N° INFORME: OCI-2025-052
PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Seguimiento implementación Política participación ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

EQUIPO AUDITOR:

Karol Johana Talero Salamanca, Contratista Oficina de Control Interno.

Karol Pierangely Salinas López, Contratista Oficina de Control Interno.

LÍDER DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD*:* Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

INFORME DISTRIBUIDO A:

a. Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.
b. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
c. Directora Técnica de Seguridad
d. Director Técnico de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

1. OBJETIVO(S):

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

2. ALCANCE:

El seguimiento abarcará las actividades desarrolladas por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección Técnica de Seguridad y la Dirección de TIC, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2025.

3. LIMITACIONES AL ALCANCE:

En el desarrollo del seguimiento implementación Política participación ciudadana, no se presentó ningún tipo de limitación.

4. CRITERIOS:

La normativa externa o interna materia de participación ciudadana, transparencia y control social.

- Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025 de TRANSMILENIO S.A.
- **Ley estatutaria 1757 de 2015** «*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*».
- **Ley 134 de 1994** *«Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana».*

5. ABREVIATURAS:

OCI: Oficina de Control Interno

PIPC: Plan Institucional de Participación Ciudadana

SCRU: Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

6. *DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO*

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2025, se realizó el seguimiento a la implementación de la Política de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S. A., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2025; A continuación, se presentan los principales aspectos:

6.1 *Seguimiento a las actividades relacionadas en el cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC 2025*

La información correspondiente a la implementación del Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIPC 2025 fue remitida por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, mediante un enlace digital que consolida el cronograma del Plan, así como los soportes documentales asociados a su ejecución.

El cronograma del PIPC 2025 incluye 61 actividades generales, de las cuales se derivan múltiples actividades específicas, las dependencias involucradas para el PIPC son:

- Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario:

Gestión Social.

Responsabilidad Social.

Servicio al Ciudadano.

Atención en Vía.

Cultura Ciudadana.

Comunicación Externa

Defensoría al Ciudadano

- Oficina Asesora de Planeación.

- Dirección Técnica de Seguridad.
- Dirección de TIC.

Para cada una de ellas la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario proporcionaron soportes documentales organizados, que permiten evidenciar de manera estructurada las acciones desarrolladas por TRANSMILENIO S.A., de la siguiente manera:

Actividad 1	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Servicios y atención a la ciudadanía
Descripción de las actividades	Apoyo a eventos/actividades de la entidad
Observación de la OCI	Se realzan 14 actividades en diferentes localidades
Actividad 2	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Servicios y atención a la ciudadanía
Descripción de las actividades	Atención a usuarios Centro Local de Movilidad
Observación de la OCI	Se realzan 176 actividades en diferentes localidades
Actividad 3	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Servicios y atención a la ciudadanía
Descripción de las actividades	Ferias locales y/o distritales
Observación de la OCI	Se realzan 126 actividades en diferentes localidades
Actividad 4	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Servicios y atención a la ciudadanía
Descripción de las actividades	Intervenciones culturales y/o de apropiación
Observación de la OCI	Se realzan 10 actividades en diferentes localidades

Actividad 5	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Servicios y atención a la ciudadanía
Descripción de las actividades	Personalización de tarjetas tullave
Observación de la OCI	Se realzan 119 actividades en diferentes localidades
Actividad 6	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Divulgación
Descripción de las actividades	Realizar campañas de apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
Observación de la OCI	Se realzan 693 actividades en diferentes localidades
Actividad 7	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Audiencias Públicas
Descripción de las actividades	Participar en la audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad
Observación de la OCI	Se realzan 19 actividades en diferentes localidades
Actividad 8	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Audiencias Públicas
Descripción de las actividades	Participar en audiencias públicas de otras entidades locales o distritales
Observación de la OCI	Se realzan 9 actividades en diferentes localidades
Actividad 9	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Mesa de Trabajo
Descripción de las actividades	Realizar Mesas de trabajo con comunidades
Observación de la OCI	Se realzan 123 actividades en diferentes localidades
Actividad 10	**Gestión Social**

