

Programa de Responsabilidad Social TRANSMILENIO S.A.

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

2017

La responsabilidad social, como ética del sector privado con respecto a lo público, incluye el compromiso efectivo de las empresas con la calidad de vida de sus trabajadores, sus clientes o usuarios, y con los cambios para avanzar en el desarrollo humano y sostenible de la sociedad.

Cuando la RS permea la gestión interna y externa de una empresa mediante el desarrollo de programas y proyectos significativos para sus trabajadores, para los clientes de sus productos y servicios y para las comunidades afectadas negativa o positivamente por su acción empresarial, ella se convierte en componente determinante de su imagen corporativa y de su reputación social. Así, la RS genera ventajas competitivas para las empresas que la llevan a cabo, mejora su buen nombre y se incorpora a sus activos no tangibles. Hoy por hoy la responsabilidad social se extiende hasta las organizaciones no gubernamentales y se enlaza con los objetivos de la comunidad internacional.

Es por ello que la RS, entendida como elemento imprescindible del quehacer del capital, permite armonizar el éxito empresarial con el éxito de la sociedad, de conformidad con una de las máximas éticas del desarrollo sostenible: *no pueden existir empresas exitosas en sociedades fracasadas*^[1]. Esta máxima es coherente con la creación de valor compartido que coloca los problemas sociales no en la periferia sino en el centro de la acción empresarial para *"crear valor económico de una manera que también cree valor para la sociedad al abordar sus necesidades y desafíos (de manera que las empresas reconecten) su éxito de negocios con el progreso social"*^[2].

^[1] Ver: SCHMIDHEINY, Stephan *Cambiando el rumbo: una perspectiva global del empresariado para el desarrollo y el medio ambiente*, Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, Fondo de Cultura Económica, 1996. RED DE FUNDACIONES EMPRESARIALES DE AMÉRICA, REDEAMÉRICA, *Guía de acompañamiento y cofinanciación a procesos organizativos para el desarrollo de base*, 2006.

^[2] PORTER, Michael E., KRAMER, Mark R., *La creación de valor compartido*, Harvard Business Review, América Latina, Enero 2011.

- Como entidad distrital, nuestra RS es *teleológica*, es decir, su fin esencial es la satisfacción del bien común. Es por esto que se alinea perfectamente con la **misión de la Entidad**: “Gestionar el desarrollo e integración de los sistemas de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C. y de la región con estándares de calidad, **dignidad y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente** y orientado al mejoramiento de la **calidad de vida de los usuarios**. (Plan Estratégico de TMSA, Acuerdo 004 de 2015)
- Por nuestros usuarios, quienes son la razón de ser de nuestra misión y nuestro deseo de contribuir con la ciudad.
- Por la necesidad de sinergia con las entidades del Distrito (Secretaría de Integración Social -discapacidad, adulto mayor, habitante de calle- Secretaría de la Mujer, Secretaría de Planeación- comunidad LGBTI, entre otros), para crear un valor compartido para las entidades y para la empresa.
- Para fortalecer la confianza y recuperar la buena imagen y la reputación institucional.

¡Debemos convertir la RS en un tema de beneficio colectivo para la ciudad!



- *Global Reporting Initiative* (GRI): Organización en el campo de la sustentabilidad que promueve su uso logrando una metodología para que las organizaciones reporten y contribuyan hacia el desarrollo sostenible.
- Pacto Global: lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, y puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en julio del 2000, el pacto llama a las compañías a adoptar diez principios universales relacionado con lo derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción., actualmente, más de 10.000 participantes de todo el mundo han firmado el Pacto Global, que se está convirtiendo en el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT): Organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y de las relaciones laborales.
- GTC 180 de 2008: la guía proporciona directrices para un enfoque de gestión socialmente responsable en las organizaciones y comparte principios comunes con otros sistemas e instrumentos de gestión.
- Estado del arte con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de la responsabilidad social a nivel mundial. (ICONTEC).
- 15º Lineamiento Responsabilidad Social (Sistema Integrado de Gestión Distrital – 2015): Documento proporcionado por la Secretaría Distrital de Planeación, que contiene las generalidades, materias fundamentales y articulación para la implementación de la responsabilidad social.

Guía de Responsabilidad Social – ISO 26000, de 2010

El eje fundamental de la estrategia integral de comunicación de la **Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario**, es el manejo adecuado de las relaciones con los grupos de interés. Es por esta razón, que desde esta Subgerencia, teniendo presente la norma ISO 26000, se hizo énfasis en la **materia fundamental**: “Participación activa y desarrollo de la comunidad”.

"La participación activa de la comunidad ayuda a que la organización se familiarice con las necesidades y prioridades de la comunidad, de manera que los esfuerzos de desarrollo de la organización y otros esfuerzos sean compatibles con los de la comunidad y la sociedad" (ISO 26000, 2010).

