REGISTRO DISTRITAL

ALCALDE MAYOR
Carlos Fernando Galán Pachón

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL
BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

Sector Central

DECRETO 2026
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.
DECRETO Nº 432
"Por medio del cual se realiza una adición al Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2026".....4

RESOLUCIONES 2026
SECRETARÍA GENERAL
RESOLUCIÓN Nº 554
"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos".....10

Sector Descentralizado

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRANSMILENIO S. A.
RESOLUCIÓN Nº 041
Por la cual se incorpora en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Administrativa C-DC-002».....20
RESOLUCIÓN Nº 048
Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Evaluación Independiente de la Gestión (C-CI-001)».....28
RESOLUCIÓN Nº 049
Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. L-SC-001».....34
RESOLUCIÓN Nº 056
Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Operación y Control del SITP- C-SO-001».....63
RESOLUCIÓN Nº 059
Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Financiera y Contable (C-DC-001)».....71
RESOLUCIÓN Nº 060
Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Indicadores de Gestión P-OP-023».....78
RESOLUCIÓN Nº 116
Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. P-SC-002».....99
RESOLUCIÓN Nº 119
Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Conciliaciones Bancarias P-DC-015».....133
RESOLUCIÓN Nº 132
Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME (T-TH-001)».....146
RESOLUCIÓN Nº 147
Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales L-SJ-001».....175
RESOLUCIÓN Nº 148
Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001)».....226
RESOLUCIÓN Nº 181
Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Manual para la Gestión Presupuestal (M-DC-002)».....256
RESOLUCIÓN Nº 182
Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión (P-TH-001)».....298
RESOLUCIÓN Nº 187
Por la cual se elimina del sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP».....320
RESOLUCIÓN Nº 188
Por la cual se adopta la actualización en el sistema de gestión de la entidad, del procedimiento «Gestión de la Comunicación Externa– P-SC-003».....326
RESOLUCIÓN Nº 301
Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Protocolo de Atención al Usuario en Vía T-SC-014».....353
RESOLUCIÓN Nº 326
Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-SC-001)».....371
RESOLUCIÓN Nº 343
Por la cual se adopta en el Sistema de Gestión de la Entidad la actualización del documento «Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP T-SC-004».....426
RESOLUCIÓN Nº 344
Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema M-SE-002».....443
RESOLUCIÓN Nº 353
Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001)».....482
RESOLUCIÓN Nº 355
"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023".....505

Sector Local

ACUERDO LOCAL 2026
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE CHAPINERO
ACUERDO LOCAL Nº 004
"POR EL CUAL SE ADICIONA EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA VIGENCIA FISCAL 2026 DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO".....515

DECRETO LOCAL 2026
ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA
DECRETO LOCAL Nº 008
"Por medio del cual se efectúa un Traslado Presupuestal en el Presupuesto de Gastos de Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la vigencia fiscal 2026".....522

AÑO 60
NÚMERO 8681
14 • OCTUBRE • 2026

REGISTRO DISTRITAL

SECRETARÍA GENERAL
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL.

LA PUBLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EN EL REGISTRO DISTRITAL SE REALIZA DE ACUERDO A LA LEY 1437 DEL 2011 EN SU ARTÍCULO 65 MODIFICADO POR LA LEY 2080 DE 2021 "POR LA CUAL SE EXPIDE EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO".

IMPRENTA DISTRITAL
Secretaría General - Subdirección Imprenta Distrital

CANALES DE COMUNICACIÓN
CORREO: REGISTRODISTRITAL@ALCALDIABOGOTA.GOV.CO
DIRECCIÓN: CALLE 11 SUR #1-60 ESTE - LA MARÍA - BOGOTÁ D.C.
TELÉFONO: 381 3000 EXT. 5010 - 5202
SUBDIRECTORA IMPRENTA DISTRITAL: MARÍA ANGÉLICA PUMAREJO HINOJOSA

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DECRETO No. 432 **DE** ____

(08 OCT 2026)

"Por medio del cual se realiza una adición al Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2026"

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los numerales 3 y 4 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993, los artículos 17, 63 y 65 del Decreto Distrital 714 de 1996, el artículo 20 del Acuerdo 1019 de 2025 y,

CONSIDERANDO QUE:

Los numerales 3º y 4º del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993 *"Por el cual se dicta el Régimen Especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá"* determina que son atribuciones del Alcalde Mayor, entre otras, *"3. Dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a cargo del Distrito"* y *"4. Ejercer la potestad reglamentaria, expidiendo los decretos, órdenes y resoluciones necesarios para asegurar la debida ejecución de los acuerdos"*

El Decreto Distrital 714 de 1996, *"Por el cual se compilan el Acuerdo 24 de 1995 y Acuerdo 20 de 1996 que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto Distrital"*, en su artículo 17 consagra que: *"[l]os recursos de asistencia o cooperación internacional de carácter no reembolsables, hacen parte del presupuesto de rentas del Presupuesto Anual del Distrito y se incorporan al mismo como donaciones de capital, mediante Decreto del Gobierno Distrital, previa certificación de su recaudo expedido por el órgano receptor. Su ejecución se realizará de conformidad con lo estipulado en los convenios o acuerdos internacionales que los originen y estarán sometidos a la vigilancia de la Contraloría Distrital. (...)".*

De conformidad con el artículo 63 ibidem, cuando fuere necesario incrementar o reducir el monto de las apropiaciones, cancelar las ya aprobadas o establecer otras nuevas, se podrán realizar las respectivas modificaciones al presupuesto a través de traslados, créditos adicionales y la cancelación de apropiaciones.

Por su parte, el artículo 65 del mencionado decreto señala que, cuando en el transcurso de la ejecución del presupuesto anual del Distrito resulte necesario incrementar el valor de las apropiaciones, ya sea para completar las que resulten insuficientes, ampliar servicios existentes o poner en marcha nuevos servicios autorizados por la ley, podrán abrirse créditos adicionales por parte del Concejo o del Gobierno.

"Por medio del cual se realiza una adición al Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2026"

Adicionalmente, el parágrafo del artículo 110 del Decreto Distrital 645 de 2025 "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Hacienda" establece que cuando se trate de modificaciones de gastos de inversión, se requerirá además que las entidades del Distrito cuenten con el concepto favorable de la Secretaría Distrital de Planeación.

Mediante el Acuerdo Distrital 1019 de 2025 fue expedido el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, Distrito Capital para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2026, el cual, fue liquidado mediante el Decreto Distrital 675 de 2025.

Asimismo, el artículo 20 del Acuerdo Distrital 1019 de 2025, reproducido en el artículo 20 del Decreto Distrital 675 de 2025, establece que las adiciones presupuestales originadas por recursos de cooperación y/o donaciones deberán incorporarse al presupuesto en calidad de donaciones, mediante decreto expedido por el Alcalde Mayor o el/la Alcalde/sa Local, según corresponda. Para ello, se requiere previamente la certificación del recaudo expedida por el/la Tesorero/a Distrital, salvo que los reglamentos internos de los donantes establezcan requisitos distintos.

En tal sentido, la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT suscribió el Convenio de Financiamiento Nº COL-041-B (2025/SPE/0000400246) de fecha 30 de enero de 2026 con el Instituto de Crédito Oficial, Entidad Pública Empresarial del Gobierno de España, con el objeto de "Proceder a la formalización de la financiación autorizada por el Consejo de Ministros español, y concedida a través de Resolución de la Secretaria de Estado de Cooperación Internacional, a favor de la ENTIDAD BENEFICIARIA, a que se hace referencia en la parte expositiva del presente CONVENIO, de acuerdo a la siguiente información:

- Ref. Expediente No. COL-041-B (2025/SPE/0000400246)
- Procedimiento: Concesión de subvención dineraria de cooperación para el desarrollo sostenible y la solidaridad global
- Título: Programa FISYO para el Fortalecimiento Institucional, Social y Operacional de la gestión comunitaria de la prestación de los servicios públicos de acueducto en el territorio rural y áreas más desfavorecidas de Bogotá Distrito Capital".

Así mismo, en cumplimento del mencionado Convenio, la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT recibió por concepto de donación la suma de UN MILLON CIENTO NUEVE MIL CINCUENTA Y SIETE EUROS €1.109.057, los cuales corresponden a la suma de CUATRO

"Por medio del cual se realiza una adición al Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2026"

MIL OCHOCIENTOS VEINTE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS M/CTE ($4.820.566.381), según consta en la certificación de recaudo expedida con Radicado SDH 2026EE724223O1 del 30 de junio de 2026 con Documento de contabilización No. 9000042931 del 18 de febrero de 2026, emitido por la Oficina de Gestión de Ingresos de la Dirección Distrital de Tesorería, entidad encargada de la monetización y el recaudo de los recursos.

En cumplimiento del mencionado parágrafo del artículo 110 del Decreto Distrital 645 de 2025, la Secretaría Distrital de Planeación - SDP emitió el concepto favorable 2-2026-40480 con fecha del 17 de julio de 2026, a la adición en el presupuesto de inversión de la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT, así como de los artículos 4° y 32 del Decreto Distrital 648 de 2025 y el artículo 28 del Decreto Distrital 675 de 2025.

Por lo anterior, la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT, mediante oficio 2-2026-60324 del 13 de agosto de 2026, solicitó a la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto bajo radicado 2026ER263998O1 del 18 de agosto de 2026, concepto favorable para adición de los recursos derivada de una donación efectuada por el Instituto de Crédito Oficial, Entidad Pública Empresarial del Gobierno de España a la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT.

Así mismo, mediante Memorando 2026IE015406O1 del 25 de agosto de 2026 la Subdirección de Desarrollo Social de la Dirección Distrital de Presupuesto dio traslado de la solicitud a la Subdirección de Finanzas Distritales de la misma Dirección, con el fin de continuar el trámite de adición, una vez validada la información remitida por la entidad, en cumplimiento del numeral 3.2.1.2. del Manual Operativo Presupuestal "Adición por donaciones".

Igualmente, la citada solicitud de adición de recursos se requiere para contribuir a la protección de las fuentes hídricas, al fortalecimiento de la gestión comunitaria del agua y al incremento de la resiliencia del territorio rural de Bogotá D.C., frente a los desafíos ambientales y climáticos, recursos que serán adicionados en el proyecto O230117400320263857 "Fortalecimiento a la gestión comunitaria del servicio de acueducto en el territorio rural de Bogotá D.C; mediante el desarrollo de capacidades institucionales, sociales y operativas que promuevan una administración eficiente, participativa y sostenible del servicio de Bogotá D.C."

En atención a lo expuesto, se requiere adicionar el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, Distrito Capital para la vigencia fiscal 2026, en la suma de cuatro

"Por medio del cual se realiza una adición al Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2026"

mil ochocientos veinte millones quinientos sesenta y seis mil trescientos ochenta y un pesos ($4.820.566.381).

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1°. Adición en ingresos. Adicionar el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2026, en la suma de cuatro mil ochocientos veinte millones quinientos sesenta y seis mil trescientos ochenta y un pesos **($4.820.566.381)**, de conformidad con el siguiente detalle:

ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Entidad 111 – 00
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Código	Renglón Rentístico	Total
O1	**Ingresos**	**4.820.566.381**
O12	**Recursos de Capital**	**4.820.566.381**
O1208	**Transferencias de Capital**	**4.820.566.381**
O120801	**Donaciones**	**4.820.566.381**
O120801001	**De gobiernos extranjeros**	**4.820.566.381**
O12080100201	No condicionadas a la adquisición de un activo	4.820.566.381
Total Adición Presupuesto de Rentas e Ingresos		**4.820.566.381**

Artículo 2°. Adición en gastos. Adicionar el Presupuesto Anual de Gastos e Inversiones, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2026, en la suma de cuatro mil ochocientos veinte millones quinientos sesenta y seis mil trescientos ochenta y un pesos **($4.820.566.381)**, de conformidad con el siguiente detalle:

Entidad 0118-01 Secretaría Distrital del Hábitat – SDHT

Código	Nombre	Recursos Administrados y Recursos Distrito	Transferencias Nación	Total
O2	**GASTOS**	**4.820.566.381**	**0**	**4.820.566.381**

"Por medio del cual se realiza una adición al Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2026"

Código	Nombre	Recursos Administrados y Recursos Distrito	Transferencias Nación	Total
O23	**Inversión**	**4.820.566.381**	**0**	**4.820.566.381**
O2301	**DIRECTA**	**4.820.566.381**	**0**	**4.820.566.381**
O230117	Bogotá Camina Segura	4.820.566.381	0	4.820.566.381
O23011740	Vivienda, ciudad y territorio	4.820.566.381	0	4.820.566.381
O2301174003	Vivienda, ciudad y territorio_ Acceso de la población a los servicios de agua potable y saneamiento básico	4.820.566.381	0	4.820.566.381
O230117400320263857	Fortalecimiento a la gestión comunitaria del servicio de acueducto en el territorio rural de Bogotá D.C; mediante el desarrollo de capacidades institucionales, sociales y operativas que promuevan una administración eficiente, participativa y sostenible del servicio de Bogotá D.C.	4.820.566.381	0	4.820.566.381

Artículo 3°. Incorporación de las modificaciones al Sistema de Información Presupuestal. Una vez expedido el presente Decreto, la Secretaría Distrital de Hacienda, a través de la Dirección Distrital de Presupuesto, procederá a incorporar las modificaciones en el Sistema de Información Presupuestal.

Parágrafo. En cumplimiento de las políticas de manejo y control del Programa Anual Mensualizado de Caja-PAC, la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT, deberá ajustar el PAC, de conformidad con las disposiciones y procedimientos que regulan la materia.

Artículo 4°. Informe. La Secretaría Distrital de Hacienda informará a la Comisión de Presupuesto del Concejo de Bogotá, D.C., sobre la incorporación de los recursos objeto del presente decreto, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que esta se efectúe.

"Por medio del cual se realiza una adición al Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2026"

Artículo 5°. Vigencia. El presente Decreto rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los

08 OCT 2026

CARLOS FERNANDO GALÁN PACHÓN
Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.

ANA MARIA CADENA
Secretaria Distrital de Hacienda

Elaboró: Miguel Ignacio Pabón Lasso - Profesional Especializado SFD – SDH
Revisó: Vanesa Ruiz Jiménez - Subdirectora Jurídica de Hacienda - SDH
Jimmy Alexis Rodríguez Rojas - Subdirector de Finanzas Distritales - SDH
Mónica Diana Parada Moreno - Subdirectora de Desarrollo Social - SDH
Omar Aldemar Pedraza Rodríguez - Profesional Especializado SDS - SDH

Aprobó: Martha Adriana Amezquita - Subsecretario Técnico SDH (E)
Juan David Grillo Ríos - Director Distrital de Presupuesto SDH
Marcela Gómez Martínez - Directora Jurídica SDH

BOGOTÁ

RESOLUCIÓN No. 554 DE 20__

(08 OCT 2026)

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

EL SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el Decreto No. 1083 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto No. 648 de 2017 y el Decreto Distrital No. 640 de 2025, y

CONSIDERANDO QUE:

El numeral 2 del artículo 466 del Decreto No. 640 de 2025, estableció entre las funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., *"2. Realizar encargos, prórrogas de nombramientos provisionales y retiros"*.

De conformidad con el artículo 24 de la Ley 909 de 2004, modificado por la Ley 1960 de 2019, los empleos de carrera administrativa que se encuentren vacantes mientras se adelanta el respectivo proceso de selección deben proveerse mediante encargo a favor de servidores(as) con derechos de carrera que acrediten los requisitos exigidos para el cargo, demuestren las competencias necesarias para su desempeño, no hayan sido objeto de sanciones disciplinarias durante el último año y cuenten con una evaluación del desempeño sobresaliente. Cuando no existan funcionarios(as) con dicha calificación, el encargo deberá otorgarse a quienes presenten las mejores evaluaciones en orden descendente, hasta el nivel satisfactorio, siempre que cumplan las condiciones legales y reglamentarias para ejercer el empleo. Asimismo, la designación deberá recaer en el(la) servidor(a) que ocupe el empleo inmediatamente inferior dentro de la planta de personal de la entidad y que reúna los requisitos establecidos para el cargo a proveer.

Igualmente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 909 de 2004, modificado por el artículo 1° de la Ley 1960 de 2019, el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante Concepto 081071 de 2022, indicó que el encargo en una vacancia definitiva perdura hasta tanto la misma, se provea el empleo mediante concurso de méritos.

De acuerdo con lo previsto en el parágrafo del artículo 2.2.5.3.3 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 648 de 2017, los encargos o nombramientos efectuados para suplir empleos que se encuentren en situación de vacancia temporal tendrán una duración limitada al período durante el cual subsista dicha vacancia. En consecuencia, la permanencia del(la) servidor(a) encargado(a) en el empleo estará supeditada al tiempo que se mantenga la circunstancia administrativa que dio origen a la provisión temporal del cargo.

