



**TRANSMILENIO S.A.**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ - COLOMBIA - 2016

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. OBJETIVOS DEL PAAC.....	2
2. RESPONSABLES DEL PAAC .....	2
3. MARCO NORMATIVO.....	3
4. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S.A. ....	4
4.1 MISION.....	6
4.2 VISION .....	6
4.3 PRINCIPIOS EMPRESARIALES .....	6
4.4 VALORES EMPRESARIALES .....	7
5. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
5.1 ESTRATEGIA CERO CORRUPCION.....	8
5.2 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	9
5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
5.3.1 Acciones de información .....	10
5.3.2 Acciones de dialogo .....	14
5.3.3 Incentivos .....	16
5.4 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	17
5.5 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO .....	19
5.6 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. ...	21
5.7 INICIATIVAS ADICIONALES .....	21

## **MODIFICACIONES:**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>0</b>	Enero de 2016	Primera publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2016
<b>1</b>	Marzo de 2016	<p>Se ajusta todo el PAAC 2016 con base en los lineamientos que expide la Presidencia de la Republica en su documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Así mismo se definen acciones para cada uno de los componentes que exige el Plan incluyendo los siguientes anexos en el documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias para la Gestión del Riesgo de Corrupción</li> <li>- Mapa de Riesgos de Corrupción</li> <li>- Estrategias para la Racionalización de Trámites</li> <li>- Estrategias para la Rendición de cuentas</li> <li>- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</li> <li>- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</li> <li>- Iniciativas adicionales</li> </ul>
<b>2</b>	Octubre de 2016	<p>En el numeral 5.3.1 las Socializaciones del SITP se trasladan al numeral 5.3.2 como acciones de dialogo teniendo en cuenta que estas acciones son estrategias de acercamiento con la comunidad para que conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema de Transporte Público Gestionado por Transmilenio S.A.</p> <p>En el numeral 5.4 Estrategia Antitrámites se actualizaron los canales de comunicación que utiliza la Entidad.</p> <p>Se revisan y ajustan los anexos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2016 tomando como base las observaciones consignadas en los informes de seguimiento al PAAC (OCI-2016-015 y OCI-2016-025) que llevo a cabo la Oficina de Control Interno en los meses de Mayo y Agosto del presente año.</p>

## INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S.A. consciente de la importancia de construir estrategias que conlleven a la lucha contra la corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos ha formulado este documento con la participación de todas las dependencias de la Entidad con el fin de diseñar actividades tendientes a promover y reforzar medidas para prevenir y combatir la corrupción de manera más eficiente y efectiva buscando no solo optimizar recursos sino de alcanzar los objetivos institucionales implementado mejores prácticas para la prestación del servicio en beneficio de los ciudadanos del Distrito Capital, promoviendo la transparencia e integridad en todos sus niveles organizativos.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento al Decreto 124 de 2016 y a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 y el Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012, a través de este documento se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de TRANSMILENIO S.A. el cual cubre los siguientes componentes:

1. Estrategias encaminadas para el manejo de Riesgos de Corrupción
2. Estrategias Anti Tramites
3. Estrategias encaminadas para mejorar las Rendición de Cuentas
4. Estrategias encaminadas para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales

## 1. OBJETIVOS DEL PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de TRANSMILENIO S.A. busca cumplir con los siguientes objetivos:

- a) 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.
- b) Diseñar e implementar acciones encaminadas a mejorar la atención del ciudadano que utiliza los servicios de la Entidad.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Propender por la racionalización en el uso de los recursos y el establecimiento de mecanismos de eficacia, eficiencia y efectividad organizacional.
- f) Establecer e implementar mecanismos de participación y control ciudadano a la gestión de TRANSMILENIO S.A.

## 2. RESPONSABLES DEL PAAC

El responsable por la consolidación y publicación del presente plan es el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

Para el desarrollo de las actividades que son resultado del despliegue de cada uno de los componentes contenidos en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), 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, está a cargo de la Oficina de Control Interno.

