

2024

*Programa de Transparencia
y Ética Pública*

• PTEP •





**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVOS DEL PTEP	5
2. RESPONSABLES DEL PTEP	5
3. MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
4. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S. A.	6
4.1. Misión	8
4.2. Visión	8
5. ASPECTOS POR RESALTAR DEL PTEP	9
5.1. Valores de nuestro Código de Integridad	9
5.2. Política Anticorrupción TRANSMILENIO S. A.	9
6. COMPONENTES DEL PTEP.....	10
6.1. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	10
6.2. Rendición de Cuentas.....	10
6.3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	12
6.4. Racionalización de Trámites.	14
6.5. Apertura de Información y Datos Abiertos.	15
6.6. Participación e Innovación en la Gestión Pública.	15
6.7. Promoción de la Integridad y la Ética Pública.....	15
6.8. Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.	15
6.9. Medidas de Debida Diligencia y Prevención de Lavado de Activos.	15
7. PROYECTO PTEP 2024.....	16
7.1. Construcción del Proyecto del PTEP	16
7.2. Publicación del Proyecto del PTEP 2024	17
8. ANEXOS	17
9. ABREVIATURAS.....	¡Error! Marcador no definido.



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	31-ene-2024	Publicación Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) vigencia 2024 versión 0, el programa fue aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2024
1	15-mar-2024	<p>Resultado del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación a la matriz de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en marzo de 2024, se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Anexo 3 Mapa de Riesgos de LAFT</p> <p>Se ajusta toda la matriz de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.</p> <p>Nota: los demás anexos no surten ajustes por lo tanto se mantienen con el código de versión 0.</p>
2	14-junio-2024	<p>Resultado del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación, la evaluación de la Oficina de Control Interno y la revisión interna de las áreas a los anexos del PTEP, se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Anexo 1 Estrategias PTEP 2024.</p> <p>A continuación se detallan los ajustes de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">La actividad 2.2.2 se ajusta la redacción al igual que la meta y el indicador, debido a que corresponde a un estrategia de comunicaciones dirigida a los grupos de interés.La actividad 6.1.1 se ajusta el nombre del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)La actividad 7.5.2 se ajusta la redacción al igual que la meta y el indicador, debido a que corresponde a la divulgación de las políticas a los colaboradores de la entidad. <p>Anexo 2 Mapa de Riesgos de Corrupción 2024</p> <ul style="list-style-type: none">En el riesgo 20 «Autorización del ingreso a las estaciones sin validación del pasaje», se ajusta en el plan de tratamiento la fecha de terminación y la actividad propuesta, debido a que la entidad ya no cuenta con reguladores.En riesgo 25 «Apropiación indebida del rubro presupuestal», se ajusta la fecha de terminación, debido a que el documento debe ser revisado y aprobado por varias áreas. <p>Anexo 3 Mapa de Riesgos de LA/FT 2024</p> <ul style="list-style-type: none">El riesgo LA1 «Posibilidad de contagio por fallas en la identificación de alertas preventivas en la selección o durante la relación por inversión o cuentas bancarias con entidades financieras», se actualizó tanto en el control como en la actividad del plan de tratamiento el responsable de ejecutarlos.El riesgo LA5 «Posibilidad de contagio por fallas en la identificación de alertas preventivas en la gestión precontractual o contractual de concesionarios (Agentes del Sistema)», se actualizó tanto en el control como en la actividad del plan de tratamiento y la fecha de inicio, conforme a la funcionalidad del control, las recomendaciones de la OCI y las mesas de trabajo realizadas en la ejecución del plan de trabajo y la estrategia de puesta en marcha y fortalecimiento del SARLAFT.



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO) V2



INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 y demás normativa que aplica para TRANSMILENIO S. A., la cual tiene como objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.

Con el fin de lograr una adecuada transición entre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023 y la construcción del nuevo Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2024, se aplicaron los lineamientos establecidos en el Documento Técnico Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital (2022), el cual define los programas «como el conjunto de acciones o iniciativas que se desarrollan para promover la transparencia, la ética, la integridad y la lucha contra la corrupción, desde el marco institucional y legal en el que se inscriben las entidades públicas distritales y bajo una perspectiva de corresponsabilidad en la prevención, detección y sanción de actos asociados a la corrupción. Los programas de transparencia y ética pública se formularán anualmente, a partir de un ejercicio de colaboración con actores públicos y privados, que permitan incorporar acciones realizables y medibles, las cuales serán objeto de seguimiento institucional y social.»