En ese sentido, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., estableció los lineamientos, requisitos y condiciones para proveer transitoriamente mediante encargo por derecho

preferente, los empleos de carrera administrativa de su planta de personal, que se encuentran en vacancia definitiva o temporal, mediante la *"Guía de Provisión de Empleos Mediante Nombramiento en Encargo Código 4232000-GS-074 – Versión 5"*.

El 9 de junio de 2026, se publicó la Convocatoria del Primer Proceso de Encargos 2026, en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Dicha publicación incluyó la guía mencionada en el inciso anterior, el cronograma de la convocatoria, el listado de empleos vacantes, el listado de servidores(as) públicos(as) susceptibles a ser encargados(as) y el análisis de planta con el estudio de verificación de cumplimiento de requisitos conforme con lo regulado por la Ley 909 de 2004 modificada por la Ley 1960 de 2019 y el Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 648 de 2017, lo cual se puede visualizarse a través del enlace https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/convocatorias/primera-publicacion-primer-proceso-de-encargos-2026

Lo anterior permite observar que el régimen de ingreso, permanencia y promoción en los empleos públicos de la carrera administrativa se caracteriza por sus connotaciones técnicas y por su decidida orientación hacia la conformación de un cuerpo administrativo, cuya legitimidad estriba en el mérito y la capacidad, con lo cual garantiza que la administración realice la provisión de vacantes definitivas y temporales por encargo en este proceso.

En consecuencia, los días 23 de junio, 7 y 10 de julio, 11 y 26 de agosto, 10 y 18 de septiembre de 2026, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., realizó las publicaciones correspondientes en su página web, mediante las cuales dio a conocer los listados, organizados en estricto orden de derecho preferente, de los(as) servidores(as) públicos(as) con derechos de carrera administrativa que cumplían las condiciones y requisitos establecidos para acceder, mediante encargo, a los empleos ofertados en el Primer Proceso de Encargos 2026, de conformidad con los términos previstos en el cronograma de la convocatoria.

Ahora bien, el 16 de julio y 28 de septiembre de 2026, la Dirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., llevo a cabo las audiencias de escogencia para los empleos ofertados, en las cuales los(as) servidores(as) públicos(as) en orden de derecho preferente, seleccionaron el empleo de su preferencia como consta en las actas y en las grabaciones de las reuniones.

Como resultado del Primer Proceso de Encargos 2026, las vacantes definitivas y temporales de carrera administrativa de la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., que serán provistas mediante encargo en ejercicio del derecho preferente, son las que se relacionan a continuación:

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 554 08 OCT 2026

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

- **Vacantes Definitivas:**

No.	No. de Posición Perno	Denominación, Código y Grado del Empleo	Dependencia
1	1426	Auxiliar Administrativo 407 -14	Subdirección de Servicios Administrativos
2	4306	Técnico Operativo 314 - 9	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
3	4313	Técnico Operativo 314 - 9	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

- **Vacantes Temporales:**

No.	No. de Posición Perno	Denominación, Código y Grado del Empleo	Dependencia	Titular del Empleo
1	1379	Auxiliar Administrativo 407 -19	Oficina Asesora de Planeación	Carmen Elena Cabrera
2	4594	Auxiliar Administrativo 407 -17	Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	Linda Katherine Melo Jaramillo
3	1416	Técnico Operativo 314 - 9	Dirección de Contratación	Julie Viviana Morales Fiquitiva
4	4315	Técnico Operativo 314 - 9	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Yury Marcela Mendez Ariza
5	4317	Técnico Operativo 314 - 9	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Jener Camacho Manchola
6	4310	Técnico Operativo 314 – 9	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Jasson Alberto Serrano Soto
7	4469	Técnico Operativo 314 - 9	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Jairo Andrés Rico Escobar

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 554 08 OCT 2026

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

No.	No. de Posición Perno	Denominación, Código y Grado del Empleo	Dependencia	Titular del Empleo
8	4267	Técnico Operativo 314 - 4	Dirección Administrativa y Financiera	Cristian Andrés Espinel Londoño
9	4536	Técnico Operativo 314 - 4	Subdirección de Imprenta Distrital	Héctor Jaime Nieto Cortes

Por lo anterior, una vez revisada la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y con base en la información extractada del módulo de hojas de vida del Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública - SIDEAP, el Director de Talento Humano verificó y certificó que los(as) siguientes servidores(as) públicos(as), quienes ostentan derechos de carrera administrativa, acreditan las aptitudes, habilidades, no han sido sancionados(as) disciplinariamente en el último año, su última evaluación del desempeño laboral es sobresaliente, de conformidad con el sistema de evaluación de la entidad y cumplen los requisitos de estudio y experiencia para acceder mediante encargo a los empleos relacionados a continuación:

- **Vacantes Definitivas:**

No.	Cédula de Ciudadanía	Nombres y Apellidos	Empleo y Dependencia Titular	Empleo y Dependencia de Encargo
1	79.492.284	William Antonio Prieto Pineda	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4911	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 14 – Subdirección de Servicios Administrativos – Posición No. 1426
2	46.668.178	María Magdalena Silva Estupiñán	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4882	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4306
3	1.030.640.658	Julián Andrés Herrera Jiménez	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4971	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4313

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 554 08 OCT 2026

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

- **Vacantes Temporales:**

No.	Cédula de Ciudadanía	Nombres y Apellidos	Empleo y Dependencia Titular	Empleo y Dependencia de Encargo
1	53.016.071	Mirella Vargas Lozada	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 11 – Subdirección de Servicios Administrativos – Posición No. 1442	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 19 – Oficina Asesora de Planeación – Posición No. 1379
2	52.361.601	Angélica María Rojas Vásquez	Secretario, Código 440, Grado 11 – Oficina de Asuntos Estratégicos y Relaciones Gubernamentales – Posición No. 4526	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 17 – Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito – Posición No. 4594
3	53.123.770	Angela María Noguera Pantoja	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 13 – Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Posición No. 3305	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección de Contratación – Posición No. 1416
4	80.740.298	Andrés David García Bernal	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4925	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4315
5	1.012.356.240	Juan David Bermúdez León	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4939	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4317
6	52.745.800	Yiced Yulieth Vargas Ramírez	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4900	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4310
7	1.018.443.528	María José Guerrero Ochoa	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4945	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección Distrital Calidad del Servicio – Posición No. 4469

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 554 08 OCT 2026

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

No.	Cédula de Ciudadanía	Nombres y Apellidos	Empleo y Dependencia Titular	Empleo y Dependencia de Encargo
8	79.742.924	Nelson Darío Almeyda Arias	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4916	Técnico Operativo, Código 314, Grado 04 – Dirección Administrativa y Financiera – Posición No. 4267
9	1.026.587.886	Daniel Eduardo Rodríguez Rico	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4966	Técnico Operativo, Código 314, Grado 04 – Subdirección de Imprenta Distrital – Posición No. 4536

Así mismo, los(as) siguientes servidores(as) públicos(as), se encuentran actualmente encargados(as) en los empleos de carrera administrativa relacionados a continuación:

No.	Cédula de Ciudadanía	Nombres y Apellidos	Empleo y Dependencia de Encargo	Resolución de Encargo
1	53.016.071	Mirella Vargas Lozada	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 13 – Subdirección de Servicios Administrativos – Posición No. 1433	Resolución No. 481 de 2023
2	1.030.640.658	Julián Andrés Herrera Jiménez	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 1493	Resolución No. 370 de 2025
3	79.742.924	Nelson Darío Almeyda Arias	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 13 – Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Posición No. 4544	Resolución No. 390 de 2025

En virtud de lo anteriormente expuesto, se hace necesario efectuar unos encargos a los(as) servidores(as) públicos(as) con mejor derecho preferencial y dar por terminados unos encargos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°-: Encargos. Encargar a los(as) siguientes servidores(as) públicos(as) de carrera administrativa, en los empleos relacionados a continuación:

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 554 08 OCT 2026

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

- **Vacantes Definitivas:**

No.	Cédula de Ciudadanía	Nombres y Apellidos	Empleo y Dependencia Titular	Empleo y Dependencia de Encargo
1	79.492.284	William Antonio Prieto Pineda	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4911	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 14 – Subdirección de Servicios Administrativos – Posición No. 1426
2	46.668.178	María Magdalena Silva Estupiñán	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4882	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4306
3	1.030.640.658	Julián Andrés Herrera Jiménez	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4971	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4313

- **Vacantes Temporales:**

No.	Cédula de Ciudadanía	Nombres y Apellidos	Empleo y Dependencia Titular	Empleo y Dependencia de Encargo
1	53.016.071	Mirella Vargas Lozada	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 11 – Subdirección de Servicios Administrativos – Posición No. 1442	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 19 – Oficina Asesora de Planeación – Posición No. 1379
2	52.361.601	Angélica María Rojas Vásquez	Secretario, Código 440, Grado 11 – Oficina de Asuntos Estratégicos y Relaciones Gubernamentales – Posición No. 4526	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 17 – Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito – Posición No. 4594
3	53.123.770	Angela María Noguera Pantoja	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 13 – Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Posición No. 3305	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección de Contratación – Posición No. 1416

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 554 08 OCT 2026

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

No.	Cédula de Ciudadanía	Nombres y Apellidos	Empleo y Dependencia Titular	Empleo y Dependencia de Encargo
4	80.740.298	Andrés David García Bernal	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4925	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4315
5	1.012.356.240	Juan David Bermúdez León	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4939	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4317
6	52.745.800	Yiced Yulieth Vargas Ramírez	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4900	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4310
7	1.018.443.528	María José Guerrero Ochoa	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4945	Técnico Operativo, Código 314, Grado 09 – Dirección Distrital Calidad del Servicio – Posición No. 4469
8	79.742.924	Nelson Darío Almeyda Arias	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4916	Técnico Operativo, Código 314, Grado 04 – Dirección Administrativa y Financiera – Posición No. 4267
9	1.026.587.886	Daniel Eduardo Rodríguez Rico	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 03 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 4966	Técnico Operativo, Código 314, Grado 04 – Subdirección de Imprenta Distrital – Posición No. 4536

Parágrafo: Los encargos otorgados en el presente acto administrativo podrán darse por terminados por retorno de los(as) funcionarios(as) titulares, por su provisión de manera definitiva, por dejar de reunir los requisitos establecidos en la normatividad vigente para acceder al encargo, por renuncia voluntaria al encargo y/o las demás causales que determine la Ley, caso en el cual el(los/las) servidor(es/as), deberá(n) regresar al ejercicio de las funciones del empleo del cual es(son) titular(es) en su dependencia de origen.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 554 08 OCT 2026

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

Artículo 2°-: Terminación de Encargos. Dar por terminados los encargos ordenados mediante las siguientes Resoluciones, en los empleos relacionados a continuación, a partir de la fecha de posesión de los(as) servidores(as) públicos(as) en los encargos efectuados en el artículo 1° de la presente Resolución:

No.	Cédula de Ciudadanía	Nombres y Apellidos	Empleo y Dependencia de Encargo	Resolución de Encargo
1	53.016.071	Mirella Vargas Lozada	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 13 – Subdirección de Servicios Administrativos – Posición No. 1433	Resolución No. 481 de 2023
2	1.030.640.658	Julián Andrés Herrera Jiménez	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 09 – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Posición No. 1493	Resolución No. 370 de 2025
3	79.742.924	Nelson Darío Almeyda Arias	Auxiliar Administrativo, Código 407, Grado 13 – Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Posición No. 4544	Resolución No. 390 de 2025

Artículo 3°-: Publicaciones. Publicar el contenido de la presente Resolución en el Registro Distrital a través de la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 4°-: Publicaciones. Publicar el contenido de la presente Resolución en el Botón de Transparencia de la Entidad a través de la Dirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 5°-: Reclamaciones. Los(as) servidores(as) públicos(as) de carrera administrativa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., que consideren vulnerados su derecho preferencial de encargo, podrán presentar reclamación ante la Comisión de Personal, al correo comisiondepersonal@alcaldiabogota.gov.co, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de publicación del presente acto administrativo en el Botón de Transparencia de la Entidad, de conformidad con la Ley 909 de 2004, el Decreto - Ley 760 de 2005 y la circular No.20191000000127 del 24 de septiembre de 2019 de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC. Contra la decisión de la Comisión de Personal, procederá reclamación en segunda instancia ante la Comisión Nacional del Servicio Civil. Estas reclamaciones deberán ser presentadas dentro de los diez (10) hábiles siguientes a la notificación de la decisión de primera instancia.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 554 08 OCT 2026

"Por medio de la cual se efectúan unos encargos por derecho preferencial, en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, D.C. y se terminan unos encargos"

Parágrafo: Las reclamaciones de que trata el presente artículo se tramitarán en efecto suspensivo, esto significa que se surtirá la posesión del encargo, sólo cuando se resuelvan con carácter definitivo las reclamaciones presentadas.

Artículo 6°-: Comunicaciones. Comunicar el contenido del presente acto administrativo a los(las) servidores(as) públicos(as) y a las dependencias relacionadas en los artículos 1° y 2°, y a la Dirección de Talento Humano, lo cual se hará a través de la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Parágrafo 1°-: Los(as) servidores(as) públicos(as), tendrán diez (10) días para manifestar su aceptación o rechazo al encargo, y, diez (10) días para tomar posesión del cargo, los cuales se contarán a partir de la aceptación, de conformidad con lo señalado en los artículos 2.2.5.1.6 y 2.2.5.1.7 del Decreto No. 1083 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto No. 648 de 2017.

Parágrafo 2°-: Los(as) servidores(as) públicos(as) deberán presentarse ante la Dirección de Talento Humano de la Secretaría General, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en la fecha prevista para la posesión, para los trámites correspondientes. Así mismo, deberán presentarse en la dependencia del empleo en el cual se efectúa el encargo, para lo cual deberá adelantar los procedimientos establecidos para la entrega de inventarios. En los casos que aplique, se solicitará la evaluación del desempeño parcial eventual.

Artículo 7°-: La presente Resolución rige a partir de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los

08 OCT 2026

MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO
Secretario General

Proyectó: María Camila Gálvez Castellanos – Contratista - Dirección de Talento Humano
Cristian Giovanny García González - Contratista - Dirección de Talento Humano
Daniela Rodríguez Jara – Contratista - Dirección de Talento Humano.
Revisó: Andrea del Pilar Camargo Vargas – Profesional Especializado - Dirección de Talento Humano.
Sergio Felipe Galeano Gómez – Director de Talento Humano.
Gabriel Ernesto Figueroa Bastidas - Jefe Oficina Jurídica.
Aprobó: Henry Humberto Villamarín Serrano – Subsecretario Corporativo.

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

RESOLUCIÓN No. 041
(03-febrero-2026)

Por la cual se incorpora en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Administrativa C-DC-002»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A.; y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejercer el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 9° ibidem.

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

RESOLUCIÓN No. 041
(03-febrero-2026)

Por la cual se incorpora en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Administrativa C-DC-002»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad."* y, en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes

RESOLUCIÓN No. 041
(03-febrero-2026)

Por la cual se incorpora en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Administrativa C-DC-002»

Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con el proceso de modernización institucional se requiere actualizar la Caracterización del Proceso antes denominado **Gestión de Servicios Logísticos (C-DA-002),** ahora llamado **Gestión Administrativa (C-DC-002).**

Que la Caracterización del Proceso antes denominado Servicios Logísticos (C-DA-002) ahora **Gestión Administrativa (C-DC-002)**, cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción	Observación
N.A.	0	26 de septiembre de 2012	Este proceso comprendía los siguientes subprocesos: Aseguramiento de los Bienes e Intereses Patrimoniales de la Empresa, Gestión Documental, Gestión de Inventarios e Información y proyecciones estadísticas.
N.A.	1	18 de diciembre de 2014 14 de abril de 2016(*)	(*) El 18 de diciembre de 2014 se adopta la versión 1 de los subprocesos: Aseguramiento de los Bienes e Intereses Patrimoniales de la Empresa, Gestión Documental, Gestión de Inventarios e

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

RESOLUCIÓN No. 041
(03-febrero-2026)

Por la cual se incorpora en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Administrativa C-DC-002»

Código	Versión	Fecha de adopción	Observación
			Información y proyecciones estadísticas. Posteriormente en abril de 2016 se adoptó la versión 1 del subproceso Mantenimiento y adecuación de la Planta Física que formaba parte de este proceso.
N.A.	2	8 de agosto de 2017	
C-DA-002	3	19 de diciembre de 2018	
C-DA-002	4	7 de marzo de 2022	
C-DA-002	5	16 de diciembre de 2024	

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La Caracterización del Proceso de Gestión Administrativa **(C-DC-002)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 6 de la Caracterización del Proceso de Gestión Administrativa **(C-DC-002)** a cargo de la Dirección Corporativa.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Proveer los servicios logísticos a las sedes administrativas de la Entidad (Oficinas administrativas y las ubicadas en Estaciones y Portales), así como asegurar la disponibilidad, accesibilidad e integridad de los documentos y archivos, mediante la gestión documental, brindando apoyo oportuno y eficiente para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales de TRANSMILENIO S.A.