### 3. MARCO NORMATIVO

Se cita a continuación la normatividad más relevante en materia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

- ✓ **Constitución Política de Colombia de 1991.** La Constitución además de nombrar los principios de la función administrativa muestra los principios de buena fe y de la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho.
- ✓ **Ley 190 de junio de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✓ **Ley 489 de diciembre 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. Esta Ley plantea una estratégica para la supresión y simplificación de trámites.
- ✓ **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- ✓ **Ley 1150 de julio de 2007.** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- ✓ **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.
- ✓ **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.** Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- ✓ **Decreto 0019 de enero de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ **Decreto 943 de 2014.** Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- ✓ **Decreto 1081 de 2015** Único del sector de Presidencia de la República. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✓ **Decreto 124 de 2016.** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

#### **4. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S.A.**

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 desarrolla mediante la implementación progresiva de fases cuya operación y recaudo funciona a través de concesiones de la siguiente manera: operadores de buses articulados, operadores de buses alimentadores, operadores de buses zonales y operadores de recaudo. Adicional a la prestación del servicio, TMSA ha desarrollado negocios colaterales contando entre otros con una concesión de publicidad, que administra la explotación colateral asociada a la infraestructura en el Sistema.

Desde sus inicios, la Empresa se organizó internamente para atender la programación de rutas y servicios, así como el control de la operación desde un centro de control con infraestructura tecnológica y de comunicaciones, así como la disponibilidad de personal técnico y profesional que con acciones integradas mantienen y regulan la operación del sistema para garantizar la prestación del servicio según lo planificado.

Dada la dinámica de crecimiento de la ciudad de Bogotá D.C., que aumentó la demanda de transporte público, el Gobierno Distrital proyectando el mejoramiento y

modernización de la ciudad para atender los requerimientos existentes, elaboró 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).

De esta forma este instrumento dio nacimiento al Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) , el cual tiene como objetivo “(...) Garantizar los derechos de los ciudadanos al ambiente sano, al trabajo, a la dignidad humana y a la circulación libre por el territorio, mediante la generación de un sistema de transporte público de pasajeros organizado, eficiente y sostenible para el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá (...)” y “(...) comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades 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., 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 Distrital de Movilidad.

En concordancia con las responsabilidades asignadas a TRANSMILENIO S.A., bajo la coordinación de la Secretaria Distrital de Movilidad, se adelantó la estructuración técnica, jurídica y financiera del SITP, cuya operación fue concebida bajo la figura de concesiones.

En este sentido, 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 Sistema, 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.

En sesión extraordinaria de la Asamblea de Accionistas realizada en Diciembre de 2012, se aprobó un ajuste en el objeto social, ampliando el ejercicio institucional

adicionando al transporte terrestre automotor, el transporte terrestre férreo y los sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, lo cual además implicó que mediante el Acuerdo 004 de 2015, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A. revisará el Plan Estratégico de la Entidad actualizando su Misión, Visión y los Objetivos Corporativos en el mismo sentido.

#### 4.1 MISIÓN

Gestionar el desarrollo e integración de los sistemas de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C. y de la región, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente y orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

#### 4.2 VISIÓN

En el 2025 seremos la empresa modelo en América Latina en gestión del transporte público integrado e intermodal de pasajeros y líder en la utilización de tecnologías limpias.

#### 4.3 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.

#### 4.4 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.

## 5. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 5.1 ESTRATEGIA CERO CORRUPCION

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.***

## **5.2 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

De acuerdo con lo expuesto en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015 emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, donde se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, se identificaron las estrategias del componente de Gestión de Riesgos de Corrupción así como la matriz de riesgos de corrupción de TRANSMILENIO S.A. los cuales se presentan en el Anexo 1 y 2.

Vale la pena aclarar que los riesgos de corrupción han sido formulados tomando como base el mapa de procesos de la Entidad. A partir de la identificación y valoración de estos riesgos se enuncian los controles y las acciones encaminadas a mitigar su materialización.

