



Informe de resultados

DIÁLOGOS CIUDADANOS

22 de agosto | 2023

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. CONTEXTO	3
3. EJECUCIÓN DE LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS	3
3.1. Lecciones aprendidas.	3
3.2. Identificación de las temáticas.....	4
3.3. Convocatoria	4
3.3.1. Publicación en X antes Twitter	5
3.3.2. Publicación en grupos de WhatsApp.....	5
3.4. Metodología de trabajo	7
3.4.1. Informar al área responsable de la temática	7
3.4.2. Acompañamiento previo de equipos de la Dirección Técnica de Infraestructura.	7
3.4.3. Ejecución del espacio.....	8
3.5. Resultados.....	10
3.5.1. Evaluación del nivel de satisfacción del espacio	10
3.5.2. Registro de Asistencia	11
4. ANEXO	13

1. INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S. A., con el ánimo de fomentar sus espacios de participación ciudadana, estableció realizar tres (3) sesiones de Diálogos Ciudadanos para la vigencia 2023, atendiendo a las necesidades de información de la ciudadanía, manifestadas en la encuesta realizada entre el 12 de diciembre de 2022 y el 18 de enero de 2023, de la cual se priorizaron los temas a tratar.

Lo anterior, basado en el proceso de Gestión de Rendición de Cuentas, que invita a las entidades del nivel Distrital a desarrollar estrategias y mecanismos que acerquen a la ciudadanía con la ejecución de sus planes, políticas y programas.

En este informe se mostrará el proceso de la gestión realizada para los Diálogos Ciudadanos 2023, desde la fase de identificación de la temática, la convocatoria, ejecución y resultados obtenidos del espacio.

2. CONTEXTO

La Veeduría Distrital es una entidad referente en la Gestión de Rendición de Cuentas, por lo cual se adelantaron mesas de trabajo y ejercicios grupales en el año 2021, en las cuales la Veeduría Distrital compartió herramientas e insumos para la creación de documentos y la implementación de procesos en materia de Gestión de Rendición de Cuentas.

Por lo anterior, se ha adelantado la construcción documental necesaria para un desarrollo más efectivo, entre los documentos se encuentra la Estrategia de Rendición de Cuentas la cual contiene las 5 fases de la Gestión de Rendición de Cuentas, a) Fase 1. Alistamiento, b) Fase 2. Identificación de la información de interés para los grupos de valor, c) Fase 3. Planificación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana, d) Fase 4. Activación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana para promover el control social en la gestión de las entidades (activación ciudadana) y e) Fase 5. Seguimiento y mejora continua del proceso de Rendición de Cuentas.

Así mismo, se ha realizado la actualización y publicación de la Caracterización de los grupos de interés, el Informe de Rendición de Cuentas y los informes de los Diálogos Ciudadanos realizados, los cuales han sido herramientas clave para compartir con la ciudadanía la gestión de la Entidad.

3. EJECUCIÓN DE LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS

En el marco de la Gestión de Rendición de Cuentas, la entidad es consciente de la importancia de realizar espacios de Diálogo Ciudadano, en los cuales se socialice la gestión del primer semestre de la vigencia 2023, por lo anterior, a continuación se presentan las fases desarrolladas en la ejecución de los Diálogos Ciudadanos.

3.1. Lecciones aprendidas.

De los ejercicios realizados en años anteriores se ajustó para la vigencia 2023, la forma de identificación de la temática y de convocatoria de los Diálogos Ciudadanos, puesto que se debió cancelar por baja participación en dos ocasiones la primera sesión programada.

3.2. Identificación de las temáticas

De acuerdo con la encuesta realizada a 145 personas, las temáticas priorizadas por la ciudadanía para tratar en los Diálogos Ciudadanos de la vigencia 2023, son los siguientes:

No.	Temática	Porcentaje
1	Seguridad en el Sistema TransMilenio	76,6%
2	Operación troncal y zonal (frecuencias, rutas y sistema de recaudo)	66,2%
3	Mejora y ampliación de la Infraestructura, (Troncales, estaciones y portales)	57,9%
4	Evasión y Elusión	48,3%

Teniendo en cuenta que las temáticas 1 Seguridad en el Sistema TransMilenio y 4 Evasión y Elusión, se encuentran asociadas a la misma área serán tratadas en la misma sesión.