Tipo de actividad	Reunión
Descripción de las actividades	Realizar reuniones comunitarias con participación de grupos de interés
Observación de la OCI	Se realzan 1310 actividades en diferentes localidades
Actividad 11	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Recorrido
Descripción de las actividades	Realizar recorridos sociales con el propósito de tener en cuenta la posición de la ciudadanía frente a la situación a evaluar en temas de transporte
Observación de la OCI	Se realzan 173 actividades en diferentes localidades
Actividad 12	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Recorrido
Descripción de las actividades	Realizar recorridos técnicos con el fin de verificar la viabilidad de posibles modificaciones del Sistema TransMilenio
Observación de la OCI	Se realzan 105 actividades en diferentes localidades
Actividad 13	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Pedagogía del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
Descripción de las actividades	Realizar jornadas de socialización en colegios
Observación de la OCI	Se realzan 301 actividades en diferentes localidades
Actividad 14	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Pedagogía del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
Descripción de las actividades	Realizar jornadas de socialización en institución educación superior
Observación de la OCI	Se realzan 44 actividades en diferentes localidades

Actividad 15	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Pedagogía del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
Descripción de las actividades	Realizar jornadas de socialización a comunidad
Observación de la OCI	Se realzan 163 actividades en diferentes localidades
Actividad 16	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Pedagogía del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
Descripción de las actividades	Realizar jornadas de socialización a entidad y/o empresa
Observación de la OCI	Se realzan 38 actividades en diferentes localidades
Actividad 17	**Gestión Social**
Tipo de actividad	Pedagogía del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
Descripción de las actividades	Realizar actividades pedagógicas para niños y niñas - TransMiChiquis
Observación de la OCI	Se realzan 546 actividades en diferentes localidades
Actividad 18	**Cultura ciudadana**
Tipo de actividad	Cultura Ciudadana
Descripción de las actividades	Diseñar, en articulación con la Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte , una (1) Estrategia integral de cultura ciudadana que impulse la corresponsabilidad social y buenas prácticas para recuperar la confianza y afianzar la apropiación y. orgullo hacia TransMilenio.
Observación de la OCI	Se evidencia estructura de la estrategia integral de la cultura ciudadana
Actividad 19	**Cultura ciudadana**
Tipo de actividad	Cultura Ciudadana
Descripción de las actividades	Implementar y ejecutar una (1) estrategia de intervenciones pedagógicas que permitan la apropiación y cuidado del Sistema

	TransMilenio através de 40 actividades con componentes narrativos, escenográficos y performáticos.
Observación de la OCI	Se evidencia soporte del desarrollo para promover la corresponsabilidad y las buenas prácticas en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP en los usuarios y la ciudadanía en general, mejorando la experiencia de viaje, a través: 40 intervenciones pedagógicas dentro del Sistema
Actividad 20	**Atención en vía**
Tipo de actividad	Atención en Vía.
Descripción de las actividades	Realizar una estrategia de comunicación a través de cuatro (4) intervenciones para fortalecer el conocimiento del Manual del Usuario y sus diferentes ejes aprovechando los tiempos de espera en las filas para hacer uso del servicio.
Observación de la OCI	Se evidencia las 4 intervenciones realizadas en marzo, mayo, julio y septiembre de 2025.
Actividad 21	**Atención en vía**
Tipo de actividad	Atención en Vía.
Descripción de las actividades	Fortalecer el respeto de los espacios y accesos definidos para las personas con discapacidad o movilidad condicionada, a través de seis (6) jornadas comunicación en las zonas de alimentación del Sistema
Observación de la OCI	Se evidencia 6 jornadas de comunicación realizadas en febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre de
Actividad 22	**Servicio al ciudadano**
Tipo de actividad	Servicio al Ciudadano
Descripción de las actividades	Recepción y registro, de las solicitudes que realizan los usuarios a TRANSMILENIO S.A.; brindando un servicio adaptado a las necesidades y preferencias individuales de cada ciudadano. (Actividad que se desempeña, todos los días hábiles durante el horario laboral, de 7:00 am a 4:30 pm, y por demanda).
Observación de la OCI	Se evidencia registro de la atención personalizada

