



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**NÚMERO DE INFORME:** OCI-2023-068

**PROCESO O ACTIVIDAD REALIZADA:** Seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.

**EQUIPO AUDITOR:** Luz Nelly Castañeda Contreras, Contratista Oficina de Control Interno.

### **OBJETIVOS:**

Evaluar la implementación del Plan Institucional de Participación Ciudadana al interior de TRANSMILENIO S.A.

Recomendar, de ser procedente, sobre oportunidades de mejora que permitan agregar valor a dicha implementación.

### **ALCANCE:**

El alcance previsto para este seguimiento comprende las actividades realizadas por la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación durante el periodo comprendido desde el 1 de enero al 30 de septiembre de 2023.

Y el presente documento se realizó a partir del análisis del cronograma y la información remitida por dichas áreas.

### **CRITERIOS:**

- Plan Institucional de Participación Ciudadana 2023 de TRANSMILENIO S.A.
- Acuerdo Distrital 131 de 2004, modificado en su artículo 1, 4, 5 y 6 del Acuerdo 380 de 2009: «Por el cual se establecen informes de Rendición de Cuentas de la gestión contractual y administrativa de las entidades públicas y localidades»
- Acuerdo Distrital 142 de 2005. «Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones», Reglamentado por el Decreto Distrital 053 de 2007

que desarrolla el artículo 4 del Acuerdo 142 de 2005. - Constitución Política de Colombia de 1991.

- Acuerdo 239 de 2006: «Por medio del cual se organiza el control social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital»
- Decreto 319 de 2006: «Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones»
- Decreto 448 de 2007: «Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana»
- Decreto 309 de 2009: «Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones»
- Decreto Distrital 503 – 2011. «Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital»
- Decreto 086 de 2012: «Por medio del cual se ordena convocar a los Comités de Desarrollo y Control Social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital»
- Decreto 2641 de 2012 «Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. - Estrategia Integral de Comunicaciones».
- Ley 134 de 1994. Por el cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.
- Ley 850 de 2003: «Por el cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas».
- Ley 1474 de 2011: «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción».
- Ley 1581 de 2012: «Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática».
- Ley 1618 de 2013: «Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad».



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Ley 1712 de 2014: «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones».
- Ley 1757 de 2015: «Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática».
- Acuerdo 7 de 2019: «Por el cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., adoptado con acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015»
- Acuerdo 02 de 2011: «Por el cual se modifica la estructura Organizacional y las Funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A. - Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.».

### **FORTALEZA:**

Siguiendo el cronograma de actividades destinado a la implementación del Plan Institucional de Participación Ciudadana dentro de la entidad, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, respaldada por la Oficina Asesora de Planeación en la tarea de rendición de cuentas, ha alcanzado un cumplimiento del 100% en la ejecución.

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:**

De acuerdo con lo establecido en el Plan Institucional de Participación Ciudadana 2023 de TRANSMILENIO S.A., los objetivos a alcanzar durante la vigencia 2023 son los siguientes:

- **General:** Definir e implementar el plan de acción enmarcado en la Política Pública de Participación Ciudadana para la vigencia 2023
- **Específicos**
  - Divulgar a los grupos de interés los espacios de participación incidente donde se plantean los requerimientos para mejorar la prestación del servicio.
  - Generar acciones que promuevan la inclusión de los grupos de interés en los ejercicios de control social que permitan la participación ciudadana.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Incorporar los enfoques diferenciales, poblacionales y de género en los procesos participativos, así como en los planes, programas y proyectos de la Entidad.

Con el fin de llevar a cabo los objetivos mencionados anteriormente, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones desarrolló un cronograma que se envió a la Oficina de Control Interno, acompañado de las evidencias correspondientes. A partir de esta información, se llevó a cabo el seguimiento de este trabajo.

### **SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS EN EL CRONOGRAMA AL PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA.**

Dentro del citado cronograma se identificaron 10 actividades generales, a las cuales se les realizó seguimiento en la ejecución de este trabajo.

#### **1. Apoyo Grupos de Interés:**

**Meta:** Realizar jornadas de personalización de tarjetas TuLlave.

**Observación de la OCI:** Según los datos proporcionados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, hasta el 30 de septiembre de 2023 se llevaron a cabo un total de 94 jornadas de personalización de tarjetas en diversas estaciones del sistema Transmilenio.

**Cumplimiento de la meta: 100%**

#### **2. Divulgación**

**Meta:** Realizar campañas de apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

**Observación de la OCI:** De acuerdo con la información entregada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, al 30 de septiembre de 2023 se realizaron 524 campañas de apropiación del Sistema Transmilenio.

**Cumplimiento de la meta: 100%**

### 3. Audiencias Públicas

**Metas:**

- Participar en la audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad.
- Participar audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales.
- Participar en Cabildos locales y/o distritales.

