

Empresa de Transporte  
del Tercer Milenio  
**Transmilenio S.A.**



# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC

# 2018



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. OBJETIVOS DEL PAAC .....	2
2. RESPONSABLES DEL PAAC .....	2
3. MARCO NORMATIVO .....	3
4. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S.A.....	4
4.1 MISION.....	5
4.2 VISION .....	6
5. VALORES Y PRINCIPIOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS .....	6
6. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PAAC .....	6
6.1 ESTRATEGIA CERO CORRUPCION .....	6
6.2 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	7
6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
6.3.1 Acciones de información.....	8
6.3.2 Acciones de diálogo .....	11
6.3.3 Incentivos .....	13
6.4 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	14
6.5 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO .....	15
6.6 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN ..	17
6.7 INICIATIVAS ADICIONALES .....	18

## MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
0	Enero de 2018	Primera publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2018

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	Abril de 2018	<p>En el capítulo 3. <b>MARCO NORMATIVO</b> se revisó y ajusto la información correspondiente.</p> <p>Se elimino el capítulo 4.3 <b>PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES</b> y se incluyeron los establecidos en el Decreto 118 del 27 de febrero de 2018.</p> <p>En el capítulo 6. <b>ESTRATEGIA ANTITRAMITES</b> se relaciona el único trámite que quedo registrado en el SUIT.</p> <p>Se modificaron los siguientes anexos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2018:</p> <p>Anexo 2. Riesgos de corrupción, se revisaron y ajustaron los controles de Planeación Tarifaria.</p> <p>Anexo 7. Iniciativas adicionales, se ajustan las estrategias teniendo en cuenta las disposiciones establecidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en materia del Código de Integridad del Servicio Público.</p>
2	Agosto de 2018	<p>Se realiza revisión y ajustes a los anexos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2018 atendiendo las observaciones que se consideraron pertinentes formuladas por la oficina de control interno en su informe ICO-2018-042 principalmente Anexo riesgos de corrupción</p> <p>Capítulo 6.4 Estrategia antitrámites, se actualizaron los servicios de TRANSMILENIO S.A. registrados en el SUIT y los links de acceso para facilitar la consulta a los usuarios.</p> <p>Capítulo 6.5 Estrategia servicio al ciudadano, se modificó la información relacionada con los canales de atención.</p> <p>Así mismo se ajustaron los riesgos de corrupción conforme los procesos adoptados en la Entidad durante la vigencia 2018</p>

## INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S.A., consciente de la importancia de construir estrategias que conlleven a la lucha contra la corrupción y a mejorar la atención a los ciudadanos ha formulado este documento con la participación de todas las dependencias de la Entidad, con el fin de diseñar actividades tendientes a promover y reforzar las medidas para prevenir y combatir la corrupción de manera más eficiente y efectiva, buscando no solo optimizar recursos sino para alcanzar los objetivos institucionales, mediante la implementación de mejores prácticas para la prestación del servicio, promoviendo la transparencia e integridad en todos sus niveles organizativos en beneficio de los ciudadanos del Distrito Capital.

En concordancia con lo anterior, y dando cumplimiento al Decreto 124 de 2016 y a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, a través de este documento se formalizan las estrategias que para la vigencia 2018 viene desarrollando TRANSMILENIO S.A., con relación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) el cual cubre los siguientes componentes:

1. Estrategias encaminadas para el manejo de riesgos de corrupción.
2. Estrategias Anti – trámites.
3. Estrategias encaminadas para mejorar la rendición de cuentas.
4. Estrategias encaminadas para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información.
6. Iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción.

## **1. OBJETIVOS DEL PAAC**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de TRANSMILENIO S.A., busca cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Recopilar las actividades y estrategias que ha dispuesto TRANSMILENIO S.A., para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción, de conformidad con la normativa existente en la materia, orientando a la Entidad a una Gestión Institucional Integral y Transparente.
- b) Diseñar e implementar acciones encaminadas a mejorar la calidad y el acceso a los servicios, mejorando la satisfacción de los usuarios y facilitando el ejercicio de sus derechos.
- c) Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y de los controles procedimentales establecidos, en cada una de las actuaciones administrativas en que incurra TRANSMILENIO S.A.
- d) Desarrollar estrategias que permitan el acceso de la ciudadanía y los demás grupos de interés, a la información sobre la gestión institucional, incluyendo lo referente a la planeación, ejecución, tratamiento y control de la inversión de los recursos públicos, lo anterior, conforme lo regulado por la Ley 1712 de 2017 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 de la Ley de transparencia y acceso a la información.
- e) Establecer e implementar mecanismos de participación y control ciudadano a la gestión de TRANSMILENIO S.A.
- f) Definir acciones encaminadas a fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción en la Entidad.

