



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### 1. IDENTIFICACION

Entidad	262 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
Proyecto	71 Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A.
Versión	56 del 17-JUNIO-2016

Banco BDPP-EIC (EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES)

Estado INSCRITO el 11-Junio-2012, REGISTRADO el 11-Junio-2012

Tipo de proyecto Capacitación

Etapas del proyecto Inversión Ejecución

### 2. CLASIFICACION EN LA ESTRUCTURA DEL PLAN DE DESARROLLO

Plan de Desarrollo	5 Bogotá mejor para todos
Pilar o Eje transversal	07 Eje transversal Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia
Programa	42 Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía

### 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Bogotá Abierta: La Administración Distrital dispuso un mecanismo para la presentación por parte de la ciudadanía de comentarios, propuestas e iniciativas ciudadanas que deberían ser parte del Plan de Desarrollo de la Ciudad. Al respecto las principales sugerencias ciudadanas fueron agrupadas en las siguientes líneas de acción:

1. Ampliación de la infraestructura vial para el Sistema de Transporte Público.
2. Construcción e integración funcional multimodal para el Sistema de Transporte Público.
3. Reorganización funcional del Sistema que permita el aumento en los estándares de calidad del servicio ofrecido

Se resalta que el presente proyecto es dinámico y que podrá ser ajustado de acuerdo con las necesidades identificadas en los diferentes espacios de participación ciudadana.

### 4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

Se plantea como principal problemática, la carencia de una estrategia de atención al usuario y de comunicación, así como de un proceso integral de comunicación efectivo y constante con los usuarios del sistema de transporte público gestionado por TMSA. Entre otras consecuencias, también se encuentra la ausencia de un proceso que ha derivado en la falta de comprensión de la ciudadanía sobre el funcionamiento del sistema, la pérdida del sentido de pertenencia por el mismo, el incremento de acciones de hecho en contra del sistema y la falencia en los mecanismos de atención a los requerimientos de los usuarios.

En este orden de ideas, los esfuerzos deben concentrarse en reforzar los mecanismos de atención y divulgación en vía (informadores, agentes y gestores sociales entre otros), que permitan la comunicación e información a los usuarios sobre el funcionamiento del sistema y los cambios y novedades operacionales la presencia de la institucionalidad en el sistema y la divulgación del sistema, así como en enfatizar la forma correcta de utilizarlo y acceder a él, de tal forma que corresponde a la entidad como responsable de la implementación de mejoras del mismo, comunicar oportunamente para así satisfacer la necesidad de transporte público de los usuarios del Distrito Capital y su área de influencia, con estándares de calidad, eficiencia y sostenibilidad, mediante la planeación, gestión, implantación y control de la operación, mejorando la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

Así mismo, la entidad a través de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, tiene la responsabilidad de garantizar durante la continua dinámica del sistema, generar las acciones necesarias que respondan a una eficiente estrategia integral de comunicaciones, donde pueda apoyar la gestión del Sistema de Transporte Público Transmilenio, a fin de que tenga mayor demanda dentro de los usuarios del sistema de forma eficiente.

De otra parte, es importante señalar complementando este análisis, los siguientes temas que también inciden en los bajos niveles de percepción de los usuarios que se presentan como:



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad	262 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
Proyecto	71 Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A.
Versión	56 del 17-JUNIO-2016

1. Confusión por parte de la ciudadanía respecto de los roles y responsabilidades de las diferentes entidades distritales y actores en los procesos de implementación y operación del sistema.
2. La saturación del sistema troncal Transmilenio, lo cual ha tenido una gran incidencia en la imagen del sistema, por problemas operativos que esto genera, principalmente en los espacios de acceso y de espera de los usuarios.
3. El no desarrollo, a la fecha, de las troncales planteadas en el sistema desde su concepción, y en donde los mejores tiempos de desplazamiento que brinda Transmilenio, saturaron las troncales, se tradujo en disminución en la velocidad de los buses, alteración de las frecuencias y aumento del riesgo de accidentalidad.
4. El SITP, con todas las debilidades que este ha presentado como componente del sistema, desde su estructuración hasta su implementación.
5. Los usuarios de Transmilenio y los potenciales usuarios no cuentan con un sistema de información, que les facilite la utilización de los servicios del sistema.
6. Acciones de hecho en contra del sistema (bloqueos y paros), para llamar la atención sobre diversas temáticas de la ciudad.
7. Alta sensibilidad mediática ante los eventos de accidentalidad y seguridad en el sistema, aunado al desarrollo y masificación de medios de la información.
8. Retraso en la implementación de obras de infraestructura de las diferentes fases del sistema Transmilenio, adecuación de malla vial, así como en la implementación del SITP.
9. Acciones vandálicas contra la infraestructura y daños en estaciones, portales y buses del sistema.
10. Demora en el inicio de la divulgación del SITP, derivada de factores externos, que afectaron la definición de elementos técnicos fundamentales del sistema, como el inicio de operación de la empresa Recaudo Bogotá, instalación de paraderos, demora en la definición de salida de rutas, entre otros.
11. Aumento del número de requerimientos de los ciudadanos a nivel de información y de peticiones, quejas y reclamos, teniendo en cuenta la implementación gradual del SITP y los servicios adicionales prestados al usuario a nivel ciudad.
12. No hay espacios claros de encuentro entre los usuarios y los agentes de servicio, así como la dificultad que tienen los usuarios para identificar a quien deben recurrir para dar trámite a sus solicitudes o para simplemente solicitar información.
13. Perfil poco técnico, de los agentes de servicio en vía, lo que genera en algunas oportunidades barreras de entrada, en el acceso a la información adecuada y oportuna de los usuarios actuales y potenciales del sistema.
14. Formatos y canales no flexibles, que impiden procesos de comunicación adecuados, en términos de oportunidad y calidad, entre el momento que se decide implementar una ruta y el momento de poderla informar