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

RESOLUCIÓN No. 041
(03-febrero-2026)

Por la cual se incorpora en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Administrativa C-DC-002»

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, así mismo deroga en su totalidad las Resoluciones 195 del 14 de abril de 2016 y 898 del 19 de diciembre 2018.

Dada en Bogotá, D.C. a los 03 días de febrero de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa - Profesional Universitario Grado 04 – Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Wilson Alexander Albarracín Guacaneme - Profesional Especializado Grado 06 - Líder de apoyo logístico (E)
Jair Antonio Orjuela Pimienta - Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura
Mercedes Quintero Muñoz - Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
Gina Alexandra Vaca Linares - Directora Corporativa

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: C-DC-002
		Versión: 6
		Fecha: Febrero de 2026

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO ☐	MISIONAL ☐	APOYO ■	EVALUACIÓN ☐

Objetivos: Proveer los servicios logísticos a las sedes administrativas de la Entidad (Oficinas administrativas y las ubicadas en Estaciones y Portales), así como asegurar la disponibilidad, accesibilidad e integridad de los documentos y archivos, mediante la gestión documental, brindando apoyo oportuno y eficiente para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales de TRANSMILENIO S.A.

Alcance: El proceso comprende el registro y actualización de inventarios de bienes devolutivos y de consumo, asi como el aseguramiento de los mismos. Adicionalmente contempla la adecuación y/o mantenimiento de la infraestructura física de las diferentes sedes de la Entidad y toda la planeación organización y custodia de los documentos que genera la entidad

Líder del Proceso: Director(a) Corporativo(a)

Participantes: En el desarrollo de las actividades del proceso intervienen los Trabajadores Oficiales y los Empleados Públicos de la Dirección Corporativa, así como los responsables de las demás dependencias que se encuentran relacionados con dicho proceso.

ENTRADAS			ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	PROVEEDOR					NOMBRE	CLIENTE
Plan de Desarrollo Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Políticas públicas Necesidades de mantenimiento de bienes, muebles e inmuebles Necesidades de gestión documental Necesidades de seguros	Proceso: Planeación institucional, Gestión Administrativa Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General, Junta Directiva. Archivo Distrital de Bogotá Archivo General de la Nación	P	Formular el plan de acción y otras políticas, planes, programas institucionales y proyectos de inversión propios del proceso		Director Corporativo Profesional Especializado Grado 06 - Líder de apoyo logístico Profesional Especializado Grado 05 - Seguimiento a la gestión Profesional Universitario Grado 04 - mantenimiento e Infraestructura Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental	Plan de Acción Programa de seguros Políticas de gestión documental, Plan Institucional Archivístico (PINAR), Programa de Gestión Documental (PGD), Sistema Integrado de Conservación - SIC Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la infraestructura física de TMSA. y otros planes, programas y proyectos formulados propios del proceso	Proceso: Planeación institucional y Gestión administrativa Todos los procesos
Requerimientos de las dependencias Plan de Acción Plan Anual de Adquisiciones Lineamientos para la gestión de activos fijos de la Empresa Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la infraestructura física de TMSA.	Todos los procesos de la Entidad Comité de Gerencia	H	Gestionar la prestación de servicios administrativos (suministro de papelería, gestión de inventarios, aseo, cafetería, vigilancia, bienes muebles e inmuebles, servicios públicos, servicio de transporte para personal administrativo, operativo y carga y fotocopiado), el mantenimiento de bienes, muebles e inmuebles y la adecuación y/o mantenimiento de la infraestructura física de las sedes administrativas de la Entidad		Profesional Especializado Grado 06 - Líder de apoyo logístico Profesional Universitario Grado 04 - mantenimiento e Infraestructura	Servicios administrativos prestados relacionados con el suministro de papelería, aseo, cafetería, vigilancia, muebles e inmuebles, servicios públicos, transporte y fotocopiado Activos fijos de la Empresa inventariados y avaluados	Todos los procesos
Inventario de bienes Programa de seguros Siniestros reportados y las novedades de inclusión o exclusión	Proceso: Gestión administrativa Todas las dependencias Corredor de seguros Compañía de seguros		Gestionar el aseguramiento de los bienes de la entidad vigente y tramitar y hacer seguimiento a los siniestros presentados		Profesional Especializado Grado 06 - Líder de apoyo logístico	Bienes asegurados Pólizas de Seguros Constituidas	Proceso: Gestión administrativa logísticos Corredor de Seguros Compañía de seguros Dependencia solicitante
Lineamientos Generales del Archivo General de la Nación, Archivo Distrital de Bogotá Instrumentos Archivísticos: (Política Gestión Documental, Plan Institucional Archivístico (PINAR), Programa de Gestión Documental (PGD), Sistema Integrado de Conservación - SIC, y demás lineamientos definidos por la entidad Documentos producidos en la Empresa / Documentos allegados a la Empresa Documentación recibida independientemente de su soporte a través de todos los diferentes canales de recepción establecidos para tal fin	Archivo General de la Nación Archivo Distrital de Bogotá Comité Institucional de Gestión y Desempeño Todos los procesos de la Entidad Entidades Externas, usuarios, peticionarios, proveedores		Implementar las actividades necesarias para llevar a cabo la Gestión Documental de la entidad		Profesional Universitario (Grado 03) - Gestión Documental	Instrumentos Archivísticos: (Política Gestión Documental, Plan Institucional Archivístico (PINAR), Programa de Gestión Documental (PGD), Sistema Integrado de Conservación - SIC, y demás lineamientos definidos por la entidad ajustados Documentación producida bajo los parámetros de normalización definidos por la entidad, independientemente de su soporte Transferencia documentales	Proceso: Gestión Administrativa Todos los procesos

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA					Código: C-DC-002
						Versión: 6
						Fecha: Febrero de 2026
TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO** ☐	**MISIONAL** ☐	**APOYO** ■	**EVALUACIÓN** ☐		
Actividades desarrolladas en los planes, programas y proyectos definidos Instrumentos de gestión Reportes de seguimiento de planes, programas y proyectos de inversión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), Informe de PQRS	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Gestión Administrativa Entes de Control y vigilancia Entidades del orden nacional y Distrital	**V**	Realizar seguimiento y monitoreo al desarrollo de las actividades definidas en la planeación y estrategias del proceso así como reportar los instrumentos de gestión.	Director Corporativo Profesional Especializado Grado 06 - Líder de apoyo logístico Profesional Especializado Grado 05 - Seguimiento a la gestión Profesional Universitario Grado 04 - mantenimiento e Infraestructura Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental	Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción y demás instrumentos de gestión Informes de gestión Informes de seguimiento	Procesos: Planeación Institucional y Gestión Administrativa Entes de control y vigilancia
Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción y demás instrumentos de gestión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) Informe de PQRS Encuesta de Satisfacción	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Gestión Administrativa	**A**	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Director Corporativo Profesional Especializado Grado 06 - Líder de apoyo logístico Profesional Especializado Grado 05 - Seguimiento a la gestión Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental	Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora, Planes de mejoramiento	Procesos: Planeación Institucional, Evaluación Independiente y Gestión Administrativa

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**	**Código: C-DC-002** **Versión: 6** **Fecha: Febrero de 2026**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO** ☐	**MISIONAL** ☐	**APOYO** ■	**EVALUACIÓN** ☐

PRODUCTOS FINALES: Servicios administrativos gestionados, Programa de Gestión Documental (PGD), la Tabla de Retención Documental (TRD), el Sistema Integrado de Conservación (SIC), el inventario documental y las unidades documentales que se transfieren y conservan de forma organizada

POLITICAS DE OPERACIÓN
Las políticas de operación aplicables se encuentran implícitas en los documentos que forman parte del proceso y se pueden consultar en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Los documentos relacionados con el proceso se encuentran referenciados el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión.
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Los registros generados en el desarrollo del proceso que se encuentran referenciados en los formatos del proceso, detallados el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión y las Tablas de Retención Documental.
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Ver las Tablas de Retención Documental.

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Ver Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos Corredores de seguros Contratistas de apoyo	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, PDA, Teléfonos, Fax, Impresoras, Internet, Cámaras de Video y Fotográficas Software documental	Espacios Físicos asignados en la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A.
TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
No Aplica	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Gestión de Riesgos Ver Mapa de Riesgos del proceso. Medición de Indicadores Ver Cuadro de Mando Integral. Actividades de Seguimiento Ver Plan de Acción. Actividades de autocontrol y evaluación Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Mapa de Riesgos del proceso.
REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS
Ver matriz de requisitos legales - Normograma del proceso.

Elaboró:	Wilson Alexander Albarracín Guacaneme - Profesional Especializado Grado 06 - Líder de apoyo logístico (E) Jair Antonio Orjuela Pimienta - Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura Mercedes Quintero Muñoz - Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
Aprobó:	Gina Alexandra Vaca Linares- Directora Corporativa

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

RESOLUCIÓN No. 048
(10-febrero-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Evaluación Independiente de la Gestión (C-CI-001)»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A.; y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejercer el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 9° ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y*

RESOLUCIÓN No. 048
(10-febrero-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Evaluación Independiente de la Gestión (C-CI-001)»

de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas

RESOLUCIÓN No. 048
(10-febrero-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Evaluación Independiente de la Gestión (C-CI-001)»

de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con el proceso de modernización institucional se requiere actualizar en el sistema de gestión de la entidad la Caracterización del Proceso antes denominado **Evaluación y Mejoramiento de la Gestión (C-CD-001)** ahora llamado **Evaluación Independiente de la Gestión (C-CI-001).**

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La Caracterización del Proceso de **Evaluación Independiente de la Gestión (C-CI-001),** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2°. ADOPCIÓN: Adoptar la versión 4 de la Caracterización del Proceso de **Evaluación Independiente de la Gestión (C-CI-001)** a cargo de la Oficina de Control Interno.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Evaluar de manera independiente y objetiva el sistema de control interno, la gestión integral del riesgo y el gobierno corporativo de TRANSMILENIO S.A., mediante auditorías internas, trabajos de cumplimiento y asesorías, observando los lineamientos normativos y ejecutando mejores prácticas en el desempeño de los roles de la Oficina de Control

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

RESOLUCIÓN No. 048
(10-febrero-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Evaluación Independiente de la Gestión (C-CI-001)»

Interno, para el fomento de una cultura de control, generando valor y contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga la Resolución 209 del 8 de julio de 2025.

Dada en Bogotá, D.C. a los 10 días de febrero de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa - Profesional Universitario Grado 04 - Gestión Integral
Aprobó: Richart Ruano Marroquín - Profesional Universitario Grado 04 - Control Interno
Claudia Patricia Quintero Cometa - Contratista de apoyo - Oficina de Control Interno
Angela Johanna Márquez Mora - Jefe Oficina de Control Interno

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN**	**Código: C-CI-001** **Versión: 4** **Fecha: febrero de 2026**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO**	☐	**MISIONAL**	☐	**APOYO**	☐	**EVALUACIÓN** ■

Objetivo: Evaluar de manera independiente y objetiva el sistema de control interno, la gestión integral del riesgo y el gobierno corporativo de TRANSMILENIO S.A., mediante auditorías internas, trabajos de cumplimiento y asesorías, observando los lineamientos normativos y ejecutando mejores prácticas en el desempeño de los roles de la Oficina de Control Interno, para el fomento de una cultura de control, generando valor y contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.

Alcance: El proceso inicia con la elaboración del Plan de Acción y el Plan Anual de Auditoría, y finaliza con la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora para fortalecer la gestión del proceso.

Líder del Proceso: Jefe de la Oficina de Control Interno	**Participantes:** En el desarrollo de las actividades del proceso intervienen los Trabajadores Oficiales, Empleados Públicos y Contratistas de apoyo de la Oficina de Control Interno y los responsables de las demás dependencias que se relacionen con el proceso.

ENTRADAS		**ACTIVIDADES**		**RESPONSABLE**	**SALIDAS**	
NOMBRE	**PROVEEDOR**				**NOMBRE**	**CLIENTE**
Lineamientos Normativos Nacionales y Distritales Plan estratégico Mapa de procesos Requerimientos Plan Anual de Auditorías ejecutado (año anterior)	Gobierno Nacional Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaria General Junta Directiva Procesos: Planeación institucional, Evaluación independiente de la gestión	P	Elaborar el Plan de Acción y el Plan Anual de Auditoría basado en riesgos y gestionar su aprobación.	Jefe Oficina de Control Interno y/o Profesionales y/o Contratistas de apoyo de la Oficina de Control Interno designados	Plan de Acción Plan Anual de Auditorías aprobado	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno Procesos: Planeación institucional, Evaluación independiente de la gestión y Todos los procesos internos y/o unidades auditables
Plan Anual de Auditorías	Proceso: Evaluación independiente de la gestión	H	Realizar auditorías internas, trabajos de cumplimiento y otras actividades definidas en el Plan Anual de Auditoría.	Profesionales y/o Contratistas de apoyo de la Oficina de Control Interno designados	Informes de auditorias internas, informes de trabajos de cumplimiento y/o reportes de otras actividades	Gerente General Lideres de procesos (según corresponda) Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Plan Anual de Auditorías Informes de auditorías internas Informes de trabajos de cumplimiento Informes de entes externos de control y/o vigilancia	Proceso: Evaluación independiente de la gestión Entes externos de control y/o vigilancia		Realizar seguimiento periódico a los planes de mejoramiento derivados de las auditorias internas y otros tipos de trabajos contemplados en el Plan Anual de Auditorías o suscritos con entes externos de control y/o vigilancia.	Profesionales y/o Contratistas de apoyo de la Oficina de Control Interno designados	Informe de seguimiento a Planes de Mejoramiento y reporte en los aplicativos requeridos por los entes externos de control	Gerente General Lideres de procesos (según corresponda) Comité Institucional de Coordinación de Control Interno Entes externos de control y/o vigilancia
Necesidades identificadas por los procesos Informes de auditorías internas y/o de trabajos de cumplimiento	Todos los procesos		Realizar actividades de asesoría y acompañamiento a los equipos de trabajo de los diferentes procesos con miras a mejorar la gestión institucional.	Jefe Oficina de Control Interno y/o Profesionales y/o Contratistas de apoyo de la Oficina de Control Interno designados	Soportes de ejecución de las actividades de asesoría y acompañamiento	Todos los procesos
Plan de Vigilancia de Control Fiscal de la Contraloría de Bogotá Requerimientos e/o informes de auditorías y/o de visitas entes externos de control y/o vigilancia PQRS de terceros o de la ciudadanía	Todos los procesos Entes externos de control y/o Vigilancia Terceros y/o ciudadanía		Recibir y gestionar los requerimientos y/o visitas de los entes externos de control, PQRS de terceros o de la ciudadanía y coordinar la respuesta.	Jefe Oficina de Control Interno y/o Profesionales y/o Contratistas de apoyo de la Oficina de Control Interno designados	Respuesta requerimientos, listado asistencia visitas de entes externos de control y/o vigilancia.	Gerencia General Procesos involucrados Entes externos de control y/o vigilancia Terceros o ciudadanía
Compromisos Plan de acción, Plan Anual de Auditoría, Matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, Matriz de riesgos, Indicadores de Gestión y demás instrumentos de gestión	Procesos: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión	V	Verificar, analizar y reportar el avance y/o cumplimiento de indicadores de gestión, del Plan Anual de Auditoria, del Plan de Acción y del Mapa de Riesgos del proceso Evaluación Independiente de la Gestión y demás instrumentos de gestión.	Jefe Oficina de Control Interno y/o Profesionales y/o Contratistas de apoyo de la Oficina de Control Interno designados	Reportes de matriz de riesgos, Indicadores de Gestión, Plan de acción, Plan Anual de Auditoría y demás instrumentos de gestión. Formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, si aplica.	Procesos: Planeación institucional, Evaluación independiente de la gestión Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LA GESTIÓN**	**Código: C-CI-001** **Versión: 4** **Fecha: febrero de 2026**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO** ☐	**MISIONAL** ☐	**APOYO** ☐	**EVALUACIÓN** ■		
Matriz formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, Reportes de matriz de riesgos, Indicadores de Gestión, Plan de acción y demás instrumentos de gestión	Procesos: Planeación institucional, Evaluación independiente de la gestión	**A**	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora teniendo en cuenta los resultados de la verificación de los instrumentos de gestión.	Jefe Oficina de Control Interno y/o Profesionales y/o Contratistas de apoyo de la Oficina de Control Interno designados	Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora, Matriz de riesgos, Indicadores de gestión, Plan Anual de Auditoría y Plan de Acción actualizados	Gerente General Comité Institucional de Coordinación de Control Interno Proceso Evaluación Independiente de la Gestión Proceso Planeación Institucional Todos los procesos

PRODUCTOS FINALES: Plan Anual de Auditorías. Informes de auditorías internas y de trabajos de cumplimiento. Seguimientos a Planes de Mejoramiento y a los instrumentos de gestión. Respuesta a requerimiento de terceros, entes externos de control y/o vigilancia.