Una vez identificadas las temáticas se procedió al establecimiento de las fechas de las sesiones, a la conformación de los equipos que llevarían a cabo la presentación a la ciudadanía, para continuar con el proceso de convocatoria.

Inicialmente se estableció llevar a cabo para la primera sesión la temática correspondiente a «Seguridad en el Sistema TransMilenio, Evasión y Elusión», no obstante, como se indicó debido a la baja asistencia que se presentó, se desarrolló primero el relacionado con «Mejora y ampliación de la Infraestructura, (Troncales, estaciones y portales)».

3.3. Convocatoria

La Oficina Asesora de Planeación solicitó el diseño de las piezas para comunicación externa, las cuales fueron elaboradas y publicadas en la red social oficial de X antes Twitter de TRANSMILENIO S. A. y los grupos de WhatsApp de los Gestores Sociales, por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y a continuación se presenta la evidencia de la convocatoria:

Diálogos Ciudadanos

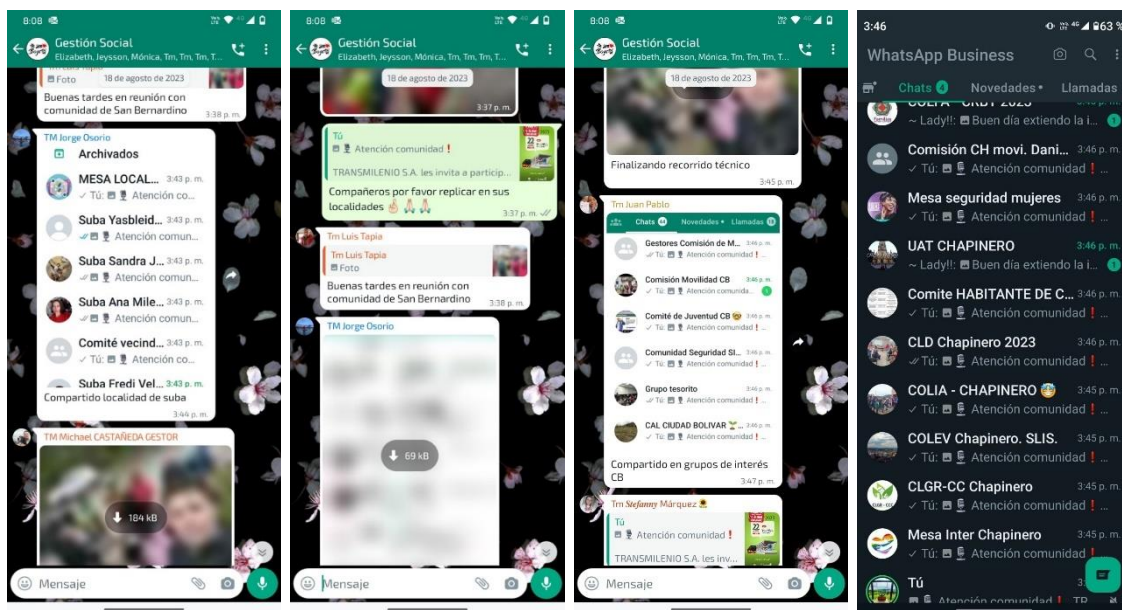
Mejora y ampliación de la infraestructura del sistema TransMilenio en su componente Troncal y Zonal

