022. Régimen Especial Región Metropolitana de Bogotá Decreto 309 de 2009 - SITP Plan Distrital de Desarrollo Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos	Alcaldía Mayor Administración Central Proceso: Planeación Institucional	P	Formular y elaborar el Plan de Acción y los demás planes institucionales y proyectos de inversión según corresponda y que requiera el proceso	Subgerente de Planificación del SITP Director(a) de Analítica de Datos Director(a) de Experiencia e información al Usuario Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión	Plan de Acción Proyectos de inversión y otros planes institucionales específicos del proceso	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP
Decreto 555 de 2021 / Plan de Ordenamiento Territorial Decreto 497 de 2023 / Plan de Movilidad Sostenible y Segura - PMSS Ley 2199 de 2022. Régimen Especial Región Metropolitana de Bogotá Decreto 309 de 2009 - SITP Plan de Desarrollo Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos Indicadores de desempeño del sistema y niveles de satisfacción del usuario. Requerimientos y necesidades identificadas por los usuarios y grupos de interés.	Gobierno Nacional Alcaldía Mayor Administración Central Secretaría Distrital de Planeación Secretaría Distrital de Movilidad Proceso: Planeación Institucional Relacionamiento con grupos de interés		Establecer los lineamientos, estrategias y proyectos que orienten la planeación y el desarrollo del SITP, considerando tanto los aspectos técnicos como operacionales, apoyados en análisis de modelos de transporte y en la experiencia del usuario. Esto incluye la formulación de diferentes estrategias y su integración con otros modos de transporte, la definición de la infraestructura requerida y el uso y análisis de información para la toma de decisiones en pro de la eficiencia, conectividad y calidad en el servicio.	Subgerente de Planificación del SITP Profesional Especializado (Grado 06) - Estudios del Sistema de Transporte - SP Profesional Especializado (Grado 05) - Estudios del Sistema de Transporte - SP Director(a) de Experiencia e información al Usuario	Lineamientos de planeación y desarrollo del SITP Planes específicos por componente (Troncal, Zonal y Cables) Estudios de oferta y demanda de corto, mediano y largo plazo Proyectos de integración física y operacional del sistema Estudios Técnicos Plan Marco	Secretaría Distrital de Planeación Secretaría Distrital de Movilidad Instituto de Desarrollo Urbano IDU Operadores del Sistema Proceso: Planeación del Servicio del SITP Planeación de la Infraestructura del SITP Operación y Control del SITP Relacionamiento con grupos de interés
Decreto 555 de 2021 / Plan de Ordenamiento Territorial Decreto 497 de 2023 / Plan de Movilidad Sostenible y Segura - PMSS Ley 2199 de 2022. Régimen Especial Región Metropolitana de Bogotá Decreto 309 de 2009 - SITP Condiciones de funcionamiento y operación del Sistema Integrado de Transporte Público Matrices Origen Destino semestral del sistema Matrices Origen Destino de Transporte Público proyectadas Base de datos de Red Vial existente y proyectada y Red de transportes actualizada Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia acerca del Sistema Integrado de Transporte Público	Proceso: Planeación del Servicio del SITP Operación y Control del SITP Operador de Recaudo Secretaría Distrital de Movilidad Relacionamiento con grupos de interés	H	Identificar y analizar las variables del comportamiento de la demanda, la oferta de servicios actual, las necesidades de viaje a corto, mediano y largo plazo de los usuarios del sistema de transporte público, por medio de modelos de transporte para la definición de infraestructura vial actual y futura del área de influencia, y la dinámica socioeconómica del entorno	Profesional Especializado (06) - Estudios de Sistema de Transporte - SP Profesional Especializado (Grado 05) - Estudios del Sistema de Transporte - SP Profesional Especializado (Grado 06) - Modelación -SP Profesional Especializado (Grado 06) - Estudios de Expansión Profesional (Grado 04) - Modelación de transporte - DAD	Base de datos de Red Vial y Red de transportes actualizadas Proyecciones de Demanda y estudios de aforo Modelos de transporte y Diseños operacionales para la atención de la demanda de transporte y mejora de la movilidad Recomendaciones para la toma de decisiones y la mejora del sistema Información y estimación de variables técnicas y económicas del Sistema, Variables macroeconómicas.	Secretaría Distrital de Movilidad Proceso: Planeación del Servicio del SITP Operación y Control del SITP Gestión Económica y Financiera del SITP
