

# Plan Institucional de Participación Ciudadana

TRANSMILENIO S.A.

2023

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima se considera copia no controlada.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVOS .....	3
1.1 General .....	3
1.2 Específicos.....	3
2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	3
3. MARCO TEÓRICO .....	5
3.1 Antecedentes .....	7
4. EJES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	9
4.1 Gestión Social .....	9
4.1.1 Línea de Información .....	10
4.1.2 Línea de Participación Ciudadana.....	10
4.1.3 Línea de Pedagogía.....	14
4.2 Plan de acción institucional.....	16
4.3 Rendición de cuentas .....	16
4.3.1 Estrategia de Rendición de Cuentas.....	18
4.3.2 Rendición de cuentas nodo sector movilidad distrito .....	19
5. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TRANSMILENIO S.A. ....	21
5.1 Plan de acción institucional.....	21
5.2 Cuadro de Mando Integral .....	21
5.3 Índice Institucional de Participación Ciudadana - IIPC .....	22
5.4 Índice de Desempeño Institucional. ....	24
5.5 ISO: resultados observatorios ciudadanos 18091 – Veeduría Distrital .....	26
Fases del Proceso.....	26
Indicadores.....	27
6. ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA 2023 .....	28
6.1 Presupuesto .....	28
7. ANEXOS.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	30

## INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S.A. a través de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, y en colaboración con su equipo de Gestores Sociales, contribuye al desarrollo de la Política Pública de Participación y al Sistema Distrital de Participación propuesto en el Séptimo Lineamiento –Procedimiento de Participación Ciudadana - de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el desarrollo de actividades en territorio a nivel local y distrital según sea el caso, y en donde la comunidad usuaria del Sistema TransMilenio y la ciudadanía en general hacen parte fundamental de la construcción, desarrollo y apropiación de estos espacios. Así las cosas, y de cara al cumplimiento de la Política Pública de Participación Ciudadana, TRANSMILENIO S.A. vincula a través de diferentes espacios de participación a los grupos de interés en el proceso de recolección y análisis de información para que, a partir de éstos se puedan identificar las situaciones que les afecta directa o indirectamente, con el único fin de mejorar la experiencia de viaje de la comunidad usuaria del Sistema Integrado Público de la ciudad y por ende, de la gestión de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, este documento describe el plan de acción a implementar en la vigencia 2023 dando continuidad así a la estrategia de participación ciudadana de TRANSMILENIO S.A., como un mecanismo que busca aplicar los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 General**

Definir e implementar el plan de acción enmarcado en la Política Pública de Participación Ciudadana para la vigencia 2023

### **1.2 Específicos**

- Divulgar a los grupos de interés los espacios de participación incidente donde se plantean los requerimientos para mejorar la prestación del servicio.
- Generar acciones que promuevan la inclusión de los grupos de interés en los ejercicios de control social que permitan la participación ciudadana.
- Incorporar los enfoques diferenciales, poblacionales y de género en los procesos participativos, así como en los planes, programas y proyectos de la Entidad.

## **2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- Acuerdo Distrital 131 de 2004, modificado en su artículo 1, 4, 5 y 6 del Acuerdo 380 de 2009: “Por el cual se establecen informes de Rendición de Cuentas de la gestión contractual y administrativa de las entidades públicas y localidades.”
- Acuerdo Distrital 142 de 2005. “Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.” Reglamentado por el Decreto Distrital 053 de 2007 que desarrolla el artículo 4 del Acuerdo 142 de 2005.
- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Acuerdo 239 de 2006: “Por medio del cual se organiza el control social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital”
- Decreto 319 de 2006: “Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para

Bogotá Distrito Capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones.”

- Decreto 448 de 2007: "Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana"
- Decreto 309 de 2009: "Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones"
- Decreto Distrital 503 – 2011. “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”.
- Decreto 086 de 2012: "Por medio del cual se ordena convocar a los Comités de Desarrollo y Control Social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital".
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Estrategia Integral de Comunicaciones.
- Ley 134 de 1994. Por el cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.
- Ley 850 de 2003. Por el cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- 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.
- Acuerdo 7 de 2019. Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015.
- Acuerdo 02 de 2011. Por el cual se modifica la estructura Organizacional y las Funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A.
- Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.

### **3. MARCO TEÓRICO**

TRANSMILENIO S.A., como entidad vinculada a la Secretaría Distrital de Movilidad, gestiona la corresponsabilidad en el cumplimiento de compromisos en Políticas Públicas del Distrito, en el marco de los enfoques poblacionales, de género y diferenciales, que se entienden como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales de una población.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Guía para la Formulación e Implementación de Políticas Públicas en el Distrito, las cuales son definidas como instrumentos de planeación, con visión de largo plazo orientados a la acción para lograr objetivos prioritarios y abordar las necesidades más importantes de la ciudad.

El abordaje de los enfoques es una oportunidad para el fortalecimiento de la gestión pública, en la que se amplían los grados de flexibilidad y niveles de apertura y adaptación a cambios y nuevas realidades. Permite la re-significación de los procesos propios de la gestión institucional para que la toma de decisiones tenga una mirada integral y sistémica de la realidad. De acuerdo con lo anterior, el abordaje de los enfoques será comprendido bajo los derechos humanos, que recogen los lineamientos plasmados en la declaración “Hacia

un entendimiento común de las Naciones Unidas sobre un enfoque basado en los derechos humanos para la cooperación para el desarrollo” (ONU, 2003).

Con la participación de la entidad en las políticas públicas se busca prestar un servicio amable y efectivo a la ciudadanía reconociendo sus necesidades, particularidades y dinámicas, aportando de esta manera a la gestión Distrital, que busca superar la segregación, facilitar y promover el pleno goce de los derechos de quienes habitan y transitan Bogotá en el marco de los mandatos internacionales y nacionales.

Entrando en materia, y teniendo en cuenta que la **Participación Ciudadana** es el conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política, y que esta participación está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político; la **Gestión Social** de TRANSMILENIO S.A. es una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización y sensibilización que buscan fortalecer la participación y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia.

A través del componente de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. se articula con el área social de las entidades adscritas y vinculadas al Sector Movilidad, además de apoyar a otros sectores de Gobierno, sirviendo como facilitador para atender requerimientos que trascienden el escenario directo de intervención de la Entidad.

Las y los Profesionales de Gestión Social, de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, cuentan con capacidad para coordinar, negociar y mediar tanto dentro de la organización como fuera de ella; el profesional es el encargado de establecer espacios de participación ciudadana a través de la convocatoria efectiva de comunidades, organizaciones sociales y referentes comunales, además de la interlocución con las Entidades Distritales que tienen asentamiento en las diferentes localidades.