Actividad 23	**Servicio al ciudadano**
Tipo de actividad	Servicio al Ciudadano
Descripción de las actividades	Generar cuatro (4) espacios de aprendizaje con la comunidad usuaria sobre cómo y dónde interponer un derecho de petición en el marco del modelo de relacionamiento ciudadano.
Observación de la OCI	Se evidencia 4 espacios de aprendizaje realizados en febrero, mayo, agosto y noviembre de 2025
Actividad 24	**Responsabilidad social**
Tipo de actividad	Políticas Públicas
Descripción de las actividades	Realizar jornadas mensuales de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable a jóvenes.
Observación de la OCI	Se evidencian sensibilizaciones
Actividad 25	**Responsabilidad social**
Tipo de actividad	Políticas Públicas
Descripción de las actividades	Realizar seis (6) anuales de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable a personas en procesos de superación de habitabilidad en calle.
Observación de la OCI	Se evidencian sensibilizaciones con registro fotográfico
Actividad 26	**Responsabilidad social**
Tipo de actividad	Políticas Públicas
Descripción de las actividades	Realizar jornadas mensuales de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable a personas con discapacidad.
Observación de la OCI	Se evidencian sensibilizaciones con registro fotográfico
Actividad 27	**Responsabilidad social**
Tipo de actividad	Políticas Públicas

Descripción de las actividades	Realizar una pieza comunicativa que promueva el respeto por los derechos humanos de las personas mayores en el Sistema Integrado de Transporte (SITP).
Observación de la OCI	Se evidencia pieza comunicativa
Actividad 28	**Responsabilidad social**
Tipo de actividad	Políticas Públicas
Descripción de las actividades	Realizar una (1) jornada anual de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable al pueblo raizal.
Observación de la OCI	Se evidencia sensibilización con registro fotográfico
Actividad 29	**Responsabilidad social**
Tipo de actividad	Políticas Públicas
Descripción de las actividades	Realizar ocho (8) jornadas anuales de sensibilización sobre el uso adecuado del Sistema TransMilenio y Sistema TransMiCable a la población migrante.
Observación de la OCI	Se evidencia jornadas de sensibilización con registro fotográfico
Actividad 30	**Defensoría del Ciudadano**
Tipo de actividad	Sensibilización
Descripción de las actividades	Promover la corresponsabilidad de los diferentes actores con el Sistema TransMilenio, a través de la participación en seis (6) instancias ciudadanas.
Observación de la OCI	Se evidencia corresponsabilidad de los diferentes actores con el Sistema TransMilenio, a través de Secretaria Distrital de Movilidad, Concejo local de envejecimiento y vejez de Puente Aranda, Defensoría del ciudadano. Concejo local del riesgo.
Actividad 31	**TIC- Datos Abiertos**
Tipo de actividad	Reunión Comunitaria
Descripción de las actividades	Presentación de los datos abiertos de TRANSMILENIO
Observación de la OCI	1. Se observa lista de asistencia y registro fotográfico de capacitación de datos abiertos para Zona SITP en SAN

	CRISTÓBAL, donde se evidencia que se asiste a concejo local de movilidad y seguridad vial de san Cristóbal para capacitación de datos abiertos, donde se explica a los concejeros la manera en que pueden acceder a datos del sistema que se encuentran de manera abierta en la página de Transmilenio. adicionalmente, se les brinda información de los avances de gestión social que se han realizado en el proyecto Transmicable San Cristóbal 2. Se pudo verificar que se realizó reunión comunitaria cuyo objetivo principal fue socializar el uso y la importancia de los datos abiertos en la gestión del sistema de transporte publico Transmilenio y revisar el plan de acción de la comisión. Así mismo se revisó acta de reunión el espacio de la Comisión de Movilidad para la localidad de Engativá y como conclusiones se plasmo que buscar espacios es clave para el control social y la gestión participativa de la movilidad en la localidad. Se hace la invitación a participar en la actividad de puntos ciegos el 14 de junio a las 9:00 AM en el Patio de Cl 90 articulados con las y los consejeros de la bicicleta. Queda pendiente confirmar fecha y hora para hacer el recorrido por Bolivia y se hace invitación a comisionados para el acompañamiento. Se reafirmó el compromiso de seguir trabajando en conjunto, promoviendo la transparencia, la corresponsabilidad ciudadana y la búsqueda de soluciones a los problemas de movilidad, seguridad vial y espacio público en Engativá
Actividad 32	**TIC- TransmiAPP**
Tipo de actividad	Socialización a Entidad
Descripción de las actividades	Socialización de la TransMiApp .
Observación de la OCI	Se observa que se realizaron reuniones de socialización de la TransMiApp a diferentes sectores de ciudadanía, funcionarios y contratistas con su respectiva acta de asistencia debidamente firmada, con registro fotográfico y pantallazos del desarrollo de las reuniones virtuales. En las reuniones se realizó la aplicación el origen y las funcionalidades de la aplicación, que permite a los usuarios consultar información sobre rutas de transporte público, horarios, disponibilidad de vehículos en tiempo real y