Lineamientos estratégicos y planes institucionales Datos operacionales del SITP (troncales, zonales, cables, entre otros) Información proveniente de sistemas de recaudo, flota y control de operación Bases de datos institucionales y fuentes externas relevantes (tránsito, movilidad, demanda, catastro entre otros) Requerimientos de información de las áreas técnicas y directivas Lineamientos sobre interoperabilidad de datos	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Operación y Control del SITP Operador de Recaudo Gestión de TIC Secretaría Distrital de Movilidad Relacionamiento con grupos de interés		Ejecutar los proyectos de analítica de datos mediante la documentación técnica, la definición de fuentes de información y la construcción de modelos y herramientas de analítica que respalden el seguimiento la toma de decisiones y la mejora continua del sistema. Involucra la elaboración de consultas, el procesamiento estadístico y el desarrollo de modelos prescriptivos y predictivos.	Director(a) de Analítica de Datos Profesional Especializado (Grado 06) - Analista de Datos Profesional Especializado (Grado 06) - Modelación Profesional Especializado (Grado 05) - Proyecciones y Estadísticas Profesional (Grado 04) - Modelación de transporte Profesional Universitario (Grado 04) - Inteligencia de datos	Informes técnicos y reportes analíticos Modelos de analítica descriptiva, prescriptiva y predictiva. Tableros de control y visualización de datos Documentación técnica de los casos de uso Indicadores de desempeño y eficiencia operacional	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio SITP Operación y Control del SITP Relacionamiento con grupos de interés Administración Central Secretaria de Movilidad Entes de control y autoridades de movilidad
Diagnóstico de procesos de planeación y experiencia al usuario operativos y administrativos del SITP Requerimientos técnicos y funcionales de los demás procesos y áreas usuarias de planificación y experiencia al usuario Lineamientos de innovación, eficiencia y transformación digital Información proveniente de los sistemas actuales de operación y gestión Resultados de análisis de datos y modelos predictivos existentes Estándares técnicos aplicables (interoperabilidad, seguridad de la información, accesibilidad, entre otros)	Proceso: Planeación del Servicio del SITP Operación y Control del SITP Operador de Recaudo Gestión de TIC		Desarrollar estrategias para identificar, diseñar e implementar soluciones tecnológicas que permitan automatizar, optimizar y/o simplificar los procesos de planeación y experiencia al usuario, fortaleciendo la eficiencia operativa y la toma de decisiones.	Director(a) de Analítica de Datos Profesional Especializado (Grado 06) - Analista de Datos Profesional Especializado (Grado 05) - Proyecciones y Estadísticas Profesional Universitario (Grado 04) - Inteligencia de datos	Estrategias y planes de automatización de procesos Soluciones tecnológicas implementadas Procesos optimizados y simplificados Informes de resultados y evaluaciones de impacto Manuales técnicos y de usuario de las soluciones implementadas Recomendaciones para la mejora continua e innovación. operativa	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio SITP Operación y Control del SITP Relacionamiento con grupos de interés Administración Central Secretaria de Movilidad
Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) sobre gestión del conocimiento Estrategias institucionales de innovación y sostenibilidad del SITP Necesidades de investigación e innovación identificadas en los procesos misionales Marco normativo y acuerdos de cooperación interinstitucional	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Operación y Control del SITP Instituciones académicas o de investigación Gestión de TIC		En coordinación con la Oficina Asesora de Planeación participar en el comité de gestión del conocimiento y apoyar desde lo técnico la generación de alianzas con entidades académicas, públicas y privadas, para la investigación, innovación y desarrollo de soluciones aplicadas al transporte público.	Profesional Especializado (Grado 06) - Analista de Datos Profesional Especializado (Grado 05) - Proyecciones y Estadísticas Profesional Universitario (Grado 04) - Inteligencia de datos	Estrategia o plan de gestión del conocimiento e innovación aplicada al SITP Acuerdos y convenios de cooperación firmados o en ejecución Proyectos conjuntos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico Publicaciones, estudios y documentos técnicos derivados de las alianzas Espacios o comunidades de práctica para intercambio de conocimiento Recomendaciones técnicas para la mejora continua del sistema de transporte público	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio SITP Operación y Control del SITP Entidades Aliadas y académicas Grupos de interés