Por otro lado, y desde el componente de Responsabilidad Social de la misma Subgerencia, se aporta a la articulación de acciones intra e interinstitucional con el propósito de contribuir a la sostenibilidad institucional con un enfoque de derechos, fortaleciendo la confianza y participación de los grupos de valor, trascendiendo las expectativas que estos tienen frente a la misionalidad de TRANSMILENIO S.A.

La estrategia de Responsabilidad Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRASMILENIO S.A. desarrolla actividades que parten desde la misionalidad de la entidad y que le aportan a la construcción integral de ciudad a partir de las realidades, situaciones y necesidades sociales con el fin de mejorar la experiencia de la comunidad usuaria en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público desde un enfoque de género, diferencial y poblacional.

### **3.1 Antecedentes**

En la vigencia 2012, de frente a la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) se originó la necesidad de crear el componente de Gestión Social en la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A. (actualmente Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones), con el fin de socializar a las comunidades las rutas que se iban a implementar en el marco del Sistema en cada una de las localidades del Distrito Capital.

De esta manera, a través de la Resolución No. 304 del 16 de julio de 2012 “Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Requisitos, por competencias laborales, de los Trabajadores Oficiales de la planta de personal de Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.”, se conformó un equipo de trece (13) Gestores Zonales para la ATENCIÓN A CENTROS ZONALES DE MOVILIDAD, de acuerdo con las Zonas de implementación del SITP; sin embargo, ante la creciente demanda de acciones de carácter social por parte de las comunidades frente al sistema, este equipo pasó de trabajar por Zonas, para hacerlo por localidades.

Es así como se consolida un equipo interdisciplinario, aumentando la cantidad de Profesionales con el fin de ampliar la cobertura a las veinte (20) localidades de Bogotá D.C. y posteriormente, esta cobertura se extiende hasta el municipio de Soacha, en torno a la



operación y extensión de la troncal Sur.

Actualmente el equipo de Gestión Social está conformado por 25 profesionales y 11 apoyos. En la siguiente tabla se presentan los datos de contactos principales por cada una de las localidades y/o proyectos:

**Tabla 1: Gestores sociales por localidad**

<b>Localidad / Proyecto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Correo electrónico de contacto</b>
<b>Usaquén</b>	Mabel del Carmen Carrasquilla	<a href="mailto:mabel.carrasquilla@transmilenio.gov.co">mabel.carrasquilla@transmilenio.gov.co</a>
<b>Chapinero</b>	Claudia Liliana Mahecha Mahecha	<a href="mailto:claudia.mahecha@transmilenio.gov.co">claudia.mahecha@transmilenio.gov.co</a>
<b>Santa Fe / Los Mártires / La Candelaria</b>	Clara Consuelo García	<a href="mailto:clara.garcia@transmilenio.gov.co">clara.garcia@transmilenio.gov.co</a>
<b>San Cristóbal</b>	Christiam Camilo Méndez Sandoval	<a href="mailto:christiam.mendez@transmilenio.gov.co">christiam.mendez@transmilenio.gov.co</a>
<b>Usme</b>	Jeysson Párraga	<a href="mailto:jeysson.parraga@transmilenio.gov.co">jeysson.parraga@transmilenio.gov.co</a>
<b>Tunjuelito</b>	Martha Constanza Vargas Pava	<a href="mailto:martha.vargas@transmilenio.gov.co">martha.vargas@transmilenio.gov.co</a>
<b>Bosa</b>	Luis David Tapia	<a href="mailto:luis.tapia@transmilenio.gov.co">luis.tapia@transmilenio.gov.co</a>
<b>Kennedy</b>	Edith Johanna Castiblanco Moreno	<a href="mailto:edith.castiblanco@transmilenio.gov.co">edith.castiblanco@transmilenio.gov.co</a>
<b>Fontibón / Soacha</b>	Juan Carlos Bohada	<a href="mailto:juan.bohada@transmilenio.gov.co">juan.bohada@transmilenio.gov.co</a>
<b>Engativá / Teusaquillo</b>	Oscar Saúl Santana Niño	<a href="mailto:oscar.santana@transmilenio.gov.co">oscar.santana@transmilenio.gov.co</a>
<b>Suba</b>	Jorge Enrique Osorio Echeverry	<a href="mailto:jorge.osorio@transmilenio.gov.co">jorge.osorio@transmilenio.gov.co</a>
	Dennis William Bermudez	<a href="mailto:william.bermudez@transmilenio.gov.co">william.bermudez@transmilenio.gov.co</a>
<b>Barrios Unidos</b>	Carlos Alberto Vargas Cuadros	<a href="mailto:carlos.vargas@transmilenio.gov.co">carlos.vargas@transmilenio.gov.co</a>
<b>Antonio Nariño</b>	Wilson Alberto Molano Rosas	<a href="mailto:wilson.molano@transmilenio.gov.co">wilson.molano@transmilenio.gov.co</a>
<b>Puente Aranda</b>	Mónica Piedad Ramos Martínez	<a href="mailto:monica.ramos@transmilenio.gov.co">monica.ramos@transmilenio.gov.co</a>
<b>Rafael Uribe Uribe</b>	Paulo Nelson Augusto Matamoras Sabogal	<a href="mailto:paulo.matamoras@transmilenio.gov.co">paulo.matamoras@transmilenio.gov.co</a>
<b>Ciudad Bolívar</b>	Elizabeth Pacavita Tascón	<a href="mailto:elizabeth.pacavita@transmilenio.gov.co">elizabeth.pacavita@transmilenio.gov.co</a>
	Juan Pablo Bernal Alzate	<a href="mailto:juan.bernal@transmilenio.gov.co">juan.bernal@transmilenio.gov.co</a>
<b>TransMiCable</b>	Vivian Lorena Vinchira Peña	<a href="mailto:vivian.vinchira@transmilenio.gov.co">vivian.vinchira@transmilenio.gov.co</a>
<b>TransMiChiquis</b>	Jennifer Torres Morera	<a href="mailto:jennifer.torres@transmilenio.gov.co">jennifer.torres@transmilenio.gov.co</a>

Fuente: Elaboración propia de TRANSMILENIO S.A.

## 4. EJES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Desde la Entidad, la participación ciudadana se ejecuta a través de los siguientes ejes:

1. Gestión Social
2. Plan de acción institucional
3. Rendición de Cuentas

### 4.1 Gestión Social

El Manual de Gestión Social (M-SC-001) de la Entidad, establece tres (3) líneas de intervención con los parámetros generales para el desarrollo de las acciones y describe el quehacer de las y los profesionales de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A. en el territorio.

