



# PLAN **ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN** AL CIUDADANO

---

**2023**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVOS DEL PAAC .....	6
2. RESPONSABLES DEL PAAC .....	6
3. MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	7
4. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S. A. ....	8
4.1. Misión .....	10
4.2. Visión .....	10
5. ASPECTOS POR RESALTAR DEL PAAC .....	11
5.1. Valores de nuestro Código de Integridad.....	11
5.2. Canales de Denuncia .....	11
5.3. Protección del Denunciante .....	12
6. COMPONENTES DEL PAAC.....	13
6.1. Gestión de Riesgos de Corrupción .....	14
6.2. Racionalización de Trámites .....	14
6.3. Rendición de Cuentas .....	15
6.4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	23
6.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información .....	25
6.6. Iniciativas Adicionales .....	25
ANEXOS.....	26

## MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	Enero de 2023	Publicación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2023 versión cero (0)
1	Julio de 2023	<p>Resultado del monitoreo realizado en mayo de 2023, se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Anexo 1. Estrategias PAAC.</p> <p>Se ajusta el diseño del Anexo 1, eliminando las celdas combinadas y se incluyeron los campos de «Nombre de la Entidad», «Versión del documento», las columnas de «Componente» y «área» para cada una de las actividades.</p> <p>Frente al ajuste de las actividades a continuación se detallan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La actividad 3.2 se ajusta la redacción y el indicador, debido a que la estrategia informativa de Gestión Social, tendrá un impacto en <b>cinco</b> localidades.</li> <li>La actividad 3.3 se ajusta la redacción y el indicador, debido que la estrategia para el fortalecimiento de los canales de comunicación locales, tendrá un impacto en <b>seis</b> localidades.</li> <li>La actividad 3.6 se ajusta la redacción, la meta y la fecha de inicio, debido a que la participación en la rendición de cuentas del sector movilidad se hará a partir de junio de 2023 y en <b>dieciocho</b> localidades.</li> <li>La actividad 3.7 se ajusta la redacción, la meta y el indicador, debido a que la estrategia de Gestión Social sobre la promoción del buen trato y la humanización hacia el personal de TRANSMILENIO S. A., tendrá un impacto en <b>cuatro</b> localidades.</li> <li>La actividad 3.10 se ajusta la fecha de inicio debido a que los diálogos ciudadanos se llevaran a cabo en el segundo semestre de 2023, por lo tanto la publicación de los informes se realizará después de su ejecución.</li> <li>La actividad 4.2 se ajusta el indicador, debido a que se espera generar <b>dos</b> acciones para fortalecer los criterios de las respuestas ciudadanas.</li> <li>La actividad 5.2 se ajusta la meta y el indicador, debido a que se van a realizar <b>cuarenta</b> reuniones de seguimiento del Plan Padrino con concesionarios y dependencias de la entidad.</li> </ul> <p>Anexo 2. Mapa de riesgos de corrupción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el riesgo 24 «Manipulación de información financiera», se ajusta la fecha inicial y de terminación del plan de tratamiento, debido a que por error de digitación se registró la vigencia anterior.</li> </ul>

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2	Octubre 2023	<p>Resultado del monitoreo realizado en septiembre de 2023, se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>Anexo 1. Estrategias PAAC.</p> <p>En la actividad 3.8. y 3.10 se ajusta la vigencia en la que se ejecutan.</p> <p>En la actividad 6.2. se ajusta de forma la redacción, la meta y el indicador, por solicitud del área responsable.</p> <p>En la actividad 6.3. se ajusta la redacción de una forma más clara.</p> <p>En la actividad 6.4. se ajusta de forma la redacción, la meta y el indicador, indicando a quien va dirigida la campaña.</p> <p>Anexo 2. Mapa de riesgos de corrupción.</p> <p>Los riesgos 1, 6 y 7 se ajusta la fecha de terminación de las actividades planteadas en los planes de tratamiento.</p> <p>Se realiza un ajuste en la redacción de los riesgos 6, 9, 10 y 11</p>

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y demás normativa que aplica para TRANSMILENIO S. A., a través de este documento se formalizan las estrategias que para la vigencia 2023 implementará la Entidad con relación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

TRANSMILENIO S. A., consciente de la importancia de construir estrategias que conlleven a la lucha contra la corrupción y a mejorar la atención a los ciudadanos presenta en los anexos que forman parte de este documento, las actividades que durante el 2023 se implementarán, las cuales buscan promover y reforzar las medidas para prevenir y combatir la corrupción.