TRANSMILENIO S. A., consciente de la importancia de construir estrategias que conlleven a la lucha contra la corrupción, la previsión del lavado de activos y financiación del terrorismo, así como mejorar la atención a los ciudadanos presenta en los anexos que forman parte de este documento, las actividades que durante el 2024 se implementarán, las cuales buscan promover y reforzar las medidas para prevenir y combatir la corrupción.

Así mismo se aclara que el presupuesto asignado a las estrategias del PTEP, se encuentra inmerso en algunos compromisos establecidos en el Plan de Acción de la Entidad para la vigencia, lo anterior en concordancia con las disposiciones establecidas en el Decreto 612 de 2018, mediante el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



1. OBJETIVOS DEL PTEP

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de TRANSMILENIO S. A., busca cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Desarrollar estrategias que permitan a los grupos de interés, acceder a la información sobre la gestión institucional conforme con la normativa vigente.
- b) 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) Fortalecer la información de datos abiertos con la que actualmente cuenta la Entidad.
- d) Establecer e implementar mecanismos de participación e innovación en la gestión de TRANSMILENIO S. A.
- e) Implementar acciones para promover la cultura de la integridad y ética pública en TRANSMILENIO S. A.
- f) Recopilar las actividades y estrategias que ha dispuesto la Entidad., para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, de conformidad con la normativa existente en la materia, promoviendo una Gestión Institucional Integral y Transparente.
- g) Gestionar la debida diligencia, prevención y administración de riesgos de lavado de activos, encaminadas a fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción en la Entidad.

2. RESPONSABLES DEL PTEP

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, es el responsable por la consolidación y publicación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) para la vigencia 2024.

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

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

La Oficina de Control Interno realizará los seguimientos en las siguientes fechas:

- Primer seguimiento: con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez primeros días del mes de mayo.



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



- Segundo seguimiento: con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez primeros días del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez primeros días del mes de enero.

3. MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Se cita a continuación la normatividad más relevante en materia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y del Programa de Transparencia y Ética Pública:

- **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.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 2013 de 2019.** Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.
- **Ley 2016 de 2020.** Por la cual se adopta el Código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2195 de 2022.** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **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.
- **Decreto 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Documento técnico Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital de 2022.** Lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

4. ABREVIATURAS

DC: Dirección Corporativa



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



OAP: Oficina Asesora de Planeación

OCDI: Oficina de Control Disciplinario Interno

OCI: Oficina de Control Interno

PTEP: Programa de Transparencia y Ética Pública.

PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

SAUC: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TMSA: TRANSMILENIO S. A.

5. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S. A.

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio -TRANSMILENIO S. A., de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 04 de 1999 y por el CONPES 3093 de 2000, es 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



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



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 TRANSMILENIO S. A. 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...».

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 los sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo.

Durante la vigencia 2019, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. actualizó el Plan Estratégico con el Acuerdo 7 del 3 de septiembre de 2019, el cual se encuentra publicado en la página web ([vinculo: Consulte el acuerdo](#)).

El Plan Estratégico describe el propósito superior, nuestra razón de ser (misión), a dónde deseamos llegar (visión) y los lineamientos corporativos de la Entidad materializados a través de objetivos específicos y de estrategias de cumplimiento.

5.1. Misión

Gestionar el desarrollo del Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá, en el marco del Plan Maestro de Movilidad, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, con criterios de intermodalidad, con sostenibilidad financiera y ambiental, con una orientación hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y procurando la integración de la ciudad con la Región.

5.2. Visión

En el 2023, el Sistema Integrado de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S. A. tendrá cobertura en toda la ciudad. La sostenibilidad operacional, financiera y ambiental de este Sistema estará asegurada mediante políticas públicas Distritales y Nacionales de movilidad y fuentes de financiamiento determinadas por las autoridades competentes.