A continuación, se relacionan las actividades de cada una de las líneas:

**Tabla 2: Actividades de Gestión Social**

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<b>INFORMACIÓN</b>	Apoyo Grupos de Interés	Personalización de tarjetas
		Apoyo a eventos/actividades de la entidad
	Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	Atención a bloqueos
		Atención a marchas
		Atención a contingencias
	SAT	SAT
	Divulgación	Campañas de apropiación
<b>PARTICIPACIÓN</b>	Audiencias Públicas	Audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad
		Audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales
		Cabildos locales y/o distritales
	Mesa de Trabajo	Mesa de trabajo
	Reunión	Reunión comunitaria
		Reunión interinstitucional
	Recorrido	Recorrido social
		Recorrido técnico (ingeniero)
<b>PEDAGOGÍA</b>	Pedagogía	Eventos locales
		Socialización en colegios
		Socialización en institución educación superior
		Socialización a comunidad
		Socialización a entidad y/o empresa
		TransMiChiquis
		Recorrido pedagógico

Fuente: Manual de Gestión Social TRANSMILENIO S.A.

#### **4.1.1 Línea de Información**

A partir del ejercicio descentralizado con el que cuenta TRANSMILENIO S.A. en las diferentes localidades del Distrito, se considera fundamental la construcción y planeación del trabajo en territorio, el cual incluye una Línea de Información definida y estructurada por la Entidad.

Siendo así, y con el propósito de transmitir a la ciudadanía temas relacionados con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., se tiene definida una línea de comunicación que apunta a orientar, multiplicar y promover dichos contenidos entre la ciudadanía de manera oportuna, eficiente y eficaz.

#### **4.1.2 Línea de Participación Ciudadana**

Para TRANSMILENIO S.A., generar procesos de participación ciudadana, no solo se constituye en un deber establecido como parte de la Gestión Pública, sino que representa, la posibilidad de vincular de manera activa a la ciudadanía en escenarios que permiten construir una relación de confianza entre sistema-comunidad usuaria.

Para cumplir con este propósito, el equipo de Gestión Social implementa, en el marco de esta línea una serie de actividades a través de las cuales promueve y garantiza el diálogo con la comunidad, posibilitando el abordaje de temas de interés relacionados con el Sistema de Transporte y la gestión de sus inquietudes y requerimientos. Cabe señalar que las situaciones discutidas en estos espacios de interlocución favorecen la construcción de consensos y se convierten para TRANSMILENIO S.A. en retos y oportunidades para el planteamiento de acciones y medidas que redundan en beneficio de los principales actores del sistema, la comunidad usuaria.

Para orientar el proceso participativo, el equipo de Gestión Social desarrolla las fases que se describen a continuación:

- **Identificación de los grupos de interés:**

Cada profesional de Gestión Social aclara previamente cuales son las y los actores de su territorio convocados a participar en el proceso; tales actores se agrupan según características, considerando intereses, necesidades, iniciativas y/o expectativas. Dentro

del mapa de actores se consideran: líderes y lideresas sociales, organizaciones culturales, gremios, organizaciones no gubernamentales, instancias de participación, entidades públicas entre otros.

Es importante señalar, que el mapa de actores debe contar con representación de diversos sectores poblacionales, generar inclusión sin importar afinidades políticas, edad, orientación sexual, condición socioeconómica o contexto religioso.

En la tabla 3, se presenta la caracterización de los grupos de interés identificado por TRANSMILENIO S.A.

- **Convocatoria:**

Los grupos de actores seleccionados son convocados al proceso participativo, teniendo en cuenta dinámicas, labores, hábitos, etc.; la o el profesional de Gestión Social define los detalles, horarios, sitios y organización de los encuentros para facilitar la participación. Esta fase de convocatoria puede hacerse a través de diferentes canales: piezas informativas, virtuales o de manera telefónica. Para este momento, la entidad debe evaluar la disponibilidad de los recursos que se requieren, así como el tiempo del que se dispone para el desarrollo del ejercicio.

- **Definición de los objetivos del proceso participativo:**

El o la profesional de Gestión Social define y prioriza los temas de interés o situación a exponer con las y los actores involucrados; junto con ellos, establece el alcance del proceso. De ser viable, se debe acordar con los participantes la agenda de trabajo.

- **Desarrollo de la reunión:**

El o la profesional de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A. desarrolla la metodología más conveniente de acuerdo con el tema. Es importante, que, dentro de la agenda, la ciudadanía tenga el espacio para manifestar sus opiniones o inconformidades buscando una solución frente a una problemática común. Con base en lo anterior, es responsabilidad de la Gestora o del Gestor Social atender las iniciativas y evaluarlas, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas por las instancias técnicas y operativas de la entidad.

**Tabla 3: Caracterización grupos de interés de Gestión Social**

Grupos de interés General	Grupos de interés Específico	Hombres	Mujeres	Características	Localidad	Tipo de interés	Propósito	En qué fundamentan su interés	Necesidades de información	Mecanismos de acceso a la información con que cuenta
<b>Ciudadanía</b>	Juntas de Acción Comunal.	X	X	Ciudadanía pertenecientes a las JAC de la ciudad	Todas en las cuales haya cobertura del SITP en su component e troncal, zonal y/o cable	Interés Reputación	Requieren información de la cobertura de rutas del SITP en sus territorios.			WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
<b>Ciudadanía</b>	Líderes y lideresas comunales.	X	X	Personas reconocidas por sus habilidades en liderar procesos en beneficios de la comunidad	N/A	Interés Afiliación	Requieren información de la cobertura de rutas del SITP en sus territorios.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
<b>Ciudadanía</b>	Observatorios Ciudadanos.	X	X	Espacios creados en el 2014 que buscan generar un proceso permanente de petición y rendición pública de cuentas desde los gobiernos locales y distrital hacia la ciudadanía.	N/A	Interés Información	Crear y sostener diálogos abiertos, claros, transparentes y permanentes entre el gobierno y la ciudadanía.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
<b>Ciudadanía</b>	Comisiones Locales de Movilidad	X	X	Ciudadanía perteneciente a las Comisiones de movilidad de cada localidad.	N/A	Interés Información	Conocer los proyectos y actividades que se realizan desde las Entidades del Sector Movilidad en sus localidades.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
<b>Ciudadanía</b>	Estudiantes Colegios y Centros de Educación Superior (SENA, Universidades, etc.)	X	X	Ser estudiantes de instituciones públicas y/o privadas.	N/A	Interés Información	Tener conocimiento sobre proyectos y actividades que benefician a la comunidad escolar.	Velar por las necesidades de la comunidad educativa.	Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas

Grupos de interés General	Grupos de interés Específico	Hombres	Mujeres	Características	Localidad	Tipo de interés	Propósito	En qué fundamentan su interés	Necesidades de información	Mecanismos de acceso a la información con que cuenta
<b>Ciudadanía</b>	Comunidad en general.	X	X	Residentes de las diferentes localidades de Bogotá D.C.	N/A	Interés Información	Conocer los proyectos y actividades que se realizan desde la Entidad y que impactan su sector.	Velar por las necesidades de la comunidad en la que residen	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas
<b>Autoridades locales</b>	- Alcaldes y alcaldesas Locales. - Juntas Administradoras Locales. - Personerías Locales. - Contralorías Locales.	X	X	Haber sido elegidos / nombrados en estos cargos a nivel local.	N/A	Interés Político	Velar por el cumplimiento de las acciones de misionalidad de la Entidad en las diferentes localidades.	Control político a las Entidades	Cambios operacionales Actividades de pedagogía	WhatsApp Correos electrónicos Llamadas telefónicas