Nota: El documento de formulación contiene un árbol de causa efecto que por su estructura de archivo (imagen) no permite su registro en el presente campo, sin embargo, hace parte integral del documento de formulación.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Con el fin de fortalecer la gestión en la atención al usuario y el proceso de comunicación de Transmilenio, se ejecutarán acciones en el marco del Proyecto, donde se adelantará una estrategia integral de comunicación, y acciones que aseguren la presencia y participación del ente gestor en los diferentes espacios de participación ciudadana, que



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad	262 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
Proyecto	71 Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A.
Versión	56 del 17-JUNIO-2016

fortalezcan los diferentes programas de promoción, divulgación, educación, formación, información y atención de los usuarios actuales y potenciales del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

El proyecto en su primer acercamiento a los usuarios, entiende como prioritario recuperar la presencia institucional mediante una efectiva atención al usuario, así como las acciones que se generen en el sistema transporte, incluyendo portales, estaciones, zonas de acceso y recarga.

Así mismo, pretende integrar los procesos de información, promoción y formación a los usuarios actuales y potenciales y a la comunidad en general, sobre el uso adecuado de los diferentes modos de transporte, el avance de los proyectos y los cambios operativos que se presenten.

El proceso de información, que está enmarcado dentro del Proyecto de Inversión, fortalece el conocimiento sobre el sistema de transporte, la atención al usuario, el sentido de pertenencia por el sistema, y procura establecer vínculos de relacionamiento entre usuarios y el mismo. El proyecto se enfoca igualmente a recuperar la imagen del sistema para construir confianza en el sistema, el cual se ha constituido como ícono de la ciudad y referente mundial en movilidad urbana.

Nota: El documento de formulación contiene un gráfico, que describe esquemáticamente el proyecto; sin embargo por su estructura de archivo (imagen) no permite su registro en el presente campo.

### 6. OBJETIVOS

#### Objetivo general

- 1 Consolidar un sistema de atención al usuario, que impacte la percepción de presencia institucional en el sistema y de comunicación efectiva a nivel interno y externo, que brinde información clara, oportuna y pertinente a los usuarios actuales y potenciales del Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A

#### Objetivo(s) específico(s)

- 1 Mejorar la percepción de presencia institucional en el sistema, brindando acompañamiento y apoyo a los usuarios en su experiencia con el sistema, principalmente en las estaciones, troncales y zonas de ingreso, que apoyen la operación del sistema de transporte en sus componentes troncal y zonal
- 2 Aplicar acciones efectivas de ATL Y BTL , a través de la cual se difunda información oportuna a los usuarios actuales y potenciales del sistema, acerca de la operación del sistema de transporte en sus componentes troncal y zonal, así como de atención al usuario
- 3 Fortalecer la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación con el usuario, atendiendo los diferentes tipos de requerimientos presentados con altos estándares de calidad
- 4 Brindar información, atención y orientación a la ciudadanía en general, así como, a las instancias de participación y representación ciudadana , a los gremios y a los empresarios. De igual manera se busca fortalecer alianzas que faciliten la operación del sistema en sus componentes
- 5 Diseñar y adelantar acciones de comunicación interna de manera oportuna y efectiva, con el propósito de dar a conocer los avances, sucesos y demás información relacionada con la operación del sistema de transporte en sus componentes troncal y zonal, a empleados de la Entidad, agentes del sistema y funcionarios de las entidades públicas. Adicionalmente, diseñar y articular la interacción en materia de comunicaciones, con todos los actores del sistema de transporte
- 6 Mejorar la percepción del Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A., mediante el rediseño y reposicionamiento de la imagen y marca