TRANSMILENIO S. A. buscará soluciones eficientes e intermodales de movilidad en el Sistema Integrado de Transporte Público que propendan por una ciudad sostenible. Así mismo, TRANSMILENIO S. A. contará con un modelo integrado de planeación y gestión orientado al



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



mejoramiento continuo de la experiencia de viaje de los usuarios. De esta manera, TRANSMILENIO S. A. seguirá siendo una empresa de obligada referencia nacional e internacional.

6. ASPECTOS POR RESALTAR DEL PTEP

6.1. Valores de nuestro Código de Integridad

En razón con las directrices emitidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y acorde con lo establecido en el Decreto 118 de 2018, TRANSMILENIO S. A. a través de la Resolución 295 de 2018 adopto su código de integridad denominado Valores del servicio Público, buscando la identificación y practica de dichos valores, en las actuaciones y comportamientos de todos los servidores públicos de la Entidad.

El Código reúne los valores citados a continuación:

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.

Empatía: es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse emocionalmente con los demás individuos, pudiendo percibir, reconocer, compartir y comprender el sufrimiento, la felicidad o las emociones del otro.

6.2. Política Anticorrupción TRANSMILENIO S. A.

La entidad como parte de su proceso de fortalecimiento de las herramientas para la lucha contra la corrupción, cuenta con el documento «Políticas Anticorrupción de TRANSMILENIO S. A.», el cual contiene entre otros, los siguientes temas:

- Objetivos de las políticas, alcance, marco normativo, definiciones,
- Roles y responsabilidades, lineamientos generales, metodología,



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO) V2



- Canales de denuncia, protección al denunciante, lineamientos para interponer denuncias,

El documento hace parte del presente programa en el Anexo 4 Políticas Anticorrupción de TRANSMILENIO S. A.

7. COMPONENTES DEL PTEP

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), lo integran los siguientes componentes:

7.1. 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 programa de transparencia y ética pública, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

En el anexo 1, se presentan las Estrategias PTEP 2024, en el componente 1.

7.2. Rendición de Cuentas.

Mediante este componente TRANSMILENIO S. A. formula acciones encaminadas a dar a conocer los resultados de su gestión a través de la interacción entre servidores públicos – entidad - ciudadanos.

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 diálogo requerido para que los diversos actores incidan en las decisiones, mediante actividades presenciales o virtuales de socialización, mesas de trabajo, reuniones de



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



gestión social, recorridos, atención en vía.

- Acciones de responsabilidad:
- Acciones para evaluación y retroalimentación: se realiza mediante la Evaluación de la Gestión Institucional anual.
- Acciones focalizadas: integra los ejercicios que desarrolla la entidad junto con grupos de interés particulares, desarrollando iniciativas que convocan la participación desde el momento de priorización temática, el encuentro entre actores y la definición y seguimiento a compromisos institucionales.
- Acciones de nodo: permiten la articulación interinstitucional y trabajo en red para el desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas focalizadas por parte de las entidades distritales (Conpes Estado Abierto), para el caso de la Entidad pertenece al Nodo Sector Movilidad Distrital

Para el desarrollo de este componente se tiene a disposición de los grupos de valor, mediante su página web la información de interés general y de sus servicios:

- a) Objeto, funciones, historia, misión, visión, estructura organizacional, directorio de dependencias, información del componente tronca, zonal y cable, entre otros temas
- b) Además, publica los medios de contacto que tiene a disposición de los usuarios tales como Líneas de atención al usuario, Bogotá Te Escucha, Sitios web y redes sociales, Ventanilla de correspondencia y Puntos de atención al usuario y personalización.
- c) Plan estratégico, proyectos de inversión, plan anual de adquisiciones, plan de acción institucional, informe de gestión, entre otros planes e información relacionada.
- d) Presupuesto institucional, estados financieros, ejecución presupuestal, ejecución de los proyectos de inversión, entre otros.
- e) Información acerca de la contratación en la Entidad, en la cual se encuentran los avisos de convocatorias, el listado de los contratos, lineamientos administrativos y procesos sancionatorios.
- f) Informes periódicos de rendición de cuenta, aquí se presentan los informes requeridos por entes de control y vigilancia, participación en los ejercicios de rendición de cuenta organizado por la Administración Central y sector 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.