3.3.1. Publicación en X antes Twitter



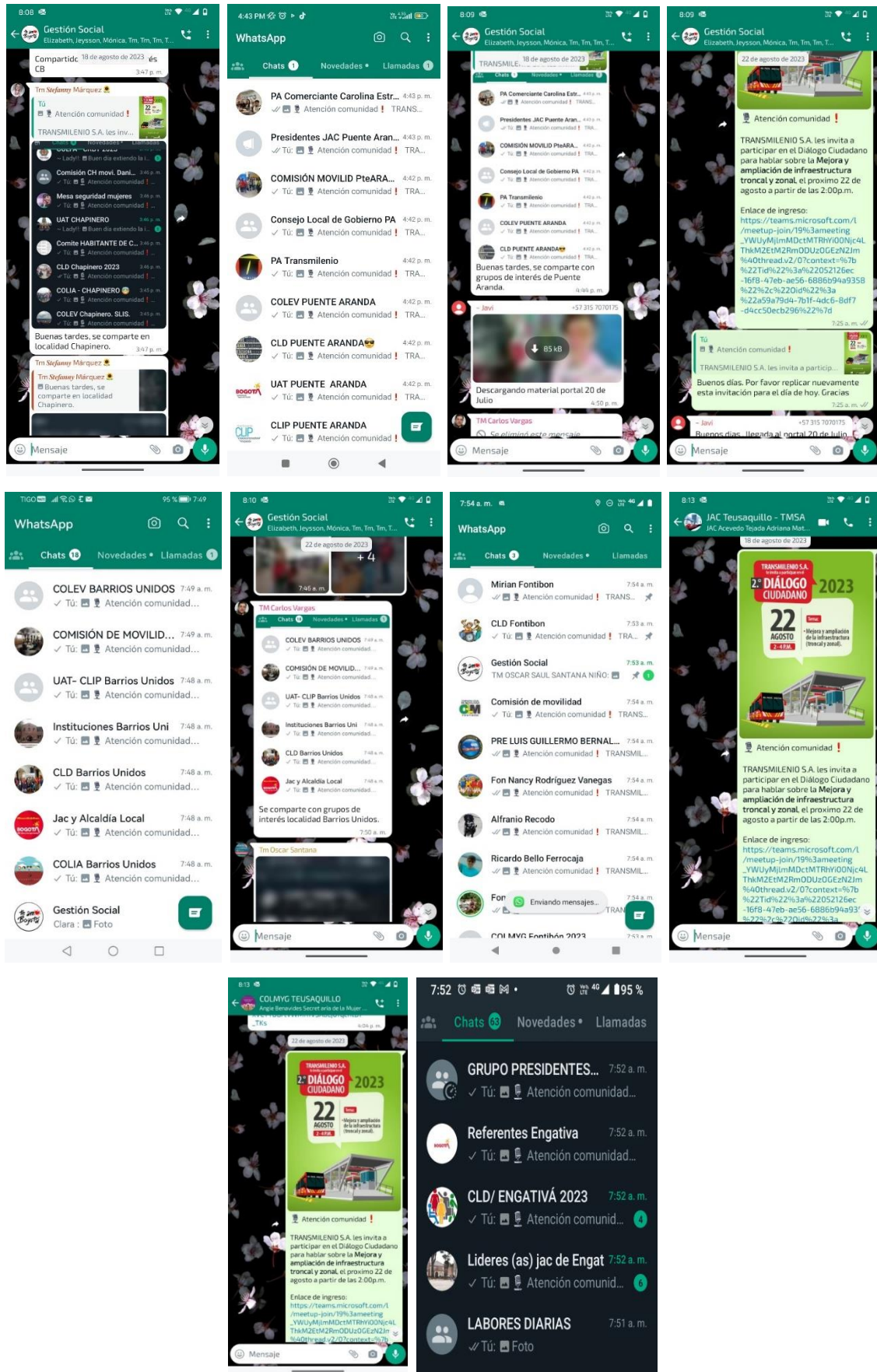
La publicación se realizó el 22 de agosto de 2023 a las 7:35 a.m., la cual a presenta 8.615 visualizaciones

3.3.2. Publicación en grupos de WhatsApp



Diálogos Ciudadanos

Mejora y ampliación de la infraestructura del sistema TransMilenio en su componente Troncal y Zonal



En los grupos de WhatsApp se compartió con los líderes de juntas de acción comunal, comisiones de movilidad, mesas de seguridad, entre otros, la información del diálogo junto con el enlace donde se desarrollaría la sesión.

