

1. IDENTIFICACIÓN					
<b>Entidad</b>	0262 - Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A				
<b>Proyecto</b>	7526 Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.				
<b>Versión</b>	7 del 30 de octubre de 2024				
<b>Código BPIN</b>	2024110010072				
<b>Banco</b>	02 - BDPP-EIC (EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES)				
<b>Estado</b>	Inscrito el 06 de junio de 2024 - Registrado 07 de junio de 2024				
<b>Tipo de Proyecto</b>	Capacitación				
<b>Etapas de Proyecto</b>	Operación				
2. CLASIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN EN LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN					
<b>Plan de Desarrollo</b>	17-Bogotá Camina Segura				
<b>Nivel 1</b>	5-Bogotá confía en su gobierno				
<b>Nivel 2</b>	39-Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana				
<b>Política Pública</b>	Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital, Política Pública de Discapacidad para Bogotá, Política Pública de Participación Incidente, Política Pública Distrital para el Fenómeno de la Habitabilidad en Calle, Política Distrital de Turismo para Bogotá, D.C. y su zona de influencia				
<b>POT</b>	No Aplica				
3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.					
<b>Iniciativas ciudadanas</b>					
	<b>Origen</b>	<b>Problemática o necesidad</b>	<b>Alternativa o solución</b>	<b>No. Radicado</b>	<b>Código</b>
	Ciudadanía	Migración	4		7526
	Ciudadanía	Migración	4		7526
	Ciudadanía	Migración	4		7526
4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD					
<b>Antecedentes</b>					
<p>En el Plan De Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas Para Bogotá D.C. 2020-2024 Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI, se constituyó en el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital, para lograr una redistribución más equitativa de los costos y beneficios de vivir en Bogotá. En tal sentido, TRANSMILENIO S.A. como ente gestor del Sistema, implementó una serie de estrategias dirigidas a la ciudadanía que contempló mecanismos encaminados a fortalecer el conocimiento del uso del Sistema y las novedades que se presentan en el mismo, con una importante mejora en los procesos de atención al usuario. Con el propósito de generar mecanismos efectivos de comunicación, que adquieren una especial relevancia en esta etapa de trabajo, ya que sin lugar a duda el conocimiento y buen uso de este permitirá transformar de forma positiva el escenario de la movilidad bogotana, generando una construcción de confianza entre los usuarios y el sistema de transporte. Motivo de lo anterior, se identifica el problema central, relacionado con el desconocimiento de la información oficial de TRANSMILENIO S.A., en parte de la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, lo anterior teniendo en cuenta la Encuesta de Percepción y Satisfacción de los Usuarios de TRANSMILENIO (2023) arrojando que el 62,8% de los usuarios encuestados siente que los medios utilizados por el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP para comunicar aspectos generales no son lo suficientemente efectivos, por lo cual el presente plan de acción fortalecerá la divulgación y socialización de la información oficial (incluyendo escenarios de participación) sobre el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y las buenas prácticas de la comunidad usuaria.</p>					
<b>Situación Actual</b>					
<p>En el Plan De Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas Para Bogotá D.C. 2020-2024 "Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI" se constituyó en el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital, para lograr una redistribución más equitativa de los costos y beneficios de vivir en Bogotá. En tal sentido, TRANSMILENIO S.A. como ente gestor del Sistema, implementó una serie de estrategias dirigidas a la ciudadanía que contempló mecanismos encaminados a fortalecer el conocimiento del uso del Sistema y las novedades que se presentan en el mismo, con una importante mejora en los procesos de atención al usuario. Con el propósito de generar de mecanismos efectivos de comunicación, que adquieren una especial relevancia en esta etapa de trabajo, ya que sin lugar a duda el conocimiento y buen uso de este permitirá transformar de forma positiva el escenario de la movilidad bogotana, generando una construcción de confianza entre los usuarios y el sistema de transporte. Motivo de lo anterior, se identifica el problema central, relacionado con el desconocimiento de la información oficial de TRANSMILENIO S.A., en parte de la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, lo anterior teniendo en cuenta la Encuesta de Percepción y Satisfacción de los Usuarios de TRANSMILENIO (2023) arrojando que el 62,8% de los usuarios encuestados siente que los medios utilizados por el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP para comunicar aspectos generales no son lo suficientemente efectivos, por lo cual el presente plan de acción fortalecerá la divulgación y socialización de la información oficial (incluyendo escenarios de participación) sobre el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y las buenas prácticas de la comunidad usuaria.</p>					
<b>Descripción del Universo</b>					
Habitantes de la Ciudad de Bogotá D.C.					
<b>Cuantificación del Universo</b>	8034649 Persona(s)				
<b>Localización del Universo</b>	Distrital				
<b>Árbol de Problemas</b>	7526-0262-Arbol_Problema_7526.pdf(Archivo Adjunto)				
<b>Fecha de Incorporación</b>	11/10/2024				
<b>Unidad de Planeación Zonal (UPZ)</b>					
<b>Barrio</b>					
<b>Unidad de Planeamiento Rural (UPR)</b>					