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad	262 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
Proyecto	71 Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A.
Versión	56 del 17-JUNIO-2016

### 7. METAS

(La programación de la meta se encuentra en el Plan de Acción - Componente de inversión de la Entidad)

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de medida	Descripción
<b>Meta(s) del Plan de Desarrollo vigente (ver ítem 2. Clasificación)</b>				
14	Diseñar e Implementar el	100.00	por ciento	de un esquema operativo de atención al usuario en el sistema zonal y troncal que informe y oriente al usuario en el sistema, haciendo énfasis en las franjas horarias de mayor afluencia
15	Diseñar e Implementar el	100.00	por ciento	de un esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes Zonal y Troncal, que permita atender las necesidades de información, capacitación u orientación que cubra el 100% de los espacios del servicio y zonas de impacto operativo
16	Aumentar al	90.00	por ciento	el nivel de satisfacción del Usuario, respecto de la Encuesta de Satisfacción Usuarios Transmilenio - Troncal y Zonal
17	Reducir	4.00	días	el tiempo de respuesta promedio a las PQRS presentadas por los Usuarios
<b>Meta(s) con programación y ejecución en el Plan de Acción de Planes de Desarrollo anteriores</b>				
1	Informar a	3,000,000.00	Usuarios	actuales y/o potenciales, incluyendo agentes del sistema al año, sobre el uso adecuado del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, sus normas y novedades operacionales.
2	Capacitar	30,000.00	Usuarios	actuales y/o potenciales al año, en el uso adecuado del Sistema de Transporte Público de Bogotá ¿ SITP y sobre las normas básicas de convivencia al desarrollar la actividad de desplazarse
3	Realizar	3.00	Campañas	de Cultura Ciudadana al año, con el propósito de reforzar las normas establecidas en el Manual de Usuario del Sistema de Transporte Público de Bogotá ¿ SITP y de sensibilizar a los usuarios actuales y potenciales sobre aspectos relacionados con la seguridad vial
4	Informar	5,800,000.00	Usuarios	actuales y potenciales al año, a través de diferentes herramientas de comunicación virtual definidas en la estrategia 2.0.
5	Realizar	500.00	Encuentros	(reuniones, visitas técnicas, recorridos, audiencias públicas, cabildos públicos, mesas de trabajo, entre otros) al año, con el propósito de fortalecer la relación con las comunidades desde lo zonal.
6	Desarrollar	48.00	Intervenciones	al año, en diferentes territorios influenciados por la operación del SITP, que permitan la socialización, capacitación, divulgación de los componentes (infraestructura, servicios, comunicaciones y tecnología del SITP)
7	Atender	100.00	Por Ciento	de los requerimientos mensuales de los ciudadanos, allegados a Transmilenio S.A., a través de todos los canales de comunicación, dentro de los términos legales
8	Diseñar y Producir	3,200.00	Piezas de Comunicación	al año, que soporten las actividades de capacitación e Información al usuario, sobre el sistema integrado de Transporte Público SITP
9	Implementar	4.00	Medios	de análisis y/o divulgación masiva de información para la comunidad y usuarios del SITP (Emisora, encuesta, plan de medios, canal de televisión)
10	Disminuir	1.00	día	al año el tiempo promedio de respuesta de peticiones quejas y reclamos con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior
11	Realizar	8.00	campañas	de cultura ciudadana que promuevan la corresponsabilidad del usuario en el uso del SITP y sus diferentes componentes
12	Realizar	6.00	Campañas	de comunicación interna al año dirigidas a usuarios internos sobre los diferentes aspectos del SITP, que generen sentido de pertenencia y reposicionamiento con el Sistema
13	Realizar	3,500.00	Encuentros	(Reuniones, Visitas Técnicas, Recorridos, Audiencias Públicas, Cabildos Públicos, Mesas De Trabajo, entre otros), al año, con el propósito de fortalecer la relación con las comunidades desde lo zonal

### 8. COMPONENTES

MILLONES DE PESOS DE 2016

Descripción	Presupuesto					Total
	2016	2017	2018	2019	2020	
Comunicaciones externas	849	1,735	1,795	1,858	1,995	8,232
Comunicaciones internas	35	400	414	429	460	1,738



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad	262 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
Proyecto	71 Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A.
Versión	56 del 17-JUNIO-2016

