



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

TRANSMILENIO S.A.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**BOGOTÁ - COLOMBIA
2015**



Tabla de Contenido

1. OBJETO.....	1
2. ALCANCE.....	1
3. RESPONSABLE.....	1
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	1
5. DEFINICIONES.....	4
6. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S.A.	6
6.1 Historia.....	6
6.2 Descripción Técnica del Sistema Integrado de Transporte Público	8
6.3 Agentes del Sistema TransMilenio.....	9
6.4 Entorno Institucional del Sistema TransMilenio	12
6.5 Principios del Sistema Integrado de Transporte Público.....	12
6.6 Misión de TRANSMILENIO S.A.	13
6.7 Visión de TRANSMILENIO S.A.....	13
6.8 Objetivos de Gestión.....	14
7. ESTRATEGIA CORPORATIVA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
7.1 Estrategia Cero Corrupción	17
7.2 Principios Empresariales.....	18
7.3 Valores Empresariales	19
7.4 Objetivos de la Estrategia Corporativa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	20
8. MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA CORPORATIVA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
8.1 Gestión Integral de Riesgos	20
8.2 Rendición de Cuentas	23
8.3 Estrategia Antitrámites	33
8.4 Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano	35

Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción 2015

Anexo 2. Plan de acción 2015 – Estrategías anticorrupción y servicio al ciudadano

1. OBJETO

Recopilar las actividades y estrategias que ha dispuesto TRANSMILENIO S.A. para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción, de conformidad con la normativa existente en la materia y orientando a la Entidad a una Gestión Institucional Integral y Transparente.

2. ALCANCE

Este documento es de conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas en TRANSMILENIO S.A. y debe ser referencia para cualquier actuación administrativa adelantada para dar cumplimiento al objeto social de la Entidad.

Cada uno de los componentes establecidos en el presente Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, son de riguroso y obligatorio cumplimiento, así como de aplicabilidad en todos los procesos, áreas y servidores públicos (funcionarios y contratistas) de TRANSMILENIO S.A.

3. RESPONSABLE

El responsable por la consolidación y publicación del presente plan es el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien debe actualizarlo por lo menos una (1) vez al año.

Para el desarrollo de las actividades que son resultado del despliegue de cada uno de los componentes contenido en el presente Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano, se han determinado Dependencias responsables en TRANSMILENIO S.A. que se citan en los textos correspondientes a las actividades. La verificación y seguimiento al cumplimiento de las diferentes actividades del Plan, estarán a cargo de la Oficina de Control Interno.

El dinamismo y constante cambio en el escenario institucional de TRANSMILENIO S.A., hacen del presente plan, un documento susceptible a mejoras permanentes introducidas por los diferentes actores que para su desarrollo convergen, por lo cual las actualizaciones se efectuarán a través del versionamiento indicado en el pie de página.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran

importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

- ✓ **Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- ✓ **Ley 152 de 1994:** Por la cual se establece la Ley orgánica del Plan de desarrollo.
- ✓ **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ **Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la exlimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- ✓ **Decreto Ley 128 de 1976:** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- ✓ **Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

- ✓ **Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- ✓ **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública
- ✓ **Decreto 1421 de 1993:** Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa fe de Bogotá. En su articulado dispuso la promoción de la participación comunitaria y la creación de organizaciones para la participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.
- ✓ **Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- ✓ **Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control interno y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ **Decreto Nacional 4110 de 2004:** en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- ✓ **Decreto Nacional 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- ✓ **Decreto 2641 de 2012:** Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, señalando como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

- ✓ **Resolución TRANSMILENIO S.A. No. 038 del 23 de noviembre de 2005:** Por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI en la EMPRESA de transporte del tercer milenio TRANSMILENIO S.A.
- ✓ **Resolución 412 del 26 de Septiembre de 2012:** Por la cual se actualiza el Manual de Procedimientos creado con la Resolución 078 del 31 de Julio de 2000, adoptando oficialmente el Manual del Sistema Integrado de Gestión, que en su numeral *5.3 Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión* incluye el componente de Administración de Riesgos.
- ✓ **ISO 31000:** Estándar normativo internacional que proporciona los principios y las directrices genéricas sobre la gestión del riesgo.
- ✓ **Decreto 2482 de 2012:** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
- ✓ **Resolución 749 del 27 de noviembre de 2014:** Por la cual se modifican las resoluciones 078 del 321 de julio de 2000 y 265 del 28 de Junio de 2012, eliminado el protocolo T-OP-001 Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. e incorporando el procedimiento P-OP-019 Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A.

5. DEFINICIONES

Concepto de corrupción

Sí bien el término **Corrupción**, según la RAE (Real Academia Española) se entiende como el vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales, también es entendido como la acción y efecto de corromper (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). La **Corrupción** puede entenderse como una manera de hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima.

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar un proceso público de selección (licitación y/o concurso público) o pagar una dádiva o coima a cambio de obtener ventajas, concesiones, arreglos o beneficios.. A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal.

Riesgo de corrupción

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Modalidades de Corrupción

Se pueden mencionar las siguientes modalidades de corrupción sin perjuicio de otras que estén tipificadas por la normatividad al respecto:

- **Cohecho:** Delito bilateral, que exige la participación de un particular y un servidor público, en el que uno de los dos hace ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de las funciones públicas y el otro las acepta.
- **Colusión:** Es la asociación delictiva que realizan servidores públicos con contratistas, proveedores o asociados, con el propósito de obtener recursos o beneficios, a través de procesos dirigidos o sin que estos sean realizados, a pesar de que sea requerido por la normatividad aplicable.
- **Concusión:** En este caso el servidor público exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución; Y por tanto el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.
- **Extorsión:** Es cuando un servidor público, aprovechándose de su cargo y bajo amenaza sutil o franca, obliga al usuario de un servicio público a entregarle directa o indirectamente dinero o bienes.
- **Falta de ética:** Es un tipo especial de corrupción que si bien no tiene que ver directamente con la apropiación ilegal de recursos del gobierno y de ciudadanos usuarios, sí entraña entre algunos servidores públicos, una conducta negativa que va en contra de los propósitos y metas de la Entidad. Esta falta de ética se puede observar cuando determinado servidor público no cumple con los valores de su institución, es decir, cuando no conduce sus actos con: honestidad, responsabilidad, profesionalismo, celeridad, espíritu de servicio, por citar algunos.
- **Fraude:** En este caso un servidor público vende o hace uso ilegal de los bienes del Gobierno que le han sido confiados para su administración.
- **Soborno:** Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

- **Peculado:** Se entiende como el abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo. El peculado puede consistir igualmente en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".
- **Prevaricato:** Es aquel delito en el cual incurren los funcionarios públicos, autoridades, jueces, entre otros, cuando faltan, ya sea, a sabiendas o por ignorancia inexcusable, a las obligaciones y deberes inherentes al cargo que desempeñan.
- **Trafico de influencias:** Es cuando un servidor público utiliza su cargo actual o sus nexos con funcionarios o integrantes de los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, para obtener un beneficio personal o familiar, o para favorecer determinada causa u organización.

6. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S.A.

6.1 Historia

La empresa de Transporte del Tercer Milenio, TRANSMILENIO S.A. en adelante (TMSA), de acuerdo con lo establecido por el Acuerdo 04 de 1999 y por el CONPES 3093 de 2000, es hoy 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 desarrolló mediante la implementación progresiva de dos fases del Sistema, cuya operación y recaudo actual funciona mediante dieciséis (16) concesiones así: siete (7) de operadores de buses articulados, seis (6) operadores de buses alimentadores y dos (2) de recaudo. Adicional a la prestación del servicio, TMSA ha desarrollado negocios colaterales contando entre otros con una (1) concesión de publicidad, que administra la explotación colateral asociada a la infraestructura en el sistema. De acuerdo con lo descrito por el Alcalde Mayor de la ciudad de Bogotá, "(...) En su primera fase, este medio de transporte movilizaba 385.957 pasajeros promedio día, con 241 buses que recorrían 40 kilómetros de troncal y 19 estaciones.

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, y 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. Además de personal en el centro de control, TMSA cuenta con personal auxiliar en vía (mediante la figura de outsourcing), que apoya las actividades de control de

operaciones relacionadas tanto con el control en vía, como con la infraestructura del Sistema. TRANSMILENIO S.A. vela porque los operadores del transporte y los recaudadores cumplan con los niveles de servicio acordados en dichos contratos. Actualmente TMSA atiende como ente gestor, la planeación, gestión y control del Sistema Integrado de Transporte Público, con una planta de cuatrocientos veintitrés (423) cargos (405 Trabajadores Oficiales y 18 Empleados Públicos) entre el personal administrativo y misional, cuya financiación proviene de la participación del total de ingresos por recaudo de la operación del Sistema.