### 5.3 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.

La Rendición de Cuentas también es considerada como un ejercicio de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. 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 dialogo 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:

#### 5.3.1 Acciones de información

##### 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](http://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 de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A. describiendo:

- Los servicios troncales
- Las rutas alimentadoras
- Los servicios zonales

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
- Ventanilla de Correspondencia

### Información sobre la Gestión Corporativa

En cuanto a la disposición en medio de fácil acceso para la ciudadanía y en general de todos los grupos de interés, de la información sobre la Planeación, Ejecución y Seguimiento del actuar institucional y con el fin de facilitar los ejercicios de control social, TRANSMILENIO S.A. dispone de diferentes documentos los cuales están publicados en la página WEB, dentro de los cuales se resaltan los siguientes documentos:

- 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.

- 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.
- Informes de Gestión Resumen del desarrollo de gestión de la Entidad en cuanto al cumplimiento de los planes que ha formulado.

### 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.

### 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.

### 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.

## Acciones de información acerca del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

### ➤ Material publicitario del Sistema:

La Entidad informa a la ciudadanía en general sobre el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A. 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)

### ➤ Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal

En este aspecto se desarrollan actividades que consisten en transmitir a los ciudadanos y ciudadanas información relacionada con la implementación y operación del Sistema y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., con el fin generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del mismo. 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.

### **5.3.2 Acciones de dialogo**

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:

### ➤ Socialización

Compuesta por la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que los ciudadanos conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación del mismo en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje, buen uso del mismo y vinculándolos como usuarios del sistema.

➤ 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).

➤ Sistema 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 Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal, 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 Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal

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 Sistema de Transporte publico gestionado por TRANSMILENIO S.A. 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 dialogo 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.

### 5.3.3 Incentivos

En el marco de las acciones orientadas a generar incentivos para pedir y rendir cuentas, la Entidad ha adelantado acciones que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos, para lo cual se mencionan las siguientes:

- Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos: es un espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión. Para lograr lo antes expuesto la Entidad desarrolla intervenciones a la ciudadanía en las diferentes localidades influenciadas por la operación del Sistema, que permitan la socialización, capacitación y divulgación de los componentes (infraestructura, servicios, comunicaciones y tecnología del Sistema).

Adicionalmente diseña y ejecuta campañas de cultura ciudadana que promueven la corresponsabilidad del usuario en el uso del Sistema y sus diferentes componentes.

- Encuestas de percepción: 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 motivan oportunidad de mejora lo que incentiva su participación en las mediciones.

- Concursos de conocimiento de la entidad: A través de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Ciudadano se promueven actividades encaminadas a generar eventos de interés hacia los ciudadanos con el fin no solo de que conozcan la Entidad, sino que se apropien y quieran el Sistema.
- Motivación a la corresponsabilidad en la prestación del servicio: la Entidad ha determinado las condiciones para la prestación del 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.

En el anexo 3 se presentan las estrategias que en este componente TRANSMILENIO S.A. implementará durante la vigencia 2016.

#### **5.4 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 tramites y procedimientos administrativos, el facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el hacer más eficiente la gestión de las entidades para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía y el de promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de buena fe, así como la excelencia en la prestación de los servicios.

En cumplimiento de la política 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 el 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 válida 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.

El Distrito además dispone de la Guía de trámites y servicios en ([http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia\\_mostrar\\_entidad\\_scv.php?id\\_entidad=17&Submit=lr.](http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_mostrar_entidad_scv.php?id_entidad=17&Submit=lr.)) que orienta a los habitantes de la Ciudad de Bogotá D.C. acerca de la forma para adelantar los trámites y servicios.

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

- ✓ Incentivo tarifario del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP para población del SISBÉN
- ✓ Personalización tarjeta Tullave
- ✓ Tarjeta Tullave básica

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

- ✓ Canales de Atención al Ciudadano
- ✓ Cicloparqueaderos
- ✓ Información General del Sistema Transmilenio
- ✓ Información sobre vinculación de vehículos y empleo en el SITP
- ✓ Reclamación por accidentes dentro de estaciones o con buses del sistema
- ✓ Subsidio de transporte para personas con discapacidad – SITP
- ✓ Tarifas del sistema y medios de pago

En el anexo 4 se presentan las estrategias que en este componente TRANSMILENIO S.A. implementará durante la vigencia 2016.