	paraderos cercanos, enfatizando la necesidad de mantener la ubicación activa en los dispositivos móviles. También se abordaron las opciones para consultar el saldo de la tarjeta, la recarga a través de diversas plataformas y la mejora tecnológica para facilitar estos procesos. Además, se destacó la incorporación de la línea 123, un canal de WhatsApp para información puntual, y la línea púrpura de mujeres como canales de atención, resaltando que la aplicación es la única fuente oficial de información en tiempo real del sistema de transporte, comprometida con la calidad y veracidad de los datos proporcionados a los usuarios
Actividad 33	**DTS- Seguridad ciudadana en el SITP y participación**
Tipo de actividad	Tomas integrales de seguridad ciudadana en el SITP y participación
Descripción de las actividades	Coordinar el desarrollo y realización de tomas integrales de seguridad en articulación con los diferentes equipos en vía de Transmilenio S.A.
Observación de la OCI	Como soporte de dicha actividad se observa matriz de toma integral realizada durante el primer, segundo, tercer trimestre de la vigencia 2025, y los meses de octubre a noviembre en las zonas 1,2,3 y 4, dejando varias observaciones frente a la receptividad de la ciudadanía. No hay descripción de la misma,
Actividad 34	**DTS- Seguridad ciudadana en el SITP y participación**
Tipo de actividad	megatomas de seguridad en articulación interinstitucional a nivel Distrital y Nacional.
Descripción de las actividades	Coordinar el desarrollo y realización de megatomas de seguridad en articulación interinstitucional a nivel Distrital y Nacional.
Observación de la OCI	Como soporte de dicha actividad se observa matriz de megatomas integral realizada durante el segundo, tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2025 en las zonas 1,2,3 y 4, dejando varias observaciones frente a la receptividad de la ciudadanía. No hay descripción de la misma
Actividad 35	**DTS- Seguridad ciudadana en el SITP y participación**

Tipo de actividad	Acciones preventivas relacionadas con Seguridad ciudadana en el SITP
Descripción de las actividades	Realizar acciones de prevención para la seguridad ciudadana de los usuarios del Sistema con Policía Metropolitana de Bogotá
Observación de la OCI	Como soporte de dicha actividad se observa matriz de toma integral realizada durante el primer, segundo, tercer trimestre de la vigencia 2025, y los meses de octubre a noviembre en las zonas 1,2,3 y 4, en donde se realizaron Intervenciones del "Plan Guitarra" y "Plan Despertar"
Actividad 36	**DTS- Seguridad ciudadana en el SITP y participación**
Tipo de actividad	Mesas de coordinación para planear actividades de prevención
Descripción de las actividades	Consolidar Mesas de Coordinación para la planeación de actividades en materia de prevención y control en articulación con los concesionarios de operación a partir de información de las entidades, operadores, usuarios, entre otras fuentes.
Observación de la OCI	Se evidencia que se realizaron reuniones durante la vigencia 2025, bajo la articulación mancomunada de las entidades sub intendente, Secretaria de seguridad, Alcaldías locales y Gctm y se establecen posibles actividades a fin de reforzar aspectos de seguridad y acompañamiento desde Transmilenio en diferentes estaciones.
Actividad 37	**DTS- Seguridad ciudadana en el SITP y participación**
Tipo de actividad	Talleres de fortalecimiento en seguridad y convivencia
Descripción de las actividades	Desarrollar talleres de fortalecimiento técnico en seguridad y convivencia ciudadana en el marco de la Ley 1801 de 2016 y Manual del Usuario a colaboradores del Sistema
Observación de la OCI	Se evidencia diferentes actas de asistencia durante la vigencia 2025 donde se realizó actualización técnico- énfasis estratégico para los colaboradores de la entidad. Así mismo se deja registro fotográfico
Actividad 38	**DTS- Seguridad ciudadana en el SITP y participación**
Tipo de actividad	Espacios de dialogo con la ciudadanía