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PLANEACIÓN DEL SERVICIO DEL SITP**	**Código: C-ST-001** **Versión: 3** **Fecha: Diciembre de 2025**

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

Encuesta de Satisfacción Reportes de PQRS y percepciones de los usuarios Requerimientos técnicos de mejora definidos por las áreas operativas Lineamientos de accesibilidad, equidad y enfoque diferencial Información proveniente de sensores, sistemas ITS, plataformas digitales y registros operativos	Proceso: Relacionamiento con grupos de interés Operación y Control del SITP Operadores del Sistema Gestión de TIC		Ejecutar estrategias técnicas, análisis y estudios, especializados que permitan monitorear, optimizar y mejorar la experiencia de los usuarios del SITP, identificando oportunidades para incrementar la calidad, eficiencia y efectividad del servicio, aprovechando las tecnologías adoptadas e implementadas,	Director(a) de Experiencia e Información al Usuario Profesional Especializado (06) - Estudios de Sistema de Transporte Profesional Especializado (Grado 05) - Estudios del Sistema de Transporte	Estudios técnicos sobre experiencia del usuario, accesibilidad y eficiencia del servicio Soluciones tecnológicas para optimizar la interacción y el uso del sistema Reportes de monitoreo integral del sistema Recomendaciones técnicas para la toma de decisiones Estrategias o proyectos orientados a mejorar calidad, equidad y accesibilidad Actualizaciones en señalética, información al usuario o herramientas interactivas Insumos encuesta de satisfacción institucional	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio SITP Operación y Control del SITP Relacionamiento con grupos de interés Entidades Aliadas y académicas Usuarios del Sistema
Proyectos de infraestructura Proyectos de desarrollo urbano Necesidades de actualización tecnológica o señalética identificadas Información estadística de comportamiento y flujo de usuarios	Proceso: Planeación del Servicio del SITP Planeación de la infraestructura del SITP Operación y Control del SITP Relacionamiento con grupos de interés Secretaria Distrital de Movilidad Instituto de Desarrollo Urbano IDU		Apoyar la definición de estrategias de información y señalización que orienten al usuario en el uso efectivo del Sistema, fomentando su comprensión, accesibilidad y satisfacción para enriquecer la experiencia del usuario en todos los puntos de contacto con el Sistema.	Director(a) de Experiencia e Información al Usuario Profesional Especializado (06) - Estudios de Sistema de Transporte Profesional Especializado (Grado 05) - Estudios del Sistema de Transporte	Estrategias implementadas Acciones de mejora implementadas (ajustes operativos, mejoras tecnológicas, señalética, herramientas digitales, entre otros)	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio SITP Operación y Control del SITP Gestión de la Infraestructura Relacionamiento con grupos de interés Administración Central Secretaria de Movilidad Operadores del Sistema
Actividades desarrolladas en los planes, programas y proyectos definidos Instrumentos de gestión Reportes de seguimiento de planes, programas y proyectos de inversión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), Informe de PQRS	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Planeación del Servicio del SITP Entes de Control y vigilancia Entidades del orden nacional y Distrital Directivos y equipos de trabajo relacionados	**V**	Verificar, analizar y reportar el avance de los compromisos planteados por la Subgerencia de Planificación del SITP y las Direcciones adscritas en la Plataforma Estratégica y el desempeño de los instrumentos de gestión	Subgerente de Planificación del SITP Director(a) de Analítica de Datos Director(a) de Experiencia e Información al Usuario Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión y Equipos de Trabajo	Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción y demás instrumentos de gestión Informes de gestión Informes de seguimiento	Comité de Gerencia Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso: Planeación institucional Planeación del Servicio del SITP Grupos de Interés
Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción y demás instrumentos de gestión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) Informe de PQRS Encuesta de Satisfacción	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión Planeación del Servicio del SITP	**A**	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Subgerente de Planificación del SITP Director(a) de Analítica de Datos Director(a) de Experiencia e Información al Usuario y Equipos de Trabajo Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la Gestión	Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora, Planes de mejoramiento	Grupos de Interés

PRODUCTOS FINALES: Lineamientos de planeación y desarrollo del SITP, lineamientos técnicos, operacionales y de experiencia del usuario, planes maestros o estratégicos de integración física y operacional (Troncal, Zonal, Cables).
Documentos de planeación y actualización de modelos de transporte y diseños operacionales para la atención de la demanda de transporte y mejora de la movilidad. Herramientas, modelos y metodologías de analítica de datos.

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, internet, equipos audiovisuales Software habilitado por la Entidad ArcGIS, Vissim - Viswalk, EMME, SPSS, Python, R, Google Cloud Software MM3, Autocad Office 365 (Incluido PowerBI) Base de datos de proyecciones de infraestructura Base de datos de Modelos de transporte Base de datos Esquema Tarifario del Sistema Base de datos de implementación de infraestructura Sistema de Gestión Documental	Espacios Físicos asignados en la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A

TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO

No Aplica

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:	Edgar Sanchez - Profesional Especializado (Grado 06) - Seguimiento a la gestión - SP Mario Sarria - Profesional Especializado (Grado 06) - Estudios de Expansión - SP Nicolas Cortes - Profesional Especializado (Grado 06) – Modelación - SP Edna Rodriguez - Profesional Especializado (06) - Estudios de Sistema de Transporte – SP Yuli Andrea Nieto Guzmán- Profesional Especializado (06) - Estudios de Sistema de Transporte – DEU Tatiana Morales Vega - Profesional Especializado (Grado 06) - Analista de Datos- DAD David Tellez -Profesional Especializado (Grado 05) - Estudios del Sistema de Transporte SP Bladimir Medina Gomez - Profesional Especializado (Grado 05) - Proyecciones y Estadísticas - DAD Johana Mayorga Pinzón - Profesional Universitario (Grado 04) - Inteligencia de datos - DAD Paulo Cesar Ballesteros - Profesional Universitario (Grado 04) - Inteligencia de datos - DAD
Aprobó:	Candelaria González - Subgerente de Planificación del SITP Candelaria González - Directora (E) de Analítica de Datos Natalia Otero Posada - Directora de Experiencia e Información al Usuario