Fuente: TRANSMILENIO S.A. publicado en la página web de la entidad <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151126/rendicion-de-cuentas-de-transmilenio-sa/>

- **Resultados del proceso Participativo**

Una vez logrado el resultado del proceso, especialmente en lo que tiene que ver con requerimientos de carácter técnico, por ejemplo: la reubicación de un paradero, la modificación del trazado de una ruta, entre otros; el o la profesional de Gestión Social comunica a la ciudadanía y adelanta las acciones de divulgación necesarias para que el grupo de interés involucrado se entere del resultado; lo anterior, con el fin de promover nuevos aportes y hacer transparente el proceso de participación, aumentando de esta manera el nivel de confianza de la ciudadanía con la entidad y generando motivación para vincularse a nuevos ejercicios de incidencia comunitaria.

#### **4.1.3 Línea de Pedagogía**

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. se adelantan estrategias encaminadas a fomentar las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad; buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de la comunidad usuaria y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.

Así, se llevan a cabo actividades pedagógicas dirigidas a diferentes grupos de interés con el fin de dar a conocer qué es y cómo funciona el Sistema de Transporte Público de la ciudad y además, fomentar prácticas que aporten al buen uso y comportamientos afines con la Cultura Ciudadana.

#### **Contenido Pedagógico:**

- Generalidades del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Infraestructura: Estación, Portal, Barreras de Acceso, Accesibilidad, Ciclo parqueaderos, paraderos, carril exclusivo, carril preferencial, otros.
- Componentes: Troncal, Zonal y TransMiCable.
- Tipología de Buses: Articulado, Biarticulado, Dual, Alimentador, Zonal
- Tarjeta Tullave: beneficios, tarifas diferenciales, transbordos
- Cómo planear el viaje.



- Valores Cívicos: Autorregulación en el cumplimiento de normas; Corresponsabilidad Social; Cultura Ciudadana; Defensa y valoración de lo público.
- Manual del Usuario del Sistema TransMilenio: Contravenciones, Actividades prohibidas en el Sistema, Deberes del Usuario y Recomendaciones Generales.
- Otros – Novedades del Sistema: cambios operacionales, nueva flota, etc.

### **Herramientas Pedagógicas**

Como instrumento para favorecer la motivación y el aprendizaje en los participantes se han desarrollado diferentes juegos lúdico-pedagógicos que orientan y fortalecen los conceptos:

- *Cartilla didáctica “Yo viajo en TransMi”.*
- *TransMi Vagón.*
- *Juegos de piso (concéntrese, mar de letras, crucigrama, sopa de letras, escalera).*
- *TransMiChiquis: actividades lúdico-pedagógicas que buscan cultivar competencias ciudadanas en los niños y adolescentes, creando sentido de pertenencia y empatía hacia el Sistema de Transporte Público Masivo TransMilenio.*

La estrategia TransMiChiquis tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TransMilenio en todos sus componentes, de tal manera, que permita a la población atendida comprender mejor la ciudad a partir de sus dinámicas de movilidad, vinculándolos como parte fundamental de aquella, y ante todo, le permite a la población objetivo sentir al Sistema TransMilenio como parte de su contexto y experiencia cotidiana, cada vez más amable y cercana, en la medida en que todas y todos pueden y deben participar en la óptima transformación del Sistema.

El sentido de pertenencia se genera a partir de estrategias pedagógicas que privilegian los aspectos lúdicos con el fin de fortalecer el interés en el aprendizaje y busca que la población objetivo estructure significados que le permitan interiorizar, apropiar y asumir normas, actitudes y compromisos para convivir y relacionarse responsablemente con el Sistema y con la ciudad.

Estos temas se desarrollan con la población objetivo, a través de:

- **Juegos.** Se hace uso de varios tipos de juegos, como son: títeres en aula móvil,

recreación dirigida, juegos de piso (escalera-rompecabezas), obra de teatro, juegos con palabras y de imitación de roles, entre otros.

- Espacios y escenarios. Así mismo, se hace acompañamiento en personalización de tarjetas, festivales TransMiChiquis en jardines y colegios, parques y puntos de información móviles en las localidades, entre otros.

## 4.2 Plan de acción institucional

En el marco del plan de acción institucional, desde TRANSMILENIO S.A. se desarrollan tres (3) estrategias integrales con la ciudadanía usuaria del Sistema TransMilenio, enfocadas al fortalecimiento de los canales de comunicación, la promoción del buen trato y la humanización del personal del Sistema, además de la entrega de información oportuna y clara a la comunidad sobre el beneficio de las actividades que el equipo de Gestión Social realiza en los territorios.

El objetivo de implementar estas estrategias es promover en los territorios de intervención de Gestión Social, el cuidado y buen comportamiento en el Sistema TransMilenio.

## 4.3 Rendición de cuentas

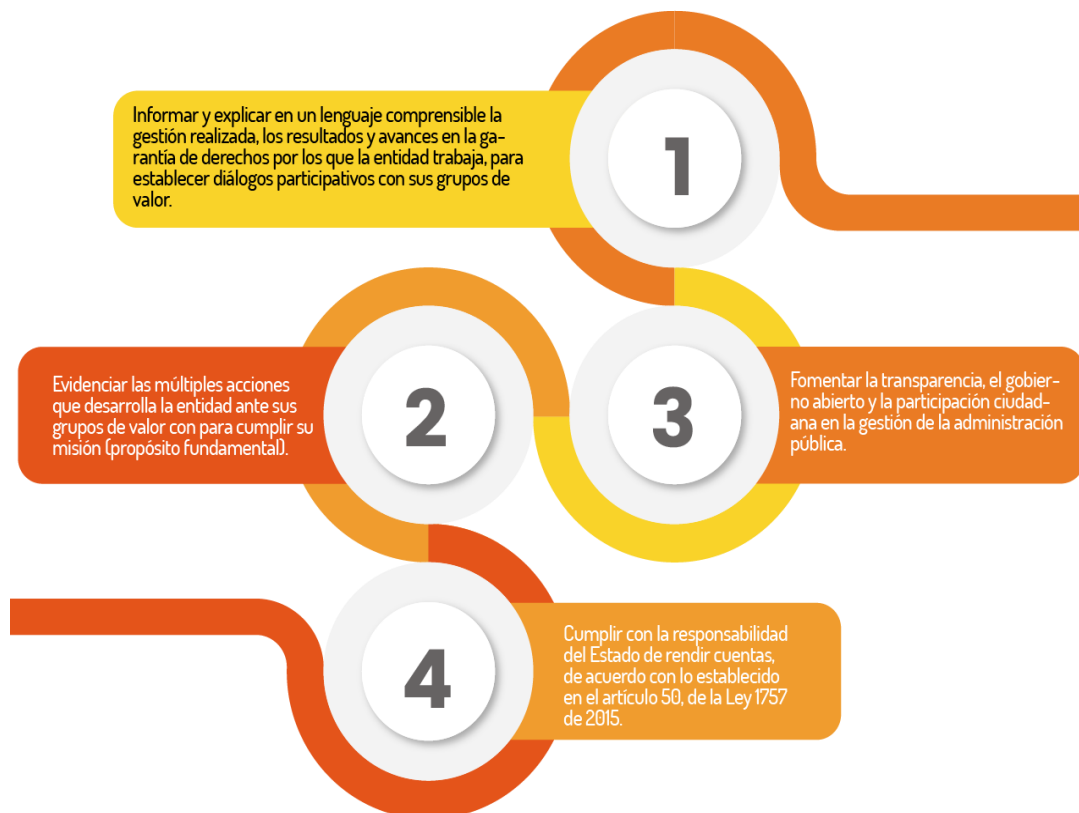
*“El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor\*) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.”*