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 en el año 2006 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), y el cual *“(..). busca brindar las condiciones necesarias que hagan viable el tipo de desplazamiento que la ciudadanía requiere. Para ello, se ha planteado un modelo de movilidad sostenible que permita consolidar un territorio más equilibrado y accesible, en el cual sea posible dar cabida a políticas dirigidas a una gestión racional de la demanda de la movilidad, donde prime el interés general sobre el particular y se reste protagonismo a las tradicionales políticas de oferta, basadas, casi exclusivamente, en la provisión de infraestructura (...).”* 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 perímetro urbano de la ciudad de Bogotá (...).”*⁴ y *“(..). comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades 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 TMSA 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 (...).”* Con base en dicha disposición, mediante el Decreto 486 de 2006, el Alcalde Mayor del D.C. con base en las facultades otorgadas por el Concejo Distrital, definió entre otros aspectos que le corresponde a la Empresa *“(..). la gestión, organización, planeación, supervisión, regulación, control y responsabilidad del Sistema de transporte Público Masivo urbano de Pasajeros en el Distrito Capital bajo la modalidad de transporte terrestre*

automotor, en las condiciones que señalen las normas vigentes y según las políticas generales que determine la Secretaría de Tránsito y Transporte (...)", hoy Secretaría Distrital de Movilidad.

De cara a las nuevas responsabilidades asignadas a TMSA, 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 desarrollo de los resultados de la estructuración del SITP, el Alcalde Mayor profirió el Decreto 309 de 2009, mediante el cual se adoptó el SITP y se definieron las características y etapas de su implementación, así como las responsabilidades de TMSA y la Secretaría Distrital de Movilidad

Acorde con los tiempos de implementación del SITP, TMSA adelantó los procesos de licitación pública necesarios y entregó en concesión la operación de (13) trece zonas en las que se dividió la ciudad para operar el SITP.

6.2 Descripción Técnica del Sistema Integrado de Transporte Público

El Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D. C., se estructura con base en las estipulaciones del Plan Maestro de Movilidad y bajo las condiciones previstas en la regulación del transporte masivo, sus normas reglamentarias, modificatorias y el Decreto 309 de 2009, por el cual se adopta.

TRANSMILENIO S.A., quien actúa como ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, tiene a su cargo la planeación estructural del Sistema y la definición del régimen técnico que regula la operación, gestión y control de la operación y la supervisión de todas las zonas del sistema. Este modelo de gestión y programación de la operación del Sistema se orientará al uso eficiente de la flota, a la prestación del servicio público de transporte en condiciones de eficiencia, calidad y seguridad.

Para efectos de la operación del SITP, la ciudad de Bogotá se dividió geográficamente en veinte (20) zonas de las cuales: trece (13) están a cargo de los operadores zonales del SITP los cuales serán responsables por el suministro de transporte intrazonal e interzonal, garantizando cobertura, accesibilidad, calidad y regularidad del servicio, una zona neutra que corresponde al centro expandido de la ciudad, la cual no es adjudicada a ningún operador, y seis (6) zonas para la operación no exclusiva del servicio de alimentación que ya fueron adjudicadas a los actuales operadores de alimentación del Sistema TransMilenio. Una vez estos contratos finalicen la operación de los servicios de alimentación serán asumidos por los operadores del SITP en las zonas correspondientes.

El SITP está basado en una red de rutas jerarquizadas, conformada por rutas Troncales, Urbanas, Alimentadoras, Complementarias y Especiales, en donde las rutas troncales tienen la característica de ser el eje estructurante del sistema, atendiendo corredores de alta demanda y el servicio de largas distancias.

Las rutas urbanas apoyan la operación del sistema en corredores de demandas medias, permitiendo atender la demanda entre zonas. Por su parte las rutas alimentadoras y complementarias se caracterizan por realizar la alimentación en los portales y en las estaciones intermedias y sencillas de los corredores troncales del sistema. Para la atención de las áreas de difícil acceso o de muy baja demanda están definidas las rutas especiales las cuales pueden prestar el servicio de transporte en el área urbana y rural de la ciudad.

Las rutas troncales operan por corredores exclusivos mientras que las demás rutas lo hacen por carriles de tráfico mixto.

Para las rutas troncales, el acceso de pasajeros se realiza a través de estaciones y/o plataformas, que son alimentadas por medio de puentes peatonales, rampas, rutas alimentadoras y complementarias, buses Intermunicipales y/o otros modos alternativos que se dispongan en la ciudad. Para acceder a las rutas troncales la verificación de pago al sistema se realiza a través de controles de acceso ubicados en las estaciones y/o plataformas del sistema.

Para acceder a las demás rutas, los vehículos cuentan con equipos de validación del medio de pago, excepto aquellas rutas alimentadoras que se integren físicamente con los portales o estaciones intermedias de las rutas troncales.

La operación se rige con base en las directrices que impartirá TRANSMILENIO S.A. con apoyo del Sistema de Programación y Control que se utiliza como instrumento para la planeación, regulación y control global de los vehículos del sistema. Todas las rutas del sistema operarán bajo los niveles de servicio establecidos por TRANSMILENIO S.A.

6.3 Agentes del Sistema TransMilenio

Junto a TRANSMILENIO S.A., que actúa como ente gestor, el Sistema Integrado de Transporte Público está conformado por diferentes agentes, entre los que se encuentran los siguientes:

Operadores Troncales

La operación troncal se desarrolla a partir de la actividad de varios operadores privados, vinculados al Sistema mediante contratos de concesión no exclusiva suscritos con TRANSMILENIO S.A., quienes desarrollan las actividades requeridas para la movilización de pasajeros a través de los corredores troncales del Sistema.

Como responsabilidad de las empresas operadoras troncales está la prestación del servicio de transporte en el Sistema mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios (bajo la coordinación de TRANSMILENIO S.A.), el suministro de la flota necesaria para la operación, el control y mantenimiento de su parque automotor, la administración y responsabilidad de vigilancia y control de las áreas de parqueo de los patios de operación, y la dotación, administración, manutención y operación de las áreas de soporte técnico que TRANSMILENIO S.A. le otorgue en concesión y permitiendo en cualquier momento la auditoria o supervisión por parte del ente gestor.

Operadores de Alimentación

La operación de alimentación correspondiente a las concesiones actuales del Sistema TransMilenio se desarrolla a partir de la actividad de varios operadores privados, quienes desarrollan las actividades requeridas para la movilización de pasajeros desde áreas específicas urbanas de la Ciudad hacia las estaciones de integración del sistema troncal, a través de rutas que son inicialmente definidas por **TRANSMILENIO S.A.**, y que tienen por objeto maximizar la prestación del servicio hacia aquellas zonas que por su geografía no permite la llegada de vehículos troncales a la misma. Los operadores podrán proponer nuevas rutas alimentadoras previa concertación con **TRANSMILENIO S.A.**

Los Operadores del sistema alimentador se vinculan al sistema mediante la suscripción de contratos con **TRANSMILENIO S.A.**, y su actividad está regulada contractualmente de acuerdo con las condiciones y reglas de operación que se establecen en los contratos.

Como responsabilidad de las empresas operadoras de alimentación está la prestación del servicio de transporte en el sistema mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios bajo la coordinación de **TRANSMILENIO S.A.** El control se efectúa en las llegadas y salidas de las estaciones de integración de cabecera e intermedias mediante un sistema de posicionamiento y memoria embarcada.

El operador de la alimentación tiene la responsabilidad de incorporar al servicio los vehículos de alimentación, así como el equipo necesario para la operación, el control de la misma y el mantenimiento de su parque automotor y permitiendo en cualquier momento la auditoria o supervisión por parte del ente gestor

Operadores Zonales

La operación de los operadores zonales en el Sistema Integrado de Transporte Público se desarrolla a partir de la actividad de varios operadores privados, vinculados al Sistema mediante contratos de concesión no exclusiva suscritos con **TRANSMILENIO S.A.**, quienes desarrollan las actividades requeridas para la movilización de pasajeros. Los operadores zonales tienen a su cargo la operación de un grupo de rutas y servicios, con movimientos intrazonales e interzonales.

Como responsabilidad de las empresas operadoras zonales, está la prestación del servicio de transporte en el sistema mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios, el suministro de la flota necesaria para la operación, el control y mantenimiento de su parque automotor, la administración y responsabilidad de vigilancia y control de las áreas de parqueo. Para los operadores zonales adjudicatarios de lotes de vehículos para operación troncal, tendrán a cargo la dotación, administración, manutención y operación de las áreas de soporte técnico que **TRANSMILENIO S.A.** le otorgue en concesión y permitiendo en cualquier momento la auditoria o supervisión por parte del ente gestor.