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



- g) Acciones de información mediante las cuales se comunica a la ciudadanía en general a través de diferentes piezas publicitarias, información relacionada con la implementación y operación del Sistema integrado de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A. y demás proyectos de impacto para los ciudadanos y ciudadanas, con el fin de generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del mismo.

En el anexo 1, se presentan las Estrategias PTEP 2024, en el componente 2.

7.3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

TRANSMILENIO S. A., a través de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, desarrolla las estrategias encaminadas a mejorar la atención a los ciudadanos y en el marco del cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, trabaja en coordinación con las demás dependencias de la Entidad en las siguientes acciones:

a) Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información

En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establecida por el Decreto 847 de 2019, TRANSMILENIO S. A., tiene a disposición los siguientes canales oficiales de atención al ciudadano para la atención, trámite y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y solicitudes de información, presentados por los usuarios del Sistema:

- Líneas telefónicas:
 - a) Línea Fija (601) 4824304
 - b) 195 – Línea Distrital (24 horas)
- A través de las páginas web:
 - a) www.transmilenio.gov.co
 - b) www.tullaveplus.gov.co
- Atención personalizada:
 - a) Sede administrativa de TRANSMILENIO S. A., ubicada en la Avenida Eldorado No. 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 2 Bogotá – Colombia, Código Postal: 111321, Horario de Atención al Público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
 - b) Puntos de atención al usuario y personalización ubicados en CADES, SUPERCADES, Estaciones, portales y algunos centros comerciales. El listado de estos puntos, su



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



dirección, teléfonos y horarios de atención pueden ser consultados en la página

www.tullaveplus.gov.co

b) 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, troncal y Cable. Así mismo, acompaña otras acciones de los demás componentes de la Estrategia Integral de Comunicaciones (Cultura Ciudadana). De igual manera, se generan acciones que garanticen al Usuario recibir información y ser atendidos de oportuna, amable, asertiva, veraz y respetuosa.

c) 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.

d) Defensor del Ciudadano del Sistema Integrado de Transporte Público

Complementa los canales de interacción ciudadana, cuando el usuario considera que sus PQRS no fueron resueltas en tiempo de ley y fondo, puede acudir a la Defensoría, y está actúa como facilitador entre los usuarios y los actores del Sistema y vocero en la protección de los derechos.

El canal para contactar al Defensor del ciudadano del SITP, es el correo electrónico defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co y la línea telefónica 304-5402437 en el horario de 08:00 a.m. a 04:30 p.m.

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 Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones 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 1 se presentan las Estrategias PTEP 2024, en el componente 3.



7.4. Racionalización de Trámites.

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 la página Web de dicha entidad ([vínculo: consulte la guía](#)), 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”, así mismo, durante la vigencia 2022 la Entidad actualizó la información registrada, en relación con los requisitos que deben tener en cuenta los ciudadanos para acceder a estos servicios.

Para esta vigencia, no se plantean acciones de racionalización de trámites, toda vez que ya fueron implementadas en vigencias anteriores (ver reporte en la plataforma SUIT ubicado al final de este documento)



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



7.5. Apertura de Información y Datos Abiertos.

Conforme al Documento Técnico Programas de Transparencia y ética pública del Distrito Capital (2022) esta estrategia comprende iniciativas que permitan la estandarización, apertura, divulgación y desarrollo de iniciativas de aprovechamiento de la información pública en el marco de la apertura de datos para la ciudadanía y grupos de interés.

En el anexo 1 se presentan las Estrategias PTEP 2024, componente 5.

7.6. Participación e Innovación en la Gestión Pública.

Esta estrategia que comprende iniciativas que permitan fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, las iniciativas de innovación por articulación institucional y las redes de innovación pública.

En el anexo 1 se presentan las Estrategias PTEP 2024, componente 6.

7.7. Promoción de la Integridad y la Ética Pública.

Son las acciones para el fortalecimiento de la cultura de integridad y de apropiación de lo público, las cuales hacen referencia a las definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la normatividad asociada a la gestión de conflictos de interés, código de integridad, apropiación de los valores del servicio público, fomento de la cultura de integridad, entre otros.