POLITICAS DE OPERACIÓN
Las políticas de operación aplicables se encuentran implícitas en los documentos que forman parte del proceso y se pueden consultar en el Listado Maestro de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Los documentos relacionados con el proceso se encuentran referenciados en el Listado Maestro de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Los registros generados en el desarrollo del proceso que se encuentran referenciados en los formatos del proceso, detallados en Listado Maestro de Documentos del Sistema de Gestión y las Tablas de Retención Documental
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Los activos de información se encuentran en las tablas de retención documental

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Ver Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos. Contratistas de apoyo	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, teléfonos, impresoras, escáner, internet, Microsoft Office, SIVICOF, JSP7 y el Sistema de Gestión Documental.	Espacios Físicos asignados en la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A
TRÁMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
No Aplica	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Gestión de Riesgos Ver Matriz de riesgos del proceso. Medición de Indicadores Ver Cuadro de Mando Integral. Actividades de Seguimiento Ver Plan de Acción. Actividades de autocontrol y evaluación Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Mapa de Riesgos del proceso.
REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATIVOS
Ver Matriz de requisitos legales del proceso - Normograma.

Elaboró:	Claudia Patricia Quintero Cometa - Contratista de apoyo - Oficina de Control Interno Richart Ruano Marroquín - Profesional Universitario Grado 04 - Control Interno
Aprobó:	Angela Johanna Márquez Mora - Jefe Oficina de Control Interno

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

RESOLUCIÓN No. 049
(10-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. L-SC-001»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejercer el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 9° ibidem.

RESOLUCIÓN No. 049
(10-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. L-SC-001»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén

alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 21 de enero de 2026, mediante la herramienta destinada para tal fin, por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se requiere realizar la actualización de la Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. **(L-SC-001)**, debido a los procesos de modernización y crecimiento de la entidad, así como a la necesidad de fortalecer una comunicación estratégica, coherente y acorde con los retos actuales del Sistema. Además, busca responder a la evolución de los públicos, los canales y las dinámicas institucionales, incorporando criterios de inclusión, lenguaje claro y no discriminatorio, accesibilidad y enfoque diferencial, en concordancia con la normativa vigente y los lineamientos distritales. De igual forma, permite fortalecer la comunicación interna, mejorar la articulación entre dependencias y consolidar una cultura organizacional más participativa, transparente y alineada con los objetivos estratégicos de la entidad.

Que la Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. **(L-SC-001),** cuenta con las siguientes versiones:

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

RESOLUCIÓN No. 049
(10-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. L-SC-001»

Código	Versión	Fecha de adopción
T-SC-009	0	23 de noviembre de 2020
T-SC-009	1	15 de junio de 2022
L-SC-001	2	25 de noviembre de 2024**

Que la Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. a partir de la versión 2 paso de ser Protocolo (T-SC-009) ** a Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. con la codificación (L-SC-001).

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización de la Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. **(L-SC-001)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 3 de la Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. **(L-SC-001)** a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer los lineamientos estratégicos que orientan la gestión integral de las comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., promoviendo una comunicación clara, oportuna, incluyente y bidireccional que fortalezca la confianza ciudadana, la cultura organizacional y la imagen institucional.

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

RESOLUCIÓN No. 049
(10-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. L-SC-001»

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C. a los 10 días febrero de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Yanira Vargas Carrillo- Profesional EG6 Seguimiento la gestión SCRU
Fabiana Ramírez – Profesional UG4 Comunicación Organizacional- SCRU
Sandra Patricia López Celis- Profesional EG6 Prensa y Comunicaciones Externas- SCRU
Yolima Pérez Ariza – Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 2
2. ALCANCE 2
3. RESPONSABLES 3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4
5. DEFINICIONES 6
6. CONDICIONES GENERALES 9
7. LINEAMIENTOS 15
8. ACTIVIDADES POR COMPONENTE 19

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Junio de 2015	Primera Versión del Documento	N/A
1	Mayo de 2022	Se elimina el concepto y las indicaciones de uso de las carteleras digitales ya que actualmente no se cuenta con este medio de comunicación en la entidad, y se implementa el lenguaje incluyente en todo el documento.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
2	Octubre de 2024	Se actualizan los canales de comunicación interna y la solicitud de piezas audiovisuales. Se modifica codificación teniendo en cuenta el tipo de documento para lo cual quedará denominado L-SC-001	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
3	Enero de 2026	La actualización del documento obedece a los procesos de modernización y crecimiento de la entidad, así como a la necesidad de fortalecer una comunicación estratégica, coherente y acorde con los retos actuales del Sistema. Además, busca responder a la evolución de los públicos, los canales y las dinámicas institucionales, incorporando criterios de inclusión, lenguaje claro y no discriminatorio, accesibilidad y enfoque diferencial, en concordancia con la normativa vigente y los lineamientos distritales. De igual forma, permite fortalecer la comunicación interna, mejorar la articulación entre dependencias y consolidar una cultura organizacional más participativa, transparente y alineada con los objetivos estratégicos de la entidad.	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

ELABORÓ:	APROBÓ:	
Fabiana Ramírez **Profesional UG4 de Comunicación Organizacional** Sandra Patricia López Celis **Profesional EG6 de Prensa y Comunicaciones Externas**	Yolima Pérez Ariza **Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario**	Página **1** de **24**

1. OBJETO

1.1. Objetivo general

Establecer los lineamientos estratégicos que orientan la gestión integral de las comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., promoviendo una comunicación clara, oportuna, incluyente y bidireccional que fortalezca la confianza ciudadana, la cultura organizacional y la imagen institucional.

1.2. Objetivos específicos

a. **Definir** los principios, criterios y procedimientos que guían la comunicación interna y externa de la entidad, garantizando el flujo eficiente, transparente y coherente de la información hacia todos los públicos de interés.
b. **Consolidar** una política de comunicación que fomente el diálogo permanente entre TRANSMILENIO S.A. y la ciudadanía, fortaleciendo los lazos de confianza, participación y corresponsabilidad en torno al Sistema Integrado de Transporte Público.
c. **Desarrollar y actualizar** los lineamientos para la planificación, producción y divulgación de contenidos a través de los diferentes canales, medios y herramientas institucionales -tradicionales, digitales y alternativos- asegurando su accesibilidad, pertinencia y alineación con los objetivos misionales de la entidad.

2. ALCANCE

La presente **Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.** aplica a todas las áreas, dependencias y niveles de la entidad, y orienta las acciones de comunicación interna y externa que se desarrollen en cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de la organización.

Su alcance comprende:

- **Diseñar, implementar y evaluar** estrategias de comunicación que promuevan un flujo informativo claro, oportuno, veraz y coherente con la misión institucional, dirigidas a todos los grupos de interés de **TRANSMILENIO S.A.** Estas estrategias deberán fortalecer los planes, programas y proyectos de la entidad, garantizando su adecuada divulgación a través de los diferentes medios y canales institucionales.

- **Responder a los retos de la comunicación contemporánea**, incorporando el uso responsable y estratégico de las tecnologías de la información, las redes sociales, los medios digitales, el lenguaje audiovisual y los formatos accesibles e inclusivos, con el propósito de acercar la gestión institucional a la ciudadanía y mejorar la experiencia de las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

- **Articular los lineamientos de comunicación** con las áreas misionales y de apoyo, de manera que las metas y actividades institucionales —a corto, mediano y largo plazo— se integren a los planes de comunicación interna y externa, garantizando coherencia, participación y alineación con la planeación estratégica de la entidad.

- La **Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A.** desarrolla su gestión a partir de **dos líneas estratégicas de trabajo complementarias:**

    - **Comunicación interna:** orientada a fortalecer el sentido de pertenencia, la cohesión institucional y la cultura organizacional, mediante el diseño y difusión de contenidos claros, accesibles y motivadores que promuevan el compromiso del equipo de colaboradores con la misión, visión y valores de la entidad.

    - **Comunicación externa:** enfocada en consolidar relaciones transparentes y efectivas con los diversos públicos de interés. Incluye la gestión de medios de comunicación (free press), la articulación con medios masivos y alternativos, el desarrollo de la estrategia digital institucional (sitio web y redes sociales), la producción de contenidos audiovisuales y la operación del **Centro de Emisión Radial,** como espacios clave para la divulgación de información oportuna, veraz y de interés ciudadano.

3. RESPONSABLES

La implementación y actualización de la presente **Política de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.** estará a cargo de los siguientes roles:

Las personas que desempeñen el cargo de **Profesional Especializado Grado 6 de Comunicación Externa** y de **Profesional Universitario Grado 4 de Comunicación Organizacional**, serán las responsables de la **elaboración, revisión técnica y actualización periódica** del documento, garantizando su coherencia con los lineamientos institucionales, normativos y estratégicos vigentes.

La persona designada como **Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A.** será responsable de **la implementación, cumplimiento, seguimiento y supervisión** de la política, asegurando su correcta aplicación en todas las dependencias y procesos de la entidad.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

La presente Política de Comunicaciones se sustenta en el marco normativo nacional y distrital vigente, así como en los instrumentos internos que orientan la gestión comunicacional de TRANSMILENIO S.A.

4.1. Marco normativo general

- **Constitución Política de Colombia (1991)** – Título II, Capítulo I, artículos 20 y 73, que garantizan el derecho a la libertad de expresión, el acceso a la información veraz e imparcial, la responsabilidad social de los medios de comunicación y la protección de la actividad periodística.
- **Ley 1341 de 2009** – Por la cual se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
- **Ley 1712 de 2014** – *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*, que establece los principios de máxima publicidad, transparencia, gratuidad, eficacia, divulgación proactiva y responsabilidad en el uso de la información pública.
- **Ley 2108 de 2021** – Reconoce el acceso a Internet como servicio público esencial y derecho fundamental, orientando la estrategia de comunicación digital del Estado.
- **Decreto 1377 de 2023** – Regula el uso y administración de las redes sociales institucionales en entidades públicas, definiendo criterios de transparencia, participación y protección de datos personales.
- **CONPES 4070 de 2021** – Política Nacional de Gobierno Digital, que promueve el uso de las TIC para fortalecer la confianza, la innovación pública y la participación ciudadana digital.
- **Ley 2195 de 2022** – Fortalece los mecanismos de transparencia, prevención de la corrupción y control social en la gestión pública.
- **Decreto Distrital 680 de 2001** – Crea la Comisión Distrital de Sistemas, encargada de orientar las políticas y estrategias en tecnología informática y comunicaciones de la Administración Distrital.

- **Directiva 005 de 2005** – Establece las *Políticas Generales de Tecnologías de Información y Comunicaciones* aplicables a las entidades del Distrito Capital.
- **Resolución 378 de 2008** – Adopta la *Guía para el diseño y desarrollo de sitios web* de las entidades distritales.
- **Decreto 208 de 2016** – Adopta el *Manual de Imagen Corporativa y Visual* de la Administración Distrital y el lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- **Plan de Desarrollo Distrital 2024–2027** – *Bogotá Camina Segura*, que define los lineamientos de comunicación pública, participación ciudadana, sostenibilidad y movilidad segura para la ciudad.

4.2. Referentes institucionales de TRANSMILENIO S.A.

- Estrategia Digital de TRANSMILENIO S.A.
- Plan de Comunicaciones Institucional.
- Manual de Imagen y Normas Gráficas del Sistema TransMilenio.
- Manual de Diseño Gráfico de TRANSMILENIO S.A.
- Protocolo de Comunicación en Crisis.
- Protocolo de Publicación, Seguimiento y Actualización de Información Web.
- Protocolo de Cultura Ciudadana
- Manual de Gestión Social
- Manual de Responsabilidad Social
- Manual de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana
- Procedimiento de Comunicación Organizacional
- Procedimiento de Comunicación Externa
- Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
- Matriz de Comunicaciones y Gestión de Grupos de Interés
- Caracterización del Proceso de Gestión de Grupos de Interés

4.3. Referentes complementarios

- Guía de Lenguaje Claro para Entidades Públicas (Función Pública, 2022)
- Política Distrital de Comunicación Pública (Alta Consejería para las Comunicaciones, 2023)
- Estrategia de Gobierno Abierto Bogotá (2024–2027)

- Manual de Comunicación Incluyente y con Enfoque de Género (Secretaría Distrital de la Mujer, 2023)

5. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se adoptan las siguientes definiciones:

Above The Line (ATL): Estrategias de comunicación desarrolladas a través de medios masivos como televisión, radio, prensa escrita y plataformas digitales de amplio alcance, orientadas a fortalecer la imagen institucional y difundir mensajes de interés público.

Below The Line (BTL): Acciones comunicativas no masivas y de alto impacto creativo, dirigidas a públicos específicos mediante intervenciones pedagógicas, activaciones en vía, eventos o actividades culturales.

Brief creativo y de diseño: Documento guía que resume la información necesaria para desarrollar piezas o campañas comunicativas. Define el objetivo, público objetivo, mensaje central, justificación (reason why) y consideraciones legales o técnicas del proyecto.

Cambio en la cultura organizacional: Conjunto de acciones orientadas a fortalecer la confianza, la colaboración, el respeto y el sentido de pertenencia entre los servidores públicos y contratistas de la entidad.

Campaña: Conjunto planificado de mensajes, piezas y acciones comunicativas —en medios físicos o digitales— que buscan promover comportamientos, servicios o valores institucionales durante un período determinado.

Comunicación externa: Proceso mediante el cual la entidad transmite información veraz, oportuna y relevante a sus públicos externos, con el fin de fortalecer su imagen institucional, la transparencia y la confianza ciudadana.

Comunicación interna: Conjunto de acciones destinadas a mantener informados, motivados e integrados a los colaboradores de la entidad, promoviendo el sentido de pertenencia, la participación y la coherencia institucional.

Comunicación organizacional: Sistema de intercambio de información y relaciones dentro y fuera de la entidad, que permite coordinar acciones, promover la cooperación y fortalecer la identidad institucional.

Comunidad: Grupo de personas que comparten valores, costumbres, intereses o un territorio común, y que se articulan alrededor de metas colectivas o del bien común.

Correos masivos: Mensajes institucionales enviados a múltiples destinatarios con fines informativos o de divulgación, utilizando los canales oficiales de TRANSMILENIO S.A.

Derecho de petición: Solicitud respetuosa presentada a las autoridades por motivos de interés general o particular, con el fin de obtener información, resolver inquietudes o manifestar inconformidades.

Divulgar: Acción de comunicar o hacer pública información relevante a través de los medios y canales institucionales, de manera clara, accesible y oportuna.

Estrategia 2.0: Implementación de herramientas digitales y plataformas interactivas (web, redes sociales, aplicaciones) para difundir información, promover la participación y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía.

Instancias de participación ciudadana: Espacios de encuentro entre la comunidad y las autoridades donde se promueve el diálogo, la concertación y la corresponsabilidad en la gestión pública.

Junta de Acción Comunal (JAC): Organización comunitaria sin ánimo de lucro conformada por habitantes de un mismo sector, orientada a promover la participación ciudadana y el desarrollo local.

Líderes comunales: Personas reconocidas por su capacidad de convocatoria, mediación y liderazgo dentro de una comunidad, que contribuyen al fortalecimiento de la participación y la convivencia.

Medios internos: Canales de comunicación institucional dirigidos a los colaboradores (como intranet, boletines digitales, correos masivos o grupos de difusión), cuyo propósito es informar, motivar y fortalecer la cultura organizacional.

Medios masivos: Plataformas tecnológicas o tradicionales que permiten difundir información a grandes audiencias, como radio, televisión, prensa, medios digitales y redes sociales.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Marco de referencia que articula la planeación, gestión, evaluación y mejora continua de las entidades públicas en Colombia.

Página web: Sitio digital que contiene información institucional, servicios y contenidos de interés público, accesible mediante navegadores de internet.

Participación ciudadana: Conjunto de acciones mediante las cuales las personas y comunidades intervienen de forma activa en la planeación, ejecución y evaluación de la gestión pública.

Plan de comunicaciones: Documento estratégico que define los objetivos, públicos, mensajes, medios, recursos y cronogramas de las acciones comunicativas de la entidad, tanto internas como externas.

Público objetivo: Grupo de personas, comunidades o instituciones hacia las cuales se dirigen los mensajes de comunicación de TRANSMILENIO S.A., en función de sus intereses y relación con la entidad.

Queja: Manifestación ciudadana relacionada con comportamientos irregulares o inadecuados por parte de servidores públicos o prestadores del servicio.