Operadores de Recaudo

Para la venta de los medios de pago del servicio de transporte, existen concesionarios de Recaudo que tienen puntos de venta en cada una de las estaciones y portales de las rutas troncales a través de taquillas o terminales de carga automática. También contará con puntos de venta externos, que pueden ser puntos de venta atendidos, dispositivos de carga automática (CATI) y/o dispositivos móviles (PDAs) y/u otros dispositivos electrónicos, de acuerdo con la demanda.

El Sistema de Recaudo se basa en la utilización de la tarjeta inteligente sin contacto como medio de pago y validación de acceso y/o registro. Para utilizar los servicios, el usuario debe adquirir previamente el medio de pago.

Es responsabilidad del recaudador recolectar el dinero proveniente del cobro de la tarifa, proveer los equipos para la operación del recaudo, consolidar la información proveniente de las transacciones, garantizar la disponibilidad de los medios de pago y controlar el acceso al sistema y por ende la

evasión del pago en las áreas bajo su control.

SIRCI

Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y atención al Usuario – SIRCI, cuyo objeto es dotar al sistema con las herramientas tecnológicas que le permitan controlar el sistema de transporte público de buses de Bogotá en forma integrada y contar con un sistema tarifario integrado (tarifas integradas, transbordos virtuales, tarifas diferenciales). El SIRCI lo conforman de manera integral el subsistema de recaudo, el subsistema de control de flota, el subsistema de información y servicio al usuario, los componentes de integración y consolidación de la información y la conectividad.

Administrador de los Recursos del Sistema

La administración de los recursos del sistema se encuentra a cargo de una Sociedad Fiduciaria, que recibe los dineros de recaudo diariamente y de acuerdo con la orden impartida, los distribuye a los diferentes agentes del sistema.

Otros Agentes (Servicios Conexos)

Las rutas troncales del Sistema cuentan con servicios de vigilancia, aseo y mantenimiento para las estaciones contratadas con diferentes agentes privados que garantizan la operación integral del Sistema.

6.4 Entorno Institucional del Sistema TransMilenio

El modelo institucional del Sistema Integrado de Transporte Público, está conformado por agentes reguladores y agentes gestores. Los agentes reguladores tienen la competencia de emitir normatividad relacionada con la prestación del servicio y son: El Ministerio de Transporte, la Secretaría Distrital de Movilidad y la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los agentes gestores como el Instituto de Desarrollo Urbano, se encarga de la construcción y administración (mantenimiento carriles mixtos y puentes peatonales) de la infraestructura destinada a la funcionalidad del sistema, y TRANSMILENIO S.A. a la administración, es decir, la planeación, gestión y control del sistema de transporte y el mantenimiento de estaciones y portales.

6.5 Principios del Sistema Integrado de Transporte Público

El SITP está basado en el respeto de los derechos fundamentales a la vida, a la igualdad y a la diversidad, y se orienta a que mediante la participación integral del sector privado en la operación

del SITP se logren los siguientes objetivos, destinados a mejorar la calidad del servicio al usuario.

- Mejorar la cobertura del servicio de transporte público a los distintos sectores de la ciudad, la accesibilidad a ellos y su conectividad.
- Realizar la integración operacional y tarifaria del sistema de transporte público, tanto en forma física como virtual, garantizando su sostenibilidad financiera.
- Racionalizar la oferta de servicios de transporte público.
- Estructurar, diseñar e implementar una red jerarquizada de rutas de transporte público según función y área servida.
- Modernizar la flota vehicular de transporte público.
- Establecer un modelo de organización empresarial de presentación del servicio por parte de los operadores privados, que facilite el cumplimiento de la programación de servicios y la adecuación de la oferta a la demanda de pasajeros.
- Integrar la operación de recaudo, control de la operación de transporte e información y servicio al usuario, que permita: la conectividad; la consolidación de la información; la gestión de recaudo, de los centros de control y de la información y servicio al usuario.
- Promover el fortalecimiento y la coordinación institucional de los agentes públicos
- Contribuir a la sostenibilidad ambiental urbana.

El propósito del SITP es mejorar la calidad de vida de los habitantes de Bogotá, D.C., garantizar la eficiencia en la operación, con el menor costo posible de la tarifa del servicio al usuario, maximizar la eficiencia de la movilización de pasajeros dentro del Sistema, garantizar la calidad y seguridad del servicio y la adecuada atención a los pasajeros del SITP, generar una mayor dinámica económica en la ciudad de Bogotá, promover la aceptación cultural de los medios de transporte masivo entre la ciudadanía, y prestar un servicio de transporte económico y eficiente.

6.6 Misión de TRANSMILENIO S.A.

Satisfacer la necesidad de transporte público de los usuarios del Distrito Capital y su área de influencia, con estándares de calidad, eficiencia y sostenibilidad, mediante la planeación, gestión, implantación y control de la operación de un sistema integrado de transporte público urbano de pasajeros, que opere bajo un esquema público-privado, que contribuya a una mayor competitividad de la ciudad y al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes

6.7 Visión de TRANSMILENIO S.A.

Ser la organización que administra la operación del Sistema Integrado de Transporte Público, para atender con calidad, eficiencia y sostenibilidad la demanda de transporte público en el Distrito

Capital y su área de influencia, que contribuya al desarrollo económico y social mediante la acción conjunta de lo público y lo privado, constituyéndose en un modelo a seguir a nivel nacional e internacional.

6.8 Objetivos de Gestión

Para la materialización del Plan Estratégico definido para TRANSMILENIO S.A. en el Acuerdo 004 de 2007 expresado en la Misión y Visión anteriormente descritas, se establecieron los siguientes objetivos corporativos compuestos a su vez por objetivos específicos caracterizados en estrategias de acción:

6.8.1 Contribuir a la movilidad de los usuarios del transporte público e el Distrito Capital, con la operación de un sistema eficiente.

Mejorar la operación del Sistema con estándares de calidad

- ✓ Implementar, integrar y optimizar sistemas de control de la operación en tiempo real
- ✓ Diseñar, implantar y mejorar planes para la regulación y control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público
- ✓ Realizar las acciones para el cumplimiento y mejoramiento de la tipología y planes de mantenimiento de los vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público
- ✓ Implementar las acciones de mejora que surjan del seguimiento y medición de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público, incluyendo los requerimientos de los ciudadanos
- ✓ Realizar las acciones para el cumplimiento de los perfiles del personal operativo del Sistema Integrado de Transporte Público
- ✓ Realizar las acciones para el cumplimiento de los perfiles del personal operativo del Sistema Integrado de Transporte Público

Ampliar la cobertura del Sistema TransMilenio

- ✓ Realizar los estudios para definir la ampliación en el servicio acorde con las determinaciones de ampliación de cobertura de transporte público que se realicen para la ciudad, en coordinación con la Secretaria de Movilidad

Lograr efectividad en las acciones de construcción y mantenimiento de la infraestructura asegurando la prestación del servicio con estándares de seguridad y accesibilidad

- ✓ Gestionar el mantenimiento de la infraestructura del Sistema Transmilenio
- ✓ Realizar el seguimiento a los parámetros operacionales que debe tener la infraestructura para la construcción de las obras del Sistema Transmilenio

Disminuir la accidentalidad

- ✓ Desarrollar programas para la prevención y atención de contingencias, emergencias y recuperación de desastres para los procesos de gestión y control de la operación Sistema Integrado de Transporte Público

6.8.2 Mejorar la calidad en la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público

Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario

- ✓ Formular e implementar una política integral de servicio al usuario

Desarrollar y fortalecer los canales de comunicación con los usuarios

- ✓ Garantizar canales de comunicación que permitan al usuario manifestar sus sugerencias e inquietudes
- ✓ Garantizar los mecanismos adecuados para la atención de quejas y solicitudes

Capacitar e informar al usuario en el uso y el servicio

- ✓ Implementar mecanismos que permitan transmitir a los usuarios información oportuna, clara y veraz sobre novedades en la operación del Sistema Integrado de Transporte Público

Mejorar la seguridad de los usuarios

- ✓ Establecer y desarrollar programas con el fin de mejorar la seguridad física de los usuarios en el Sistema
- ✓ Analizar oportunamente los eventos presentados y tomar las acciones de mejora necesarias

6.8.3 Buscar mecanismos que contribuyan a la sostenibilidad del Sistema Integrado de Transporte Público

Procurar la sostenibilidad financiera de los agentes del Sistema

- ✓ Mantener una tarifa que consulte la capacidad de pago de los usuarios
- ✓ Procurar ingresos comerciales para TRANSMILENIO S.A.
- ✓ Gestionar los recursos para el mantenimiento del Sistema Transmilenio
- ✓ Gestionar los recursos para la expansión del Sistema Integrado de Transporte Público

Generar una cultura de protección del medio ambiente

- ✓ Realizar seguimiento a los procesos de gestión ambiental, orientada a la consolidación de un Sistema de Transporte Sostenible
- ✓ Implementar un Plan de Gestión Ambiental para TRANSMILENIO S.A.
- ✓ Contribuir a la consciencia ambiental de los usuarios

6.8.4 Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO S.A.