**Observación de la OCI:** De acuerdo con la información remitida desde la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones, se participó en 26 audiencias públicas. Para la participación de cabildos locales, el área manifiesta que no hubo citaciones.

**Cumplimiento de la meta:** 100%

### 4. Mesa de Trabajo

**Meta:** Realizar Mesas de trabajo con comunidades

**Observación de la OCI:** Tras examinar la información proporcionada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se constató que hasta el 30 de septiembre de 2023 se llevaron a cabo un total de 57 mesas de trabajo con las comunidades.

**Cumplimiento de la meta:** 100%

### 5. Reunión

**Metas:**

- Realizar reuniones comunitarias con participación de grupos de interés.
- Realizar reuniones interinstitucionales

**Observación de la OCI:** De acuerdo con la información remitida desde la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre se realizaron 708 reuniones



comunitarias con participación de grupos de interés y 706 reuniones interinstitucionales.

**Cumplimiento de la meta:** 100%

## 6. Recorrido

### Metas:

- Realizar recorridos sociales con el propósito de tener en cuenta la posición de la ciudadanía frente a la situación a evaluar en temas de transporte.
- Realizar recorridos técnicos con el fin de verificar la viabilidad de posibles modificaciones del Sistema TransMilenio

**Observación de la OCI:** De acuerdo con la información remitida desde la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre se realizaron 98 recorridos.

**Cumplimiento de la meta:** 100%

## 7. Eventos Locales

**Meta:** Realizar actividades con las comunidades en las localidades.

**Observación de la OCI:** Según los datos enviados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se llevó a cabo un evento con la comunidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2023.

**Cumplimiento de la meta:** 100%

## 8. Pedagogía del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá

### Metas:

- Realizar jornadas de socialización en colegios.
- Realizar jornadas de socialización a comunidad.
- Realizar jornadas de socialización a entidad y/o empresa.



- Realizar actividades pedagógicas para niños y niñas – TransMiChiquis

**Observación de la OCI:** De acuerdo con la información remitida desde la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre se realizaron 485 jornadas de socialización.

**Cumplimiento de la meta:** 100%

## 9. Plan de acción institucional

### Metas:

- Elaborar e implementar una (1) estrategia para el fortalecimiento de los canales de comunicación que emplea el equipo de Gestión Social para la divulgación de información en los territorios.
- Elaborar e implementar una (1) estrategia para el equipo de Gestión Social que promueva el buen trato y la humanización del personal de TRANSMILENIO S.A. en los territorios.
- Elaborar e implementar una (1) estrategia para informar a las comunidades las actividades y los beneficios que el Equipo de Gestión Social realiza y/o promueve en los territorios de intervención y que impactan su entorno.

**Observación de la OCI:** De acuerdo con la información remitida desde la Subgerencia de Atención y al Usuario y Comunicaciones, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre, elaboraron e implementaron tres estrategias, dando cumplimiento a lo solicitado en esta actividad.

**Cumplimiento de la meta:** 100%

## 10. Rendición de cuentas

### Metas:

- **Diseñar y socializar de la Estrategia de rendición de cuentas de la Entidad 2023.**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**Observación de la OCI:** Al validar la información entregada por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció que se realizó una estrategia de rendición de cuentas, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente enlace <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153492/estrategia-anual-de-rendicion-de-cuentas-de-transmilenio-s-a-v2/>.

### **Cumplimiento de la meta: 100%**

- **Planear y ejecutar tres diálogos con grupos de interés a saber:**

**Observación de la OCI:** Al validar la información entregada por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció que se realizaron tres diálogos con grupos de interés, a saber:

1. Informe diálogo Ciudadano Operación troncal y zonal a 30 octubre de 2023.
2. Informe Diálogo Ciudadano - Seguridad en el Sistema Transmilenio, Evasión y Elusión 29 de agosto de 2023.
3. Informe Diálogo Ciudadano - Mejora y ampliación de la Infraestructura, (Troncales, estaciones y portales) 22 de agosto de 2023

Los informes citados anteriormente, se encuentran publicados en la página web de la entidad, en el siguiente enlace:

<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152855/memorias-de-eventos-de-dialogo/>.

### **Cumplimiento de la meta: 100%**





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### **OBSERVACIÓN**

Aunque el seguimiento actual abarca hasta el 30 de septiembre de 2023 y no incluye la evaluación de la información correspondiente al último trimestre (de octubre a diciembre), es importante destacar que todas las actividades se han ejecutado de manera satisfactoria, alcanzando un cumplimiento del 100%.

Este documento se expide el 28 de diciembre de 2023, por parte de TRANSMILENIO S.A. y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

### **SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Nelly Castañeda Contreras, Contratista Oficina de Control Interno.