Acuerdo 494 de 2012

“Por medio del cual se promueve la responsabilidad social en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

- Primer viernes de septiembre: Día de la RS en el Distrito Capital
- Promover la RS a través de los medios de comunicación y tecnologías de la información de los que disponga
- Estimulará las buenas prácticas de Responsabilidad Social en el Distrito Capital (Secretaría General del Concejo de Bogotá)
- Reconocimiento de buenas prácticas de RS en el Distrito Capital
- Resultados de impacto social

Acuerdo No. 004 de 2015, del 19 de Agosto de 2015

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, trabajamos para lograr los objetivos de la Entidad aplicando los lineamientos adoptados en el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.

Para el tema de Responsabilidad Social específicamente, aplica el artículo 5, objetivo 3.4: "Diseñar e implementar una estrategia de responsabilidad social empresarial", con los siguientes sub ítems:

1. Articular la formulación, estructuración, diseño e implementación de un programa de RS para el Sistema Integrado de Transporte Público.
2. Adelantar las acciones necesarias que permitan la participación activa de las comunidades con influencia directa del Sistema. (Gestión Social)
3. Gestionar la aplicación de una política de dignificación del empleo y de la seguridad y salud en el trabajo, en todos los agentes del sistema. (Programa vendedores informales en el Sistema)

Beneficios de implementar el programa de Responsabilidad Social en TRANSMILENIO S.A.

Ayuda a comprometerse y a crear diálogo con los grupos de interés.

Determina la mejor manera de incrementar los efectos beneficiosos de las actividades y decisiones de la entidad y a disminuir cualquier efecto dañino.

Incrementa la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones.

Contribuye con el aprendizaje continuo de la entidad en el tema de Responsabilidad Social.

Reconcilia los conflictos entre los grupos de interés, aumenta la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los funcionarios y contratistas.

Aumenta la reputación y el valor de la entidad por su actuación socialmente responsable, apertura, integridad y rendición de cuentas, para fortalecer la confianza de las partes interesadas.

Mejora la percepción de los accionistas y su capacidad para atraer y retener a funcionarios y a usuarios.

Limita los riesgos sociales.



- TRANSMILENIO S.A., como una entidad socialmente responsable, trabaja por la inclusión de los usuarios en el Sistema de Transporte Masivo de la Capital, y facilita su uso a la población. En este sentido, trabaja por el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios, desde un Enfoque Diferencial.
- Este enfoque busca un reconocimiento y transformación de las desigualdades que impidan el ejercicio pleno de los derechos de las personas por razones de raza, etnia, ruralidad, cultura, situación socioeconómica, identidad de género y orientación sexual, ubicación geográfica, discapacidad, religión, ideología y edad*.
- Se concreta en la incorporación de acciones afirmativas para transformar las condiciones de discriminación, desigualdad y subordinación.

*Resolución 492 de 2015

1. Diseñar e implementar una campaña de comunicación para conmemorar las siguientes fechas:
 - ✓ Día Internacional de los Derechos de las mujeres: 8 de marzo
 - ✓ Día de la Responsabilidad Social del Distrito: 1 de septiembre
 - ✓ Semana por la Igualdad – LGBTI: Septiembre
 - ✓ Mes de la Discapacidad: Octubre (la campaña se extiende hasta del 6 de diciembre)
 - ✓ Día Internacional de la Eliminación de la Violencia a la Mujer: 25 de noviembre
2. Incluir en el proceso de inducción y reinducción de los funcionarios de TRANSMILENIO S.A., el enfoque de género y diferencial.
3. Gestionar con las empresas operadoras, la inclusión de los enfoques de género y diferencial en los procesos de inducción y actualización a operadores.
4. Diseñar una Política Pública de Mujer y Equidad de Género del Distrito, orientando la incorporación de la perspectiva de género, diferencial y de derechos de las mujeres en las políticas institucionales, procesos misionales, estratégicos y de apoyo, así como en programas y proyectos de la entidad
5. Celebrar un Convenio con el IPES, que posibilite las ventas informales en el Sistema TransMilenio, bajo criterios de responsabilidad social.
6. Apoyar a la SDM con la logística de capacitaciones de atención a pasajeros con discapacidad a operadores y agentes del sistema, a través de la coordinación con los operadores del sistema (zonal y troncal).
7. Participar en el desarrollo de la Política Pública del Fenómeno de Habitabilidad en Calle (Secretaría de Integración Social)

Día Internacional de los derechos de la mujer (8 de marzo)

Objetivos:

- ✓ Sensibilizar a nuestro público objetivo sobre la conmemoración de las fechas emblemáticas que enfatizan la posición de las mujeres en la sociedad.
- ✓ Concienciar a los usuarios y usuarias del Sistema TransMilenio sobre la importancia de denunciar cualquier acto de delito que ocurra en las estaciones y portales Sistema.