Vereda

Unidad de Planeamiento Local (UPL)

No aplica

**5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

Uno de los propósitos de la estrategia, es formular, implementar y realizar seguimiento a las acciones enfocadas en fortalecer la divulgación de información a los usuarios actuales y potenciales del Sistema de transporte, sobre su uso y beneficios. Adicionalmente, brindar un acompañamiento al usuario para ofrecer una experiencia en la interacción que puede tener durante el tiempo en que hace uso del servicio, algo que podrá aportar en la construcción de credibilidad del Sistema entre los usuarios, reforzando aspectos de corresponsabilidad y respeto.

De acuerdo con lo anterior y tomando como referencia, se toma los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción realizada por la Entidad la cual mide la satisfacción de los usuarios del componente Troncal y Zonal, realiza a través de una empresa encuestadora mediciones de percepción, con el fin de evaluar diferentes aspectos, entre los cuales se encuentra el indicador relacionado con operación de las rutas, en el cual se mide la percepción de los usuarios con los siguientes atributos, El tiempo de espera para abordar el bus, El recorrido de las rutas disponibles le facilita llegar a su destino, El número de transbordos o intercambios, Los horarios de operación de las rutas, Cantidad de personas por bus y Tiempo de viaje en el Bus, entre otros

. Motivo de lo anterior, se identifica el problema central, relacionado con el desconocimiento de la información oficial de TRANSMILENIO S.A., en parte de la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, lo anterior teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción TRANSMILENIO S.A. (2023) arrojando que el 62,8% de los usuarios encuestados siente que los medios utilizados por el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP para comunicar aspectos generales no son lo suficientemente efectivos, por lo cual el presente plan de acción fortalecerá la información, comunicación, atención al usuario y cultura ciudadana en el SITP.null

**6. CADENA DE VALOR**

**Objetivo General**

Fortalecer la divulgación y socialización de la información oficial (incluyendo espacios de participación) sobre el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

**Objetivos Específicos**

Fomentar el conocimiento de la ciudadanía y comunidad usuaria sobre la información oficial del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá

**Código Metas Plan de Desarrollo**

2340 Desarrollar el, 100, %, de mejoramiento en la atención, participación ciudadana incidente y formación para la atención integral con enfoques de género diferencial y territorial, a través de los canales definidos por cada entidad, del Sector Movilidad

**Producto MGA**

**Denominación**

2408035 (V0624) - Servicio de educación informal

**Magnitud**

1

**Actividades**

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
1	Implementar	1	Estrategia(s)	de información, comunicación y atención al usuario a través del fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP	Vigente

**7. FUENTES DE FINANCIACIÓN**

(Cifras en millones de pesos corrientes)

Fuente de financiación	2023	2024	2025	2026	2027
Recursos Distrito	\$ 0,00	\$ 6.728,27	\$ 22.634,69	\$ 33.589,00	\$ 32.728,00
<b>Totales</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 6.728,27</b>	<b>\$ 22.634,69</b>	<b>\$ 33.589,00</b>	<b>\$ 32.728,00</b>