Descripción	Presupuesto					Total
	2016	2017	2018	2019	2020	
Servicio al ciudadano	751	1,735	1,795	1,858	1,995	8,134
Cultura ciudadana	0	0	0	0	0	0
Gestión social	208	420	435	450	484	1,997
Diseño grafico	606	1,601	1,657	1,715	1,842	7,421
Atención al usuario en vía	3,082	3,069	3,177	3,288	3,530	16,146

### 9. FLUJO FINANCIERO

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS DEL AÑO 2016					HORIZONTE REAL DEL PROYECTO (años) 5	
Ejecutado Planes anteriores	2012	2013	2014	2015	2016	2017
\$0	\$3,680	\$16,501	\$11,652	\$9,141	\$5,531	\$8,960

### 10. POBLACION OBJETIVO

Año	Grupo de etario	Hombres	Mujeres	Total	Descripcion
2012	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	7,467,804	
2015	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	7,571,345	
2016	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	7,467,804	habitantes (proyección población bogotana para el año 2016-DANE)

### 11. LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA

Código Descripción localización
77 Distrital

### 12. ESTUDIOS QUE RESPALDAN LA INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

Estudio	Nombre entidad estudio	Fecha estudio
1 Encuesta de satisfacción de usuarios del Sistema TransMilenio	Transmilenio S.A.	30-04-2016
2 Encuesta de Percepción Ciudadana Bogotá Como Vamos	Bogotá Como Vamos	31-12-2015
3 Investigaciones de Movilidad	Uniandes - Cámara de Comercio de Bogotá	31-12-2014
4 Encuesta de Percepción y Condiciones de Calidad y Servicio al Usuario de TransMilenio	Uniandes - Cámara de Comercio de Bogotá	31-12-2014
5 Investigación Como Mejorar la Movilidad de los Bogotanos	Uniandes - Cámara de Comercio de Bogotá	31-01-2016
6 Manual de Crisis	Transmilenio S.A.	31-12-2010

### 13. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - ESTRATEGIAS

POT - Decreto 190/2004
Estructura funcional y de servicios - EFS
Sistema de movilidad

### 14. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - PLANES MAESTROS



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad	262 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
Proyecto	71 Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A.
Versión	56 del 17-JUNIO-2016

### 9. FLUJO FINANCIERO

2018	2019	2020	Total Proyecto
\$9,273	\$9,598	\$10,306	\$84,642

POT - Decreto 190/2004  
Plan maestro de movilidad y estacionamientos

### 15. OBSERVACIONES

El dinamismo en el escenario institucional de TRANSMILENIO S.A., hacen del presente proyecto, un documento susceptible a mejoras permanentes introducidas por los diferentes actores que para su desarrollo convergen.

Nota: La presente ficha está soportada integralmente en el documento de formulación que contiene el contenido completo de los capítulos aquí expuestos (por temas de capacidad de registro en el presente aplicativo no se registra la totalidad de la información).

### 16. GERENCIA DEL PROYECTO

Nombre **MARÍA CONSTANZA ALVAREZ SARMIENTO**  
Area Subgerencia de comunicaciones y servicio al usuari  
Cargo Subgerente de Comunicaciones y AU  
Correo maria.alvarez@transmilenio.gov.co  
Teléfono(s) 2203000 Ext. 1900 - 1901

### 17. CONCEPTO DE VIABILIDAD

#### ASPECTOS A REVISAR:

¿Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"?	SI
¿Es coherente la solución que plantea el proyecto con el problema o situación que se pretende solucionar?	SI
¿Es competencia de la entidad / localidad ejecutar este tipo de proyectos?	SI
¿Es concordante el proyecto con los lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo Distrital?	SI
¿Se valoraron los aportes de la ciudadanía en la formulación del proyecto?	SI





# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad	262 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
Proyecto	71 Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A.
Versión	56 del 17-JUNIO-2016

#### CONCEPTO Y SUSTENTACIÓN:

¿El concepto es favorable? SI

##### Sustentación:

La presenta ficha está soportada en el documento de formulación con el contenido completo del proyecto. Por limitación en la capacidad de registro en el aplicativo no se registra la totalidad de la información.

Esta ficha está sujeta a cambios.

#### RESPONSABLE CONCEPTO:

Nombre Adriana del Pilar González  
Area Oficina Asesora de Planeación  
Cargo Jefe de Oficina Asesora de Planeación  
Correo adriana.gonzalez@transmilenio.gov.co  
Teléfono 2203000 EXT 2401  
Fecha del concepto 11-JUN-2012

#### OBSERVACIONES DEL CONCEPTO:

La presenta ficha está soportada en el documento de formulación con el contenido completo del proyecto. Por limitación en la capacidad de registro en el aplicativo no se registra la totalidad de la información.

Esta ficha está sujeta a cambios.