## **2. RESPONSABLES DEL PAAC**

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, es el responsable por la consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 2018.

Para el desarrollo de las actividades que son resultado del despliegue de cada uno de los componentes contenidos en el presente Plan, participan los responsables de las dependencias de TRANSMILENIO S.A., quienes son los responsables de implementar y monitorear las estrategias establecidas.



La verificación y seguimiento al cumplimiento de las diferentes actividades del Plan está a cargo de la Oficina de Control Interno.

### 3. MARCO NORMATIVO

Se cita a continuación la normatividad más relevante en materia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

- ✓ **Constitución Política de Colombia de 1991.** La Constitución además de nombrar los principios de la función administrativa muestra los principios de buena fe y de la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho.
- ✓ **Ley 190 de junio de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✓ **Ley 489 de diciembre de 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Esta Ley plantea una estrategia para la supresión y simplificación de trámites.
- ✓ **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- ✓ **Ley 1150 de julio de 2007.** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- ✓ **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1757 de 2015.** Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- ✓ **Decreto 1081 de 2015.** Único del sector de Presidencia de la República. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✓ **Decreto 124 de 2016.** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- ✓ **Circular 002 de 2018.** Recomendaciones para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC 2018) Secretaria General.

#### 4. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S.A.

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio, TRANSMILENIO S.A., en adelante TMSA, de acuerdo con lo establecido por el Acuerdo 04 de 1999 y por el CONPES 3093 de 2000, es hoy responsable de la gestión, planificación, regulación y control del Sistema de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia bajo la modalidad de transporte terrestre automotor, que corresponde al Sistema TransMilenio.

La ejecución de las funciones asignadas a la Empresa se desarrolla mediante la implementación progresiva de fases cuya operación y recaudo funciona a través de concesiones de la siguiente manera: operadores de buses articulados, operadores de buses alimentadores, operadores de buses zonales y operadores de recaudo.

Desde sus inicios, la Empresa se organizó internamente para atender la programación de rutas y servicios, así como el control de la operación desde un centro de control con infraestructura tecnológica y de comunicaciones, así como la disponibilidad de personal técnico y profesional que con acciones integradas mantienen y regulan la operación del sistema para garantizar la prestación del servicio según lo planificado.

Dada la dinámica de crecimiento de la ciudad de Bogotá D.C., que aumentó la demanda de transporte público, el Gobierno Distrital proyectando el mejoramiento y modernización de la ciudad para atender los requerimientos existentes, elaboró el Plan Maestro de Movilidad (Decreto 319 de 2006), instrumento de planeación que fue concebido por el Plan de Ordenamiento Territorial (Decreto 390 de 2004).



De esta forma, este instrumento dio nacimiento al Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), el cual tiene como objetivo "...Garantizar los derechos de los ciudadanos al ambiente sano, al trabajo, a la dignidad humana y a la circulación libre por el territorio, mediante la generación de un sistema de transporte público de pasajeros organizado, eficiente y sostenible para el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá ..." y "... comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público y la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema ..."

El Plan Maestro de Movilidad en su artículo 15, determinó que TMSA es el "... Ente Gestor del SITP y tiene la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del SITP. En consecuencia, le corresponde adelantar los procesos de selección necesarios para poner en marcha la integración con el actual sistema de transporte colectivo...". Con base en dicha disposición, mediante el Decreto 486 de 2006, el Alcalde Mayor del D.C., definió entre otros aspectos que le corresponde a la Empresa "... la gestión, organización, planeación, supervisión, regulación, control y responsabilidad del Sistema de transporte Público Masivo urbano de Pasajeros en el Distrito Capital, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor, en las condiciones que señalen las normas vigentes y según las políticas generales que determine la Secretaría Distrital de Movilidad.