Implementar y mantener un sistema integrado de gestión que permita cumplir el direccionamiento estratégico de la entidad

- ✓ Implementar herramientas de mejoramiento continuo de los procesos
- ✓ Implementar los mecanismos necesarios que permitan garantizar que la estructura organizacional de TRANSMILENIO S.A. este acorde con las necesidades del servicio
- ✓ Garantizar el personal competente y comprometido con la Entidad
- ✓ Implementar mecanismos que permitan proveer, mantener y hacer uso eficiente de los recursos de la Entidad bajo los parámetros legales vigentes
- ✓ Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad

Fortalecer la gestión con los diferentes actores, públicos y privados, para mejorar continuamente la prestación del servicio

- ✓ Establecer espacios de coordinación entre los diferentes actores participantes

Realizar una gestión contractual que promueva el mejoramiento continuo del servicio de Transporte

- ✓ Implementar mecanismos administrativos, de contratación y técnicos que le permitan a la entidad responder a los requerimientos de manera oportuna
- ✓ Mantener un esquema contractual de asignación de riesgos que salvaguarde los intereses de TRANSMILENIO S.A. en el desarrollo de sus funciones
- ✓ Diseñar y mantener un esquema de control para realizar seguimiento permanente a la gestión contractual de la empresa.

7. ESTRATEGIA CORPORATIVA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 Estrategia Cero Corrupción

Bajo el lema “**CERO CORRUPCIÓN**”, TRANSMILENIO S.A. promueve la construcción, afianzamiento e implementación de una cultura organizacional sincrónica basada en principios de probidad, eficiencia y transparencia, en cualquier actuación administrativa.

Adicionalmente propende a través de mecanismos efectivos de sinergia empresarial, la adopción de la presente estrategia en todas las organizaciones que integren el Sistema de Transporte Masivo de la ciudad.

En atención a lo anterior, el Código de Ética y de Buen Gobierno (Instrumento de Gestión que hace parte integral del presente Plan), menciona en su Capítulo IV “RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS – CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO – SECCIÓN 1” Capítulo 2. Políticas Integradas para la Gestión, lo siguiente:

(...) b. Cero Corrupción

La Empresa, sus servidores públicos y colaboradores, se comprometen a preservar como propósito ético: la cultura organizacional y la política de “cero corrupción”. La honestidad a través de la transparencia en la gestión empresarial es principio esencial de la organización para combatir la corrupción. La Empresa hará extensiva su política de “cero corrupción” a las organizaciones que integran el sistema TransMilenio y Sistema Integrado de Transporte Público SITP.

7.2 Principios Empresariales

A partir de lo contemplado en el **Código de Ética y Buen Gobierno**, se consideran como principios rectores de la gestión, los siguientes:

- ✓ **Dignidad Humana:** Entendida como la trascendencia del ser humano como un fin en sí mismo y el deber ético de establecer una relación de respeto integral con los ciudadanos como reconocimiento de su condición humana. Como personas tenemos valor, no precio lo que nos hace ser absolutamente dignos, no nos encontramos mediatizados por nada.
- ✓ **Ciudadanía:** Entendida como la pertenencia de los seres humanos a una comunidad política que los hace sujetos de derechos y deberes.
- ✓ **Ciudadanía:** Se entiende como la pertenencia de la persona a una comunidad política que le hace sujeto de derechos y deberes.
- ✓ **Justicia:** Es la disposición con la cual se da, de forma consciente, libre y voluntaria, a cada quien lo que le es debido de acuerdo con su condición como persona, como ciudadano, por su trabajo y por sus derechos. Ser justo tiene que ver con ser fiel a lo que se es. El ser como persona, comprende las actitudes, aptitudes, conocimientos y experiencias únicas que distinguen y complementan la existencia en favor de los demás
- ✓ **Honestidad:** Este principio se interpreta como el amor, la convicción y el compromiso que posee el ser humano con la verdad. Es aquí, donde la búsqueda del bien y de la felicidad se torna en camino seguro de lo que una persona hace, deshace y rehace en la vida de forma constante.

Honesto es aquel que persevera en ser auténtico y es aquel que busca conocer de manera voluntaria y permanente la verdad, el bien personal y el bien de los que lo rodean

- ✓ **Respeto:** Es el fundamento del trato en la interacción social. Es una acción que conlleva la amabilidad y la capacidad de desarrollar el aprecio la consideración y la atención. Es el reconocimiento del valor que tiene la persona en todo su ser reflejado por ejemplo, en sus ideas, acciones y actitudes, sentimientos, imagen y decisiones.
- ✓ **Servicio:** Se reconoce como la capacidad que tiene toda persona de proporcionar libremente y en pro de otro lo que es y lo que hace: cuando ese otro plantea sus necesidades, capacidades y limitaciones, tenemos la oportunidad de entregar nuestro ser.

7.3 Valores Empresariales

También se describen dentro del **Código de ética y Buen Gobierno** de la Entidad los valores básicos que orientan la gestión de la Empresa tales como:

- ✓ **Compromiso Cívico:** Consiste en concretar lo que hemos convenido para cumplir a cabalidad las funciones y responsabilidades encomendadas y para prestar un servicio a la comunidad. Enfocamos este compromiso con los intereses de la ciudad: progreso, estética, internacionalización, mejoramiento de la calidad de vida, convivencia y confianza. En particular, adelantamos una gestión de esté orientada al logro de la prestación de un excelente servicio de transporte público masivo que mejore el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.
- ✓ **Responsabilidad Social:** Tiene lugar cuando cumplimos con los compromisos que contrajimos y cuando respondemos de modo adecuado a las expectativas que hemos generado ya sea a título individual o como grupo, institución empresa u organización. Así mismo, surge cuando nos comportamos en forma adecuada en el momento de establecer como meta y objetivo la relación con una comunidad a la que nos debemos.

La responsabilidad social conlleva el imperativo de responder por el comportamiento propio, donde responder significa razonar, argumenta, justificar y fundamentar el porqué de nuestros actos. También alude a las relaciones, que tiene una empresa, o institución, con la sociedad y su entorno, lo que equivale en nuestro caso, a las relaciones de responsabilidad que le debemos a los individuos o grupos de interés involucrados y afectados por las actividades y decisiones de la empresa donde laboramos.

- ✓ **Excelencia Empresarial:** Surge de la vocación de ser y hacer lo mejor con el convencimiento de que se cuenta con las capacidades e idoneidad para realizar de manera efectiva el trabajo encomendado. Esto está respaldado al ofrecer la mejor prestación de servicio de transporte masivo de la ciudad porque se orienta a brindar algo que es fundamental para Bogotá y tiene un compromiso central con los ciudadanos de la capital. Así, es una obligación orientada a mejorar en forma continua, pues el primer componente de la excelencia empresarial es la Excelencia Personal, es decir forjar un proceso de mejoramiento permanente y armónico en busca del desarrollo de cada una de las potencialidades del ser humano
- ✓ **Integridad Institucional:** Es la adhesión rigurosa a una serie de principios fundamentales y valores humanos aplicados en forma coherente tanto en lo personal como en lo

organizacional, lo cual implica entereza y rectitud en las conductas. Como servidores públicos se responde en forma individual por la congruencia ética de la conducta personal e institucional.

La integridad personal e institucional involucra un proceso que comprende, en primer término, la fase de discernir lo correcto de lo incorrecto y lo procedente de lo improcedente para manifestarse de manera pública, abierta visible y transparente.

7.4 Objetivos de la Estrategia Corporativa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La Estrategia Corporativa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establece los siguientes objetivos:

- a. Formular, promover e implementar, mecanismos de control orientados a la prevención de actos de corrupción.
- b. Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y de los controles procedimentales establecidos, en cada una de las actuaciones administrativas en que incurra TRANSMILENIO S.A.
- c. Garantizar el acceso de la ciudadanía y a los demás grupos de interés, a la información sobre la gestión institucional, incluyendo lo referente a la planeación, ejecución, tratamiento y control de la inversión de los recursos públicos.
- d. Propender por la racionalización en el uso de los recursos y el establecimiento de mecanismos de eficacia, eficiencia y efectividad organizacional.
- e. Establecer e implementar mecanismos de participación y control ciudadano a la gestión de TRANSMILENIO S.A.

8. MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA CORPORATIVA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 Gestión Integral de Riesgos

Como primer componente para la implementación de la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, se realiza en la Entidad la gestión integral de riesgos en la que se han establecido los

criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos, permitiendo a su vez la identificación de las acciones actuales y las necesarias para mitigar el impacto de su materialización.

8.1.1. Política para la gestión de riesgos

Se ha establecido la siguiente Política con respecto a la Gestión de Riesgos:

“TRANSMILENIO S.A. integra la identificación, análisis y valoración de los riesgos, al estudio de los controles existentes y la identificación de los riesgos aceptables, buscando mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y la prevención de los riesgos residuales de mayor nivel”

8.1.2. Metodología para la gestión de riesgos

TRANSMILENIO S.A., adopto la siguiente metodología establecida en el procedimiento P-OP 019 Gestión del riesgo en Transmilenio S.A. la cual cubre las siguientes etapas:

- ✓ Establecimiento del contexto estratégico
- ✓ Identificación de los riesgos
- ✓ Análisis de los riesgos
- ✓ Valoración de riesgos
- ✓ Tratamiento de los riesgos
- ✓ Monitoreo de los riesgos

8.1.3. Responsabilidades en la gestión integral de riesgos

En términos de responsabilidades que aseguren la eficacia de la Gestión Integral de Riesgos, se han establecido las siguientes:

Alta Dirección

- Designar directivo de primer nivel para que formule, oriente y dirija la gestión del riesgo en la Entidad.

Dueños de Proceso

- Adelantar el proceso de implementación de gestión del riesgo de su proceso.
- Identificar los riesgos que afectan las diferentes actividades de los procesos.

- Realizar la evaluación de causas de los riesgos, identificando la causa raíz de ellos o de la materialización en eventos de riesgo.
- Realizar la evaluación de las consecuencias para los riesgos.
- Realizar la valoración de la probabilidad y del impacto de los riesgos de su proceso
- Analizar los riesgos identificados con el fin de establecer el riesgo inherente y el riesgo residual de cada subproceso a su cargo.
- Aplicar acciones preventivas y correctivas cuando el riesgo residual se ubique en zona de riesgo alto o extremo.
- Realizar un monitoreo sobre el comportamiento del riesgo cuando el riesgo residual se ubique en zona de riesgo bajo o moderado y no deben realizar las acciones preventivas.
- Aplicar los planes de contingencia, si el riesgo tiene un impacto catastrófico y sus consecuencias entorpezcan el logro de los objetivos estratégicos.
- Establecer e implementar el tratamiento de los riesgos evaluados, determinando los planes de acción y controles necesarios para administrar el riesgo.
- Revisar y si es pertinente, actualizar el Mapa de Riesgos de su proceso, por lo menos trimestralmente, asegurando la pertinencia, coherencia y aplicabilidad de la información allí registrada.

Oficina de Control Interno

- Asesorar y capacitar a la alta dirección y a los líderes de los procesos en la metodología para su gestión, y verificar que los controles existentes sean efectivos para minimizar la probabilidad e impacto de la ocurrencia de los mismos.
- Orientación técnica frente a la identificación de los riesgos.
- Brindar recomendaciones para la implementación de controles.

Oficina Asesora de Planeación

- Ajustar y adoptar la metodología para la gestión del riesgo en concordancia con la normatividad legal y los requisitos del sistema integrado pertinentes.

8.1.4. Herramientas para la Gestión Integral de Riesgos

Como resultado del lineamiento estratégico que orienta las decisiones institucionales frente a la identificación, valoración, mitigación y control de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de

los objetivos institucionales, **TRANSMILENIO S.A.** establece las siguientes herramientas para la Gestión Integral de Riesgos:

Mapa de Riesgos por Proceso

TRANSMILENIO S.A. establece, implementa y controla un Mapa de Riesgos por cada uno de los procesos incluidos en la Cadena de Valor Institucional, dentro del cual se identifica, valora y analiza el riesgo a partir de la caracterización del proceso, determinando los factores internos (Infraestructura, Personal, Procesos, Tecnología) y externos (Económicos, Sociales, de Orden Público, Políticos, Legales, Cambios Tecnológicos), que puedan afectar el desarrollo y propósito principal de dicho proceso.

Mapa de Riesgos Institucional

Con esta herramienta se realiza la identificación, análisis y evaluación de los riesgos asociados al Plan Estratégico Institucional y su composición formal, entre los que se cuentan los Objetivos Corporativos, los Objetivos Específicos y las Estrategias. El Mapa de Riesgo Institucional, identifica y valora la probabilidad e impacto de aquellas situaciones con influencia directa en el logro de los objetivos institucionales.

Mapa de Riesgos Anticorrupción

De acuerdo con lo expuesto en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, esta herramienta establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. Los riesgos anticorrupción identificados en la Entidad se encuentran en el Anexo 1.

8.2 Rendición de Cuentas

Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, TRANSMILENIO S.A. y los servidores públicos adscritos a ella 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.

Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Entidad y a partir de ahí lograr la adopción de 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 Dialogo: 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.
- ✓ Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos, así como los medios de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

Para el desarrollo de este componente en la Entidad se han dispuesto los mecanismos que se describen a continuación:

8.2.1 Acciones de información

8.2.1.1 Información general de la Entidad y de sus servicios

La Entidad en uso de las tecnologías de información y comunicación, pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas, mediante su página web www.transmilenio.gov.co pública información básica de su gestión tal como:

- Objeto
- Funciones
- Historia
- Misión
- Visión
- Estructura organizacional
- Portafolio de servicios

También pública información de los servicios relacionados con el Sistema integrado de transporte público SITP describiendo:

- Sistema Transmilenio
- Servicios troncales
- Rutas alimentadoras
- Servicios SITP

Además publica los medios de contacto con la Entidad establecidos en:

- Líneas de atención al usuario
- Sistema distrital de quejas y soluciones
- Sitios web y redes sociales
- Correspondencia

8.2.1.2 Información sobre la Gestión Corporativa

En cuanto a la disposición en medio de fácil acceso para la ciudadanía y en general todos los grupos de interés, de la información sobre la Planeación, Ejecución y Seguimiento del actuar institucional y para que la ciudadanía en ejercicio de sus deberes y derechos de control social, realice seguimiento a la inversión de los recursos públicos y el actuar administrativo en general, TRANSMILENIO S.A. dispone de:

- Plan estratégico: Documento que recopila la Misión, la Visión y los Objetivos institucionales de TRANSMILENIO S.A. adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva; construido en consideración de Plan maestro de movilidad de la ciudad de Bogotá D.C. y las funciones que para la Entidad han sido determinadas; Tiene como objeto direccionar a la Entidad y los servidores públicos adscritos a ella, en la prestación armónica de sus servicios de forma que redunde en el alcance de los objetivos descritos, aportando con ello a la movilidad de los ciudadanos del Distrito.
- Plan de acción institucional: Documento que muestra la articulación entre los objetivos institucionales y las actividades requeridas en la vigencia por parte de las dependencias, para el desarrollo de la misión y la visión; incluye además el plan de adquisiciones de las que es necesario realizar así como en los responsables internos para el desarrollo de las actividades

que se describen. Es realizado en cumplimiento de la normatividad asociada a la planificación de la gestión y en marco del Programa de Gobierno del Distrito vigente.

- Mapa de procesos: Disposición grafica de los procesos que desarrolla la Entidad con el objeto de desarrollar su misión, agrupándolos en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo que permite ejecutar de manera eficaz sus funciones y generar mayores sinergias e interacciones eficaces entre procesos y colaboradores para el logro de los objetivos de la entidad.
- Portafolio de servicios: Documento que recopila la información de los servicios que presta la Entidad en desarrollo tanto de las funciones que le han sido determinadas dentro de la estructura del Distrito como de las que se derivan de su actuar como gestor del sistema integrado de transporte público.
- Normograma: Instrumento que contiene las normas de carácter institucional, legal reglamentario y de autorregulación, que son de interés para TRANSMILENIO S.A. y que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de cada una de las dependencias de la Entidad. Este instrumento permite a la Entidad delimitar su ámbito de responsabilidad, estar actualizado sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones con otras entidades en el desarrollo de su gestión, soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios.
- Resultados de indicadores de gestión: La Entidad ha diseñado indicadores asociados al desempeño de sus procesos que manera que se realice medición y análisis en cuanto a la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión.
- Informe de gestión Resumen del desarrollo de la gestión de los servidores públicos en cuanto al estado de los asuntos y los recursos públicos a su cargo, y de manera consolidada, de la gestión de la Entidad en cuanto al cumplimiento de los planes que ha formulado.
- Balance social: Es una herramienta de gestión que permite evaluar el cumplimiento de su compromiso social, frente a problemáticas sociales identificadas. Igualmente le permite la planificación de acciones correctivas tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus acciones orientadas a la solución de problemas sociales
- Estadísticas generales: Variables cuantitativas relacionadas con la gestión corporativa y con el servicio integrado de transporte publico SITP, que recogen información relevante de la gestión institucional, para la toma de decisiones o el interés general.