3.4. Metodología de trabajo

La Entidad, a la cabeza de la Oficina Asesora de Planeación y con el apoyo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, realizan las siguientes actividades:

3.4.1. Informar al área responsable de la temática

Se informó mediante correo electrónico del 17 de julio de 2023, al enlace de la Dirección Técnica de Infraestructura que: «En el marco de la estrategia de rendición de cuentas, se van a llevar a cabo tres diálogos ciudadanos conforme a la priorización de temas y uno de ellos corresponde a «Mejora y ampliación de la infraestructura (troncal, zonal)», el cual se encuentra en cabeza de la Dirección Técnica de Infraestructura...».

Igualmente en dicho correo electrónico se indicó lo siguiente:

1. Remitir el perfil de los profesionales y el orden en que realizarían la presentación de los temas a tratar.
2. Remitir el archivo con la respectiva presentación de los temas a tratar.
3. La fecha y Hora en que se llevaría a cabo la sesión, que para el caso del correspondiente a «Mejora y ampliación de la infraestructura (troncal, zonal)», fue el 22 de agosto de 2023.

3.4.2. Acompañamiento previo de equipos de la Dirección Técnica de Infraestructura.

Se llevó a cabo una sesión previa con la participación de los profesionales, responsables de realizar la presentación de los temas a tratar, con el fin de socializarles la metodología del espacio. Se enfatizó en el uso del lenguaje claro, duración de la presentación, uso o no de la cámara y el tiempo destinado para responder las preguntas de los ciudadanos.

Adicionalmente, se informa sobre la participación de un moderador, quién pertenece a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, de TRANSMILENIO S. A., para ejercer el control del espacio, en cuanto a la bienvenida al espacio, la explicación de la metodología, asignación de la palabra a la ciudadanía y la despedida.

3.4.3. Ejecución del espacio

Con el fin de que el diálogo se desarrolle fluidamente se construyó un guion con la información clave, para que el moderador fuera adelantando conforme se llevaba a cabo la sesión, por lo que se resaltan los siguientes ítems que se dieron conocer a la ciudadanía participante:

1. Las generalidades de la Entidad: TRANSMILENIO S. A. es el ente gestor del Sistema, la entidad encargada de coordinar los diferentes actores, planear, gestionar y controlar la prestación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros y tiene la responsabilidad de la prestación eficiente y permanente del servicio. Para profundizar en este tema, los invitamos a consultar la página web específicamente en el Botón de Transparencia donde encontraran toda la información de la entidad.
2. La importancia del desarrollo de este tipo de espacios de interacción entre las entidades públicas y los ciudadanos para garantizar su participación y control social permanente sobre la evaluación a la gestión y sus resultados.
3. Explicación de la metodología a seguir, tales como las reglas del espacio, el trámite a las preguntas que no sean contestadas en el desarrollo del diálogo, la forma en que se dará la palabra a los participantes y la temática a tratar.
4. Y sobre los profesionales que presentarían los temas, se compartió un resumen de su perfil y experiencia profesional.

A lo largo de toda la sesión se compartió por medio del chat, el enlace para el registro de asistencia de la sesión, el cual cuenta con el espacio para que se realice la evaluación de satisfacción, en una escala de 1 a 5, donde uno (1) indica un nivel

de satisfacción muy bajo y cinco (5) el nivel más alto, para las siguientes preguntas:

- ¿Cómo le pareció la convocatoria a este espacio?
- ¿Considera que el tiempo es el apropiado para el desarrollo de los temas tratados?
- ¿Considera que el modelo virtual es bueno para el desarrollo de este tipo de espacios es adecuado?
- ¿Considera que la información compartida ha sido útil para entender más sobre la entidad?
- ¿Considera que las presentaciones han mostrado la información esperada?