En concordancia con las responsabilidades asignadas a TRANSMILENIO S.A., bajo la coordinación de la Secretaría Distrital de Movilidad, se adelantó la estructuración técnica, jurídica y financiera del SITP, cuya operación fue concebida bajo la figura de concesiones.

En sesión extraordinaria de la Asamblea de Accionistas, realizada en diciembre de 2012, se aprobó un ajuste en el objeto social, ampliando el ejercicio institucional adicionando al transporte terrestre automotor, el transporte terrestre férreo y los sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, lo cual además, implicó que mediante el Acuerdo 004 de 2015, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., revisará el Plan Estratégico de la Entidad actualizando su misión, visión y los objetivos corporativos en el mismo sentido.

#### **4.1 MISION**

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.



## 4.2 VISION

En el 2025 seremos la empresa modelo en América Latina en gestión del transporte público integrado e intermodal de pasajeros y líder en la utilización de tecnologías limpias.

## 5. VALORES Y PRINCIPIOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

A partir del Decreto 118 de 2018, emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, se adopta el Código de Integridad del Servicio Público para todas las entidades del Distrito Capital, el cual consolida cinco (5) valores y principios de acción a saber:

**Honestidad:** actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación ".

## 6. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PAAC

### 6.1 ESTRATEGIA CERO CORRUPCION

Bajo el lema “**CERO CORRUPCIÓN**”, TRANSMILENIO S.A., promueve la construcción, afianzamiento e implementación de una cultura organizacional sincrónica basada en principios de probidad, eficiencia y transparencia, en cualquier actuación administrativa.

Adicionalmente, propende a través de mecanismos efectivos de sinergia empresarial, la adopción de la presente estrategia en todas las organizaciones que integren el Sistema de Transporte Público Masivo de la ciudad.

## 6.2 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

A partir de los lineamientos establecidos en la *Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015* emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, donde se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, TRANSMILENIO S.A., identificó los riesgos de corrupción así como las estrategias del componente de Gestión de Riesgos de Corrupción (ver anexos 1 y 2 archivo Excel adjunto) sobre los cuales se encuentra trabajando la Entidad durante esta vigencia.

Vale la pena aclarar que los riesgos de corrupción han sido formulados tomando como base el mapa de procesos de la Entidad. A partir de la identificación y valoración de estos riesgos se enuncian los controles y las acciones encaminadas a mitigar su materialización.

## 6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente del PAAC, se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, TRANSMILENIO S.A. y los servidores públicos adscritos a ella informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas también es considerada como un ejercicio de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión, su finalidad es la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Entidad adoptando principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la cotidianidad del servidor público.

Los componentes para la rendición de cuentas están definidos en:

- ✓ Acciones de información: representada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, planes, estadísticas, informes, entre otros, de las funciones propias de la Entidad y de los servicios que presta a la comunidad.
- ✓ Acciones de diálogo: se refiere a la justificación de las acciones, la presentación de la interpretación de información, la manifestación de los criterios empleados en la toma de decisiones y el dialogo requerido para que los diversos actores incidan en las decisiones.

- ✓ Incentivos o sanciones: son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos, así como los medios de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

Para el desarrollo de este componente se han dispuesto los mecanismos que se describen a continuación:

### **6.3.1 Acciones de información**

#### **Información general de la Entidad y de sus servicios**

La Entidad en uso de las tecnologías de información y comunicación, pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas, mediante su página web [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) la información de interés general y de sus servicios:

- Objeto.
- Funciones.
- Historia.
- Misión.
- Visión.
- Estructura organizacional.
- Directorio de Dependencias, entre otros temas.
- Rutas troncales.
- Rutas alimentadoras.
- Los servicios zonales.

Además, publica los medios de contacto que tiene a disposición de los usuarios tales como:

- Líneas de atención al usuario.
- Sistema distrital de quejas y soluciones.
- Sitios web y redes sociales.
- Ventanilla de correspondencia.
- Puntos de personalización de tarjetas.