*“Además, es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos 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 es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.”<sup>1</sup>*

En la gráfica 1 se muestran los propósitos que se buscan al rendir cuentas

**Gráfica 1. ¿Para qué se rinde cuentas?**



**Fuente:** Función pública - <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/para-que-se-rinde-cuentas->

Por lo anterior, desde el año 2020 TRANSMILENIO S.A. toma la iniciativa de fortalecer su proceso de Gestión de Rendición de Cuentas, asesorándose con expertos en la temática. Es por esto que, en el año 2021, se acude a la Veeduría Distrital, la cual es un gran referente en el tema, estructurando e implementado un proyecto piloto, que, a través de mesas de trabajo y ejercicios grupales, se conocieron herramientas e insumos para la construcción

<sup>1</sup> Tomado de Función pública - <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/que-es-rendir-cuentas->

de documentos con el fin de robustecer en aspectos documentales y de gestión el proceso de Rendición de Cuentas en la entidad.

#### **4.3.1 Estrategia de Rendición de Cuentas**

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

La estrategia se compone de cinco (5) fases, las cuales son:

- Fase i. Identificación de grupos de valor
- Fase ii. Identificación de la información de interés para los grupos de valor,
- Fase iii. Planificación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana
- Fase iv. Activación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana para promover el control social en la gestión de las entidades (activación ciudadana)
- Fase v. Seguimiento y mejora continua del proceso de Rendición de Cuentas.

Para conocer la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad vigencia 2021, realizada en el 2022, ingresar al siguiente enlace: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151126/rendicion-de-cuentas-de-transmilenio-sa/>

Adicionalmente TRANSMILENIO S.A., con el ánimo de fomentar sus espacios de participación ciudadana, realizó Diálogos Ciudadanos, atendiendo a las necesidades de información de la ciudadanía, manifestadas en el marco de la formulación, socialización y seguimiento de los planes y programas que se ejecutan en TRANSMILENIO S.A, puntualmente en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2021. 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.

Los informes de los Diálogos Ciudadanos 2022, pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152855/memorias-de-eventos-de-dialogo/>, mostrando el proceso desde su fase de alistamiento, pasando por la convocatoria, ejecución y resultados obtenidos del espacio

#### 4.3.2 Rendición de cuentas nodo sector movilidad distrito

TRANSMILENIO S.A. como entidad vinculada a la Secretaría Distrital de Movilidad, participa en la definición de la metodología y el desarrollo de las acciones necesarias para realizar como sector, el proceso de Rendición de Cuentas directamente en las localidades de Bogotá D.C.

Se presenta la ficha técnica del Nodo, definida y presentada durante la vigencia 2022 por el Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas:

El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

**Sistema Nacional de Rendición de Cuentas**

**Ficha del nodo**

**Nombre nodo:** Sector Movilidad Distrital

**Ámbito nodo:** (seleccione una de las siguientes opciones)

☐ Nacional
 ☒ Territorial

Cobertura territorial: Bogotá D.C.

**Descripción:** Adelantar el proceso de Rendición de Cuentas entre entidades del sector movilidad, cumpliendo con la metodología establecida y con la participación activa de las partes interesadas y grupos de valor de las entidades del sector movilidad.

**Objetivos:** Generar espacios articulados, participativos y de control social con la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor de las entidades del sector movilidad, permitiendo de esta manera el fortalecimiento de la relación estado ciudadano y mejorar la confianza institucional a partir de la información, dialogo y responsabilidad.

**Justificación:**

- Establecer mecanismos que permitan generar espacios de participación y control frente a la ejecución eficiente de los recursos públicos para proporcionar comunicación de los resultados de la gestión de las entidades del sector movilidad a la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor.
- Necesidad de abordar directamente la población, sector, área o temática en el territorio definido,

**Agentes e Instancias participantes en el nodo:** (Si el nodo propuesto considera la articulación de varios Agentes e Instancias, indique las que considera vincular e indique si el estado de su participación está confirmado o por confirmar. Incluya espacios adicionales según la cantidad de Agentes e Instancias participantes)

1. **Secretaría Distrital de Movilidad**
2. **Empresa Metro de Bogotá**
3. **Instituto de Desarrollo Urbano IDU**
4. **Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial UAERMV**

Carrera 6 No. 12-62, Bogotá, D.C., Colombia • Teléfono: 7395656 • Fax: 7395657 • Línea gratuita 018000 917 770  
 Código Postal: 111711. [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co) • [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