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

## **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 la Entidad., para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción, de conformidad con la normativa existente en la materia, promoviendo una Gestión Institucional Integral y Transparente.
- b) Implementar acciones encaminadas a mejorar la calidad y el acceso a los servicios, mejorando la satisfacción de los usuarios y facilitando el ejercicio de sus derechos.
- c) Desarrollar estrategias que permitan a los grupos de interés, acceder a la información sobre la gestión institucional conforme con la normativa vigente.
- d) Establecer e implementar mecanismos de participación y control ciudadano a la gestión de TRANSMILENIO S. A.
- e) Definir acciones adicionales, encaminadas a fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción en la Entidad.

## **2. RESPONSABLES DEL PAAC**

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, es el responsable por la consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 2023.

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

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

Los seguimientos se realizarán en las siguientes fechas:

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

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

### 3. MARCO NORMATIVO Y OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

- **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 estrategia 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 de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1757 de 2015.** 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 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".
- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.** Versión 2 de 2015. Lineamientos emitidos por la Presidencia de la República.

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

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio -TRANSMILENIO S. A., de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 04 de 1999 y por el CONPES 3093 de 2000, es responsable de la gestión, planificación, regulación y control del Sistema de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia bajo la modalidad de transporte terrestre automotor, que corresponde al Sistema TransMilenio.

La ejecución de las funciones asignadas a la Empresa se desarrolla mediante la implementación progresiva de fases cuya operación y recaudo funciona a través de concesiones de la siguiente manera: operadores de buses articulados, operadores de buses alimentadores, operadores de buses zonales y operadores de recaudo.



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

Dada la dinámica de crecimiento de la ciudad de Bogotá D. C., que aumentó la demanda de transporte público, el Gobierno Distrital proyectando el mejoramiento y modernización de la ciudad para atender los requerimientos existentes, elaboró el Plan Maestro de Movilidad (Decreto 319 de 2006), instrumento de planeación que fue concebido por el Plan de Ordenamiento Territorial (Decreto 390 de 2004).

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

El Plan Maestro de Movilidad en su artículo 15, determinó que TRANSMILENIO S. A. es el “... Ente Gestor del SITP y tiene la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del SITP. En consecuencia, le corresponde adelantar los procesos de selección necesarios para poner en marcha la integración con el actual sistema de transporte colectivo...”. 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 Secretaría Distrital de Movilidad, se adelantó la estructuración técnica, jurídica y financiera del SITP, cuya operación fue concebida bajo la figura de concesiones.

En sesión extraordinaria de la Asamblea de Accionistas, realizada en diciembre de 2012, se aprobó un ajuste en el objeto social, ampliando el ejercicio institucional adicionando al transporte terrestre automotor los sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo.

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

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

#### **4.1. Misión**

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

#### **4.2. Visión**

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

TRANSMILENIO S. A. buscará soluciones eficientes e intermodales de movilidad en el Sistema Integrado de Transporte Público que propendan por una ciudad sostenible. Así mismo, TRANSMILENIO S. A. contará con un modelo integrado de planeación y gestión orientado al mejoramiento continuo de la experiencia de viaje de los usuarios. De esta manera, TRANSMILENIO S. A. seguirá siendo una empresa de obligada referencia nacional e internacional.

## 5. ASPECTOS POR RESALTAR DEL PAAC

### 5.1. Valores de nuestro Código de Integridad

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

El Código reúne los valores citados a continuación:

**Honestidad:** actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### 5.2. Canales de Denuncia

Los posibles hechos de soborno o corrupción podrán ser informados a través de los siguientes medios:

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”
- Línea 195: Por este canal la ciudadanía en general tendrá la posibilidad de presentar denuncias y obtener orientación.

- Punto de atención al ciudadano ubicado en el piso 2 de la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S. A.
- Red CADE.
- Ventanilla virtual ([radicacion@transmilenio.gov.co](mailto:radicacion@transmilenio.gov.co)) o de manera física en la oficina de correspondencia.
- Botón de denuncia de posibles actos de corrupción en la Intranet.

Todos los colaboradores de la Entidad deben poner en conocimiento este tipo de hechos presuntamente cometidos por servidoras o servidores públicos de TRANSMILENIO S. A. en el desempeño de sus funciones.