#### **Información sobre la Gestión Corporativa**

En cuanto a la información sobre la planeación, ejecución y seguimiento del actuar institucional y con el fin de facilitar los ejercicios de control social, TRANSMILENIO S.A., dispone de diferentes documentos los cuales están publicados en la página WEB, dentro de los cuales se resaltan los siguientes documentos:

- Plan estratégico: documento que recopila la misión, la visión y los objetivos institucionales de TRANSMILENIO S.A., adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva; construido en consideración del Plan Maestro de Movilidad de la ciudad de Bogotá D.C., y las funciones que para la Entidad han sido determinadas.
- Proyectos de inversión: son una herramienta de gestión que permite a TRANSMILENIO S.A., orientar los recursos disponibles hacia el cumplimiento de compromisos y responsabilidades del Plan de Desarrollo vigente en la ciudad. El cumplimiento de los compromisos del Plan de Desarrollo está asociado a la gestión de la entidad y a la ejecución de estos proyectos de inversión que están adelantando.
- Plan Anual de Adquisiciones: es un documento de naturaleza informativa y las adquisiciones incluidas en el mismo pueden ser canceladas, revisadas o modificadas. En consonancia con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción y el Decreto 1510 de 2013 se publica el Plan de Acción Institucional de cada vigencia que contiene dentro de su estructura el Plan Anual de Adquisiciones conforme con los lineamientos emitidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública "Colombia Compra Eficiente".
- Informes de Gestión: estos documentos recopilan un resumen de los resultados de la gestión de la Entidad en cuanto al cumplimiento de los planes que ha formulado para cada vigencia.

### **Información financiera de la Entidad**

Respecto de la información financiera de la Entidad y con objeto de que la ciudadanía en ejercicio de sus deberes y derechos de control social realice seguimiento a la inversión de los recursos públicos TRANSMILENIO S.A., publica la información financiera a través de su página web:

- Presupuesto institucional: instrumento financiero desarrollado para indicar el cumplimiento de los planes y programas, que define la composición de los ingresos a recaudar sean estos corrientes, transferencias o recursos de capital y el monto máximo de los gastos autorizados para una vigencia determinada detallando los gastos de funcionamiento, servicio de deuda y gastos de inversión.
- Estados financieros: información financiera de la Entidad, producto del proceso contable y que reflejan la situación económica financiera en un período determinado, enmarcado su desarrollo en los postulados, principios, objetivos, características, requisitos y normas técnicas aplicables, pueden estar dentro de

ellos el Balance general, el Estado de actividades, el Flujo de efectivo; el Estado de cambios al patrimonio, entre otros.

- Ejecución presupuestal: corresponde a la información acerca del avance del proceso de recaudo de ingresos y desarrollo de compromisos de gasto, en virtud del presupuesto institucional previamente aprobado, y referenciando los rubros que lo conforman.
- Ejecución de los proyectos de inversión: medida del avance en cuanto a los recursos asignados a la Entidad respecto de los proyectos de inversión, así como al cumplimiento de las metas de ellos.

### **Información acerca de la contratación en la Entidad**

- Aviso de convocatorias: se publican los avisos de las convocatorias para la contratación de licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos en la página web de la Entidad y su publicación responde a los parámetros establecidos en la normatividad, como son: el objeto a contratar, la modalidad de selección que se utiliza, si está cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado colombiano, el presupuesto oficial del contrato y el lugar físico o electrónico donde se puede consultar el proyecto de pliego de condiciones, los estudios y documentos previos.
- Contratos estatales: conformado por todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades estatales, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, así como los contratos de obra, consultoría, prestación de servicios, concesión, encargos fiduciarios y fiducia pública, interventoría y convenios interadministrativos, por lo cual TRANSMILENIO S.A., al estar en la obligación de publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP los actos jurídicos precontractuales, contractuales y pos contractuales de la entidad, efectúa dicha actividad estableciendo un enlace en su página web que comunica con dicha información.

### **Informes periódicos de rendición de cuenta**

TRANSMILENIO S.A., en consonancia con lo dispuesto por las entidades de vigilancia y control, presenta los informes que por ellas le sean requeridos, participa en los ejercicios de rendición de cuenta organizado por la Administración Central, y además, en cumplimiento de su responsabilidad como sujeto de revisión presenta información del desarrollo de su presupuesto, deuda pública, inversiones, rentas e inversiones patrimoniales, contratación, talento humano, gestión ambiental, desarrollo de la gestión y alcance de resultados.