Descripción de las actividades	Coordinar el desarrollo y realización de espacios de diálogo con la ciudadanía, sobre temas de interés en materia de seguridad y convivencia ciudadana en el sistema
Observación de la OCI	Se evidencia diferentes actas de mesa de trabajo durante la vigencia 2025 donde se realizó mesas con la comunidad para inquietudes y temas de interes. Así mismo se deja registro fotográfico.
Actividad 39	**DTS- Seguridad ciudadana en el SITP y participación**
Tipo de actividad	Participación en consejos locales
Descripción de las actividades	Participación de TRANSMILENIO S.A. en el desarrollo de los Consejos Locales de Seguridad
Observación de la OCI	Se evidencia que mediante actas de asistencia y reunión se atendió en sisones ordinarios y extraordinarios mesa de participación con los consejos local de seguridad.
Actividad 40	**DTS- Seguridad ciudadana en el SITP y participación**
Tipo de actividad	Conformación de red de apoyo
Descripción de las actividades	Articular con el equipo de Gestión Social, la conformación de una red de apoyo y cuidado en el transporte público masivo
Observación de la OCI	Se observa que como soporte de esta actividad un análisis de comportamiento del delito, durante el segundo trimestre del año, ahora bien para el tercer y cuarto trimestre del año se realizo Actividades desarrolladas por parte de Dirección Técnica de Seguridad de TransMilenio SA., para la activación y prueba del “Plan Piloto” en las tres localidades con mayor afectación por eventos de carácter delincuencial (Hurto).
Actividad 41	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Megatomas con enfoque de género
Descripción de las actividades	Megatomas con enfoque de género
Observación de la OCI	Se evidencia mediante matriz, listado de asistencia y registro fotográfico actividades de acercamiento con la ciudadanía para reafirmar las políticas de enfoque de género y promover una vida libre de violencias, en conmemoración del día contra el abuso sexual callejero a la vez que mejora las experiencias de viaje en el sistema Transmilenio S.A y sus entornos en el espacio público.

Actividad 42	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Estrategia de TransMiLabs
Descripción de las actividades	Elaboración de informes sobre el desarrollo de estrategia de TransMiLabs para dialogar sobre temáticas de seguridad integral de usuarias y usuarios del Sistema
Observación de la OCI	Se evidencia informe Metodología TransMiLab - TRANSMILAB - COMUNIDAD UNIVERSITARIA - BOTON DE PANICO Elaborado por: Andrea María Navarrete Mogollón – Coordinación Línea Estratégica de Género y Seguridad – Dirección Técnica de Seguridad y Equipo PA el cual busca reconocer a través de metodologías cualitativas, las formas en que mecanismos como el botón de pánico, promueven una vida libre de violencias y sexismos, a la vez que mejora las experiencias de viaje en el sistema Transmilenio S.A y sus entornos en el espacio público.
Actividad 43	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Sensibilización de la estrategia TM26
Descripción de las actividades	Sensibilización de 7,000 personas a través de la estrategia TM26 sobre posible acoso sexual
Observación de la OCI	Se evidencia mediante matriz, listado de asistencia y registro fotográfico actividades sobre sensibilización, sin embargo, no es posible evidenciar de forma cuantitativa a cuantas personas a la fecha se ha llegado a impactar.
Actividad 44	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Dos levantamientos de líneas (VBG)
Descripción de las actividades	Ejecución de dos levantamientos de líneas base de violencias basadas en género (VBG) al año
Observación de la OCI	Se evidencia para el periodo de octubre- noviembre de 2025 e documento borrador base denominado "*Más allá del sistema masivo de transporte público en Bogotá: la violencia sexual en TransMilenio como expresión estructural de las desigualdades de género en la ciudad"* donde se evidencia la descripción de la línea base como un punto de partida fundamental para medir la situación actual y evaluar, en el tiempo, los avances de la ciudad