Cuando se reciban denuncias por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogota Te Escucha", independientemente del canal de recepción y clasificadas por el tipo de petición "Denuncia por actos de corrupción", el cual las direccionará de forma automática al Profesional de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces.

### **5.3. Protección del Denunciante**

En los canales de atención al ciudadano a cargo de la Entidad se garantizará la protección de la identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas. Para ello, los colaboradores que hagan parte del ciclo en la recepción, registro, tipificación, direccionamiento y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información. La denuncia se podrá interponer de manera anónima.

De igual manera, se apoyará al denunciante en la solicitud de las medidas de protección adicionales que deban ser otorgadas por autoridad competente, cuando se encuentre expuesto a riesgos o vulneración contra el goce de sus derechos.

Por otro lado, TRANSMILENIO S. A., evaluará la procedencia de las siguientes medidas de protección:

- a) Si se trata de un servidor público se revisará el caso y, de ser necesario, se realizará reubicación del empleo o traslado de dependencia.
- b) Si se trata de un contratista por prestación de servicios, se revisará el caso entre la Dirección Corporativa y el supervisor del contrato a fin de mantener las condiciones contractuales.

Adicional a lo anterior, la Ley 1010 de 2006 dispone que, en los reglamentos de trabajo de las entidades, deberán establecerse mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral. En este sentido, TRANSMILENIO S. A. cuenta con un Comité de Convivencia y Conciliación Laboral dispuesto en el artículo 98 de la Resolución 567 de 2014, en el que se examinan de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, entre ellas, las que provengan de un servidor público a otro como represalia por la denuncia de hechos de corrupción.

Las medidas de protección al denunciante se implementarán con el propósito de reducir el riesgo a represalias, así como brindar garantías a los ciudadanos para la interposición de denuncias por presuntos actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, promoviendo la confianza en la administración distrital, así como en los mecanismos de denuncia y las estrategias de protección de la información y su identidad.

## **6. COMPONENTES DEL PAAC**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Rendición de Cuentas.
- d) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- e) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- f) Otras iniciativas adicionales.

### **6.1. Gestión de Riesgos de Corrupción**

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

Durante la vigencia 2022 TRANSMILENIO S. A., aplicó la metodología de riesgos adoptada por la Entidad. Para la vigencia 2023 se revisaron y actualizaron los riesgos de corrupción los cuales se presentan en el Anexo 2.

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

### **6.2. Racionalización de Trámites**

La política anti - trámites tiene fundamento en la Ley 962 de 2005, el CONPES 3292 de 2004, la Constitución y los Decretos 2150 de 1995 y el 019 de 2012, define como objetivos de su política el de racionalizar los tramites y procedimientos administrativos, el facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el hacer más eficiente la gestión de las entidades para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía y el de promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de buena fe, así como la excelencia en la prestación de los servicios.

En cumplimiento de la política, la estrategia anti - trámites comprende el proceso de reducir los trámites con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnologías que implican: simplificación, estandarización, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente la Entidad y sus servicios.

Como elementos de materialización de la estrategia anti - trámites TRANSMILENIO S. A., acoge las iniciativas al respecto tales como el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, el cual es un instrumento de apoyo para la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo propósito final es ser la única fuente valida de la información de los trámites

que todas las instituciones del Estado y Entidades Territoriales ofrecen a la ciudadanía.

Adicionalmente, el Distrito Capital, a través de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá cuenta con la guía de trámites y servicios la cual se puede consultar en la página Web de dicha entidad ([vínculo: consulte la guía](#)), la cual es una herramienta web que orienta a los habitantes de la ciudad de Bogotá D. C., acerca de la forma para adelantar los trámites y servicios.

TRANSMILENIO S. A. con el acompañamiento de la Función Pública registro en el SUIT el trámite identificado como **“Tarjeta básica”** y otro procedimiento administrativo (OPA) denominado **“Personalización de Tarjetas Tullave Plus”**, así mismo, durante la vigencia 2022 la Entidad actualizó la información registrada, en relación con los requisitos que deben tener en cuenta los ciudadanos para acceder a estos servicios.

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

### **6.3. Rendición de Cuentas**

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

La rendición de cuentas también es considerada como un ejercicio de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión, su finalidad es la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Entidad adoptando principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la cotidianidad del servidor público.