Vale la pena mencionar que los datos compartidos por la ciudadanía cumplen con lo establecido bajo la ley de Habeas Data y que durante la sesión se hizo mención en repetidas ocasiones al respecto. Adicionalmente, dentro de los formularios compartidos (Evaluación de satisfacción - Diálogo Ciudadano del 29 de agosto de 2023), se encontraba la siguiente leyenda, donde se le informa a cada ciudadano sobre el manejo de sus datos:

«En el ejercicio de sus funciones y en desarrollo de su objeto social, ha recopilado datos personales de terceros y a través de diferentes medios. Mediante Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales (HABEAS DATA), y con el fin de facilitar su implementación y cumplimiento, de conformidad con los Numerales 3 y 4 del Artículo 10 del mismo decreto, TRANSMILENIO S. A., solicita autorización por este medio a todos los titulares de la información, para continuar con el tratamiento de sus datos personales no públicos, de manera lícita, segura y confiable, en los términos y para los fines previstos en el aviso de privacidad y la política de tratamiento de datos personales. En cumplimiento al Numeral 1 del Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, los titulares podrán ejercer sus derechos de consulta, actualización, supresión o rectificación de la información que consta en las bases de datos de la entidad, así mismo el titular podrá contactarnos a través de nuestra página web o enviando un correo a: habeasdata@transmilenio.gov.co»

3.5. Resultados

3.5.1. Evaluación del nivel de satisfacción del espacio

De las 5 preguntas realizadas para evaluar el nivel de satisfacción a continuación se presenta el promedio de calificación obtenida,

Pregunta	Resultado
¿Cómo le pareció la convocatoria a este espacio?	3,94
¿Considera que el tiempo es el apropiado para el desarrollo de los temas tratados?	3,76
¿Considera que el modelo virtual es bueno para el desarrollo de este tipo de espacios es adecuado?	4,08
¿Considera que la información compartida ha sido útil para entender más sobre la entidad?	4,00
¿Considera que las presentaciones han mostrado la información esperada?	3,82
Resultado promedio general	3,94

Por otro lado, al final del formulario de evaluación, se habilitaron dos preguntas con opción de respuesta abierta, así:

- a) Por favor, si es necesario use este espacio para contarnos qué podemos mejorar o si tiene alguna recomendación para el desarrollo de estos espacios de participación y control social.
- b) Si tiene preguntas adicionales, por favor use este espacio. Daremos respuesta a sus inquietudes (Esta será radicada como un derecho de petición para dar respuesta)

Con forme al procedimiento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, implementado en TRANSMILENIO S. A., se realizó la radicación de la información registrada en estos espacios, además de las peticiones verbales y las escritas en el chat, la cual se responderá en los términos de Ley y a la fecha del presente informe se encuentra en términos.

Vale la pena mencionar que no todos los que realizaron esta evaluación, hicieron uso de estos espacios.

3.5.2. Registro de Asistencia

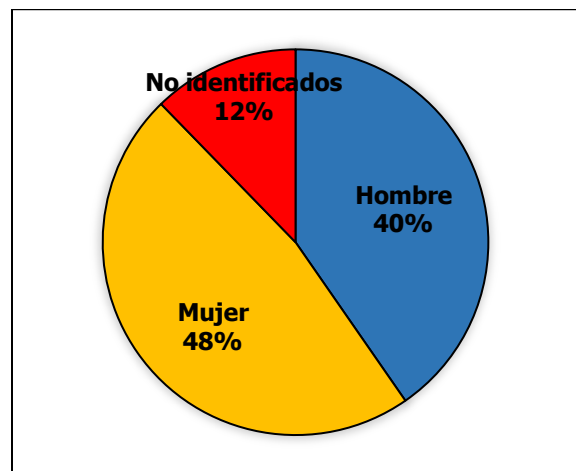
3.5.2.1. Plataforma TEAMS

La plataforma muestra 134 registros de participación de los cuales 20 corresponden a personal de TRANSMILENIO S. A., ya sea como moderadores o invitados (los cuales no se tomarán para los resultados) y 145 de ciudadanía en general discriminados así:

Tabla 2 - Distribución por género

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Hombres	46	40,35%
Mujeres	54	47,37%
No identificados	14	12,28%
Total	114	100%

Grafica 1 - Distribución por género



Del total de los registros, se logró identificar 114 como se muestran en la tabla anterior. Sin embargo, para 14 registros asociar un género.