La periodicidad, responsabilidad y tipo del reporte de la información acerca de la gestión corporativa se especifica de la siguiente manera:

TABLA N. 1: REPORTE DE INFORMACION CORPORATIVA

Información	Tipo de Reporte	Medio de Publicación	Periodicidad de Reporte	Responsable Funcional del Reporte
Plan Estratégico	Magnético	Página Web	Anual	Oficina Asesora de Planeación
Plan de Acción Institucional (Incluye Plan de Adquisiciones)	Magnético	Página Web	Anual actualizado según las modificaciones surtidas	Oficina Asesora de Planeación
Formulación de los proyectos de inversión	Magnético	Página Web	Anual actualizado según las modificaciones surtidas	Oficina Asesora de Planeación
Informe de Gestión	Magnético	Página Web	Anual	Oficina Asesora de Planeación
Estadísticas Generales del Sistema	Magnético	Página Web	Mensual	Subgerencia Técnica y de Servicios

8.2.1.3 Información Financiera de la Entidad

En cuanto a datos financieros de la Entidad y con objeto de que la ciudadanía en ejercicio de sus deberes y derechos de control social, realice seguimiento a la inversión de los recursos públicos TRANSMILENIO S.A. pública a través de su página de internet la siguiente información financiera que se describe a continuación:

- Presupuesto Institucional: Instrumento financiero desarrollado para indicar el cumplimiento de los planes y programas, que define la composición de los ingresos a recaudar sean estos corrientes, transferencias o recursos de capital y el monto máximo de los gastos autorizados para una vigencia determinada discriminado en gastos de funcionamiento, servicio de deuda y gastos de inversión
- Proyectos de inversión: Herramienta de gestión que contiene acciones técnicas, operativas y financieras que se han conjugado para resolver una problemática pública y que por tanto le han sido asignado recursos del Distrito para su desarrollo por parte de la Entidad. Recogen la información relevante al problema o necesidad objeto de inversión, la descripción general del proyecto a desarrollar y su articulación con otros planes o programas del Distrito.

- **Portafolio de inversiones:** Despliegue de la inversión de los excedentes de liquidez de la Entidad, regidos por la normatividad que esa materia aplica y que ilustra sobre la clase y calificación de los títulos comprados así como en la fecha y el valor de su compra,
- **Estados Financieros:** Son el conjunto de la información financiera de la Entidad, producto del proceso contable y que reflejan la situación económico financiera en un periodo determinado, enmarcado su desarrollo en los postulados, principios, objetivos, características, requisitos y normas técnicas aplicables Pueden estar dentro de ellos el Balance general, el Estado de actividades, el Flujo de efectivo; el Estado de cambios al patrimonio y otros.
- **Ejecución presupuestal:** Corresponde a la información acerca del avance del proceso de recaudo de ingresos y desarrollo de compromisos de gasto, en virtud del presupuesto institucional previamente aprobado y discriminando los rubros que le conforman.
- **Ejecución de los proyectos de inversión:** Medida del avance en cuanto a los recursos asignados a la Entidad en cuanto a proyectos de inversión, así como al cumplimiento de las metas de ellos.

La periodicidad, responsabilidad y tipo del reporte de la información financiera de la Entidad se especifica de la siguiente manera:

TABLA N. 2: REPORTES DE INFORMACION FINANCIERA

Información	Tipo de Reporte	Medio de Publicación	Periodicidad de Reporte	Responsable Funcional del Reporte
Presupuesto Institucional	Magnético	Página Web	Anual	Subgerencia Económica
Portafolio de Inversiones	Magnético	Página Web	Anual	Subgerencia Económica
Estados Financieros	Magnético	Página Web	Anual	Subgerencia Económica
Ejecución Presupuestal	Magnético	Página Web	Trimestral	Subgerencia Económica
Proyectos de Inversión (Ejecución)	Magnético	Página Web	Trimestral	Oficina Asesora de Planeación

8.2.1.4 Información acerca de la Contratación en la Entidad

- Aviso de convocatorias: Se publican los avisos de las convocatorias para la contratación de licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos en la página web de la Entidad y su publicación responde a los parámetros establecidos en la normatividad, como son: el objeto a contratar, la modalidad de selección que se utiliza, si está cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado colombiano, el presupuesto oficial del contrato y el lugar físico o electrónico donde puede consultarse el proyecto de pliego de condiciones y los estudios y documentos previos.
- Contratos estatales: Conforman los contratos estatales todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades estatales, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, así como los contratos de obra, consultoría, prestación de servicios, concesión, encargos fiduciarios y fiducia pública, interventoría y convenios interadministrativos, por lo cual TRANSMILENIO S.A. al estar en la obligación de publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP los actos jurídicos precontractuales, contractuales y pos contractuales de la entidad, efectúa dicha actividad estableciendo un enlace en su página web que comunica con dicha información.

8.2.1.5 Informes Periódicos de Rendición de Cuenta

TRANSMILENIO S.A. en consonancia con lo dispuesto por las entidades de vigilancia y control, presenta los informes que por ellas le sean requeridos, participa en los ejercicios de Rendición de Cuenta organizado por la Administración Central, y 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.

8.2.1.6. Acciones de información acerca del Sistema Integrado de Transporte Público SITP

- Material publicitario del SITP:

En cuanto al Sistema Integrado de Transporte Publico SITP, la Entidad informa a la ciudadanía en general sobre el desarrollo de este servicio a través de piezas publicitarias, tales como material audiovisual (comercial de televisión, cuñas radiales, contenido multimedia en internet o en redes sociales, entre otros), material impreso para medios de comunicación (avisos oficiales, avisos de campaña, anuncios, comunicados, convocatorias, etc.), material impreso en general (carteles,

folletos, volantes, afiches, vallas, pasacalles, pendones, pancartas, plegables) o material promocional (camisetas, gorras, bolígrafos, abanicos, botones, llaveros, calculadoras, pisapapel, etc)

➤ Socialización del SITP

Compuesta por las actividades de acercamiento a la comunidad para que los ciudadanos conozcan y se apropien de los objetivos y características del Sistema Integrado de Transporte Público SITP, así como también, los conceptos relacionados con la implementación del mismo en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y buen uso del mismo y vinculándolos como usuarios. La socialización del SITP se adelanta en persona, telefónicamente, por correo Electrónico, a través de redes sociales, en colaboración con otras Entidades de las Zonas Operacionales, por medio de comunicaciones de la Entidad o redireccionados de otras Entidades o en espacios propiciados por TRANSMILENIO S.A. como parte de su estrategia de comunicaciones

➤ Divulgación del SITP

En este aspecto se desarrollan actividades que consisten en transmitir a los ciudadanos y ciudadanas información relacionada con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público SITP y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., con el fin generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del sistema. Se materializa a través de la ejecución de actividades de entrega de material POP (*Point of Purchase*), publicaciones en medios comunitarios, publicación de información en páginas web, redes sociales, carteleras informativas, campañas de divulgación, eventos y demás medios que faciliten la transmisión de información.

8.2.2 Acciones de dialogo e intervención con la comunidad

Compuesto por el desarrollo de espacios de encuentro presencial con la ciudadanía para explicar y justificar la gestión y escuchar la opinión de estos, tales como:

➤ Mesa de trabajo

Son espacios generados por un grupo de personas que se unen voluntaria y/o imprevistamente con un objetivo delimitado y con un tiempo de duración determinado, que se efectúa cuando se desea conocer el punto de vista de distintas personas sobre un tema determinado relacionado con la gestión de TRANSMILENIO S.A. y se desarrolla mediante la aplicación de los pasos de preparación, desarrollo y cierre dispuestos para esta actividad por el equipo de Gestión Social de la Entidad.