Los componentes para la rendición de cuentas están definidos en:

- Acciones de información: representada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, planes, estadísticas, informes, entre otros, de las funciones propias de la Entidad y de los servicios que presta a la comunidad.
- Acciones de diálogo: se refiere a la justificación de las acciones, la presentación de la interpretación de información, la manifestación de los criterios empleados en la toma de

decisiones y el 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 se han dispuesto los mecanismos que se describen a continuación:

### **6.3.1. Acciones de información**

#### **a) 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 grupos de valor, mediante su página web la información de interés general y de sus servicios:

- Objeto.
- Funciones.
- Historia.
- Misión.
- Visión.
- Estructura organizacional.
- Directorio de Dependencias, entre otros temas.
- Rutas troncales.
- Rutas alimentadoras.
- Los servicios zonales.

Además, publica los medios de contacto que tiene a disposición de los usuarios tales como:

- Líneas de atención al usuario.
- Bogotá Te Escucha.
- Sitios web y redes sociales.
- Ventanilla de correspondencia.
- Puntos de atención al usuario y personalización.



## **b) Información sobre la Gestión Corporativa**

En cuanto a 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 del Plan Maestro de Movilidad de la ciudad de Bogotá D. C., y las funciones que para la Entidad han sido determinadas.
- Proyectos de inversión: son instrumentos de gestión que permiten a TRANSMILENIO S. A., orientar los recursos disponibles hacia el cumplimiento de compromisos y responsabilidades del Plan de Desarrollo vigente en la ciudad. El cumplimiento de los compromisos del Plan de Desarrollo está asociado a la gestión de la entidad y a la ejecución de estos proyectos de inversión que se adelantan.
- Plan Anual de Adquisiciones: El Plan Anual de Adquisiciones es una herramienta de planeación que permite (i) a las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, facilitar, identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios; y (ii) al Estado a través de Colombia Compra Eficiente, diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia del proceso de contratación. En consonancia con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción y el Decreto 1510 de 2013 se publica el Plan de Acción Institucional de cada vigencia que contiene dentro de su estructura el Plan Anual de Adquisiciones conforme con los lineamientos emitidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública "Colombia Compra Eficiente".
- Informe de Gestión: este documento recopila un resumen de los resultados de la gestión de la Entidad en cuanto al cumplimiento de los planes que ha formulado para cada vigencia.

## **c) Información financiera de la Entidad**

Respecto de la información financiera 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., publica la información financiera a través de su página web:

- 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 detallando los gastos de funcionamiento, servicio de deuda y gastos de inversión.
- Estados financieros: información financiera de la Entidad, producto del proceso contable y que reflejan la situación económica financiera en un período 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, entre 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 referenciando los rubros que lo conforman.
- Ejecución de los proyectos de inversión: medida del avance en cuanto a los recursos asignados a la Entidad respecto de los proyectos de inversión, así como al cumplimiento de las metas de ellos.

**d) 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 teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad.
- Contratos estatales: conformado por 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 post contractuales de la entidad, efectúa dicha

actividad estableciendo un enlace en su página web que comunica con dicha información.

**e) 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.

**f) 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, pisa - papeles, entre otros).

- Divulgación del Sistema TransMilenio en sus componentes Zonal y Troncal

En este aspecto se desarrollan actividades que consisten en transmitir información relacionada con la implementación y operación del Sistema y demás proyectos de impacto para los ciudadanos y ciudadanas, con el fin de generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del mismo. Se materializa a través de la ejecución de actividades de entrega de material Point of Purchase - POP, 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.

### **6.3.2. Acciones de diálogo**

Compuesto por el desarrollo de espacios de encuentros presenciales y/o virtuales con la ciudadanía para explicar y justificar la gestión de la Entidad 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 de este en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje, buen uso y vinculándolos como usuarios del Sistema.

- **Mesas 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 responden a la concurrencia de un determinado número de personas que comparten la función de lograr un objetivo común en un tiempo determinado, las 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 - SAT, 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 mismo, se realiza la revisión de los medios de información masivos, comunitarios, redes sociales, entre otros; a partir de lo cual se confirma la información con gestores sociales de la localidad, policía, organismos de seguridad, internet, medios de comunicación, entidades, Bogotá Te Escucha, funcionarios de otras dependencias de la entidad, piezas impresas y comunidad en general. Con esta información se clasifican las alertas, se caracteriza el sector y la comunidad que pueda verse afectado; y adicionalmente, se remite la información a las dependencias 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 los usuarios en la ciudad, 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 público 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 la Entidad se atienden las vías de hecho clasificando aquellas que se presentan en estas circunstancias, para con esta información coordinar la intervención del Equipo 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

### **6.3.3. Incentivos**

En el marco de las acciones orientadas a generar incentivos para pedir y rendir cuentas, la Entidad ha adelantado acciones en años anteriores que han contribuido 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 en las diferentes localidades influenciadas por la operación del Sistema y con la ciudadanía, que permitan la sensibilización, capacitación y divulgación de los componentes (infraestructura, servicios, comunicaciones y tecnología del Sistema, entre otros).