## **Acciones de información acerca del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.**

### ➤ Material publicitario del Sistema:

La Entidad informa a la ciudadanía en general sobre el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A., a través de piezas publicitarias, tales como material audiovisual (comercial de televisión, cuñas radiales, contenido multimedia en internet o en redes sociales, entre otros), material impreso para medios de comunicación (avisos oficiales, avisos de campaña, anuncios, comunicados, convocatorias, etc.), material impreso en general (carteles, folletos, volantes, afiches, vallas, pasacalles, pendones, pancartas, plegables) o material promocional (camisetas, gorras, bolígrafos, abanicos, botones, llaveros, calculadoras, pisa - papeles, entre otros).

### ➤ Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal

En este aspecto se desarrollan actividades que consisten en transmitir información relacionada con la implementación y operación del Sistema y demás proyectos de impacto para los ciudadanos y ciudadanas, con el fin de generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del mismo. Se materializa a través de la ejecución de actividades de entrega de material Point of Purchase - POP, publicaciones en medios comunitarios, publicación de información en páginas web, redes sociales, carteleras informativas, campañas de divulgación, eventos y demás medios que faciliten la transmisión de información.

## **6.3.2 Acciones de diálogo**

Compuesto por el desarrollo de espacios de encuentro presencial con la ciudadanía para explicar y justificar la gestión y escuchar la opinión de estos, tales como:

### ➤ Sensibilización

Compuesta por la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que los ciudadanos conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación del mismo en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje, buen uso y vinculándolos como usuarios del Sistema.

### ➤ Mesa de trabajo

Son espacios generados por un grupo de personas que se unen voluntaria y/o imprevistamente con un objetivo delimitado y con un tiempo de duración

determinado, que se efectúa cuando se desea conocer el punto de vista de distintas personas sobre un tema determinado relacionado con la gestión de TRANSMILENIO S.A., y se desarrolla mediante la aplicación de los pasos de preparación, desarrollo y cierre, dispuestos para esta actividad por el equipo de Gestión Social de la Entidad.

➤ Reuniones de gestión social

Son reuniones que responden a la concurrencia de un determinado número de personas que comparten la función de lograr un objetivo común en un tiempo determinado, las cuales pueden clasificarse en dos categorías: de información para dar, recoger e intercambiar información; o de discusión para acordar, generar ideas, planificar, resolver, decidir, evaluar o asesorar a la comunidad.

➤ Recorridos

El equipo de gestión social de TRANSMILENIO S.A., realiza actividades de recorridos por iniciativa de la Entidad o por requerimiento de un tercero, que de acuerdo con su realización, se clasifican en: recorridos sociales (Con representantes de la comunidad, con el propósito de tener en cuenta la posición de la ciudadanía frente a la situación a evaluar); recorridos técnicos (se refiere a la visita técnica campo, que se realiza por profesionales de las áreas técnicas y operativas de la entidad con el fin de verificar la viabilidad de posibles modificaciones en aspectos de su competencia); o recorrido con entidades públicas y/o privadas (Con objeto de dar alcance a una problemática objeto de revisión).

➤ Sistema de alertas tempranas

El Sistema de alertas tempranas - SAT, permite bajo un análisis de la información disponible, determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan generar afectación a la operación, infraestructura, flota, servidores y/o usuarios vinculados al Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal, para lo cual se mantiene permanente comunicación con líderes comunitarios, referentes institucionales, autoridades locales, distritales y nacionales, así mismo, se realiza la revisión de los medios de información masivos, comunitarios, redes sociales, entre otros; A partir de lo cual se confirma la información con gestores de la zona, policía, organismos de seguridad, internet, medios de comunicación, entidades, sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS), funcionarios de otras dependencias de la entidad, piezas impresas y comunidad en general; Para con esta información clasificar las alertas, caracterizar el sector y la comunidad que pueda verse afectado; Y adicionalmente, remitir la información a la áreas competentes para la gestión pertinente.



- Atención a vías de hecho en el Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal

El Sistema puede ser afectado por diversas acciones de hecho que inciden directamente en la operación en algunos sectores, corredores o en la totalidad del mismo; lo que genera impactos importantes en la movilidad de los usuarios en la ciudad, en sectores de la economía, en el comercio, en la industria y en los temas laborales de las personas que se movilizan en el Sistema de Transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A., o que por causa de los bloqueos quedan sin poder desplazarse por la desarticulación de la movilidad en la ciudad: en la Entidad se atienden las vías de hecho clasificando aquellas que se presentan en estas circunstancias, para con esta información coordinar la intervención del Equipo de Gestión Social, quienes actúan como mediadores entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A., abriendo espacios de diálogo que permitan llegar a acuerdos de interés general y reestablecer la operación normal del Sistema en los casos en que este se haya visto afectado.