	y de las entidades en la transformación de las condiciones que permiten la persistencia de estas violencias.
Actividad 45	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Evento prevención del acoso sexual
Descripción de las actividades	Organización de un evento anual centrado en la prevención del acoso sexual
Observación de la OCI	Se evidencia que se realizó evento perspectivas territoriales sobre violencia sexual en TM. Fecha: octubre 09 del 2025 Lugar: Auditorio estación manitas Se dejó evidencia en acta, y evidencia fotográfica
Actividad 46	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Acciones al cuidado salud mental
Descripción de las actividades	Desarrollar acciones de cuidado a la salud mental dirigido a usuarios del Sistema
Observación de la OCI	Se refleja como evidencia plan CUIDARTE
Actividad 47	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Actividades preventivas y de atención frente al fenómeno de habitabilidad en calle
Descripción de las actividades	Realizar actividades preventivas y de atención en torno al fenómeno de habitabilidad en calle
Observación de la OCI	Se deja como soporte el Reporte fenómeno de habitabilidad en Calle – Trimestre de 2025, como evidencia registro fotográfico.
Actividad 48	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	actividades preventivas y de atención frente a posible vulneración de derechos humanos (NNA)
Descripción de las actividades	Realizar actividades preventivas y de atención frente a posible vulneración de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes (NNA)
Observación de la OCI	Una vez revisado los soportes se evidencia el Informe ejecutivo de acciones de NNA de la dirección Técnica de Seguridad donde se puede corroborar el desarrollo de la actividad.

Actividad 49	**DTS-Enfoque poblacional- diferencial y de género en el SITP y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	acciones pedagógicas de prevención frente a la venta informal
Descripción de las actividades	Realizar acciones pedagógicas de prevención y control enfocados a la venta informal en el Sistema
Observación de la OCI	Una vez revisado los soportes se evidencia el Informe ejecutivo de GESTIÓN FENOMENO VENTA INFORMAL de la dirección Técnica de Seguridad donde se puede corroborar el desarrollo de la actividad y con registro fotográfico.
Actividad 50	**DTS-Evasión y elusión del pago y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Sensibilización sobre fenómenos de evasión y elusión del pago
Descripción de las actividades	Diálogo y sensibilización sobre fenómenos de evasión y elusión del pago con actores del público, sector privado o sector académico de la ciudad.
Observación de la OCI	Se evidencia mesas de sensibilización para la vigencia 2025 Preparación mesas de trabajo TMSA-UNODC mediante registro fotográfico, actas de asistencia y pantallazo de la reunión.
Actividad 51	**DTS-Evasión y elusión del pago y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Jornadas informativas y pedagógicas de sensibilización sobre la validación del pago de pasaje
Descripción de las actividades	Jornadas informativas y pedagógicas de sensibilización en portales, estaciones, paraderos y buses de zonal y alimentación sobre la validación del pago del pasaje en el sistema troncal,
Observación de la OCI	Se evidencia bitácora cuyo objetivo control de la campaña 50 veces + realizando la verificación de la validación del pasaje en el sistema troncal.
Actividad 52	**DTS-Evasión y elusión del pago y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Participación rendición de cuentas
Descripción de las actividades	Participación en escenarios comunitarios, locales o distritales de diálogo ciudadano o rendición de cuentas donde se aborden las temáticas de evasión y elusión del pago.
Observación de la OCI	Se evidencia que dentro de los soportes por parte de la área se atendieron diferentes reuniones de rendiciones de cuentas y