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 en 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 las oportunidades de mejora lo que incentiva su participación en las mediciones.
- 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 1, se presentan las Estrategias PAAC 2023, componente 3, rendición de cuentas.

#### **6.4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

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

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

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

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

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

### **b) Atención al usuario en vía y Cultura Ciudadana**

El objetivo principal del grupo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana, de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S. A., le corresponde ejecutar las acciones de formación e información a través de interacción y acompañamiento permanente de manera directa a los usuarios actuales y potenciales del sistema de transporte en sus componentes zonal, troncal y Cable. Así mismo, acompaña otras acciones de los demás componentes de la Estrategia Integral de Comunicaciones (Cultura Ciudadana). De igual manera, se generan acciones que garanticen al Usuario recibir información y ser atendidos de oportuna, amable, asertiva, veraz y respetuosa.

### **c) Gestión Social**

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

- ✓ Sensibilización.
- ✓ Divulgación del Sistema Transmilenio en sus componentes Zonal y Troncal.
- ✓ Mesas de trabajo.
- ✓ Reuniones de gestión social.
- ✓ Recorridos.
- ✓ Sistema de alertas tempranas - SAT.
- ✓ Atención de vías de hecho al SITP.

### **d) Defensor del Ciudadano del Sistema Integrado de Transporte Público**

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



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

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

En el anexo 1 se presentan las Estrategias PAAC 2023, componente 4, servicio al ciudadano.

#### **6.5. 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 1, se presentan las Estrategias PAAC 2023, componente 5, mecanismos de transparencia y acceso a la Información.

#### **6.6. Iniciativas Adicionales**

Para este componente la Administración Distrital determino a través del Decreto 118 de 2018 que las entidades distritales deberán incluir un Plan de Gestión de Integridad que dé cuenta de las acciones que la Entidad desarrolla para cumplir con la implementación del Código de Integridad del Distrito Capital, para cumplir con esta disposición TRANSMILENIO S. A., tiene previsto para el año 2023 continuar con varias actividades dirigidas a sensibilizar a los

servidores públicos de la Entidad en lo relacionado con el Código de Integridad de tal manera que se incentive a participar activamente en el combate a la corrupción y la promoción de la cultura de la legalidad.

En el anexo 1, se presentan las Estrategias PAAC 2023, componente 6, otras iniciativas de lucha contra la corrupción.

## **ANEXOS**

- Archivo 1. Estrategias PAAC 2023.
- Archivo 2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2023.

## REPORTE DE NO RACIONALIZACIÓN - PLATAFORMA SUIT VIGENCIA 2023



Relación histórica de razones por las cuales su entidad no planificó estrategia de racionalización de trámites o decidió realizarla una vez superada las situaciones que impedían su realización.

Fecha Registro: 2023-01-26 11:21

Usuario: Szarama987

Justificación/Reversión:

Durante la vigencia 2023 TRANSMILENIO S.A. no establecerá estrategias y/o acciones de racionalización de trámites, lo anterior teniendo en cuenta que en la Entidad durante las vigencias anteriores se implementaron acciones encaminadas a mejorar sus servicios, trámite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo) lo que ha beneficiado a los usuarios que usan el Sistema TransMilenio en los siguientes aspectos:

- Facilidad en el trámite de personalización
- Compra de tarjetas en las taquillas del Sistema
- Recarga de la tarjeta Tullave en los puntos de red externa
- Recarga digital de la tarjeta Tullave
- Personalización virtual de la tarjeta Tullave
- Optimización de tiempos para la personalización, compra y recarga de tarjetas.

INVENTARIO DE TRAMITES			
Tipo	Número	Nombre	Estado
Único	26520	Tarjeta Básica	Inscrito
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	26514	Personalización de tarjetas Tullave Plus	Inscrito