Red social: Plataforma digital que facilita la interacción, el intercambio de información y la creación de comunidades en torno a intereses comunes.

Reclamo: Comunicación mediante la cual un usuario informa a la autoridad sobre la suspensión injustificada o prestación deficiente de un servicio público.

Requerimiento: En este contexto, se refiere a cualquier solicitud, queja, reclamo o petición presentada por la ciudadanía a través de los canales institucionales.

SCRU: Sigla de la **Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario** *de* TRANSMILENIO S.A., responsable de la gestión integral de la comunicación institucional.

Servidor público: Persona que ejerce funciones en nombre del Estado dentro de TRANSMILENIO

S.A., ya sea como empleado público o trabajador oficial.

Sistema Integrado de Transporte Público (SITP): Conjunto de servicios, modos y componentes (troncales, zonales, duales y TransMiCable) que conforman el sistema de transporte público masivo de Bogotá.

Sistema TransMilenio: Componente troncal del SITP que opera mediante buses articulados, biarticulados y otros modos de transporte masivo, integrados bajo un único medio de pago.

Sketch: Escena breve, generalmente teatral o audiovisual, utilizada con fines pedagógicos o de sensibilización en actividades de cultura ciudadana o campañas BTL.

Sugerencia: Propuesta ciudadana orientada a mejorar la prestación de un servicio o la gestión de un proceso institucional.

TRANSMILENIO S.A. (Empresa de Transporte del Tercer Milenio): Empresa industrial y comercial del Estado, responsable de la planeación, gestión y control del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Comunidad Usuaria: Personas que utilizan los servicios del Sistema Integrado de Transporte Público y que reciben información institucional a través de los canales de comunicación en vía o digitales.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Necesidad

La comunicación es un componente esencial de la gestión pública, pues permite informar, educar, sensibilizar y generar confianza entre la ciudadanía y las instituciones. Comunicar y visibilizar los programas, proyectos y acciones de una entidad garantiza el acceso a la información y fortalece la participación, la transparencia y la apropiación social de lo público.

En **TRANSMILENIO S.A.**, la comunicación cumple un doble propósito:

- **Externo**, al acercar la gestión institucional a la ciudadanía mediante mensajes claros, accesibles y oportunos.

- **Interno**, al fortalecer la cultura organizacional, el sentido de pertenencia y la cooperación entre los servidores públicos y contratistas.

El uso estratégico de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)** permite hoy llegar a públicos más amplios y diversos, garantizando que los mensajes institucionales beneficien a las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), a la comunidad digital y a la población en general.

La presente política establece los **lineamientos generales de comunicación interna y externa** de **TRANSMILENIO S.A.**, orientados a lograr una comunicación asertiva, inclusiva, transparente y pedagógica. En este sentido, la comunicación no se entiende solo como divulgación de información, sino también como una **herramienta educativa y de transformación cultural,** fundamental para promover una ciudadanía corresponsable, respetuosa y consciente de su papel en la movilidad urbana.

Por lo tanto, las estrategias de comunicación deberán:

- Diseñarse y ejecutarse con un **lenguaje claro, incluyente y con enfoque diferencial, poblacional, de género y territorial.**
- Incorporar campañas de **promoción, prevención, pedagogía, cultura ciudadana, sensibilización y apropiación por el sistema.**
- Difundirse a través de los **canales oficiales de la entidad**, que incluyen medios digitales (redes sociales, página web), medios tradicionales (radio, prensa, televisión), acciones en vía (activaciones, piezas visuales, free press), y espacios institucionales dentro del sistema.

El cumplimiento de estos objetivos requiere planificación estratégica, articulación entre dependencias y aplicación de los procedimientos establecidos, asegurando una gestión comunicativa coherente y efectiva.

En resumen, este documento define los parámetros para coordinar interna y externamente los procesos comunicativos de la entidad, establecer lineamientos básicos para toda acción de comunicación y orientar la difusión responsable y estratégica de los planes, programas y proyectos de **TRANSMILENIO S.A.**, bajo la supervisión de la **Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A.**

6.2 Público Objetivo

La Política de Comunicaciones de **TRANSMILENIO S.A.** está dirigida a diversos públicos, clasificados según su relación con la entidad y el tipo de interacción comunicativa.

a. Público general

- Servidores públicos y contratistas de **TRANSMILENIO S.A.**
- Colaboradores de las empresas concesionarias del Sistema.
- Personas usuarias habituales y esporádicas del Sistema Integrado de Transporte Público (componentes: troncal, zonal y TransMiCable).
- Comunidad digital (seguidores y usuarios en redes sociales).
- Medios de comunicación (locales, nacionales e internacionales).
- Influenciadores, líderes y lideresas de opinión.
- Organismos distritales, nacionales y entes de control disciplinario, fiscal y político.
- Ciudadanía en general, usuaria y no usuaria del sistema.

b. Públicos específicos

Componente Troncal

- Personas usuarias del sistema troncal.
- Población usuaria de servicios alimentadores.
- Habitantes de municipios aledaños que utilizan servicios intermunicipales (*ciudad-región*).
- Personas usuarias de las TransMiBici.
- Comunidad usuaria del TransMiCable.
- Ciudadanía no usuaria del sistema.

Componente Zonal

- Personas usuarias y no usuarias del componente zonal del SITP.

***c*. Públicos de decisión**

- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Secretaría Distrital de Gobierno.
- Secretaría Distrital de Planeación.
- Secretaría Distrital de Hacienda.
- Alcaldías Locales.
- Ministerio de Transporte.

d. Públicos de consulta

- Entes de control y vigilancia.
- Concejo de Bogotá.
- Superintendencia de Transporte.
- Congreso de la República.

e. **Públicos de opinión**

- Medios de comunicación.
- Líderes y lideresas de opinión.
- Comunidad académica.
- Gremios del transporte.
- Comunidad internacional del sector transporte.

f. Públicos de comportamiento y validación

- Personas usuarias del Sistema.
- Conductores y personal operativo.
- Empresas concesionarias.
- Proveedores y aliados estratégicos.
- Servidores públicos y contratistas.
- Poblaciones con enfoque diferencial (personas con discapacidad, mujeres, personas mayores, jóvenes, comunidad LGBTIQ+, entre otros).

6.3 Deberes y principios de la comunicación en la SCRU

A continuación, se presentan los deberes y principios que orientan la estrategia de comunicaciones de la entidad, en coherencia con los valores institucionales, el enfoque diferencial, la perspectiva de género, la sostenibilidad y la transparencia pública.

a. Confianza y reconocimiento

La confianza es la base de toda comunicación efectiva. Se construye mediante acciones coherentes, mensajes claros y relaciones transparentes entre la entidad, su equipo humano y la ciudadanía. TRANSMILENIO S.A. promoverá la generación de confianza y reconocimiento hacia la entidad, garantizando información oportuna, veraz, comprensible y confiable.

La confianza y el reconocimiento son también pilares del trabajo interno, fortaleciendo el sentido de pertenencia y las dinámicas colaborativas entre todas las personas que integran la organización.

b. Integralidad, transparencia y oportunidad

La información producida por TRANSMILENIO S.A. debe caracterizarse por su integralidad, transparencia y oportunidad.

Estos principios orientan la gestión ética y la rendición de cuentas a la ciudadanía, reconociendo que la comunicación pública es un derecho fundamental y un servicio esencial para el fortalecimiento de la democracia y la participación ciudadana.

c. Coordinación interinstitucional efectiva

La comunicación institucional debe favorecer la articulación con otras entidades públicas, privadas y comunitarias, optimizando el uso de los recursos públicos, fomentando sinergias y fortaleciendo el trabajo colaborativo.

La coordinación interinstitucional contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas y a garantizar la eficiencia, coherencia y coherencia de los mensajes del Distrito Capital.

d. Difusión equitativa

La entidad garantizará el acceso equitativo a la información, asegurando que todas las personas, grupos y comunidades puedan conocer los servicios, programas y proyectos institucionales.

Se promoverá el uso de canales accesibles y formatos diversos (digitales, impresos, audiovisuales y sensoriales) que permitan la participación de personas con discapacidad, comunidades étnicas, mujeres, jóvenes, personas mayores y población LGBTIQ+, entre otras.

e. Unidad y coherencia de los mensajes

Toda pieza comunicativa —impresa, audiovisual o digital— deberá respetar la identidad visual, los valores institucionales y los lineamientos de marca de TRANSMILENIO S.A.

Los mensajes emitidos deben mantener coherencia, consistencia y claridad, evitando contradicciones o interpretaciones ambiguas entre las distintas áreas o dependencias.

La coherencia comunicativa refuerza la credibilidad institucional y consolida la imagen pública de la entidad.

f. Respeto

El respeto es un valor esencial del servicio público y se manifiesta en el reconocimiento y trato digno hacia todas las personas, sin distinción alguna.

Siguiendo el Código de Integridad del Distrito, las comunicaciones deberán emitirse con lenguaje incluyente, enfoque diferencial y sensibilidad cultural, garantizando que ningún mensaje promueva estereotipos, exclusiones o discriminaciones.

La comunicación debe ser empática, accesible y cercana, fortaleciendo la cultura de respeto y convivencia.

g. Espíritu de colaboración

La colaboración y la solidaridad son fundamentos de la comunicación efectiva. La **Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario** fomentará la construcción colectiva del conocimiento, la cooperación interdependencias y el trabajo en red.

Un espíritu colaborativo permite que la comunicación fluya, genere confianza y fortalezca tanto la gestión interna como el servicio a la ciudadanía.

7. LINEAMIENTOS

Todo el equipo de personas servidoras públicas y contratistas de **TRANSMILENIO S.A.** deberá asumir un compromiso activo con la comunicación, entendida como una herramienta transversal que fortalece los procesos institucionales, promueve la transparencia, impulsa la participación y mejora la experiencia ciudadana.

Este compromiso implica el uso ético, responsable y estratégico de la información, la coherencia con el mensaje institucional y la generación de propuestas permanentes de mejora que fomenten la confianza, la innovación y el trabajo colaborativo.

El equipo humano de TRANSMILENIO S.A. desarrollará estos procesos con el propósito de contribuir a la apropiación compartida de la **misión, visión y objetivos institucionales**, apoyándose en estrategias comunicativas que promuevan los valores de la entidad, la cultura del servicio público, la calidad, la sostenibilidad y la inclusión.

Los procesos de **inducción y reinducción** se realizarán periódicamente bajo el liderazgo del área de **Talento Humano**, con el acompañamiento de la **Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario** (**SCRU**)**,** que diseñará estrategias comunicativas orientadas a su socialización, apropiación y evaluación.

La **SCRU**, en coordinación con las áreas directivas y misionales, será responsable de recoger, analizar y canalizar los insumos internos y externos necesarios para garantizar un **flujo permanente, claro y oportuno de información**, en beneficio de todos los públicos de interés.

La **Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario** define su accionar a partir de dos líneas fundamentales:

- **Comunicación organizacional o interna**, orientada a fortalecer el sentido de pertenencia, la cooperación y el diálogo interno.

- **Comunicación informativa o externa**, enfocada en divulgar las acciones, proyectos y servicios de la entidad a la ciudadanía y demás partes interesadas.

a. La información es un bien colectivo

- La información institucional es un bien público y colectivo, esencial para la gestión transparente y eficiente de los procesos internos.
- TRANSMILENIO S.A. promueve su producción, circulación y uso responsable, garantizando su socialización y retroalimentación constante.
- La imagen corporativa deberá posicionarse con **integridad, respeto y coherencia**, siguiendo lo dispuesto en el **Manual de Identidad Visual de la Alcaldía Mayor de Bogotá** y el **Manual de Imagen y Normas Gráficas del Sistema TransMilenio.**
- Ninguna pieza gráfica, audiovisual o publicación podrá ser producida, difundida o reproducida sin la aprobación previa de la SCRU.
- Los eventos y actividades institucionales deberán documentarse con materiales audiovisuales y comunicativos de calidad, que reflejen la diversidad, inclusión y sostenibilidad.
- Con el fin de prevenir rumores y desinformación, la SCRU dispone de canales institucionales oficiales para la difusión interna y externa de la información.
- Toda persona que haga parte de TRANSMILENIO S.A. es responsable de mantenerse informada por los canales oficiales de comunicación.
- Se implementarán estrategias periódicas de comunicación interna y externa para visibilizar las acciones misionales de la entidad y fortalecer el vínculo con la ciudadanía.

b. La comunicación organizacional genera confianza y sentido de pertenencia

- La comunicación organizacional se fundamenta en la confianza, el diálogo y la colaboración. Fomenta relaciones basadas en el respeto mutuo, la transparencia y el compromiso colectivo.
- Todas las personas servidoras y contratistas deben asumir la comunicación como una función compartida que potencia los resultados institucionales.

- Los procesos comunicativos contribuyen a la apropiación de la misión, visión y objetivos estratégicos, fortaleciendo la cultura organizacional y el bienestar laboral.
- El adecuado manejo de la imagen institucional es clave para consolidar la identidad de TRANSMILENIO S.A., mejorar el clima organizacional y garantizar la coherencia entre discurso y acción.
- Se promoverá el uso correcto del **Manual de Imagen Institucional del Distrito** y del **Manual de Normas Gráficas del Sistema TransMilenio**, fortaleciendo así la unidad visual y comunicativa.
- Se fomentará la retroalimentación continua mediante espacios participativos como comités, mesas de trabajo, encuestas, foros internos y la intranet institucional.

c. Comunicación con la ciudadanía eficiente, transparente y de calidad

- TRANSMILENIO S.A. garantizará canales de atención accesibles, amables y efectivos, tanto presenciales como digitales, asegurando la disponibilidad de información clara, útil y verificable.
- La comunicación con la ciudadanía se entiende como un servicio público que promueve la transparencia, la pedagogía ciudadana y la rendición de cuentas.
- Se fomentará la comunicación **bidireccional,** fortaleciendo los mecanismos de participación y escucha activa.
- Los mensajes institucionales deberán ser empáticos, respetuosos, inclusivos y culturalmente sensibles.
- Se reconocerá siempre la fuente de información y se citarán adecuadamente los aportes de terceros o de la comunidad.
- La comunicación con la comunidad y sus liderazgos será gestionada de forma coordinada por el equipo de **Gestión Social** de la SCRU, garantizando la coherencia, oportunidad y unificación del mensaje.

d. Vocerías institucionales responsables y coordinadas

- La persona designada como **Gerente General** es la principal vocería institucional. Podrá delegar dicha función según la pertinencia del tema y en coordinación con la SCRU.
- Las vocerías deberán expresar los valores institucionales de transparencia, respeto y servicio a la ciudadanía.

- Toda declaración pública o intervención ante medios deberá estar alineada con la misión institucional y aprobada por la SCRU.
- La SCRU brindará acompañamiento y capacitación en vocería institucional, fortaleciendo las competencias comunicativas de quienes representen a la entidad.

e. Relaciones con los medios de comunicación transparentes y eficientes

- Las relaciones con los medios son institucionales, no personales, y estarán basadas en los principios de **veracidad, independencia, libertad de prensa y equidad informativa.**
- La SCRU es la dependencia responsable de coordinar y validar toda información oficial destinada a medios o redes sociales.
- Persona fuera de la Subgerencia no podrá emitir información institucional sin la respectiva autorización.
- La SCRU garantizará el acceso equitativo a la información para todos los medios, evitando privilegios o sesgos políticos.
- Toda información difundida deberá ser verificada, clara y contextualizada, fortaleciendo la confianza entre la entidad, la prensa y la ciudadanía.

f. Redes sociales interactivas al servicio de la comunidad usuaria

- Las redes sociales institucionales son canales oficiales de comunicación en tiempo real al servicio de la ciudadanía usuaria.
- Su propósito es informar, orientar y educar sobre la operación del Sistema y promover la cultura ciudadana.
- Las publicaciones deben basarse en información verificada, redactadas con lenguaje claro, inclusivo y accesible.
- Se fomentará la interacción respetuosa, la escucha activa y el uso pedagógico de las plataformas digitales.
- El equipo de redes monitoreará constantemente las conversaciones relevantes para canalizar oportunamente las inquietudes ciudadanas hacia las áreas técnicas competentes.
- Se podrán realizar transmisiones en vivo, campañas multimedia y alianzas digitales para fortalecer la cercanía con la comunidad.
- En redes sociales se promoverán valores como el respeto, la empatía, la corresponsabilidad ciudadana y el cuidado del entorno.

8. ACTIVIDADES POR COMPONENTE

8.1. Comunicación organizacional o interna

La comunicación interna en **TRANSMILENIO S.A.** es un componente estratégico orientado a fortalecer la identidad corporativa, consolidar una visión compartida y contribuir a la consecución de los objetivos institucionales. Todas las acciones comunicativas se desarrollan bajo los lineamientos establecidos en la Política de Comunicaciones.