	con la infografía relacionada donde se aborda la temática de evasión.
Actividad 53	**DTS-Evasión y elusión del pago y la participación ciudadana**
Tipo de actividad	Ruta de incidencia
Descripción de las actividades	Generar una (1) hoja de ruta de incidencia política, normativa y judicial para la prevención, control y sanción de la evasión y la elusión del pago en el SITP.
Observación de la OCI	Se evidencia una actividad de control de evasión para el portal dorado con evidencia fotográfica.
Actividad 54	**DTS-La participación ciudadana y la prevención de emergencias y contingencias en el SITP**
Tipo de actividad	Movilizaciones y contingencias
Descripción de las actividades	Apoyar con el equipo GCTM las movilizaciones y contingencias que afecten la operación del Sistema, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 053
Observación de la OCI	Se evidencia como soporte de dicha actividad se observa matriz movilizaciones, plantón, novedades de alto impacto.
Actividad 55	**DTS-La participación ciudadana y la prevención de emergencias y contingencias en el SITP**
Tipo de actividad	Gestionar los casos de salud que se presenten en el Sistema
Descripción de las actividades	Gestionar los casos de salud que se presenten en el Sistema
Observación de la OCI	Se evidencia como soporte de dicha actividad se observa matriz de divulgación y prevención dejando varias observaciones frente a la receptividad de la ciudadanía.
Actividad 56	**DTS-La participación ciudadana y la prevención de emergencias y contingencias en el SITP**
Tipo de actividad	Acciones de divulgación
Descripción de las actividades	Realización de acciones de divulgación para la prevención y actuación en casos de emergencia el Sistema
Observación de la OCI	Se evidencia como soporte de dicha actividad se observa matriz de divulgación y prevención dejando varias observaciones frente a la receptividad de la ciudadanía.

Actividad 57	**Desarrollar una (1) estrategia para informar a la comunidad usuaria los procesos adelantados por el Equipo de Gestión Social que impactan los territorios de intervención**
Tipo de actividad	Difusión de información institucional
Descripción de las actividades	Establecer 17 puntos satélites a nivel distrital para la difusión de información institucional relacionada con cambios operativos, cultura ciudadana, canales de atención, entre otros.
Observación de la OCI	Se evidencia acta de implantación y seguimiento de satélites a nivel distrital con registro fotográfico.
Actividad 58	**Desarrollar una (1) estrategia para informar a la comunidad usuaria los procesos adelantados por el Equipo de Gestión Social que impactan los territorios de intervención**
Tipo de actividad	Difusión de información institucional
Descripción de las actividades	Elaborar y divulgar los 17 boletines trimestrales a través de los canales de atención de Gestión Social, en el punto satélite y/o en los espacios de participación local.
Observación de la OCI	Se evidencia acta de implantación y seguimiento de boletines trimestrales con registro fotográfico de las accione más relevantes
Actividad 59	**Promover la participación ciudadana e incidente en escenarios de dialogo que posibiliten la generación de buenas practicas en beneficio de los usuarios y el Sistema TransMilenio, a través de dos (2) acciones**
Tipo de actividad	Talleres que promuevan las buenas practicas en el SITP
Descripción de las actividades	Generar una (1) actividad de participación ciudadana a través de 17 talleres que promuevan las buenas practicas en el SITP a nivel distrital.
Observación de la OCI	Se revisó el soporte de los 17 talleres realizados para cumplir con las actividades.
Actividad 60	**OAP- Rendición de cuentas**
Tipo de actividad	Publicación en la página Web
Descripción de las actividades	Realizar la publicación en la página web de la entidad, los informes de rendición de cuentas (1) y de gestión (1) de la vigencia 2024

Observación de la OCI	Se evidencia que para el 27/2/25 se realizó la publicación de rendición de cuentas e informe de gestión en la página WEB de TMSA.
Actividad 61	**OAP- Rendición de cuentas**
Tipo de actividad	Publicación en la página Web
Descripción de las actividades	Realizar la publicación en la página web de la entidad, la estrategia de rendición rendición de cuentas
Observación de la OCI	Se evidencia que para el 27/2/25 se realizó la publicación de rendición de cuentas e informe de gestión en la página WEB de TMSA.

6.2 PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025 – VERSIÓN 0: ELABORACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Se evidencia, a través de los soportes de alistamiento, que la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, la Oficina Asesora de Planeación, Dirección Técnica de Seguridad y Dirección Técnico de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones trabajaron de manera conjunta en la construcción del documento del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025 – Versión 0.