### 6.3.3 Incentivos

En el marco de las acciones orientadas a generar incentivos para pedir y rendir cuentas, la Entidad ha adelantado acciones que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos, para lo cual se mencionan las siguientes:

- Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos: es un espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión. Para lograr lo antes expuesto la Entidad desarrolla intervenciones en las diferentes localidades influenciadas por la operación del Sistema y con la ciudadanía, que permitan la sensibilización, capacitación y divulgación de los componentes (infraestructura, servicios, comunicaciones y tecnología del Sistema, entre otros).

Adicionalmente, diseña y ejecuta campañas de cultura ciudadana que promueven la corresponsabilidad del usuario en el uso del Sistema y sus diferentes componentes.

- Encuestas de percepción: La Entidad ha dispuesto la realización de mediciones acerca de la satisfacción de componentes del Sistema integrado de transporte público en estaciones, o en los buses y a través de ella los usuarios y la comunidad en general aportan su percepción acerca del Sistema

y con esta información se motivan las oportunidades de mejora lo que incentiva su participación en las mediciones.

- Motivación a la corresponsabilidad en la prestación del servicio: la Entidad ha determinado las condiciones para la prestación del servicio tales como convivencia, medios de pago, acceso preferencial, restricciones, medidas para la seguridad, medidas correctivas entre otros, establecidas en marco del Código Nacional de Tránsito, Código Nacional de Policía y Código de Policía de Bogotá, con las que se busca que los usuarios atiendan la corresponsabilidad que implica la utilización del servicio y se definen las sanciones aplicables que su falta genere.

Se presentan las estrategias que en este componente TRANSMILENIO S.A., se vienen implementando durante la vigencia 2018, ver anexo 3 (archivo excel adjunto).

#### **6.4 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

La política anti - trámites tiene fundamento en la Ley 962 de 2005, el CONPES 3292 de 2004, la Constitución y los Decretos 2150 de 1995 y el 019 de 2012, define como objetivos de su política el de racionalizar los tramites y procedimientos administrativos, el facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el hacer más eficiente la gestión de las entidades para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía y el de promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de buena fe, así como la excelencia en la prestación de los servicios.

En cumplimiento de la política, la estrategia anti - trámites comprende el proceso de reducir los trámites con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnologías que implican: simplificación, estandarización, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente la Entidad y sus servicios.

Como elementos de materialización de la estrategia anti - trámites TRANSMILENIO S.A., acoge las iniciativas al respecto tales como el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, el cual es un instrumento de apoyo para la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo propósito final es ser la única fuente valida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado y Entidades Territoriales ofrecen a la ciudadanía.



Adicionalmente, el Distrito Capital, a través de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá cuenta con la Guía de trámites y servicios la cual se puede consultar en el link <http://secretariageneral.gov.co/servicio-ciudadania/digital/guia-tramites-y-servicios>, la cual es una herramienta web que orienta a los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C., acerca de la forma para adelantar los trámites y servicios.

TRANSMILENIO S.A. con el acompañamiento de la Función Pública registro en el SUIT el trámite identificado como **“Tarjeta básica”** y otro procedimiento administrativo (OPA) denominado **“Personalización de Tarjetas Tullave Plus”**, durante el mes de agosto de 2018, la Entidad actualizó la información registrada en relación con los requisitos que deben tener en cuenta los ciudadanos para acceder a estos servicios.

Se presenta la estrategia que en este componente TRANSMILENIO S.A., viene trabajando durante la vigencia 2018, en el anexo 4 (archivo excel adjunto).

## **6.5 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Con el componente de servicio al ciudadano se busca mejorar la calidad de los trámites y servicios de la Entidad, garantizando el acceso de los ciudadanos a éstos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

TRANSMILENIO S.A., cuenta con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, desde la cual se desarrollan las estrategias encaminadas a mejorar la atención a los ciudadanos, para lo cual trabaja en coordinación con las demás dependencias de la Entidad en las siguientes acciones:

### **Difusión del portafolio de servicios de la Entidad**

La Entidad divulga su portafolio de servicios a través de la página web institucional [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co), así como en desarrollo del material audiovisual, piezas publicitarias o material promocional que se disponga para estos fines.