## **5.5 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Con el componente de servicio al ciudadano se busca mejorar la calidad de los trámites y servicios de la Entidad garantizando el acceso de los ciudadanos a éstos, elevando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

TRANSMILENIO S.A. cuenta con la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, desde la cual desarrollan las estrategias encaminadas a mejorar la atención a los ciudadanos, para lo cual trabaja en coordinación con las demás dependencias de la Entidad en las siguientes acciones:

### **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](http://www.transmilenio.gov.co) así como en desarrollo del material audiovisual, piezas publicitarias o material promocional que se disponga para estos fines.

### **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 Sistema a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, los cuales son:

\* Líneas telefónicas:

- ✓ 018000 115510
- ✓ 195 – Línea Distrital
- ✓ PBX – 2203000 1 / 2

\* A través de las páginas web

- ✓ [www.Transmilenio.gov.co](http://www.Transmilenio.gov.co)
- ✓ [www.tullaveplus.com](http://www.tullaveplus.com)

\* Atención personalizada

- ✓ Sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.,- área de Correspondencia, ubicada en la Av. Eldorado No. 66 – 63 Bogotá – Colombia, Código Postal: 111321, Horario de Atención al Público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- ✓ 40 puntos de atención al usuario, que podrán ser consultados en el siguiente link: <http://www.tullaveplus.com/index.php?id=838B31B1>)

### **Atención al Usuario en vía y Cultura Ciudadana**

El objetivo principal del grupo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., le corresponde las acciones de formación e información a través de interacción y acompañamiento permanente de manera directa a los usuarios actuales y potenciales del sistema de transporte en sus componentes zonal y troncal. Así mismo, acompañar otras acciones de los demás componentes de la Estrategia Integral de Comunicaciones (Cultura Ciudadana).

### **Gestión Social**

A través del área de Gestión Social se brinda atención y mejora en la divulgación hacia las comunidades organizadas, instancias de participación y representación ciudadana, con el fin de generar conocimiento, apropiación y sentido de pertenencia hacia el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A., desarrollando actividades específicas tales como:

- ✓ Socialización
- ✓ Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal
- ✓ Mesas de trabajo
- ✓ Reuniones de gestión social
- ✓ Recorridos
- ✓ Sistema de Alertas Tempranas
- ✓ Atención de vías de hecho al SITP

### **Defensor del Ciudadano - Usuarios del Sistema**

A través de esta instancia se busca hacer valer los derechos de los usuarios, en donde se podrá realizar un seguimiento a los requerimientos que se presenten en el marco del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

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](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co) y comunicación telefónica a través del número (057) (1) 220 3000 extensión 1912 y 1914.

El Defensor del Ciudadano en ningún caso se constituirá en una instancia para resolver reclamos sobre las respuestas brindadas a los ciudadanos por los servidores de la Entidad u operadores que aquellos no consideren satisfactorias, tema para el cual deberá agotarse el procedimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano tenga establecido. En caso de presentarse este tipo de situaciones, el Defensor informa al interesado sobre la dependencia que haga sus veces de instancia superior y hace seguimiento a la gestión al respecto.

En el anexo 5 se presentan las estrategias que en este componente TRANSMILENIO S.A. implementará durante la vigencia 2016

## **5.6 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Esta iniciativa recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública de tal manera que se pueda dar cumplimiento al derecho fundamental de Acceso a la información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona pueda acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de ley. Bajo este esquema TRANSMILENIO S.A. ha incluido en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los servidores públicos y ciudadanos.

En el anexo 6 se presentan las estrategias que en este componente TRANSMILENIO S.A. implementará durante la vigencia 2016.

## **5.7 INICIATIVAS ADICIONALES**

TRANSMILENIO S.A. tiene previsto para el año 2016 varias actividades dirigidas a sensibilizar a los servidores públicos de la Entidad en lo relacionado con el Código de Ética y Buen Gobierno de tal manera que se incentive a los servidores públicos a participar activamente el combate a la corrupción y la promoción de la cultura de la legalidad.

En el anexo 7 se presentan las estrategias que en este componente TRANSMILENIO S.A. implementará durante la vigencia 2016.