➤ Reuniones de gestión social

Son reuniones que responde a la concurrencia de un determinado número de personas que comparten la función de lograr un objetivo común en un tiempo determinado, la cuales pueden clasificarse en dos categorías: De información para dar, recoger e intercambiar información; o de discusión para acordar, generar ideas, planificar, resolver, decidir, evaluar o asesorar a la comunidad.

➤ Recorridos

El Equipo de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., realiza actividades de recorridos por iniciativa de la Entidad o por requerimiento de un tercero, que de acuerdo con su realización, se clasifican en: Recorridos Sociales (Con representantes de la comunidad, con el propósito de tener en cuenta la posición de la ciudadanía frente a la situación a evaluar); recorridos técnicos (Se refiere a la visita técnica campo, que se realiza por profesionales de las áreas técnicas y operativas de la entidad con el fin de verificar la viabilidad de posibles modificaciones en aspectos de su competencia); O recorrido con entidades públicas y/o privadas (Con objeto de dar alcance a una problemática objeto de revisión).

➤ Gestión de Alertas Tempranas

El Sistema de Alertas Tempranas, permite bajo un análisis de la información disponible, determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan generar afectación a la operación, infraestructura, flota, servidores y/o usuarios vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público, para lo cual se mantiene permanente comunicación con líderes comunitarios, referentes institucionales, Autoridades Locales, Distritales y Nacionales, así como se realiza revisión de medios de información masivos, comunitarios, redes sociales, entre otros; A partir de lo cual se confirma la información con Gestores de la zona, Policía, Organismos de Seguridad, Internet, medios de comunicación, entidades, sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS), funcionarios de otras dependencias de la entidad, piezas impresas y comunidad en general; Para con esta información clasificar las alertas, caracterizar el sector y la comunidad que pueda verse afectado; Y adicionalmente remitir la información a la áreas competentes para la gestión pertinente.

➤ Atención a vías de hecho en el SITP

El Sistema puede ser afectado por diversas acciones de hecho que inciden directamente en la operación en algunos sectores, corredores o en la totalidad del mismo; lo que genera impactos importantes en la movilidad de la Ciudad, de los usuarios, en sectores de la economía, en el comercio, en la industria y en los temas laborales de las personas que se movilizan en el SITP o que por causa de los bloqueos quedan sin poder desplazarse por la desarticulación de la movilidad en la Ciudad: En estas circunstancias en la Entidad se atienden las vías de hecho clasificando aquellas que se presentan, para con esta información coordinar la intervención de Gestión social quienes actúan como mediadores entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A: abriendo espacios de diálogo que permitan llegar a acuerdos de interés general y reestablecer la operación normal del Sistema en los casos en que este se haya visto afectado.

8.2.3. Incentivos o sanciones

En marco de las acciones orientadas a motivar positivamente o de manera sancionatoria la realización de las actividades propias de la gestión y por tanto sujeto de rendición de cuentas, la Entidad ha dispuesto de los siguientes instrumentos:

- Determinación de funciones: La Entidad ha determinado las funciones y requisitos de los trabajadores oficiales y los empleados públicos adscritos a ella a través de actos administrativos por lo que las personas que desarrollan estos cargos han sido vinculadas con ocasión de su cumplimiento; Y como consecuencia de ello, se deriva la obligatoriedad con la normatividad aplicable, siendo una de ellas el cumplimiento de la presente estrategia anticorrupción constituyéndose por tanto la determinación de funciones en instrumento incentivo para la rendición de cuentas u objeto de sanción disciplinaria en caso de incumplimiento.
- Prestación de servicios en marco de acuerdos normativos: Para las actividades que en la Entidad se desarrollan en marco de contratos, convenios, asociaciones o acuerdos de voluntades, las responsabilidades, deberes y derechos se describen y desarrollan en cumplimiento de la normatividad aplicable, con lo que se garantiza la aplicación de las sanciones que se deriven de su incumplimiento.
- Determinación de los alcances de la relación con los concesionarios en la prestación de los servicios: La Entidad ha determinado las condiciones de prestación del servicio asociado al Sistema Integrado de Transporte Público por parte de los concesionarios operadores del

mismo, describiendo tanto los incentivos a una prestación satisfactoria de los servicios como las sanciones atribuibles al incumpliendo de ellas.

- Motivación a la corresponsabilidad en la prestación del servicio: Para el desarrollo y la prestación del Servicio integrado de transporte público SITP se han determinado las condiciones de su servicio tales como convivencia, medios de pago, acceso preferencial, restricciones, medidas para la seguridad, medidas correctivas entre otros, establecidas en marco del Código Nacional de Tránsito, Código Nacional de Policía y Código de Policía de Bogotá, con las que se busca que los usuarios atiendan la corresponsabilidad que implica la utilización del servicio y se definen las sanciones aplicables que su falta genere.
- Medición de la satisfacción: La entidad ha dispuesto la realización de mediciones acerca de la satisfacción de componentes del Sistema integrado de transporte público en estaciones o los buses y a través de ella los usuarios y la comunidad en general aportan su percepción acerca del sistema y con esta información se motiva oportunidad de mejora lo que incentiva su participación en las mediciones.
- Determinación de la Responsabilidad Civil Extracontractual: La Entidad dispone de cubrimiento para los perjuicios que cause el asegurado (IDU y/o TRANSMILENIO S.A.), con motivo de determinada responsabilidad civil extracontractual en que incurra con relación a terceros, de acuerdo con la ley, que sean consecuencia de un siniestro o accidente, causados durante el giro normal de sus actividades, situación en la cual los usuarios pueden dirigirse a la Entidad a reclamar y a obtener como incentivo la indemnización a la que haya lugar.
- Responsabilidad administrativa, fiscal y penal: Al ser TRANSMILENIO S.A. sujeto de revisión por parte de Entidades de vigilancia y control tales como Contraloría, Procuraduría, Personería o la Veeduría, éstas ejercen seguimiento permanente al desarrollo de su gestión y por tanto puede establecer la responsabilidad administrativa, fiscal o penal de la Entidad en sus actuaciones o las de los servidores públicos adscritos a ella, lo cual motiva la realización de actividades en cumplimiento del marco normativo.

8.3 Estrategia Antitrámites

La política antitrámites 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 trámites 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 al respecto, la estrategia antitrámites comprende el proceso de reducir los tramites 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 antitrámites TRANSMILENIO S.A. acoge las iniciativas al respecto tales como:

8.3.1. Sistema Único de Información de Trámites SUIT:

Es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual tiene como propósito final ser la fuente única y valida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

El SUIT opera como el repositorio de la información acerca de los trámites, servicios y procedimientos administrativos que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial de cara a los ciudadanos y ciudadanas en cumplimiento de su obligación de informar sobre los requisitos que sean exigibles en la Entidad para su gestión.

Actualmente TRANSMILENIO S.A. registra en el SUIT (www.suit.gov.co) los siguientes procedimientos administrativos (OPAS):

- Personalización de tarjetas
- Incentivo de transporte para SISBEN

8.3.2. Guía de trámites y servicios

El Distrito además dispone de la Guía de trámites y servicios en <http://portal.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html> que orienta a los habitantes de la Ciudad de Bogotá D.C. acerca de la forma para adelantar los trámites y servicios.

En esta guía, TRANSMILENIO S.A. ha registrado en orientación a las necesidades de interacción con la ciudadanía los trámites identificados como:

- Incentivo Tarifario del SITP Para Población SISBÉN
- Subsidio de Transporte para Personas con Discapacidad - SITP – Este trámite está en cabeza de la Secretaria de Salud, Transmilenio es el encargado de dar información sobre el mismo.
- Reclamación por Accidentes dentro de Estaciones o con Buses del Sistema. Asesora a los ciudadanos en el proceso de reclamación por accidentes ocurridos en las estaciones o con buses del SITP.

Así mismo se encuentra información de la Entidad sobre los siguientes Servicios del Sistema:

- Planeador de Viaje y Puntos de Personalización Del SITP
- Cicloparqueaderos
Información General del Sistema Transmilenio
- Información sobre Vinculación de Vehículos y Empleo al SITP
- Policía Nacional - Troncales Transmilenio
- Puntos de Atención al Usuario - PAU
- Puntos de Recarga y Personalización Tarjeta Tullave
- Recuperación de Documentos Dentro del Sistema Transmilenio
- Sistema Integrado de Transporte Público SITP
- Tarjetas del Sistema, Horarios y Tarifas

8.4 Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano

Con el componente de servicio al ciudadano se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, actividades que se han desarrollado en marco de los planes institucionales, de modo que las actividades han sido objeto de financiación y seguimiento.