El servicio público es de todos	Función Pública
<ol style="list-style-type: none"> <li>Transmilenio S A</li> <li>Operadora Distrital de Transporte</li> <li>Terminal de Transportes S A</li> <li>Secretaría General de Bogotá</li> <li>Veeduría Distrital</li> </ol>	
<p><b>Dinamizadores participantes en el nodo:</b> (Si el nodo propuesto considera la articulación de Agentes Dinamizadores, indique los que considera vincular e indique si el estado de su participación está confirmado o por confirmar. Incluya espacios adicionales según la cantidad de Agentes participantes)</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Secretaría Distrital de Movilidad</li> <li>Empresa Metro de Bogotá</li> <li>Instituto de Desarrollo Urbano IDU</li> <li>Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial UAERMV</li> <li>Transmilenio S A</li> <li>Operadora Distrital de Transporte</li> <li>Terminal de Transportes S A</li> </ol>	
<p>Fecha inicio nodo: <u>30-07-2022</u>      Fecha fin nodo: <u>Indefinido</u></p>	
<p><b>Agente o instancia solicitante (Coordinador del nodo):</b></p>	
<p>Agente o instancia solicitante: <u>Secretaría Distrital de Movilidad</u>  Página web institucional: <u>www.movilidadbogota.gov.co</u>  Correo electrónico institucional: <u>irojas@movilidadbogota.gov.co</u>  Teléfono institucional: (601) 3649400</p>	
<p><b>Enlace institucional nodo (persona contacto):</b></p>	
<p>Nombre completo: <u>Julieth Rojas Betancour</u>  Tipo y número de documento: <u>52766276</u> Teléfono contacto: <u>3212428080</u>  Cargo: <u>Jefe Oficina</u> Área: <u>Oficina Asesora de Planeación Institucional</u>  Correo electrónico institucional: <u>irojas@movilidadbogota.gov.co</u></p>	
<p><small>Carrera 6 No. 12-62, Bogotá, D.C., Colombia • Teléfono: 7395656 • Fax: 7395657 • Línea gratuita 018000 917 770  Código Postal: 111711 <a href="http://www.funcionpublica.gov.co">www.funcionpublica.gov.co</a> • <a href="mailto:eva@funcionpublica.gov.co">eva@funcionpublica.gov.co</a></small></p>	

Conforme a esto y bajo el liderazgo de la Secretaría Distrital de Movilidad como cabeza del sector, para la presente vigencia se desarrollarán mesas de trabajo con las demás entidades del nodo, a fin de acordar metodología, espacios y fechas de la rendición de cuentas a realizar en cada localidad.

## 5. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TRANSMILENIO S.A.

A continuación, se citan algunos instrumentos que toma de base la entidad para medir su gestión en la participación ciudadana.

### 5.1 Plan de acción institucional

El Plan de Acción es un instrumento gerencial y de gestión para la programación y control de la ejecución anual de actividades que deben llevar a cabo cada una de las dependencias de TRANSMILENIO S.A., para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos.

En el plan se especifican los compromisos, los productos y/o metas, indicadores, responsables y tiempos de ejecución. Como mecanismo de participación ciudadana, el proyecto de Plan de Acción Institucional 2023 fue publicado con anterioridad para recibir comentarios y/o observaciones de la ciudadanía y diferentes grupos de interés.

En cumplimiento del Decreto 612 del 4 de abril de 2018, el plan incluye la integración del mismo con las diferentes políticas, estrategias o iniciativa en materia de desempeño institucional aplicables para la entidad. El Plan de Adquisiciones hace parte integral del presente Plan de Acción; con el fin de mostrar la información con mayor claridad, el mismo se encuentra en un archivo particular. De igual manera hace parte integral del presente plan, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la distribución presupuestal de los proyectos de inversión.

Para consultar el plan en detalle, consultar el siguiente enlace;  
<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146041/plan-de-accion/>

### 5.2 Cuadro de Mando Integral

El componente de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., en cumplimiento a los indicadores de gestión que se determinan para la medición y análisis de cada uno de los procesos de la entidad, presenta en la formulación del Cuadro de Mando Integral el siguiente indicador: *“Ejecutar 3600 actividades de Gestión Social con los diferentes grupos de interés en las diferentes localidades de Bogotá D.C., en cumplimiento de las metas del Plan de Acción 2021”*.



Estas actividades están relacionadas con las 3 líneas de intervención especificadas anteriormente y se realizan directamente con comunidades a través de solicitudes verbales, escritas y/o acuerdos previos con la ciudadanía.

### **5.3 Índice Institucional de Participación Ciudadana - IIPC**

El Índice Institucional de Participación Ciudadana, es un mecanismo de La Veeduría Distrital, el cual se compone de cuatro dimensiones:

- i) Noción de la Participación Ciudadana (Este enfoque configura un código común de lenguaje y comportamiento ante la ciudadanía que debe ser compartido por todas las entidades gubernamentales).
- ii) Diseño Institucional (La manera en que se disponen los recursos de la entidad (humanos, económicos, técnicos, normativos, de información y comunicación, etc.), en el marco de una visión estratégica de la participación ciudadana, para lograr la incidencia en los niveles de eficiencia y efectividad en bienes, servicios y resultados de la gestión pública).
- iii) La Articulación con otras Entidades (Define el rol de la entidad en espacios de articulación institucional y comunicación con otras entidades, definiendo una línea de conducta en materia de articulación interinstitucional).
- iv) La Gestión de la Participación (hace referencia a todos aquellos programas y proyectos de la entidad para promover la participación ciudadana, el acceso ciudadano a la información pública de la entidad, el relacionamiento con los espacios de participación y la promoción de la participación ciudadana digital.).<sup>23</sup>

A través de esta encuesta se mide la manera en cómo las entidades del Distrito promocionan, apoyan y fortalecen la participación ciudadana, dando pautas para que se realice un análisis sobre su estructura, mecanismos de coordinación institucional y

---

<sup>2</sup> INFORME RESULTADOS APLICACIÓN ÍNDICE INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Mayo2022) – Veeduría Distrital (<https://www.veedurriadistrital.gov.co/estudios-e-investigaciones/19-informe-resultados-aplicacion-indice-institucional>)

resultados en materia de participación ciudadana. El cálculo de este índice estableció un ranking que permite la comparación entre las entidades y se generen estímulos para mejorar la gestión de la participación en la ciudad. A continuación, se muestran los resultados obtenidos por TRANSMILENIO S.A.:

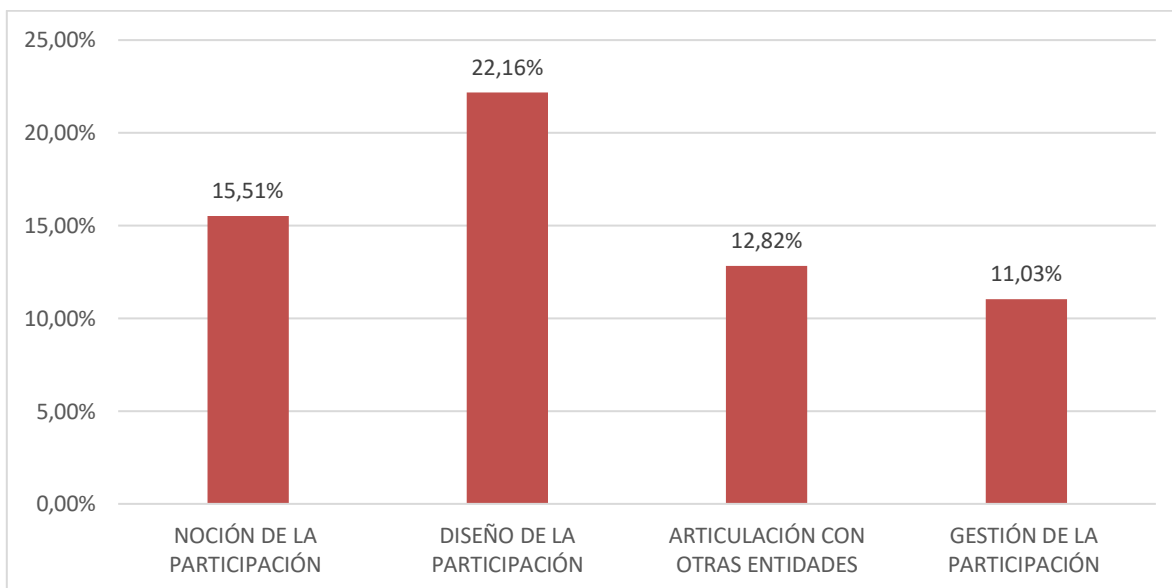
**Tabla 4. Resumen de resultados IIPC 2022**