El reto principal es afianzar una comunicación abierta y transparente entre todas las personas servidoras públicas y contratistas, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la colaboración, el diálogo y la construcción de redes de apoyo mutuo, todo ello fundamentado en los principios éticos institucionales.

La entidad dispone de diversos medios internos de información que son actualizados de manera permanente y se difunden masivamente para garantizar la circulación oportuna del mensaje institucional.

La información es un bien colectivo, indispensable para la gestión diaria. Por ello, debe fluir de manera dinámica en dirección descendente, ascendente y transversal, facilitando la toma de decisiones acertadas, el aprendizaje organizacional y la adaptación al cambio.

8.1.1. Actividades de la comunicación interna

- Las acciones comunicativas promueven el sentido de pertenencia y fomentan relaciones de diálogo y colaboración entre todas las personas de la entidad, respetando la estructura organizacional.
- La gestión comunicacional busca la interiorización de la misión, visión, políticas y objetivos institucionales, tanto en su comprensión conceptual como en su aplicación cotidiana.
- La comunicación interna debe promover relaciones basadas en el respeto, la participación, la escucha activa y el trabajo en equipo, consolidando redes de apoyo y una cultura organizacional sólida.
- La entidad dispone de medios oficiales como la **intranet**, fondos de pantalla, correo institucional y la **Línea Directa TM**, los cuales se actualizan permanentemente.

- Se realizarán procesos de inducción, reinducción y ajuste al proyecto estratégico en cada administración, para alinear al equipo con el **Plan Distrital de Desarrollo**.
- En los procesos de empalme entre administraciones, se deberá garantizar el conocimiento suficiente del **Plan Estratégico de Comunicaciones** vigente.
- La SCRU diseña y produce las herramientas comunicativas necesarias para divulgar la gestión hacia los públicos internos.
- Todas las solicitudes de publicación en canales internos deben realizarse mediante el formulario digital **"Solicitud de piezas y publicaciones para Comunicación Interna"** disponible en la intranet.
- Para solicitudes complejas, podrá programarse una reunión con la dependencia interesada a fin de definir la estrategia de divulgación.
- La SCRU ofrece servicios de registro fotográfico, grabación de video y acompañamiento periodístico para eventos o contenidos internos.
- Las solicitudes de publicación deben enviarse con mínimo **tres (3) días hábiles** de anticipación, y las que requieran diseño audiovisual con **diez (10) días hábiles.**
- Toda información de interés general debe difundirse exclusivamente por los canales oficiales; solo en casos excepcionales las dependencias pueden enviar correos masivos.

8.1.2. Canales de comunicación interna

La entidad adopta múltiples canales que deben utilizarse de manera adecuada, con mensajes oportunos y claros, garantizando la unidad del lenguaje institucional.

a. Campañas de Comunicación Interna

La SCRU diseña y ejecuta campañas pedagógicas, modernas y creativas basadas en las necesidades de cada dependencia. Estas campañas incluyen piezas gráficas, contenidos escritos, fotografía, video y publicaciones en los canales internos.

b. Eventos

La SCRU apoya a las dependencias en el diseño, divulgación y cubrimiento de eventos internos dirigidos a las personas servidoras y contratistas.

c. Correo electrónico

Este canal permite difundir mensajes inmediatos con alta efectividad. La SCRU recibe, clasifica y divulga la información como correo **urgente**, **importante** o **informativo**.

d. Intranet

Herramienta moderna que actúa como portal institucional interno.

Permite:

- Crear sitios colaborativos,
- Acceder a aplicaciones de trabajo,
- Fortalecer la cultura organizacional,
- Consultar documentación clave,
- Abrir espacios de participación como foros.

Se actualiza de manera permanente y es administrada bajo criterios de identidad visual y objetivos institucionales.

e. Boletín digital

De carácter virtual, diseñado bajo criterios de austeridad y cero papel, contiene noticias, logros, avances y campañas institucionales. Se envía por correo y se aloja de manera permanente en la intranet.

f. Fondos de pantalla

Recurso de comunicación con alta recordación, actualizado periódicamente con mensajes clave dirigidos a todas las personas de la entidad.

g. Línea Directa TM

Lista de difusión oficial vía WhatsApp para mensajes directos de la Alta Gerencia mediante cápsulas en video e información estratégica.

8.2. Comunicación externa

La SCRU formula y desarrolla la estrategia integral de comunicaciones para garantizar flujos informativos oportunos, efectivos y verificados hacia todos los públicos de interés.

La divulgación externa es una actividad de alta demanda que busca generar impacto positivo, informar a la ciudadanía sobre los avances institucionales y mantener actualizadas a las personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).

La comunicación externa se realiza mediante medios masivos, redes sociales, página web, pronunciamientos oficiales, campañas de comunicación y mecanismos de interacción directa.

Además, la entidad cuenta con herramientas para escuchar activamente a la ciudadanía, procesar sus requerimientos y responder conforme a sus competencias.

8.2.1. Actividades de comunicación externa

- La entidad cuenta con un equipo oficial de vocerías que atiende requerimientos de medios y realiza declaraciones institucionales.
- Se debe entregar información clara y oportuna sobre logros, gestión, acceso a servicios y situaciones de crisis.
- Las estrategias comunicativas deben fomentar la participación ciudadana.
- La SCRU gestiona la proyección positiva de la marca y la imagen institucional.
- La entidad dispone de redes sociales, centro de emisión radial, equipos de audiovisuales y diseño gráfico para materializar campañas y
- La entidad dispone de medios propios para la divulgación y posicionamiento de los mensajes

8.2.2. Canales de comunicación externa

a. Página web y redes sociales

La página web ofrece:

- Información institucional y legal,
- Servicios de Gobierno Digital,
- Mecanismos de participación y trámites,

- Acceso a contenidos multimedia.
- Información de servicio: buscador de rutas y mapa interactivo

La SCRU administra los contenidos y vela por la calidad visual y editorial según los lineamientos distritales.

En redes sociales:

- El lenguaje debe ser cercano, incluyente, técnico cuando corresponda y siempre institucional,
- Se publica solo información verificada,
- Se mantiene línea gráfica y editorial unificada,
- Se atienden crisis y requerimientos ciudadanos de manera diligente.

b. Acciones de Free Press

Incluyen:

- Boletines,
- Convocatorias a medios,
- Ruedas de prensa presenciales y virtuales,
- Atención a requerimientos periodísticos.
- Envío de batería de información
- Acompañamiento voceros en temas institucionales

Todo ello basado en los principios de transparencia, oportunidad y coherencia institucional.

c. Audiovisuales y fotografías

La SCRU desarrolla productos audiovisuales y fotográficos en coordinación con las áreas misionales para responder a sus necesidades comunicativas.

- **Estrategias**

Las estrategias de comunicación externa deben solicitarse mediante formularios digitales, con tiempos mínimos establecidos para diseño, conceptualización y producción.

- **Centro de Emisión Radial**

Canal institucional para emitir mensajes de cultura ciudadana y novedades operacionales, en coordinación con la Dirección Técnica de TIC, en cuanto a la tecnología necesaria para salir al aire.

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

RESOLUCIÓN No. 056
(16-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Operación y Control del SITP- C-SO-001»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejercer el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 9° ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas,*

RESOLUCIÓN No. 056
(16-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Operación y Control del SITP- C-SO-001»

recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

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

RESOLUCIÓN No. 056
(16-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Operación y Control del SITP- C-SO-001»

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con el proceso de modernización institucional se requiere actualizar la Caracterización del Proceso antes denominado Supervisión y Control de la Operación del SITP **(C-DO-001)**, ahora denominado **Proceso de Operación y Control del SITP (C-SO-001)** como un proceso misional de la entidad.

Que el documento de Caracterización antes denominado Supervisión y Control de la Operación del SITP **(C-DO-001)** cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
N.A.	0	26 de sep. de 2012
N.A.	1	18 de dic de 2014
N.A.	2	13 de dic de 2016
N.A.	3	27 de dic de 2018
C-DO-001	4	9 de agosto de 2023

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La Caracterización del Proceso antes denominado Supervisión y Control de la Operación del SITP **(C-DO-001)**, ahora denominado Operación y Control del SITP **(C-SO-001)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación de los directivos y demás funcionarios responsables del tema.

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

RESOLUCIÓN No. 056
(16-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Operación y Control del SITP- C-SO-001»

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 5 de la Caracterización del Proceso de Operación y Control del SITP **(C-SO-001)** a cargo de la Subgerencia de Operaciones.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Gestionar y garantizar el adecuado control, supervisión y monitoreo integral del Sistema Integrado de Transporte Público en sus componentes Troncal, Zonal, de Alimentación y Cable, mediante la definición de lineamientos, directrices y mecanismos de seguimiento que aseguren la calidad, continuidad, eficiencia y seguridad del servicio, así como el correcto mantenimiento de la flota y demás unidades de transporte, de igual manera la implementación de medidas que fortalezcan la gestión operativa, el control y la seguridad del Sistema.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, así mismo deroga la Resolución 925 del 27 de diciembre de 2018 mediante la cual se había adoptado la actualización de la Caracterización del Proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP.

Dada en Bogotá, D.C. a los 16 días del mes de febrero 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Jaime Monroy Garavito- Subgerente de Operaciones
Lucy Cucaita Cruz- Directora Técnica Troncal
Rafael Cáceres Pinzón - Director Técnico Zonal
Natalia Tinjacá Mora- Directora Técnica de Seguridad

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE OPERACIÓN Y CONTROL DEL SITP

Código: C-SO-001
Versión: 5
Fecha: Febrero de 2026

TIPO DE PROCESO — ESTRATÉGICO ☐ MISIONAL ■ APOYO ☐ EVALUACIÓN ☐

Objetivo: Gestionar y garantizar el adecuado control, supervisión y monitoreo integral del Sistema Integrado de Transporte Público en sus componentes Troncal, Zonal, de Alimentación y Cable, mediante la definición de lineamientos, directrices y mecanismos de seguimiento que aseguren la calidad, continuidad, eficiencia y seguridad del servicio, así como el correcto mantenimiento de la flota y demás unidades de transporte, de igual manera la implementación de medidas que fortalezcan la gestión operativa, el control y la seguridad del Sistema.

Alcance: El proceso inicia con la definición de directrices, lineamientos y parámetros de operación que orientan el control, la supervisión y gestión integral del Sistema Integrado de Transporte Público en sus componentes Troncal, Zonal, de Alimentación y Cable. Incluye la formulación de lineamientos operativos, la supervisión y seguimiento de la prestación del servicio, la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad, continuidad, eficiencia y seguridad; el control del mantenimiento de la flota y demás unidades de transporte, la gestión de eventos operacionales para garantizar el control y seguridad integral del sistema, la ejecución de acciones preventivas y correctivas, y la articulación con los distintos actores del Sistema para fortalecer la gestión operativa, el control y la seguridad del Sistema.

Líder del Proceso: Subgerente de Operaciones

Participantes: en el desarrollo de las actividades del proceso intervienen el(la) Director(a) Técnico(a) Troncal, Director(a) Técnico(a) Zonal, Director(a) Técnico(a) de Seguridad, los Trabajadores Oficiales de la Subgerencia de Operaciones, Dirección Técnica Troncal, Dirección Técnica Zonal y la Dirección Técnica de Seguridad, así como los responsables de las demás dependencias que se encuentran relacionados con dicho proceso.

ENTRADAS			ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	PROVEEDOR				NOMBRE	CLIENTE
Plan Distrital de Desarrollo Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos	Alcaldía Mayor Administración Central Proceso: Planeación Institucional		Formular y elaborar el Plan de Acción y los demás planes institucionales y proyectos de inversión según corresponda y que requiera el proceso	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) de Seguridad	Plan de Acción, planes programas y proyectos de inversión específicos del proceso	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Operación y Control del SITP
Plan Distrital de Desarrollo Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos Indicadores de desempeño del sistema y niveles de satisfacción del usuario. Requerimientos y necesidades identificadas por los usuarios y grupos de interés.	Gobierno Nacional Alcaldía Mayor Administración Central Secretaría Distrital de Planeación Secretaría Distrital de Movilidad Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Relacionamiento con grupos de interés	P	Definir los lineamientos, directrices y parámetros operativos que orientan la planificación, gestión y el control de la operación del SITP, estableciendo criterios de calidad, continuidad, eficiencia y seguridad del servicio. Incluye identificar necesidades operativas, analizar el contexto, determinar requerimientos técnicos y de mantenimiento de la flota, y establecer políticas y estrategias de contingencia. Comprende la articulación con las direcciones técnicas y de infraestructura para proyectar mejoras y desarrollos que fortalezcan la operación del Sistema.	Subgerente de Operaciones Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de la Operación Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Unidades de Transporte Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Seguridad Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica para la operación de Cable Profesional Especializado (Grado 06) - Delta Líder de Operaciones Centro de Control SITP	Directrices y ajustes operativos Planes de contingencia Registros de la operación consolidados Planificación de la operación	Proceso : Operación y Control del SITP Planeación del Servicio del SITP Relacionamiento con grupos de interés Secretaría Distrital de Movilidad Grupos de Interés en general
Lineamientos estratégicos y operativos del SITP. Parámetros de planeación de transporte Información de programación de rutas, oferta y frecuencias. Datos en tiempo real de operación (centros de control). Reportes de mantenimiento y estado de la flota. Información de incidentes, contingencias y eventos operacionales. Información técnica de los operadores y concesionarios. Reportes de infraestructura y disponibilidad Información de usuarios (PQRS, monitoreo de redes, canales de atención). Lineamientos contractuales y obligaciones de concesión. Indicadores e informes de desempeño operativo.	Proceso: Planeación del Servicio del SITP Operadores de los componentes Troncal, Zonal, Cable y Alimentación Planeación de la Infraestructura del SITP Gestión de la Infraestructura Operación y Control del SITP Relacionamiento con grupos de interés Concesionarios y contratistas Grupos de interés en general		Liderar la implementación de acciones operativas, técnicas y de supervisión necesarias para garantizar la correcta operación del SITP, incluyendo el monitoreo y control de la operación, la gestión de incidentes y contingencias, el seguimiento al desempeño y mantenimiento de la flota, la administración de los centros de control, la programación de la operación y la supervisión de los contratos. Incorpora también la evaluación de niveles de servicio, la articulación con proyectos de infraestructura y la adopción de medidas técnico-operativas que fortalezcan la operación y la seguridad integral del Sistema.	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) Seguridad Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de la Operación Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Unidades de Transporte Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Seguridad Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica para la operación de Cable Profesional Especializado (Grado 06) - Delta Líder de Operaciones Centro de Control SITP	Acciones operativas, técnicas y de control implementadas Informes de operación (diarios, semanales, mensuales). Reportes de incidentes, contingencias y medidas adoptadas. Alertas operativas y recomendaciones técnicas. Programaciones de operación ajustadas y optimizadas. Evaluación de niveles de servicio de operadores. Directrices y ajustes operativos.	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Operadores de los componentes Troncal, Zonal, Cable y Alimentación Planeación de la Infraestructura del SITP Gestión de la Infraestructura Operación y Control de la Operación Relacionamiento con grupos de interés Grupos de interés en general
Manual de niveles de servicio Contratos de Concesión	Concesionarios de los componentes Troncal, Zonal, Cable y Alimentación Concesionarios y contratistas Grupos de interés en general		Liderar las actividades necesarias para la consolidación, calculo y la notificación de la Evaluación Integral de la Calidad (EIC), estableciendo lo lineamientos y parámetros necesarios para garantizar el debido proceso a fin de promover la mejora continua y mantener los niveles de calidad del servicio	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) de Seguridad	Evaluación Integral de la Calidad	Proceso: Operación y Control del SITP
			PROGRAMACIÓN			
Diseños Operacionales Proyecciones de demanda Modificaciones de Operación cronogramas de ejecución e implementación	Proceso: Planeación Servicio del SITP Operación y Control del SITP		Desarrollar y ajustar la programación operativa a corto plazo para las rutas Troncales, Alimentadoras y Zonales, asegurando la disponibilidad de flota, la asignación eficiente de recursos y la continuidad en la prestación del servicio de transporte.	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 06) - DTZ - Programación y Planificación	Programación de servicios operación Ajustes en los parámetros operacionales de las rutas del Sistema Información de Vehículos y Kilómetros programados	Proceso: Operación y Control del SITP Todos los procesos Empresas operadoras Entidades de nivel nacional y distrital Entes de control político, fiscal, administrativo Ciudadanos y usuarios del Sistema
Retroalimentación comportamiento de la demanda y parámetros operacionales	Proceso: Operación y Control del SITP		Realizar el análisis, revisión y validación técnica de los Programas de Servicios de Operación (PSONT y PSO) presentados por los concesionarios, garantizando su coherencia con los lineamientos operativos, la capacidad del Sistema y las condiciones contractuales	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 06) - DTZ - Programación y Planificación	Información de Vehículos y Kilómetros programados	Todos los procesos Dependencias de la Empresa Empresas operadoras Entidades de nivel nacional y distrital Entes de control político, fiscal, administrativo Ciudadanos y usuarios del Sistema
			CONTROL Y SUPERVISIÓN			