Conoce las rutas de atención de denuncias **al interior de estaciones, portales o buses.**

Cuando el incidente ocurre al interior de:

estaciones y portales	vehículos articulados
<ul style="list-style-type: none"> • La víctima o testigo informa a un funcionario o Policía de Transporte Masivo o llama a la línea 123 para reportar la situación y la estación en la que se encuentre. • Quien recibe la alerta se comunica con la Policía en el sitio o con el centro de control de TransMilenio para activar el dispositivo policial. • Los refuerzos acuden al punto y se comunican con la víctima o testigo para capturar al presunto agresor. 	<ul style="list-style-type: none"> • La víctima o testigo informa al conductor y éste activa el protocolo de emergencia. • El centro de control de TransMilenio activa el dispositivo policial. • El bus se detiene en la estación donde exista apoyo policial para atender la situación. • La policía acude al lugar para capturar al presunto agresor.

* La víctima o testigo puede poner la denuncia en el punto más cercano y allí se recepciona como acto urgente.



Policía de Transporte Masivo.
Salas de denuncia en los portales:

Norte Suba Tunal
20 de Julio Américas

Lunes a Domingo
de 7 am. a 12 m.
y de 2 pm. a 7 pm.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Día Internacional de la eliminación de la violencia a la mujer (25 de noviembre)

Objetivos:

- ✓ Sensibilizar a nuestro público objetivo sobre el valor de la autoestima, como una capacidad de las mujeres para tomar decisiones sobre sus cuerpos, asociada al derecho a una vida libre de violencias y a la salud plena, y el respeto a la mujer en el Sistema TransMilenio.
- ✓ Concienciar a los usuarios y usuarias del Sistema TransMilenio sobre la importancia de denunciar cualquier acto de delito que ocurra en las estaciones y portales del Sistema.

 Día Internacional
de la eliminación de la violencia
contra la mujer



#NosQueremosVIVAS



#NosQueremosVIVAS



Objetivo: Participar del día de la Responsabilidad Social del Distrito con acciones de comunicación en medios propios, como tableros electrónicos en estaciones y portales, y a través de redes sociales, el día 1 de septiembre de 2017.



TransMilenio 
@TransMilenio

Incluimos criterios de contratación ambientalmente responsables para reducir el impacto en el medio ambiente
[#ResponsabilidadSocial](#) 



19:35 - 1 sept. 2017

3 Retweets 2 Me gusta



2 3 2 ||

TransMilenio 
@TransMilenio

 Sensibilizamos a los funcionarios del Distrito acerca de la necesidad de clasificar los residuos que producimos
[#ResponsabilidadSocial](#)



18:35 - 1 sept. 2017

1 Retweet 4 Me gusta



1 4 ||

TransMilenio 
@TransMilenio

En las entidades distritales mitigamos el impacto ambiental a través del control de consumo de papel y agua
[#ResponsabilidadSocial](#) 



17:35 - 1 sept. 2017

1 Retweet 2 Me gusta



2 1 2 ||

TransMilenio 
@TransMilenio

En el Día del No Carro Distrital los funcionarios participamos en bici recorridos  ¡Estamos comprometidos con la [#ResponsabilidadSocial](#)!




15:35 - 1 sept. 2017

3 Retweets 1 Me gusta



TransMilenio 
@TransMilenio

El 1er. jueves de cada mes es el Día del No Carro Distrital, nos movilizamos en , transporte público y caminando [#ResponsabilidadSocial](#)



14:35 - 1 sept. 2017

1 Retweet 4 Me gusta



TransMilenio 
@TransMilenio

La [#ResponsabilidadSocial](#) es el conjunto de buenas prácticas que generan impactos positivos en la ciudadanía y el medio ambiente.



12:35 - 1 sept. 2017

3 Retweets



Objetivo: TRANSMILENIO S.A. apoyó en la campaña de comunicación de la Secretaría Distrital de Planeación, con la difusión de información relacionada con la semana por la igualdad, a través de los tableros electrónicos y audio en todas las estaciones y portales del Sistema TransMilenio. Estos mensajes invitaban a la ciudadanía a celebrar la semana por la igualdad organizada por la Secretaría de Planeación, con los siguientes mensajes: "En Bogotá se puede ser. Semana por la Igualdad 2017" y "Sin importar a quien ames, Bogotá te ama. En Bogotá se puede ser". Audio: "Bogotá celebra la semana por la igualdad 2017, del 15 al 23 de septiembre. Participa de los eventos culturales, deportivos y académicos que preparamos para ti. Ven y celebra la diversidad y la inclusión. Porque En Bogota se puede ser. Secretaría de Planeación www.sdp.gov.co".