3.5.2.2. Registro de Asistencia

Se registraron un total de 49 personas, distribuidos así:

Diálogos Ciudadanos

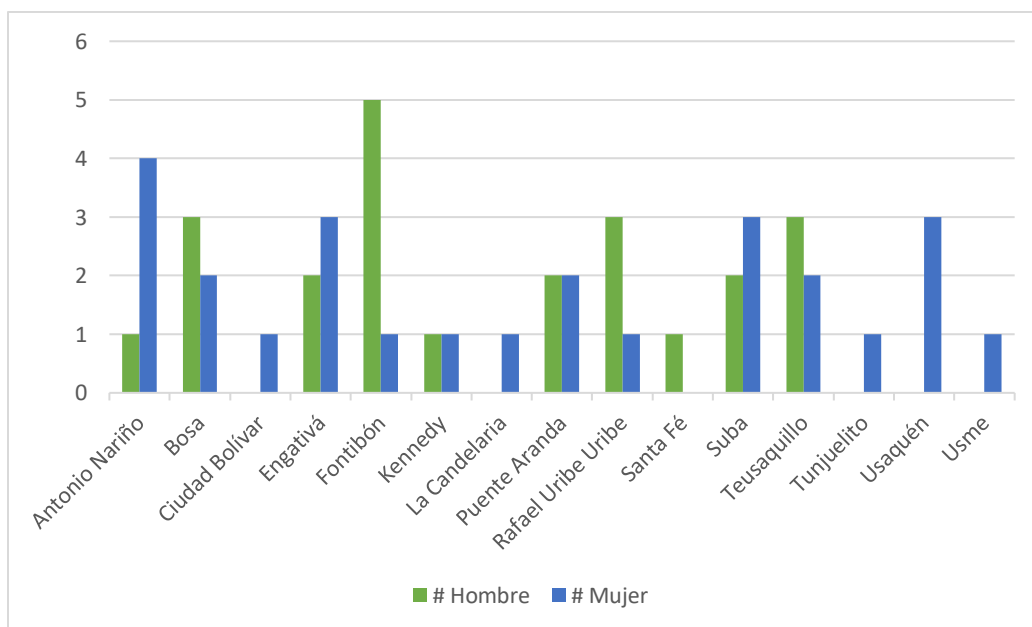
Mejora y ampliación de la infraestructura del sistema TransMilenio en su componente Troncal y Zonal

3.5.2.2.1. Clasificación según localidad y género

Tabla 3 - Distribución por localidad y género

Localidad	# Hombre	# Mujer	% Hombre	% Mujer
Antonio Nariño	1	4	4,35%	15,38%
Bosa	3	2	13,04%	7,69%
Ciudad Bolívar		1	0,00%	3,85%
Engativá	2	3	8,70%	11,54%
Fontibón	5	1	21,74%	3,85%
Kennedy	1	1	4,35%	3,85%
La Candelaria		1	0,00%	3,85%
Puente Aranda	2	2	8,70%	7,69%
Rafael Uribe Uribe	3	1	13,04%	3,85%
Santa Fé	1		4,35%	0,00%
Suba	2	3	8,70%	11,54%
Teusaquillo	3	2	13,04%	7,69%
Tunjuelito		1	0,00%	3,85%
Usaquén		3	0,00%	11,54%
Usme		1	0,00%	3,85%
Total	23	26	100%	100%

Grafica 3 - Distribución por localidad y género



Diálogos Ciudadanos

Mejora y ampliación de la infraestructura del sistema TransMilenio en su componente Troncal y Zonal

3.5.2.2.2. Clasificación según edad y género

Tabla 4 - Distribución por rango de edad y género

Rango de Edad	# Hombres	# Mujeres	% Hombre	% Mujer
18-30	3	3	13,04%	11,54%
31-45	4	7	17,39%	26,92%
46-60	8	10	34,78%	38,46%
Mas de 60	8	6	34,78%	23,08%
Total	23	26	100%	100%

4. ANEXO

Presentación realizada y consolidado de preguntas y respuestas.