En el anexo 1 se presentan las Estrategias PTEP 2024, componente 7.

7.8. Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.

Esta herramienta permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Durante la vigencia 2023 TRANSMILENIO S. A., aplicó la metodología de riesgos adoptada por la Entidad. Para la vigencia 2024 se revisaron y actualizaron los riesgos de corrupción los cuales se presentan en el Anexo 2.

Se aclara que TRANSMILENIO S. A. con el apoyo de la Secretaría General, en el año 2021 realizó un análisis de su Trámite y OPA (ambos registrados en el SUIT) y concluyó que no hay riesgos de corrupción, asociados a estos, lo anterior se mantiene para la vigencia actual.

En el anexo 1 se presentan las Estrategias PTEP 2024, componente 8.

7.9. Medidas de Debida Diligencia y Prevención de Lavado de Activos.

Esta estrategia comprende iniciativas que permitan la adecuación institucional para el cumplimiento de la debida diligencia en el marco de la prevención del lavado de activos. Como actividades, se



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



encuentra el plan de trabajo y su gestión

En el anexo 1 se presentan las Estrategias PTEP 2024, componente 9.

8. PROYECTO PTEP 2024

8.1. Construcción del Proyecto del PTEP

Por otro lado, para el proceso de construcción del proyecto del Programa de Transparencia y Ética Pública, se puso a disposición de la ciudadanía un cuestionario virtual activo desde 20 del diciembre de 2023 hasta el 5 de enero de 2024, donde se recibieron 66 respuestas, con el fin de identificar los temas que se debían priorizar, de lo cual a continuación se presentan los resultados de esta y de lo que se resalta que en el anexo 1, correspondiente a las Estrategias PTEP 2024 se formularon actividades para estos.

A continuación, los resultados de los temas priorizados por la ciudadanía por cada componente así:

- **Componente 1:**
 - a) Transparencia Activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.
 - b) Monitoreo del acceso a la información pública: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a la información - Sección transparencia de la página web de la entidad).
- **Componente 2:**
 - a) Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones; Rendición de cuentas focalizada: Redición de cuentas por localidad y JAC
 - b) Información de calidad y en lenguaje comprensible; Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
- **Componente 3:**
 - a) Fortalecimiento de los canales de atención; Relacionamiento con el ciudadano.
 - b) Fortalecimiento de los canales de atención.
- **Componente 4:**
 - a) Consulta Ciudadana para la mejora de experiencias de los usuarios
- **Componente 5:**
 - a) Entrega de información en lenguaje sencillo que dé cuenta de la gestión institucional.



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2024 (ANTERIORMENTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)
V2**



- **Componente 6:**
 - a) Ciudadanía en la toma de decisiones públicas.
- **Componente 7:**
 - a) Participación en las estrategias distritales de Integridad.
 - b) Promoción de la integridad en las instituciones y grupos de interés.
- **Componente 8:**
 - a) Política de Administración de Riesgos de Corrupción.
 - b) Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción (Incluidos los riesgos de lavado de activos).
- **Componente 9:**
 - a) Construcción del plan de trabajo para adaptar o desarrollar la debida diligencia.

8.2. Publicación del Proyecto del PTEP 2024

Una vez se consolidó y proyectó de las estrategias PTEP 2024, se publicó con el presente documento, en la página web ([vínculo: consulte la publicación](#)) el 15 de enero de 2024 para conocimiento de la ciudadanía, se remitió por correo electrónico a los miembros de junta, clientes, entidades públicas distritales, entes de control y vigilancia, a los diferentes grupos de interés como juntas de acción comunal por medio de WhatsApp, para que compartieran sus comentarios y sugerencias, igualmente en X en la cuenta oficial de TRANSMILENIO el 16 de enero de 2024 la cual fue vista por más de 5.000 usuarios.

9. ANEXOS

- Anexo 1. Estrategias PTEP 2024 versión 1.
- Anexo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2024 versión 1.
- Anexo 3. Mapa de Riesgos de LA/FT 2024 versión 2.
- Anexo 4 Políticas Anticorrupción de TRANSMILENIO S. A. versión 1.