Campaña: “Me movilizo con braille”

Objetivos:

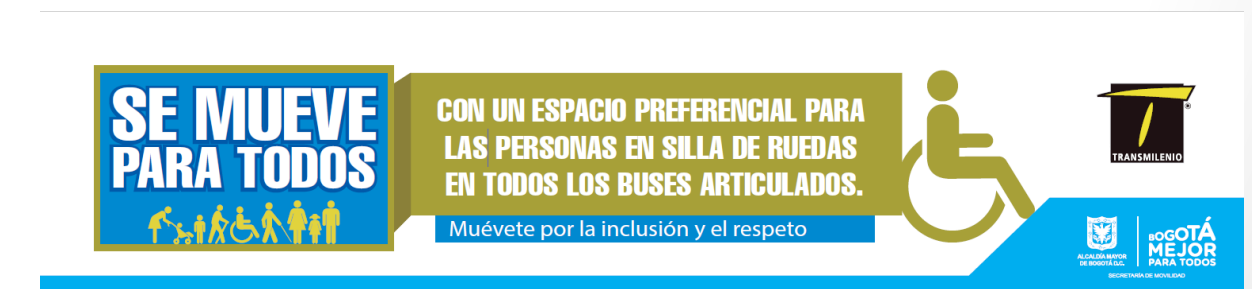
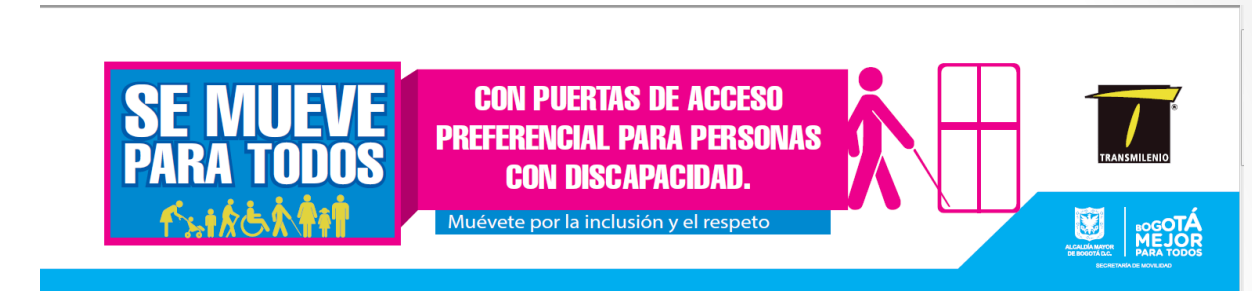
- Educar a los bogotanos acerca del significado del braille e informar de su instalación en la ciudad.
- Sensibilizar e informar a los bogotanos acerca de la importancia esta medida
- Disminuir los índices de hurto y vandalismo de las señales en braille en el Sistema TransMilenio.
- Proporcionar herramientas que faciliten la movilidad y la libre locomoción de personas con discapacidad visual, en la ciudad de Bogotá.



Campaña: “TransMilenio se Mueve para Todos”

Objetivos:

- Informar y reafirmar que el Sistema TransMilenio tiene una buena oferta para personas con discapacidad, mostrando todas las acciones en subsidios especiales y en la infraestructura de estaciones, paraderos y buses que hoy están vigentes y son únicas en la ciudad.
- Invitar a la ciudadanía en general a que las reconozca, las respete y las cuide haciendo posible su adecuada utilización.



Campaña cultura ciudadana en el sistema de transporte público Bogotá

"Transmilenio se mueve para todos" por el respeto a personas con discapacidad.

09:27 a.m.



En la administración del alcalde Enrique Peñalosa, la Secretaría de Movilidad y TransMilenio

buscan favorecer a la población con discapacidad facilitando los medios que ayudan a su autonomía y movilidad en el Sistema.

La invitación es para que todos los usuarios sean solidarios, respeten los espacios preferenciales y presten ayuda cuando esta población lo necesite. Incentivar un trato amable y una buena convivencia es uno de los pilares fundamentales.

LOGROS ALCANZADOS

TransMilenio avanza en la implementación en infraestructura y tecnología incorporando todos los elementos necesarios para lograr un mayor nivel de accesibilidad y solidaridad dentro del Sistema.



TransMilenio es el primer modo de transporte masivo en Bogotá que permitió la movilidad de usuarios en silla de ruedas.



Los 2006 buses articulados, biarticulados y padrones duales del servicio Troncal son 100 por ciento accesibles.

Los paraderos de los buses zonales cuentan con 2250 señales braille incorporadas en el tubo del paradero, cumpliendo ya con la meta fijada para el 2017 de un 30 por ciento de implementación.



Estaciones con doble acceso y señalizaciones verticales ubicadas en los tétems del espacio público para identificar el acceso habilitado y un torniquete para el paso de una silla de ruedas.