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE OPERACIÓN Y CONTROL DEL SITP					Código: C-SO-001 Versión: 5 Fecha: Febrero de 2026
TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO** ☐		**MISIONAL** ■	**APOYO** ☐	**EVALUACIÓN** ☐	
Programación de servicios troncales y alimentadores Programa de Servicios de Operación (PSO) Programa de servicios de operación no troncal (PSONT) Nombramientos Demanda y Oferta proyectada Reporte de ventas, entradas y salidas de pasajeros de Troncal y Zonal	Proceso: Operación y Control del SITP Proceso : Planeación del Servicio SITP Proceso: Gestión Económica y Financiera del SITP	H	Ejecutar las acciones operativas, técnicas y de supervisión necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente y seguro de la operación Troncal, Alimentadora, zonal y de Cables, incluyendo el monitoreo permanente, el control en tiempo real y la inspección de flota, infraestructura y equipos electromecánicos en el marco de los contratos de concesión.	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (Grado 06) - DTZ - Gestión de Operaciones	Reportes de Cumplimiento contractual de los Concesionarios de Operación en los temas de competencia. Información de novedades, e infracciones definidas en el Manual de Operaciones. Estados, informes y reportes relacionados con la programación, Supervisión, Control, Vehículos y Códigos de operación. Reporte de kilómetros ejecutados en el componente troncal y zonal.	Todos los procesos Empresas operadoras SITP Entidades de nivel nacional y distrital Entes de control político, fiscal, administrativo Ciudadanos y usuarios del Sistema
			Implementar acciones de regulación operativa para mitigar el impacto de factores externos que afecten la operación y garantizar el cumplimiento de las frecuencias en los servicios troncales y zonales	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (Grado 06) - DTZ - Gestión de Operaciones		

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE OPERACIÓN Y CONTROL DEL SITP	Código: C-SO-001
		Versión: 5
		Fecha: Febrero de 2026

TIPO DE PROCESO — ESTRATÉGICO ☐ MISIONAL ■ APOYO ☐ EVALUACIÓN ☐

Informes de kilómetros ejecutados Eventos y novedades operativas	Proceso: Operación y Control del SITP		**VEHÍCULOS Y CONDUCTORES**		Requisitos para la expedición de códigos de operación y para la vinculación de vehículos, y lineamiento para inmovilización y habilitación de vehículos Códigos de operación y certificados de vinculación de vehículos del SITP. Bases de datos actualizados	Empresas Operadoras SITP Proceso: Operación y y Control del SITP
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias acerca del SITP	Proceso: Relacionamiento con grupos de interés		Ejecutar las acciones contractualmente establecidas para la expedición de códigos de operación y la vinculación de vehículos al Sistema, así como verificar y controlar la actualización de su documentación requerida para la prestación del servicio	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Flota Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 6) - Flota		
Planes de Manejo de Tráfico	Secretaria Distrital de Movilidad		Realizar inspecciones físicas y revisiones documentales, directamente o a través de terceros, para verificar el estado de mantenimiento de la flota de los concesionarios de operación	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Flota Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 6) - Flota		
Informes de inspecciones y visitas	Interventoría - fuerza operativa - Contratistas		**SEGURIDAD**		Indicadores de Gestión Recomendación de ajustes a la capacitación y campañas en temas seguridad	Concesionarios, Contratistas, Entidades Entidades u organismos externos
Informes de supervisión a los esquemas de seguridad privada contratados por la Entidad Quejas, peticiones y Reclamos	Concesionarios-Contratistas Proceso: Relacionamiento con grupos de interés		Coordinar, promover y difundir la implementación de acciones de seguridad integral del Sistema (vial, física y ciudadana y emergencias entre otros) garantizando la articulación con los actores internos y externos involucrados.	Director(a) Técnico(a) de Seguridad Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Integral Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Operacional Profesional Especializado (Grado 05) -Apoyo Jurídico a la Gestión de Proyectos	Recomendaciones, proposiciones, modificaciones o alternativas de solución para la optimización de los servicios prestados	Todos los procesos, dependencias de la Empresa, Operadores SITP Entidades y Externas y Usuarios
Actividades desarrolladas en los planes, programas y proyectos definidos Instrumentos de gestión Reportes de seguimiento de planes, programas y proyectos de inversión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), Informe de PQRS	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Comunicaciones Entes de Control y vigilancia Entidades del orden nacional y Distrital Directivos y equipos de trabajo relacionados	V	Verificar, analizar y reportar el avance de los compromisos planteados en la Plataforma Estratégica y el desempeño de los instrumentos de gestión	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) de Seguridad y Equipos de Trabajo	Reportes de seguimiento de la plataforma estratégica, de políticas, planes programas, proyectos y demás instrumentos de gestión Informes de gestión Informes de seguimiento	Equipo directivo Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso: Planeación institucional Operadores del SITP Entes Externos Grupos de interés
Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción y demás instrumentos de gestión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) Informe de PQRS Encuesta de Satisfacción	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Operación y Control del SITP	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) de Seguridad y Equipos de Trabajo	Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora, matriz de riesgos, planes de mejoramiento	Procesos: Planeación institucional, Evaluación independiente de la gestión Grupos de interés

PRODUCTOS FINALES: Lineamientos operacionales, técnicos y de control
Programación de los servicios Componente Zonal y Troncal
Operación del Sistema en todos sus componentes
Seguridad integral del Sistema

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO DE OPERACIÓN Y CONTROL DEL SITP**	**Código: C-SO-001** **Versión: 5** **Fecha: Febrero de 2026**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO** ☐	**MISIONAL** ■	**APOYO** ☐	**EVALUACIÓN** ☐

POLITICAS DE OPERACIÓN
Las políticas de operación aplicables se encuentran implícitas en los documentos que forman parte del proceso y se pueden consultar en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Los documentos relacionados con el proceso se encuentran referenciados en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Los registros generados en el desarrollo del proceso que se encuentran referenciados en los formatos del proceso, detallados en listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y las Tablas de Retención Documental
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Los activos de información se encuentran en las Tablas de Retención Documental

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Ver Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos. Contratistas de apoyo	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, PDA, teléfonos, Fax, Impresoras, Internet, Cámaras de Video y Fotográficas	Espacios Físicos asignados en la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A
Software especializado de programación / SQL / Office / Herramientas tecnológicas suministradas por el Concesionario SIRCI y programas de gestión de la información desarrollados por la Entidad.	
TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
No Aplica	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Medición Gestión de Riesgos Ver Matriz de riesgos del proceso. Medición de Indicadores Ver Cuadro de Mando Integral. Actividades de Seguimiento Ver Plan de Acción. Actividades de autocontrol y evaluación Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Planes de mejoramiento
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Mapa de Riesgos
REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS
Ver Matriz de requisitos legales del proceso - Normograma

Elaboró:	Luis Fernando Cortés Suescun - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de la Operación Javier Libardo Hernández Quintero - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Unidades de Transporte Cesar Arturo Arenas Ibarra - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Seguridad Juan Francisco Tunjano Romero - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Téc. y Estratégica operación de Cable Claire Marcela Carrascal Baene - Profesional Especializado (Grado 06) - Delta Líder Operaciones Centro de Control SITP Miguel Angel Espinosa Rojas - Profesional Especializado (Grado 06) - Delta Líder Operaciones Centro de Control SITP Armando José Illera Charria - Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa- DT Alejandra Duque Matiz - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones-DT Angela Patricia Briñez Molina - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones-DT Luis Guillermo Ehrhardt Pérez - Profesional Especializado (Grado 06) - Flota-DT Martha Patricia Ibañez Pérez - Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación- DT Weisner Andrés Bustamante Álvarez - Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación-DT Oscar Javier Quijano - Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa- DZ Gilberto Antonio Padilla Castro - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones-DZ Nidian Andrea Abella Vergara - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones-DZ Sonia Yaneth Silva Obando - Profesional Especializado (Grado 06) - Flota-DZ Diego Mauricio Avendaño Prieto - Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación- DZ Juan Sebastián Jara Pineda- Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación-DZ Carlos Milcíades Gutiérrez Luque- Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Integral Martín Enrique Salamanca Alvarado - Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Operacional Camilo Eduardo Oliveros Pineda - Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Operacional Angela María Pineda Ciendua - Profesional Especializado (Grado 05) - Apoyo Jurídico a la Gestión de Proyectos
Aprobó:	Jaime Monroy Garavito- Subgerente de Operaciones Lucy Cucaita Cruz- Director(a) Técnico(a) Troncal Rafael Cáceres Pinzón - Director(a) Técnico(a) Zonal Natalia Tinjacá Mora- Director(a) Técnico(a) de Seguridad

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

RESOLUCIÓN No. 059
(17-febrero-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Financiera y Contable (C-DC-001)»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A.; y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejercer el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 9° ibidem.

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

RESOLUCIÓN No. 059
(17-febrero-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Financiera y Contable (C-DC-001)»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes

RESOLUCIÓN No. 059
(17-febrero-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Financiera y Contable (C-DC-001)»

Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con el proceso de modernización institucional se requiere actualizar la Caracterización del Proceso antes denominado **Gestión de Información Financiera y Contable (C-DA-004),** ahora llamado **Gestión Financiera y Contable (C-DC-001).**

Que la Caracterización del Proceso antes denominado **Gestión de Información Financiera y Contable (C-DA-004),** cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
N.A.	0	30 de abril de 2018
C-DA-004	1	31 de enero de 2024

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La Caracterización del Proceso de **Gestión Financiera y Contable (C-DC-001)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

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

RESOLUCIÓN No. 059
(17-febrero-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización Proceso de Gestión Financiera y Contable (C-DC-001)»

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 2 de la Caracterización del Proceso de **Gestión Financiera y Contable (C-DC-001)** a cargo de la Dirección Corporativa.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Preparar, consolidar y analizar la información presupuestal, contable, tributaria y de tesorería mediante el registro oportuno y preciso de los datos y la elaboración de reportes y/o informes, con el propósito de que esta información sirva como insumo para la toma de decisiones de TRANSMILENIO S.A. y para la contabilidad del SITP, en cumplimiento de la normativa vigente.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, así mismo deroga en su totalidad la Resolución 209 del 30 de abril de 2018.

Dada en Bogotá, D.C. a los 17 de febrero de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa - Profesional Universitario Grado 04 - Gestión Integral - Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Alexandra Álvarez Estévez - Profesional Especializado Grado 06 - Contador General
Luz Stella Rey Rey - Profesional Especializado Grado 06 - Contabilidad SITP
Fernando Alfonso Medina Jiménez - Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto
Yenly Johanna Alonso Buitrago - Tesorero General
Gina Alexandra Vaca - Directora Corporativa

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A. | ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Código: C-DC-001
		Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2026

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO ☐	MISIONAL ☐	APOYO ■	EVALUACIÓN ☐

Objetivo: Preparar, consolidar y analizar la información presupuestal, contable, tributaria y de tesorería mediante el registro oportuno y preciso de los datos y la elaboración de reportes y/o informes, con el propósito de que esta información sirva como insumo para la toma de decisiones de TRANSMILENIO S.A. y para la contabilidad del SITP, en cumplimiento de la normativa vigente.

Alcance: El proceso comprende desde la recolección de información, pasando por su generación, análisis y elaboración, hasta la entrega de reportes y/o informes correspondientes, cumpliendo los tiempos establecidos por las entidades internas y externas competentes y los entes de control.

Líder del Proceso: Director (a) Corporativo (a)

Participantes: En el desarrollo de las actividades del proceso intervienen los Trabajadores Oficiales y los Empleados Públicos de la Dirección Corporativa vinculados a los temas presupuestales, contables, tributarios y de tesorería, así como los responsables de las demás dependencias relacionadas con dichas actividades.

ENTRADAS			ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	PROVEEDOR					NOMBRE	CLIENTE
Lineamientos Normativos y Distritales, Plan estratégico, Políticas públicas	Proceso: Planeación Institucional Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria General, Junta Directiva	P	Elaborar el Plan de Acción y los demás planes institucionales y proyectos de inversión según corresponda y que requiera el proceso.		Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General	Plan de Acción, planes programas y proyectos de inversión.	Proceso: Planeación Institucional
Capital de Constitución de la empresa Variables Macroeconómicas Normatividad para la Gestión de Información presupuestal, contable, tributario y tesorería. Plan Único de Cuentas Plan Estratégico de la Entidad Plan de Acción - Plan Anual de Adquisiciones Plan de Acción de la Dirección Corporativa Política de Austeridad en el Gasto	Proceso: Todos los procesos de la empresa Accionistas Secretaría Distrital de Planeación Secretaría Distrital de Hacienda Congreso de la Republica Contaduría General de la Nación Contaduría Distrital de Bogotá Otras Entidades Externas Junta Directiva		Planificar las actividades, términos y condiciones para el desarrollo de la Gestión de Información presupuestal, contable, tributaria y de Tesorería.		Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General	Anteproyecto de presupuesto de la empresa Programación de actividades presupuestales Programación Anual de Caja - PAC Programación del reporte consolidación y presentación de información financiera, presupuestal y tributaria Estrategia para beneficios tributarios	Proceso: Todos los procesos de la empresa Secretaría de Hacienda del Distrito Capital Secretaria Distrital de Planeación
Programación de actividades presupuestales Programa Anual de Caja - PAC Plan Único de Cuentas	Proceso: Gestión Financiera y Contable		Determinar los métodos, mecanismos, procedimientos, políticas y registros para la Gestión de Información presupuestal, contable, tributaria y tesoral de la Empresa y el Ente Público Contable SITP así como las actualizaciones necesarias.		Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General	Conceptos presupuestales, contables y tributarios Comprobantes de registro de transacciones económicas Plan de cuentas presupuestales (definición de tipo de gastos) Métodos y mecanismos definidos	Proceso: Gestión Financiera y Contable
Conceptos presupuestales, contables, tributarios y tesorales Cronograma presupuestal Cronograma contable Cronograma tributario Cronograma de Tesorería	Proceso: Gestión Financiera y Contable		Preparar y consolidar las actividades periódicas correspondiente a la Gestión de Información de tipo presupuestal, contable y tributaria de la Empresa y el Ente Público Contable SITP y definir los lineamientos internos sobre la aplicación de las políticas y normas.		Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General	Cronograma presupuestal Cronogramas de cierre, recibo de Información, cierre y apertura de información financiera de la empresa y entrega de información contable y tributaria Cronograma tributario Políticas y procedimientos en materia presupuestal, contable, tributaria y de tesorería.	Proceso: Todos los procesos de la empresa
Programación de actividades presupuestales Programa Anual de Caja - PAC Plan Único de Cuentas Hechos contables Información presupuestal Información Tesorería	Proceso: Todos los procesos de la empresa Supervisores e Interventores Generadores de hechos contables	H	Preparar y consolidar la información necesaria para la generación de reportes, informes o estados de tipo presupuestal, contable, tributario de pagos a terceros y de tesorería.		Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General	Informes, Reportes, Estados financieros comparativos avalados y publicados Declaraciones presentadas	Proceso: Gestión Financiera y Contable
Informes Reportes Declaraciones	Proceso: Gestión Financiera y Contable		Presentar y publicar la información ante las autoridades competentes según los términos establecidos en materia presupuestal, contables, tributarios y de tesorería.		Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General	Informes, Reportes, Estados financieros comparativos avalados y publicados Declaraciones presentadas	Proceso: Todos los procesos de la empresa Entes de control Autoridades y Entidades competentes Secretaría de Hacienda del Distrito Capital Secretaría de Planeación Ciudadanía en general Contaduría General de la Nación
Informes Reportes Declaraciones	Proceso: Gestión Financiera y Contable		Realizar interpretación y presentar las respectivas alertas, cuando aplique, sobre la situación financiera de la Entidad y emitir los conceptos en materia presupuestal, contable, tributaria y tesoral.		Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General	Conceptos, información analizada y en reportes financieros Comunicaciones	Proceso: Todos los procesos de la empresa Junta Directiva
Análisis de informes, reportes, declaraciones Comunicaciones asociadas Registros de seguimiento Registros de verificación	Proceso: Gestión Financiera y Contable		Gestionar los recursos financieros de TMSA		Tesorero General	Informes, reportes, declaraciones	Proceso: Todos los procesos de la empresa Junta Directiva