En cumplimiento del principio de transparencia, dicho documento se encuentra debidamente publicado en la página web institucional, garantizando así el acceso de la ciudadanía a la información y el conocimiento de las acciones previstas en el Plan.

Plan de participación ciudadana

Última actualización: martes, diciembre 09 de 2025



Bus de TRANSMILENIOen Plataforma

Vigencia 2025 - Plan institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO

Vigencia 2025 - Plan institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO

- Plan Institucional de Participación 2025 Versión 0
  - Anexo N° 1 Caracterización de grupos de interés PIPC 2025
  - Anexo N° 2 Cronograma Plan Institucional de Participación de 2025

Fuente: página web institucional de la entidad en la ruta de acceso: PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025 – Versión 0., establece la hoja de ruta para la interacción entre la TRANSMILENIO S.A. y la ciudadanía durante el año 2025, destacando los siguientes puntos:

- **Objetivo Central:** Definir e implementar acciones con los grupos de interés bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- **Diagnóstico y Evolución:**

  Índice de Desempeño Institucional (IDI): La entidad subió de 82,8% en 2022 a 87,4% en 2023.

  Política de Participación Ciudadana: Se registró un incremento significativo, pasando del 77% al 84,6% en la medición 2023.

IIPC: El Índice Institucional de Participación Ciudadana subió de 61,52% a 71,18%.

- **Ejes de participación**: Se articulan acciones a través de la Subgerencia de Atención al Usuario, la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección de TIC y la Dirección Técnica de Seguridad
- **Gestión Social Territorial:** Cuenta con un equipo de 23 profesionales distribuidos por localidades para facilitar la interlocución y pedagogía.
- **Innovación Digital:** Se reportan 19 conjuntos de datos abiertos publicados y la consolidación de TransMiApp con más de 1.2 millones de usuarios.

7. CONCLUSIONES:

- Una vez concluida la verificación de las evidencias documentales correspondientes a la ejecución de cada una de las actividades incluidas en el cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIPC 2025, se concluye lo siguiente: De las 61 actividades previstas para la ejecución del cronograma del PIPC, todas se desarrollaron de manera satisfactoria, cumpliendo con los objetivos y etapas previstas en el Plan.
- La evidencia documental revisada permite verificar que TRANSMILENIO S.A. ha implementado de manera efectiva los mecanismos de participación ciudadana planificados, garantizando trazabilidad y responsabilidad en cada acción.
- Ninguna actividad del cronograma del Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIPC 2025 se encuentra incumplida ni con alerta de incumplimiento
- El Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025 – Versión 0 constituye una herramienta de planeación adecuada que define de manera clara la hoja de ruta para la interacción entre TRANSMILENIO S.A. y la ciudadanía durante la vigencia 2025, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Los ejes de participación definidos en el Plan evidencian una articulación interdependencial entre la Subgerencia de Atención al Usuario, la Oficina Asesora

de Planeación, la Dirección de TIC y la Dirección Técnica de Seguridad, lo que contribuye a una gestión integral y coordinada de las acciones de participación ciudadana.

- La estrategia de Gestión Social Territorial, respaldada por un equipo de profesionales distribuidos en las localidades, fortalece la interlocución directa con la ciudadanía y promueve procesos de pedagogía y acercamiento en el territorio, lo cual resulta coherente con los objetivos del Plan.

- En materia de innovación digital, se evidencian avances relevantes mediante la publicación de conjuntos de datos abiertos y el fortalecimiento de herramientas tecnológicas como TransMiApp, lo que amplía los canales de interacción, acceso a la información y participación de la ciudadanía.

Este documento se expide el 26 de diciembre de 2025, por parte de TRANSMILENIO S.A. y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

413d4956-2262-4bb6-8866-d59bb557182d

Firmado digitalmente por 413d4956-2262-4bb6-8866-d59bb557182d
Fecha: 2025.12.26 15:20:06 -05'00'

Sandra Jeannette Camargo Acosta
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:
Karol Johana Talero Salamanca, Contratista Oficina de Control Interno.

Karol Pierangely Salinas López, Contratista Oficina de Control Interno.

Revisó:
Karol Pierangely Salinas López, Contratista Oficina de Control Interno.