El 100% de las puertas de las estaciones se encuentran señalizadas con el logo de accesibilidad y un aviso que les indica a los usuarios la puerta de acceso preferencial que los conduce directamente a las sillas azules y al espacio reservado para la silla de ruedas.



En el 2016 y 2017 se vincularon 87 vehículos con última tecnología.

En infraestructura se facilitaron las condiciones de acceso empleando puentes peatonales con rampa, plataforma de acceso a buses y puertas de acceso preferencial en las estaciones y los buses.



Cuentan con un equipo de 160 jóvenes guías de IDIPRON que brindan atención e información a personas con discapacidad.



Un 85% de estaciones y portales tiene sistema de sonido.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Secretaría de Educación del Distrito / Sistema Distrital de Discapacidad

TRANSMILENIO SE MUEVE PARA TODOS

En el mes de la discapacidad, TransMilenio capacitó a más de 200 jóvenes del equipo del IDIPRON con el ánimo de que sean facilitadores y guías para la población con discapacidad en el Sistema de transporte masivo de la Capital.

La jornada de capacitación incluyó temas relacionados con: conocimiento sobre los tipos de movilidad reducida temporal y permanente, las formas de reducir las barreras físicas, actitudinales y comunicativas que actualmente existen en el Sistema y el lenguaje incluyente.



Jóvenes de IDIPRON atentos y registrando en sus agendas información de la capacitación

la inclusión y el respeto", programa que busca promover la buena convivencia y el trato amable con las personas con discapacidad.

Hoy los jóvenes de IDIPRON cuentan con las herramientas y el conocimiento para atender adecuadamente a las personas con discapacidad que usan el Sistema TransMilenio.

Esta actividad, se llevó a cabo en el marco de nuestra campaña "TransMilenio se mueve para todos. Muévete por

En este sentido, TRANSMILENIO S.A. invita a todos los bogotanos a moverse por un Sistema incluyente y de trato respetuoso para las personas con discapacidad, porque es responsabilidad de todos lograr una mejor convivencia dentro del Sistema. Video en lengua de señas [Aquí](#).

Las Personas con discapacidad tienen capacidades y habilidades que contribuyen al desarrollo de la ciudad.

Vocabulario Incluyente		
¡No digas!		¡Di!
Discapacitado, lisiado o minusválido.		Persona con Discapacidad.
Vidente, invidente, corto de vista o cieguito.		Persona con Discapacidad Visual.
Sordomudo o mudo.		Persona Sorda.
Retardado Mental, enfermo Mental o mongólico.		Persona con Discapacidad Cognitiva.
Demente, loco, maniático, trastornado, esquizofrénico o depresivo.		Persona con Discapacidad Psicosocial.

#BogotáIncluyente

SISTEMA DISTRITAL DE DISCAPACIDAD



TransMilenio se mueve en la ruta de la accesibilidad

TRANSMILENIO SE MUEVE POR EL RESPETO Y LA AMABILIDAD A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Inicia campaña de convivencia y cultura ciudadana en el sistema de transporte público de Bogotá.
- La Secretaría de Movilidad y TRANSMILENIO S.A. bajo el lineamiento del alcalde Enrique Peñalosa, trabajan por una ciudad accesible, amable e incluyente, que busca favorecer a la población con discapacidad facilitando los medios que posibilitan su autonomía y movilidad en Bogotá a través del Sistema.
- TransMilenio escucha a sus usuarios con movilidad reducida permanente: "TransMilenio Se Mueve Para Todos" incentiva la buena convivencia y el trato amable con esta población.
- Durante el 2016 y 2017 se vincularon 87 vehículos con última tecnología y accesibles. En infraestructura se facilitaron las condiciones de acceso empleando: puentes peatonales con rampa, plataforma de acceso a buses y puertas de acceso preferencial en las estaciones y los buses.
- Los paraderos de los buses zonales cuentan con 2250 señales braille, con este avance cumplimos con la meta fijada para el 2017 de un 30% de implementación, al final de esta administración llegaremos al 100%, es decir tendremos cerca de 7.500 módulos instalados.
- Los 2006 buses articulados, biarticulados y padrones duales del servicio Troncal son 100% accesibles.
- Contamos con un equipo de 160 jóvenes guías de IDIPRON que brindan atención e información dentro del Sistema.
- TransMilenio invita a todos los bogotanos a unirse a esta campaña que busca promover el trato respetuoso y amable para las personas con diversas discapacidades, que necesitan desplazarse y movilizarse en nuestro Sistema.