TOTAL IIPC 2022	IIPC 2021	TASA DE CRECIMIENTO 2021 - 2022
61,52%	49,91%	23,27%

Fuente: Veeduría Distrital

A continuación, se grafican los resultados obtenidos:

**Gráfica 2. Tabulación resultados de TRANSMILENIO S.A por criterios de evaluación FURAG  
Política Participación Ciudadana**



Fuente: Elaboración propia de TRANSMILENIO S.A.

**Gráfica 3. Tabulación resultados de TRANSMILENIO S.A incremento 2021 -2022**



Fuente: Elaboración propia de TRANSMILENIO S.A.

Así mismo se recibieron recomendaciones encaminadas a subir la puntuación obtenida de 61.52%, dentro de las que se destacan: (i) afianzar y fortalecer los mecanismos de planeación, seguimiento y medición de la participación ciudadana. (ii) Cómo los resultados de aquellos espacios de participación se toman en cuenta para mejorar la gestión en los procesos de la entidad y la divulgación de las herramientas, medios y plataformas a los que la ciudadanía tiene acceso. Así mismo, contamos con recomendaciones generalizadas respecto al talento humano dedicado a las actividades de participación, entre otros aspectos.

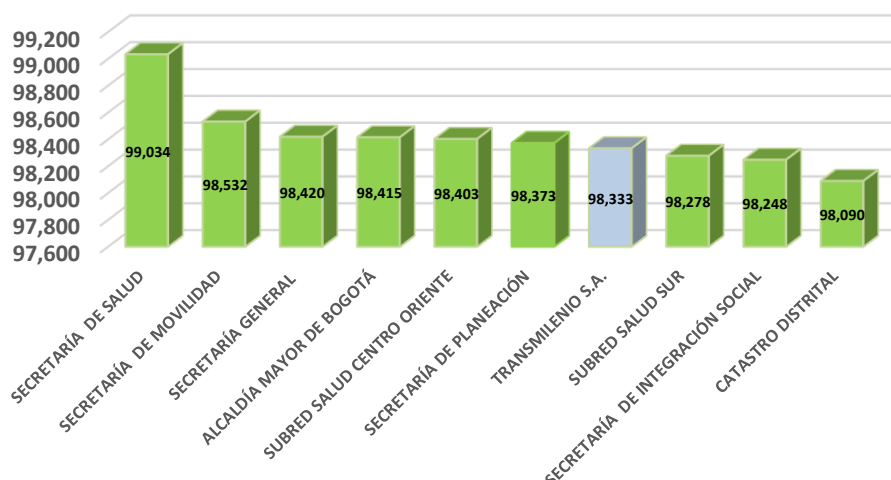
#### **5.4 Índice de Desempeño Institucional.**

Teniendo en cuenta que a partir de la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestion MIPG en las entidades del orden Nacional y Distrital, anualmente se evalúa a el Índice de Desempeño Institucional través de la plataforma FURAG<sup>4</sup>, el cual mide la

<sup>4</sup> FURAG; es un registro administrativo creado con el propósito de recolectar datos sobre el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional bajo los criterios y estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de las entidades públicas del orden nacional y territorial, donde se evalúan 7 dimensiones (1. Talento Humano. 2. Direccionamiento estratégico y Planeación. 3. Gestión con valores para resultados. 4. Evaluación de resultados. 5. Información y Comunicación. 6. Gestión del conocimiento. 7. Control Interno) y cada una de ellas contienen una o varias políticas de gestión y desempeño. - Departamento Administrativo de la Función Pública

gestión pública de las entidades en relación con la implementación de las políticas públicas que soportan el Modelo, TRANSMILENIO S.A. se ubica en los 10 primeros lugares en la evaluación que se desarrolló en el 2022 con una calificación del 98,33 ocupando el séptimo lugar a nivel de las 57 entidades evaluadas en el distrito.

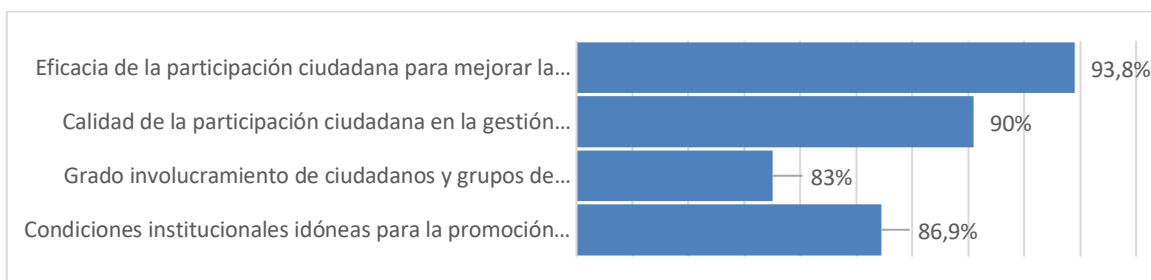
**Gráfica 4. RESULTADOS IDI 2021**



Fuente: Elaboración propia de TRANSMILENIO S.A. Medición de Desempeño Institucional FURAG 2021

En relación con la Política de Participación Ciudadana TRANSMILENIO S.A. obtuvo una calificación de 90,6% frente a los siguientes criterios evaluados;

**Gráfica 5. Resultados por dimensión de la política de participación ciudadana**



Fuente: Elaboración propia de TRANSMILENIO S.A.

Las recomendaciones dadas por el DAFP para fortalecer esta política se centran en los siguientes aspectos:

- Fortalecer la cultura del análisis de los resultados de participación ciudadana entre los colaboradores de la entidad y los grupos de valor con el fin de generar un valor agregado que permita implementar estrategias que mejoren la participación ciudadana en la gestión de los procesos de la entidad.
- Formular ejercicios de innovación que incluyan los medios digitales con el propósito de dar solución a los diferentes problemas, esto con el apoyo de la ciudadanía.