**8. COMPONENTES DE INVERSIÓN Y FLUJO FINANCIERO**

(Cifras en millones de pesos corrientes)

Producto MGA	Actividad	Insumo	2023	2024	2025	2026	2027
2408035 (V0624) -	Implementar 1 Estrategia(s) de información, comunicación y atención al usuario a través del fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP	Gestión del Proyecto	\$ 0,00	\$ 6.728,27	\$ 22.634,69	\$ 33.589,00	\$ 32.728,00
<b>Totales</b>			<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 6.728,27</b>	<b>\$ 22.634,69</b>	<b>\$ 33.589,00</b>	<b>\$ 32.728,00</b>

Ejecutado en Años Anteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)	
Año	Valor

Proyección Años Posteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)	
Año	Valor
2028	\$ 0,00

Vigencias Futuras:		
Acto Administrativo	Número	Fecha

**9. POBLACIÓN OBJETIVO**

Grupo Etario	Número de Personas	Descripción
z. Grupo etario sin definir / Población no etaria	8034649	GRUPO ETARIO SIN DEFINIR



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI\_D

TPJ(JIF).Indirecto-C03.12.Empleabilidad y acceso al trabajo.	8034649	Grupo etario sin definir
TPIEG(GIU).Indirecto-C05.90.Transformación de imaginarios para la igualdad.	8034649	Grupo etario sin definir
<b>Total Grupo Etario:</b>	8034649	

**Enfoque de género**

Sin información

**10. UBICACIÓN DE LA INVERSIÓN**

Nivel Geográfico	Nombre
Distrital	BOGOTÁ D.C.

**11. GERENCIA DE PROYECTO**

<b>Nombre Gerente del Proyecto</b>	YOLIMA PEREZ ARIZA
<b>Correo Electrónico</b>	yolima.perez@transmilenio.gov.co
<b>Teléfono</b>	2203000
<b>Cargo</b>	SUBGERENTE DE AU Y COMUNICACIONES
<b>Área</b>	SUBGERENCIA DE AU Y COMUNICACIONES
<b>Fecha</b>	11/10/2024

**12. FORMULACIÓN Y ESTUDIOS DE RESPALDO**

**Formulación del proyecto de inversión**

<b>Nombre Archivo</b>	7526-0262-	<b>Fecha Cargue</b>	15/04/0017
-----------------------	------------	---------------------	------------

**Estudios de respaldo**

Consecutivo	Nombre del Estudio	Realizado por	Fecha Estudio	Archivo Relacionado
1	PROYECTO DESARROLLO Y GESTION DE	TMSA	31/05/2024	Proyecto_Inversion_7513_Cultura_Ciudadana
2	Ficha EBI-D P187 Cultura ciudadana en el	TMSA	17/06/2016	Ficha_EBI_P87_Cultura_ciudadana_en_el_S

**13. OBSERVACIONES**

Versión 7 (30 de octubre de 2024)  
Actualización POAI 2025.

**14. CONCEPTO DE VIABILIDAD**

**Aspectos revisados**

Aspecto	Cumple ?
Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"	Si
Es concordante el proyecto con los lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo Distrital	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
Se valoraron los aportes de la ciudadanía en la formulación del proyecto	Si

**Sustentación del concepto de viabilidad**

EL PROYECTO CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES APROBADAS EN EL PDD

**Observación**

EL PROYECTO SE SUSTENTA EN EL DOCUMENTO DE FORMULACION ENTREGADO POR LA GERENCIA DEL PROYECTO

**Responsable del concepto de viabilidad entidad**

<b>Nombre</b>	XIOMARA SINED ROMERO AGUIRRE	<b>Cargo</b>	JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION
<b>Teléfono</b>	2203000	<b>Correo</b>	xiomara.romero@transmilenio.gov.co
<b>Área</b>	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	<b>Fecha</b>	07/06/2024

**16. ARCHIVOS QUE RESPALDAN LA VIABILIDAD DEL PROYECTO**

#	Nombre	Realizado Por