Bogotá, oct. 23 de 2017. TRANSMILENIO S.A. y La Secretaría de Movilidad, bajo el lineamiento del alcalde Enrique Peñalosa, iniciaron la campaña "TransMilenio se mueve para todos", que busca fortalecer los lazos de solidaridad de los bogotanos con la población con discapacidad e invita a todos sus usuarios a tomar mayor conciencia sobre la importancia de la buena convivencia y el respeto por los espacios preferenciales que les permite a estas personas movilizarse y ser autónomos dentro del Sistema de Transporte Público.

Avenida Eldorado No. 66-63
PBX: (57) 220 3000
Fax: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111321
www.transmilenio.gov.co
Información: Línea 195

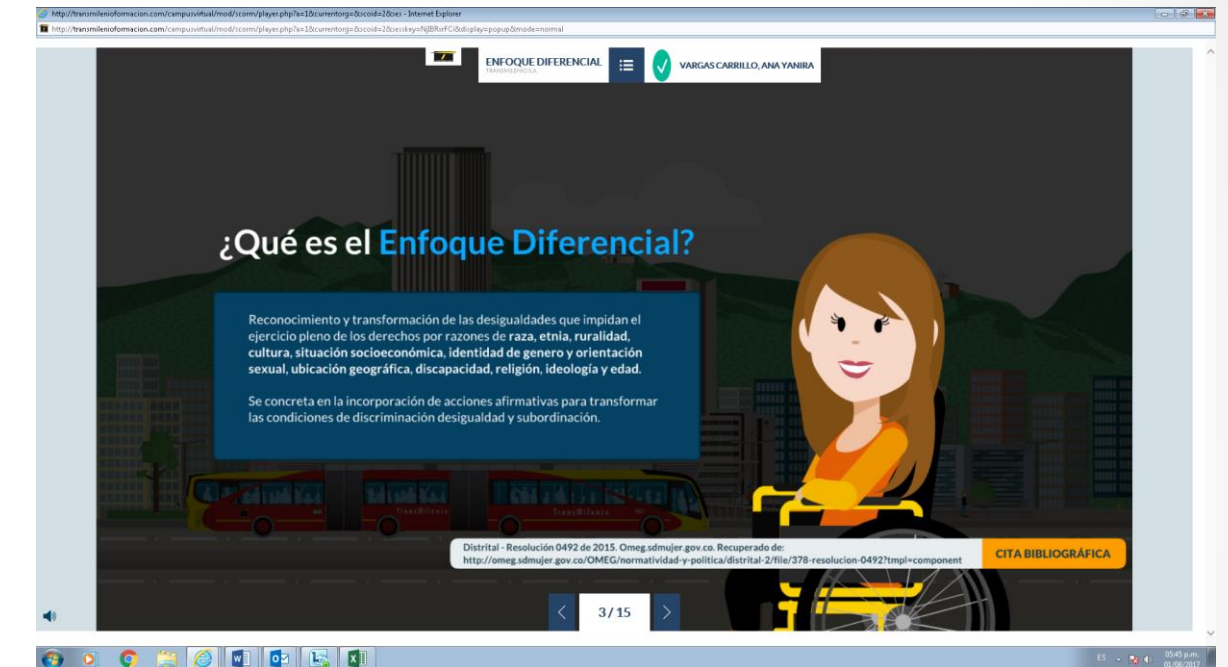


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Incluir en el proceso de inducción y reinducción de los funcionarios de TRANSMILENIO S.A., el enfoque de género y diferencial.

Objetivo:

- Inclusión del enfoque de género y diferencial en el programa de capacitación (inducción y reinducción) de los funcionarios de planta de TRANSMILENIO S.A. (Resolución 492 de 2015), para el primer semestre del 2017.



Gestionar con las empresas operadoras, la inclusión de los enfoques de género y diferencial en los procesos de inducción y actualización a operadores.

Objetivo:

- ✓ Inclusión del enfoque de género y diferencial en el programa de inducción y reinducción de operadores, específicamente dentro del módulo de "Relaciones Humanas", para el segundo semestre de 2017.

CAPACITACIONES A OPERADORES	
Empresa operadora	Fecha capacitación
SI99	13 febrero de 2017
Tranzit	21 diciembre de 2016
Transmasivo	25 y 26 de enero de 2017
Recaudo Bogotá	27 diciembre de 2016.
Masivo Capital	13 de Julio de 2017
Ciudad Móvil	28 de marzo de 2017

Celebrar un Convenio con el IPES, que posibilite las ventas informales en el Sistema TransMilenio, bajo criterios de responsabilidad social.

Se celebró el Convenio Interadministrativo No. 571 con el IPES, cuyo objeto es aunar esfuerzos para poner en marcha un programa de responsabilidad social conjunto entre las partes suscriptoras del convenio, mediante el cual se adopten mecanismos que permitan beneficiar a personas con discapacidad y adultos mayores, mediante la comercialización de productos previamente autorizados entre TRANSMILENIO S.A. y el Instituto para la Economía Social (IPES), como medio de sostenibilidad económico de éstos y/o de su núcleo familiar.