Además de las actividades descritas previamente dentro del componente *8.2. Rendición de cuentas* tales como la de información general acerca de la Entidad, información sobre la gestión corporativa, información financiera, información acerca de la contratación, informes periódicos de rendición de cuentas, información acerca del Sistema Integrado de Transporte Público; y aquellas relacionadas con el dialogo con la comunidad tales como las mesas de trabajo, las reuniones de gestión social, los

recorridos, la gestión de alertas tempranas y la atención de vías de hecho; en TRANSMILENIO S.A. con objeto de servir a los ciudadanos y ciudadanas de influencia se determinan los siguientes lineamientos:

8.4.1. Deberes y derechos de los ciudadanos

En cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, en su capítulo II asociado a los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, TRANSMILENIO S.A. define que los derechos y deberes de los partícipes en el desarrollo de su estrategia de servicio al ciudadano son:

Derechos de los ciudadanos:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la Entidad.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de las personas.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos.

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

8.4.2. Actividades en materia de servicio al ciudadano

Actualmente TRANSMILENIO S.A. cuenta con la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, desde la cual desarrolla la estrategia de Atención al Usuario, a través de las siguientes líneas de acción:

8.4.2.1. Difusión del Portafolio de servicios de la Entidad

La Entidad divulga su Portafolio de servicios a través de la página web institucional www.transmilenio.gov.co así como en desarrollo del material audiovisual, piezas publicitarias o material promocional que se disponga para estos fines.

8.4.2.2. Difusión de la información acerca del servicio SITP

En cuanto al Sistema integrado de transporte público SITP, la Entidad informa sobre el desarrollo de este servicio a través de los medios descritos previamente dentro del numeral 8.2.1.6. Además se suscribió un convenio interadministrativo con la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y con el Instituto Distrital de las Artes, para la realización de un conjunto de acciones que permitan la promoción, divulgación, información, capacitación de los usuarios del SITP a través de actividades culturales, lúdicas, recreacionales, etc. en el marco de la Estrategia de Cultura Democrática adelantada por la Administración Distrital.

8.4.2.3. Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información

La atención, trámite y respuesta de los requerimientos, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y solicitudes de información, presentados por los Usuarios del SITP a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, los cuales son:

- ✓ Oficina de Atención Personalizada, ubicada en la Avenida El Dorado No.66-63
- ✓ (11) Once Puntos de Atención al Usuario (PAU)
- ✓ Páginas Web: www.transmilenio.gov.co; www.sitp.gov.co y www.tullaveplus.co.
- ✓ Línea Telefónica de Atención (195) y línea exclusiva del SITP 018000115510
- ✓ Correo Escrito: Oficina de correspondencia ubicada en la sede administrativa
- ✓ Fax: 3249870 - 3249880

8.4.2.4. Atención al Usuario en vía y Cultura Ciudadana

La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario se encarga de la atención de los usuarios en el Sistema SITP con atención personalizada, adelantando la atención, información, capacitación y orientación de las personas una vez utilizan el sistema o ingresan al mismo.

Igualmente desde esta área se adelantan los proyectos de cultura ciudadana, para la organización y realización de actividades dirigidas a los usuarios del SITP para la socialización y capacitación relacionada con los temas y normas establecidas para el uso del sistema.

Además se suscribió un convenio interadministrativo con el IPES que suministra (700) setecientas personas del proyecto de Misión Bogotá, quienes serán ubicados en el Sistema TransMilenio y en las rutas zonales del SITP para informar, orientar, capacitar a los usuarios en los diferentes temas relacionados con el correcto uso del sistema, las normas establecidas y la socialización sobre las características del SITP.

8.4.2.5. Gestión Social

Como se describió previamente, la Entidad a través del área de Gestión social 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 TransMilenio y los nuevos componentes del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, desarrollando actividades específicas tales como:

- ✓ Socialización del SITP
- ✓ Divulgación del SITP
- ✓ Mesas de trabajo
- ✓ Reuniones de gestión social
- ✓ Recorridos

- ✓ Gestión de Alertas Tempranas
- ✓ Atención de vías de hecho al SITP

8.4.3. Defensor del Ciudadano Usuario del SITP

Con objeto de que el usuario disponga y pueda hacer uso de una instancia institucional para hacer valer sus derechos y en donde se pueda realizar seguimiento a los requerimientos que se presenten en el marco del SITP, en TRANSMILENIO S.A. se crea el Defensor del Ciudadano usuario mediante la Resolución 642 de 2011.

Para el desarrollo efectivo de las gestiones de responsabilidad del Defensor del ciudadano usuario se establecen como medios de contacto, el correo electrónico defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co y comunicación telefónica a través del número (057) (1) 220 3000 extensión 1912 y 1914.

Como funciones del Defensor del Ciudadano Usuario se han determinado las siguientes:

1. Protección de los derechos de los ciudadanos usuarios del servicio de transporte, velando por la oportuna y adecuada atención de los requerimientos que los ciudadanos presenten, mediante el monitoreo y verificación del cumplimiento de los procedimientos adoptados por el ente gestor para dar respuesta a aquellos
2. Solicitar a la Entidad, a los usuarios y a todas aquellas instancias que considere pertinentes, información necesaria para el cumplimiento de sus actividades. No obstante lo anterior, el Defensor no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva o confidencialidad.
3. Apoyarse en los distintos canales de atención e información implementados por la Entidad, con el objeto de contar con información integral y oportuna acerca de la prestación de servicios a los usuarios.
4. Formulación de recomendaciones, sugerencias y propuestas encaminadas a la mejora en la prestación del servicio público esencial de transporte en la ciudad, de acuerdo con la información que por diferentes medios y canales sea allegada.
5. Asesorar y acompañar a la Entidad en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios y la relación con los usuarios y con la ciudadanía en general.
6. Ser vocero de los usuarios ante la Entidad en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos a éste, teniendo en cuenta, a juicio del Defensor, su responsabilidad.

7. Las que hacen referencia, en su condición de Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP, a liderar procesos de cultura ciudadana, buscando que los usuarios hagan parte de un esquema de corresponsabilidad con relación a la prestación del servicio, a través de diversos mecanismos que permitan a estos últimos comprender sus deberes y cumplir con los mismos en todos los aspectos relacionados con el Sistema.
8. Presentar periódicamente a la Junta Asesora del Defensor los informes surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos recibidos y tramitados por el ente gestor y de poner en su conocimiento todos aquellos eventos relacionados con la prestación del servicio público de transporte que a juicio del Defensor deban ser objeto de análisis y discusión en dicha instancia.
9. Ejercer la secretaría técnica de la Junta Asesora del Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público. En cumplimiento de esta tarea, el Defensor deberá presentar a la Junta Asesora para su aprobación, el reglamento al cual se sujetará su actividad en los términos de la normatividad pertinentes y de la presente Resolución.
10. Organizar, convocar y asistir a todos aquellos eventos y foros de carácter público y privado que considere necesarios, en los cuales se haga énfasis en los derechos de los ciudadanos usuarios y en aquellos aspectos pertinentes para buscar la mejora en las condiciones de la prestación del servicio público de transporte en la ciudad.
11. Verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano por parte de todas las instancias de la Entidad y los operadores, relacionadas con la prestación del servicio a los usuarios.
12. Indicar a los ciudadanos y usuarios que se dirijan a su despacho, cuál es la dependencia pertinente para dar trámite a las inquietudes, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos presentados, de acuerdo con el procedimiento que el ente gestor tenga formalizado para ello, informando además que su objeto se relaciona con condiciones generales de la prestación del servicio. En todo caso, el Defensor deberá recibir todas aquellas comunicaciones, solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias presentadas a él y remitirlas a las instancias que deben dar respuesta a las mismas, informando en todos los casos a los ciudadanos sobre este trámite.
13. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias) que le hayan sido presentadas y su fecha de recibo, así como un archivo de las mismas.
14. Presentar informes periódicos a la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A. y a la Asamblea General de Accionistas de TRANSMILENIO S.A.
15. Todas aquellas que considere necesarias para lograr el cumplimiento de su objeto, siempre y cuando se ajusten a la ley y al marco de acción adoptado.

El Defensor del Ciudadano - Usuarios del SITP 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 Oficina de Atención al Ciudadano ya descrito. 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.

8.5. Plan de actividades de las estrategias Anticorrupción

En el Anexo 2 de este documento se presenta el plan de acción que desarrollará la Entidad durante el 2015 para mitigar los riesgos de corrupción y las estrategias antitrámites y las acciones que se adelantarán para mejorar la atención ciudadana, en el marco de los servicios que presta TRANSMILENIO S.A.