### **Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información**

La atención, trámite y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y solicitudes de información, presentados por los usuarios del Sistema a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, los cuales son:

\* Líneas telefónicas:

✓ 4823304



- ✓ 195 – Línea Distrital
- ✓ PBX – 2203000 opciones 1 ó 2

\* A través de las páginas web:

- ✓ [www.Transmilenio.gov.co](http://www.Transmilenio.gov.co)
- ✓ [www.tullaveplus.gov.co](http://www.tullaveplus.gov.co)

\* Atención personalizada:

- ✓ Sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., ubicada en la Avenida Eldorado No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 5 Bogotá – Colombia, Código Postal: 111321, Horario de Atención al Público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- ✓ 40 puntos de atención al usuario, que podrán ser consultados en el siguiente link: [http://portalweb\\_1.aws.rbsas.co/web/public/puntos-de-personalizacion](http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/puntos-de-personalizacion)

### **Atención al usuario en vía y Cultura Ciudadana**

El objetivo principal del grupo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana, de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., le corresponde ejecutar las acciones de formación e información a través de interacción y acompañamiento permanente de manera directa a los usuarios actuales y potenciales del sistema de transporte en sus componentes zonal y troncal. Así mismo, acompañar otras acciones de los demás componentes de la Estrategia Integral de Comunicaciones (Cultura Ciudadana).

### **Gestión Social**

A través del área de gestión social se brinda atención y mejora en la divulgación hacia las comunidades organizadas, instancias de participación y representación ciudadana, con el fin de generar conocimiento, apropiación y sentido de pertenencia hacia el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A., desarrollando actividades específicas tales como:

- ✓ Sensibilización.
- ✓ Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal.
- ✓ Mesas de trabajo.
- ✓ Reuniones de gestión social.
- ✓ Recorridos.

- ✓ Sistema de alertas tempranas - SAT.
- ✓ Atención de vías de hecho al SITP.

### **Defensor del Ciudadano - Usuarios del Sistema**

Por intermedio de esta instancia, se busca hacer valer los derechos de los usuarios, en donde se podrá realizar un seguimiento a los requerimientos que se presenten en el marco del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Para el desarrollo efectivo de las gestiones de responsabilidad del Defensor del ciudadano usuario se establecen como medios de contacto, el correo electrónico [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co) y comunicación telefónica a través del conmutador (057) (1) 220 3000.

El Defensor del Ciudadano, en ningún caso se constituirá en una instancia para resolver reclamos sobre las respuestas brindadas a los ciudadanos por los servidores de la Entidad u operadores que aquellos no consideren satisfactorias, tema para el cual deberá agotarse el procedimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano tenga establecido. En caso de presentarse este tipo de situaciones, el Defensor informa al interesado sobre la dependencia que haga sus veces de instancia superior y hace seguimiento a la gestión al respecto.

En el anexo 5 (archivo excel adjunto) se presentan las estrategias que en este componente TRANSMILENIO S.A. se encuentra ejecutando durante la vigencia 2018.

## **6.6 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Esta iniciativa recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública de tal manera que se pueda dar cumplimiento al derecho fundamental de Acceso a la información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona pueda acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de ley. Bajo este esquema TRANSMILENIO S.A., ha incluido en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los servidores públicos y ciudadanos.



Se presentan en el anexo 6 (archivo excel adjunto), las estrategias que en este componente TRANSMILENIO S.A., desarrolla durante la vigencia 2018.

## **6.7 INICIATIVAS ADICIONALES**

TRANSMILENIO S.A., tiene previsto para el año 2018 continuar con varias actividades dirigidas a sensibilizar a los servidores públicos de la Entidad en lo relacionado con el Código de Ética y Buen Gobierno, de tal manera que se incentive a participar activamente en el combate a la corrupción y la promoción de la cultura de la legalidad.

En el anexo 7 (archivo excel adjunto), se ilustran las acciones que durante la vigencia 2018 se encuentran en progreso en este componente.