Tal comercialización se hará en puntos predeterminados por TRANSMILENIO S.A., dentro de las instalaciones de la infraestructura del Sistema. La comercialización a que hace referencia este objeto tendrá carácter temporal a fin de evaluar el impacto en la prestación del servicio público de transporte a cargo de TRANSMILENIO S.A. y las mejores prácticas en beneficio de estos individuos, de manera que permita determinar hacia el futuro, si esta comercialización es aconsejable y conveniente implementarla de manera permanente.



Apoyar a la SDM con la logística de capacitaciones de atención a pasajeros con discapacidad a operadores y agentes del sistema, a través de la coordinación con los operadores del sistema (zonal y troncal).



Las empresas que recibieron la capacitación sobre el mejoramiento de la prestación del servicio de transporte para las personas con discapacidad, fueron las siguientes:

Número	Empresa	Agentes capacitados a 31 de agosto
1	Ciudad Móvil	116
2	Consortio Express	965
3	Este Es Mi Bus	600
4	Etib	459
5	Express Del Futuro	40
6	Gmóvil	239
7	Masivo Capital	1697
8	Metrobús	36
9	Somos K	15
10	Suma	137
11	Transmasivo	42
12	Tranzit	177
Total		4.523

Resultados:

- En total, entre capacitaciones, sensibilizaciones y jornadas pedagógicas, se logró llegar a 11.2000 agentes del sistema en prestación de un mejor servicio a Personas con Discapacidad
- 12 de los 14 concesionarios del SITP participaron en estas capacitaciones que se extendieron por cerca de seis meses
- Masivo Capital, Consortio Express y Este Es Mi Bus fueron los concesionarios que más agentes capacitaron, con 3.262
- Fueron sensibilizados más de 6.500 agentes del sistema, sobre la importancia de mejorar la atención a las Personas con Movilidad Reducida
- En procesos de formación y sensibilización se vincularon instituciones como la Policía de Tránsito, TransMilenio, Recaudo Bogotá y la Secretaría de Movilidad

CAPACITACIONES A 200 FUNCIONARIOS DE IDIPRON

Como parte del compromiso adquirido como formadores del programa de mejoramiento de la prestación del servicio de transporte y las condiciones de accesibilidad del SITP, para las personas con discapacidad, funcionarios de diferentes áreas de TMSA capacitaron a más de 200 funcionarios del IDIPRON, para asegurar una mejor atención a las personas con movilidad reducida temporal y permanente, usuarios del Sistema TransMilenio. De esta manera se logra multiplicar el conocimiento sobre este importante tema en la agenda de la ciudad. Estas capacitaciones se llevaron a cabo el día lunes 23 de octubre en las instalaciones del IDIPRON.





Las acciones afirmativas que TRANSMILENIO S.A. adelantará en el periodo del cuatrienio, a través del equipo de Gestión Social, se determinan teniendo en cuenta el objetivo de la estructuración de la política, que es incorporar en el Plan de Ordenamiento de Territorial de Bogotá estrategias integrales y urbanísticas conducentes a **reducir los factores que generan condiciones para la Habitabilidad en Calle**, que permitan el acondicionamiento de espacios intermedios que impidan el deterioro del entorno en su presencia y al desarrollo de planes maestros que conlleven a la prevención y la resignificación del Fenómeno en los territorios sociales del Distrito.

En este sentido, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A, para el cuatrienio, dentro de sus **acciones afirmativas**, tiene las siguientes:

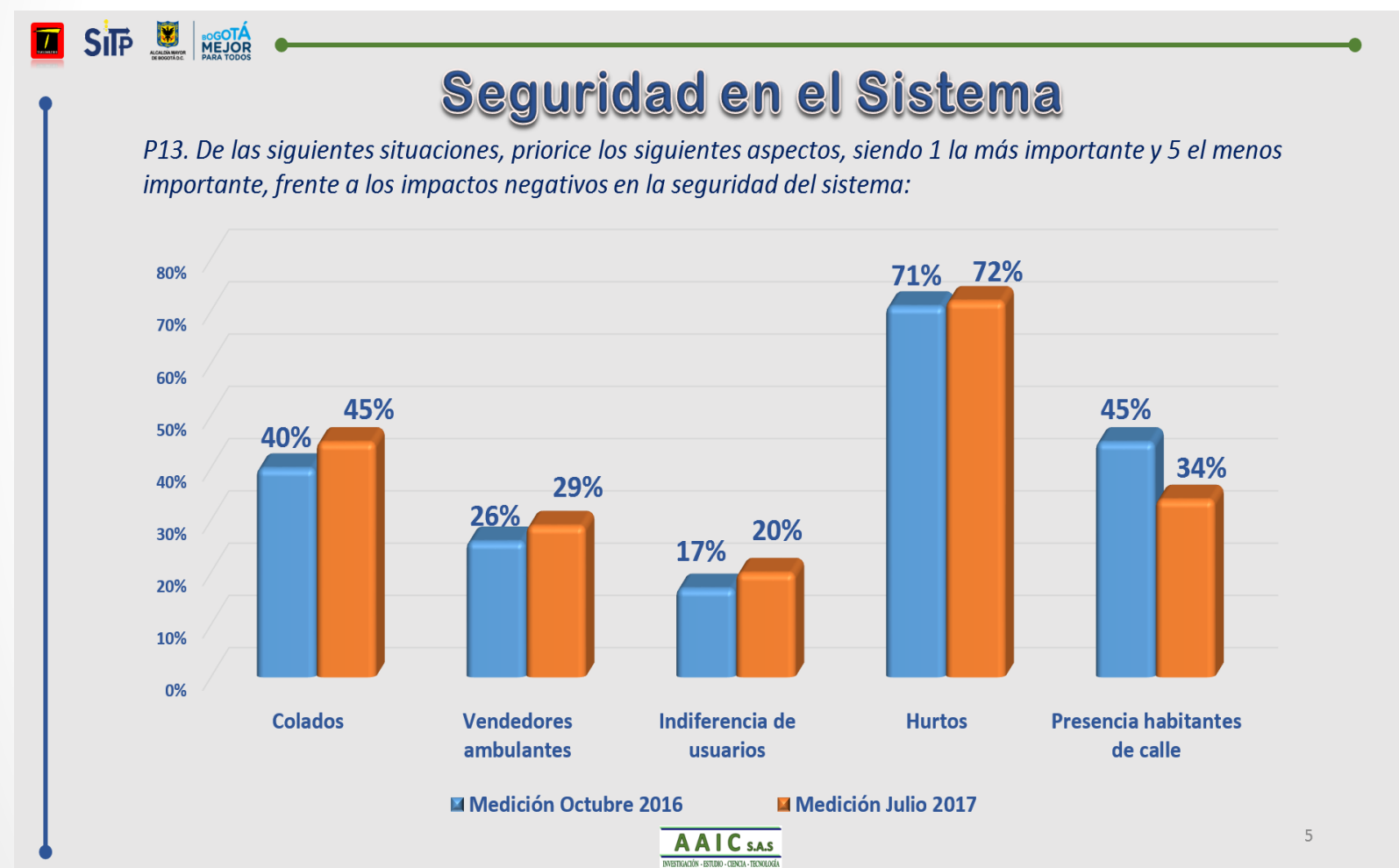
1. Realizar socializaciones a las personas en proceso de superación de habitabilidad en calle, sobre infraestructura, rutas, paraderos, tarifas, y el manual del usuario en el marco de la cultura ciudadana del Sistema TransMilenio, en los siguientes centros de atención:
 - a) Centro de Atención Transitoria (CAT) ubicado en la Carrera 35 # 10- 69
 - b) Comunidad de Vida El Camino, ubicada en la Carrera 69 # 47- 87 y
 - c) Casa de Enlace Social y Seguimiento, ubicado en la Carrera 16 a # 30-74.

Socializaciones:

FECHA	LUGAR	CANTIDAD DE ASISTENTES
16/08/2017	Centro Comunidad de Vida el Camino	91
14/09/2017	Centro de Atención Transitoria CAT	96
12/10/2017	Centro de Atención Transitoria CAT	87
25/11/2017	Casa de Enlace Social y Seguimiento	17
21/12/2017	Centro de Atención Transitoria CAT	21
Total personas socializadas		312



Reportar a la SDIS los resultados asociados al atributo de "seguridad" de las encuestas de satisfacción que realice TRANSMILENIO S.A. durante el cuatrienio, con énfasis en lo relacionado con el fenómeno de habitabilidad en calle.



En la gráfica comparativa 2016-2017, se puede analizar la disminución de la percepción de inseguridad que los usuarios tienen con relación a la presencia de habitantes de calle en el Sistema TransMilenio, probablemente debido al aumento del fenómeno de evasión en el Sistema.

Esta información se comparte con el Comité Técnico del Fenómeno de Habitabilidad en Calle, de la Secretaría Distrital de Integración Social.

- ✓ Se dio inicio al convenio interadministrativo No. 569 de 2017 con la Dirección del Centro de Rehabilitación Inclusiva (DCRI) que facilita a los visitantes con discapacidad el empoderamiento, la participación autónoma de espacios sociales de movilidad y la inclusión, mediante talleres y socializaciones que refuercen cultura ciudadana y conocimiento en el uso y acceso a los sistemas de transporte de la ciudad.