## 5.5 ISO: resultados observatorios ciudadanos 18091 – Veeduría Distrital

La norma ISO 18091:2004 “Es una herramienta de control social para vigilar la gestión de los gobiernos locales. Permite orientar las actividades gubernamentales para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, con el fin de garantizar el respeto de los derechos humanos.” La herramienta permite un diálogo permanente entre la administración pública y la ciudadanía, estableciendo un ciclo permanente de petición-rendición de cuentas.

En la tabla 5 se presentan las Fases del Proceso de esta evaluación

**Tabla 5. FASES PROCESO ISO**

FASE	ACCIONES	RESPONSABLE	ALCANCE
MESA DE PACTOS ENTIDADES - VEEDURIA	Asistir a la reunión para definir (pactar) las evidencias que se deben entregar de acuerdo con el subindicador.  Solicitar a las diferentes áreas de Transmilenio los informes correspondientes para cumplir con las evidencias pactadas	Persona delegada por la entidad, Gestor Social de cada localidad	Firma el acta de compromiso de entrega de evidencias de La Veeduría Distrital y el Observatorio Ciudadano
ENTREGA DE INFORMACION POR PARTE DE LAS ENTIDADES	Consolidar en un CD los informes solicitados a las diferentes áreas, la información debe ir por carpetas de acuerdo con cada indicador y subindicador.  Asistir a la entrega de la información, fecha que determina la veeduría	Persona delegada por la entidad, Gestor Social de cada localidad	Firma el acta de Entrega de evidencias de La Veeduría Distrital y el Observatorio Ciudadano

FASE	ACCIONES	RESPONSABLE	ALCANCE
SUSTENTACION DEL INFORME POR PARTE DE LAS ENTIDADES	La veeduría o el observatorio ciudadano puede requerir sustentación, ampliación o aclaración de algún informe, por lo tanto debe asistir la persona delegada de la entidad con el apoyo técnico de las diferentes áreas que lo requieran	Persona delegada por la entidad, Gestor Social de cada localidad	Presentaciones, planos, documentos que se necesaries para sustentar, aclarar o ampliar la información requerida por la Veeduría Distrital.  Firma el acta de la Veeduría Distrital.
VERIFICACION DE LA INFORMACION POR PARTE DE LA VEEDURIA	La Veeduría Distrital y el Observatorio Ciudadano verifican, analizan la información suministrada por las entidades	Veeduría Distrital y Observatorio Ciudadano	Dictamen de la calificación de la entrega de evidencias. Informe sobre los resultados de los procesos
ENTREGA DE INFORME POR PARTE DE LA VEEDURIA	Entrega de informe a las entidades  Presentación del informe, en la rendición de cuentas de las alcaldías locales	Veeduría Distrital y Observatorio Ciudadano	La Veeduría Distrital y el Observatorio Ciudadano realizan Informe final con recomendaciones a seguir por las entidades (si la entidad tiene algún subindicador en amarillo o rojo deberá presentar un plan de acción de mejora)

## Indicadores ISO

Actualmente TRANSMILENIO S.A., en las localidades pacta con el observatorio ciudadano la entrega de evidencias para los siguientes indicadores

**Tabla 6. INDICADORES ISO**

HERRAMIENTA LOCAL					
EJE 2	NUMERO INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERO SUBINDICADOR	NOMBRE DEL SUBINDICADOR	ENTIDAD RESPONSABLE
DESARROLLO ECONOMICO SUSTENTABLE	2,6	RESPONSABLE DE UNA MOVILIDAD SUSTENTABLE, RUTAS DE COMUNICACIÓN E INTERCONEXIONES	2.6.2.	Estrategia pedagógica para la movilidad	Secretaria Distrital de Movilidad Transmilenio
			2.6.3.	Operatividad del sistema integrado de transporte publico	Transmilenio

Fuente: Herramienta de Seguimiento a la Gestión Local

Finalmente, este proceso se surte en un periodo de la vigencia anterior vencida, en un tiempo estimado de 6 meses iniciando en el mes de diciembre y finalizando con la rendición de cuentas de las alcaldías locales en mayo, siendo este último el espacio donde el observatorio ciudadano presenta los resultados obtenidos del ejercicio de control ciudadano en las rendiciones de cuentas de las alcaldías locales.

## 6. ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA 2023

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. ha definido para la vigencia 2023 las actividades programadas que se presentan en el anexo 1 de este documento, las cuales permiten interactuar con sus grupos de interés.

### 6.1 Presupuesto

Partiendo de la premisa que TRANSMILENIO S.A. considera a la comunidad usuaria como el eje central de del Sistema TransMilenio, entendiendo su importancia en el desarrollo del transporte público de la ciudad, como el principal beneficiario del mismo, quien a diario hace uso del Sistema y participa en todo el ciclo de experiencia del servicio, es decir, que lo conoce y también ha identificado oportunidades de mejora desde una perspectiva ciudadana; podemos indicar que se han dispuesto diferentes herramientas y espacios para promover la participación ciudadana con el propósito de obtener un insumo a través de la recolección de ideas para el mejoramiento del servicio. Así las cosas, se genera el proyecto de inversión denominado 7513 “*Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá*”, de donde se hace uso del siguiente presupuesto para el plan institucional de participación, que nos convoca:

**Tabla 7: Proyecto de Inversión 7513 – destinado a Gestión Social**

PROYECTO DE INVERSIÓN	NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	VALOR PRESUPUESTO 2023 (Destinado para PIP – Gestión Social)
7513	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	\$905.045.110

Fuente: Elaboración propia de TRANSMILENIO S.A.

**Nota 1:** Es importante mencionar que el personal de gestión social desarrolla obligaciones adicionales a aquellas las de participación ciudadana descritas en el presente escrito.



## 7. ANEXOS

Anexo1. Cronograma de actividades de Participación Ciudadana 2023.

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2011). Política Pública de participación incidente para el Distrito Capital. Decreto 503 de 2011. Recuperado de [http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/multifuncional/decreto\\_503\\_de\\_2011.pdf](http://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/documentos/multifuncional/decreto_503_de_2011.pdf)
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2014). Séptimo lineamiento. Procedimiento de participación ciudadana. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientosdistritales>
- Guía para la Formulación e Implementación de Políticas Públicas en el Distrito. Recuperado de: [https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/planeacion/guia\\_para\\_la\\_formulacion\\_de\\_politicas\\_publicas\\_del\\_distrito\\_capital.pdf](https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/planeacion/guia_para_la_formulacion_de_politicas_publicas_del_distrito_capital.pdf)
- Lineamientos plasmados en la declaración “Hacia un entendimiento común de las Naciones Unidas sobre un enfoque basado en los derechos humanos para la cooperación para el desarrollo” (ONU, 2003).
- Veeduría Distrital Herramienta de Seguimiento a la Gestión Local Estándar Internacional ISO 18091:2014