ENTRADAS		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	PROVEEDOR			NOMBRE	CLIENTE
Ajustes a los informes, reportes, declaraciones Comunicaciones	Proceso: Gestión Financiera y Contable	Gestionar la recuperación de los recursos tributarios ante las autoridades fiscales	Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa	Recursos recuperados Registros de seguimiento	Proceso: Todos los procesos de la empresa Junta Directiva
Ajustes a los informes, reportes, declaraciones Comunicaciones	Proceso: Gestión Financiera y Contable	Actualizar los reportes, informes o estados de tipo presupuestal, de tesorería, pagos, contable y tributaria.	Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General	Informes, reportes, declaraciones ajustados.	Proceso: Todos los procesos de la empresa Junta Directiva
Análisis de informes, reportes, declaraciones Comunicaciones Registros de seguimiento Registros de verificación	Proceso: Gestión Financiera y Contable	Realizar la causación, liquidación y pago de las cuentas por pagar de TMSA y en las que actúe como pagador	Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Tesorero General	Ordenes de pago liquidadas tributariamente, con y sin afectación presupuestal, contable y tesoral	Proceso: Todos los procesos de la empresa, proveedores y contratistas
Ajustes a los informes, reportes, declaraciones Comunicaciones	Proceso: Gestión Financiera y Contable Proceso: Gestión Económica y Financiera del SITP	Conciliar las transacciones migradas por los proveedores de información contable de la Empresa y del Ente Público Contable SITP	Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa	Registros de verificación (correos) Conciliaciones de información entre los proveedores (dependencias)de información y el módulo contable	Proceso: Gestión Financiera y Contable
Todos los procesos de la empresa	Presupuesto General de la Entidad	Gestionar la expedición de certificados de disponibilidad y registros presupuestales conforme a los gastos aprobados en el presupuesto de la entidad.	Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa	Certificados de Disponibilidad Presupuestal Registros Presupuestales	Todos los procesos de la empresa
Ajustes a los informes, reportes, declaraciones Comunicaciones	Proceso: Gestión Financiera y Contable	Elaborar, presentar y pagar declaraciones tributarias	Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Tesorero General	Declaraciones de Impuestos presentadas	Dirección de Impuestos y aduana Nacionales DIAN Dirección de Impuestos de Bogotá y de Soacha
Movimientos registrados en el proceso financiero	Proceso: Gestión Financiera y Contable	Elaborar, analizar, presentar estados financieros individuales y consolidados de TMSA y del SITP y preparar reportes e informes a entes de control y reguladores **Nota:** Para el SITP, los estados financieros consolidados no aplica	Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa	Estados Financieros Individuales y consolidados certificados y dictaminados de TMSA Estados Financieros Individuales certificados de SITP	Proceso: Todos los procesos de la empresa Junta Directiva Asamblea General de Accionistas Secretaría de Hacienda del Distrito Capital Contaduría General de la Nación Ministerio de Hacienda y Crédito Publico y de Transporte Entes de Control y Ciudadanía en general
Programación de actividades presupuestales Programa Anual de Caja - PAC	Proceso: Gestión Financiera y Contable	Realizar el cargue y entrega de los certificados tributarios y consolidar y reportar la información exógena, nacional, distrital y municipal	Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa	Información Exógena Certificados Tributarios	Dirección de Impuestos y aduana Nacionales DIAN Dirección de Impuestos de Bogotá y de Soacha Proveedores y prestadores de OPS

ENTRADAS	
NOMBRE	**PROVEEDOR**
Programación de actividades presupuestales Programa Anual de Caja - PAC Plan Único de Cuentas	Proceso: Gestión Financiera y Contable
Registros de seguimiento	Proceso: Todos los procesos de la empresa
Actividades desarrolladas en los planes, programas y proyectos asociados, Resultados de indicadores de gestión, Informes de Auditorias, Informe PQRS e Indicadores de Gestión	Proceso: Gestión Financiera y Contable
Proceso: Gestión Financiera y Contable	Proceso: Gestión Financiera y Contable
Informes de Evaluaciones o auditorías del proceso	Proceso: Gestión Financiera y Contable Proceso: Evaluación y mejoramiento de la gestión

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
V	Hacer seguimiento a la programación de generación de información presupuestal, contable, tributaria y de tesorería.	Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General
	Verificar el desarrollo y cumplimiento de la normatividad y procedimientos en la generación de la información de tipo presupuestal, de tesorería, pagos, contable y tributaria de la Empresa y el Ente Público Contable SITP	Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General
	Realizar seguimiento y monitoreo al desarrollo de las actividades definidas en la planeación y estrategias del proceso así como reportar los instrumentos de gestión.	Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP Tesorero General
A	Gestionar la realización de comités de seguimiento y control financiero, presupuestal y contable.	Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General
	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador General de Dirección Corporativa Profesional Especializado Grado 06 - Contador SITP de Dirección Corporativa Tesorero General

SALIDAS	
NOMBRE	**CLIENTE**
Registros de seguimiento	Proceso: Todos los procesos de la empresa
Registros de verificación (correos) Conciliaciones de información entre los proveedores (dependencias)de información y el módulo contable	Proceso: Gestión Financiera y Contable
Reportes de seguimiento, plan de acción, matriz de riesgos, indicadores de Gestión, y demás instrumentos de gestión Informes de gestión y de seguimiento	Proceso: Gestión Financiera y Contable Entes de control y vigilancia
Actas de las sesiones de comité	Proceso: Gestión Financiera y Contable
Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora, Planes de mejoramiento	Proceso: Gestión Financiera y Contable Proceso: Evaluación y mejoramiento a la gestión

PRODUCTOS FINALES: Informes, reportes, declaraciones de tipo presupuestal, de pagos, tesorería, contable y tributario presentados por TRANSMILENIO S.A.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Las políticas de operación aplicables se encuentran implícitas en los documentos que forman parte del proceso y se pueden consultar en el Listado Maestro de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión.
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Los documentos relacionados con el proceso se encuentran referenciados en el Listado Maestro de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión.
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Registros de la información financiera y contable en JSP7 -SIAF Registros financieros en SECOP II
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Ver Tablas de Retención Documental

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Ver Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos, Contratistas	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, PDA, teléfonos, Impresoras, Internet, T-Doc – SGD, JSP7 - SIAF y programas de gestión de la información desarrollados por la Entidad.	Espacios físicos asignados en la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S. A.
TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
No aplica	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Gestión de Riesgos Ver Mapa de Riesgos del proceso. Medición de Indicadores Ver Cuadro de Mando Integral. Actividades de Seguimiento Ver Plan de Acción. Actividades de autocontrol y evaluación Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Mapa de Riesgos del proceso.
REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS
Ver matriz de requisitos legales - Normograma del proceso.

Elaboró:	Alexandra Álvarez Estévez - Profesional Especializado Grado 06 - Contadora General Luz Stella Rey Rey - Profesional Especializado Grado 06 - Contadora del SITP Fernando Alfonso Medina Jiménez- Profesional Especializado Grado 06 - Presupuesto Yenly Johanna Alonso Buitrago - Tesorera General
Aprobó:	Gina Alexandra Vaca Linares- Directora Corporativa

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

RESOLUCIÓN No. 060
(17-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Indicadores de Gestión P-OP-023»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejercer el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 9° ibidem.
Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y*

RESOLUCIÓN No. 060
(17-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Indicadores de Gestión P-OP-023»

de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas

RESOLUCIÓN No. 060
(17-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Indicadores de Gestión P-OP-023»

de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la revisión realizada por la Oficina Asesora de Planeación, se requiere realizar la actualización del Procedimiento Indicadores de Gestión **(P-OP-023)**, con el fin de alinearlo con el proceso de modernización, así como mejorar elementos técnicos de tal manera, que se fortalezca el seguimiento al desempeño institucional permitiendo la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos

Que el Procedimiento Indicadores de Gestión (**P-OP-023),** cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
P-OP-023	0	18 de enero de 2016
P-OP-023	1	11 de febrero de 2019
P-OP-023	2	21 de marzo de 2019
P-OP-023	3	20 de diciembre de 2021**
P-OP-023	4	21 de febrero de 2023
P-OP-023	5	17 de junio de 2024

En mérito de lo expuesto,

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

RESOLUCIÓN No. 060
(17-febrero-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Indicadores de Gestión P-OP-023»

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del Procedimiento Indicadores de Gestión **(P-OP-023)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 6 del Procedimiento Indicadores de Gestión **(P-OP-023)** a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer los lineamientos para la formulación, medición, análisis y seguimiento de los indicadores de gestión, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos, de manera que permitan evaluar el desempeño de cada uno de los procesos y el cumplimiento de la gestión institucional

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación y deroga en su totalidad la Resolución 107 del 21 de marzo de 2019.

Dada en Bogotá, D.C. a los 17 días del mes de febrero de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

Carolina Restrepo Palacio

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Carolina Restrepo Palacio – Jefe Oficina Asesora de Planeación CRP

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABLE 3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3
5. DEFINICIONES 4
6. CONDICIONES GENERALES 4
   - **6.1 Cuadro de Mando Integral.** 5
   - **6.2 Características de los indicadores** 6
   - **6.3 Clasificación de los indicadores** 7
   - **6.4 Tipos de indicadores** 8
   - **6.5 Formulación de los indicadores** 9
     - **6.5.1 Pasos para la formulación de los indicadores** 10
     - **6.5.2 Elementos descriptivos de la ficha del indicador** 10
   - **6.6 Evaluación de los indicadores de gestión** 11
   - **6.7 Seguimiento de los indicadores de gestión** 11
   - **6.8 Reporte de los indicadores de gestión** 12
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 14
8. TABLA DE FORMATOS 17

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Enero de2016	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	Enero de2019	Se ajusta la frecuencia de reporte a los indicadores	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Marzo de2019	Se realiza la actualización, dado los cambios normativos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG por lo cual se deben actualizar los documentos de referencia. De igual manera se actualiza todo el documento en el marco de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de Gestión V4 del DAFP.	Jefe Oficina Asesora de Planeación

ELABORÓ:	APROBÓ:	
Neyssla Carolina Ramos Carmona **Profesional UG4 Gestión Integral**	Carolina Restrepo Palacio **Jefe de la Oficina Asesora de Planeación**	Página **1** de **17**

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
3	Diciembre 2021	Se realiza actualización del documento en la descripción de actividades, se incorpora flujograma y descripción de incorporación de resultados de los indicadores en la Plataforma SIGEST	Jefe Oficina Asesora de Planeación
4	Febrero de 2023	Se ajusta la fecha límite de reporte dado que por la naturaleza de algunos indicadores la información se obtiene al mes siguiente y dependen de externalidades ajenas al proceso. Por lo que se deja como fecha de reporte el mes siguiente de realizarse la medición.	Jefe Oficina Asesora de Planeación
5	Junio de 2024	Se ajuste fecha límite de reporte para indicadores en condiciones normales, se mantiene fecha extendida para indicadores misionales cuando sea el caso. Se ajusta redacción en todo el documento y actividades de seguimiento	Jefe Oficina Asesora de Planeación
6	Febrero de 2026	Se lleva a cabo la actualización del procedimiento con el fin de alinearlo con el proceso de modernización, así como mejorar elementos técnicos de tal manera, que se fortalezca el seguimiento al desempeño institucional permitiendo la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para la formulación, medición, análisis y seguimiento de los indicadores de gestión, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos, de manera que permitan evaluar el desempeño de cada uno de los procesos y el cumplimiento de la gestión institucional.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para conocimiento y aplicación en todos los procesos de la entidad, incluye las actividades de formulación, registro, análisis, control y seguimiento de los indicadores de gestión.

Inicia con la recopilación de la información fuente de los indicadores y termina con la definición de las acciones de mejora que sean necesarias, de acuerdo con los resultados obtenidos.

3. RESPONSABLE

La persona designada como Profesional Universitario Grado 04 - de Gestión Integral es la responsable de la elaboración y actualización de este documento.

La persona designada como Jefe de la Oficina Asesora de Planeación será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

Los responsables de la aplicación de este procedimiento son los dueños de procesos y sus equipos de trabajo, los cuales deben aportar la información de los indicadores de manera oportuna, veraz, consistente y coherente con el desempeño de los procesos a su cargo. De igual manera deberán analizar y documentar los resultados obtenidos y en caso de requerirse, establecer acciones, estas se formularán de acuerdo con los resultados obtenidos.

La revisión y actualización de este procedimiento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia.
- Guía para la construcción de indicadores de control de gestión para las entidades del Distrito. Veeduría Distrital. Bogotá D.C.2007.

- Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión. DAFP. V4. 2018.
- Guía para la construcción y análisis de Indicadores. DNP. 2018.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictas normas orientadas a fortalecer mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Manual Operativo de MIPG V.6.Departamento Administrativo de la Función Pública.2024.
- Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.

5. DEFINICIONES

Cuadro de Mando Integral: herramienta de gestión que traduce la estrategia de la empresa en un conjunto coherente de indicadores (Dávila Antonio, 1999).

Indicador: es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente. Cuando la información del indicador se compara con algún nivel de referencia (denominada línea base), el resultado puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas, según el caso.

Los indicadores son utilizados por las entidades en su proceso de gestión para medir el avance o detectar fallas en el logro de los objetivos o cumplimiento de metas en un periodo de tiempo determinado (DAFP.V4, 2018)

Perspectiva: son dimensiones para describir el desempeño estratégico de la entidad en la forma de construir la promesa de valor hacia la comunidad y la ciudadanía.

6. CONDICIONES GENERALES

La evaluación de la gestión y los resultados, de acuerdo con los propósitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, busca promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, con el fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.

Determinar el comportamiento de los factores más importantes en la ejecución de lo planeado, le permite a la entidad:

(i) Conocer de manera permanente el estado de avance de su gestión.
(ii) Plantear las acciones para mitigar posibles riesgos que puedan desviar el cumplimiento de sus metas.
(iii) Al final del periodo, determinar si se lograron los objetivos y metas en los tiempos previstos, en las condiciones de efectividad, cantidad y calidad esperadas, con el uso óptimo de recursos.

La medición permanente permite definir los efectos de la gestión institucional en la prestación del servicio, satisfacción de las necesidades y la resolución de los problemas de los grupos de valor.

La decisión sobre cuáles proyectos, procesos o actividades específicas van a ser medidos o evaluados dependerá del análisis de variables clave, adecuadas y suficientes que suministren información relevante sobre el objeto de evaluación, por lo que no es deseable medirlo todo (DAFP.V4, 2018).

El indicador deberá estar orientado a medir aquellos aspectos clave o factores críticos en los cuales la Entidad, se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación.

6.1 Cuadro de Mando Integral[1].

Esta herramienta de gestión permite agrupar los indicadores de tal forma que facilita la medición de la gestión de la Entidad. El punto de partida para el seguimiento y evaluación son los objetivos, las estrategias y las metas que la Entidad se ha propuesto al inicio de cada vigencia. La medición deberá ser agrupada en cuatro perspectivas principales:

1. **Perspectiva del Ciudadano:** Permite medir las expectativas que los ciudadanos tienen sobre los bienes y servicios que ofrece la Entidad. La pregunta que ayuda a precisar el alcance de esta perspectiva es:

¿Cuáles son las necesidades prioritarias de los ciudadanos que debemos atender o satisfacer?

[1] Guía para la construcción de indicadores de control de gestión para las entidades del Distrito. Veeduría Distrital. Pág 10-11 Bogotá D.C.2007.

2. **Perspectiva de procesos:** Esta perspectiva agrupa los procesos requeridos para hacer realidad la propuesta de valor de cara a la obtención de la satisfacción del ciudadano. La pregunta que ayuda a delimitar esta perspectiva es:

¿En qué procesos debemos ser excelentes para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?

3. **Perspectiva Conocimiento/Aprendizaje:** Esta perspectiva identifica las necesidades de capital organizacional, capital intelectual y capital tecnológico necesarios para adelantar los procesos, productos y servicios que brinda la Entidad. Para el caso de TRANSMILENIO S.A. se denominará perspectiva de desarrollo organizacional. Esta perspectiva busca responder la pregunta:

¿Cómo debe nuestra entidad aprender e innovar para alcanzar sus objetivos?

4. **Perspectiva Financiera:** Esta perspectiva refleja los objetivos asociados al financiamiento de la Entidad, sus costos e ingresos, la rentabilidad con el propósito de asegurar y garantizar las propuestas de valor ofrecidas. Esta perspectiva busca responder las preguntas:

¿De qué manera podemos garantizar el manejo eficiente y transparente de los recursos financieros y la capacidad de generar excedentes para transferir al Distrito? (para las entidades que aplique)

¿Qué objetivos financieros debemos lograr para ser exitosos?

6.2 Características de los indicadores

Los indicadores que se formulen en la Entidad deben cumplir con las siguientes características:

- **Pertinencia:** deben guardar correspondencia con los objetivos y la naturaleza de los planes, programas y proyectos de la Entidad, así como con las condiciones del contexto institucional.
- **Independencia:** su formulación no debe estar atada a factores externos, tales como la situación general del país o la actividad conexa de terceros (públicos o privados).
- **Costo:** la obtención de la información para la elaboración del indicador debe ser a costo razonable.
- **Confiabilidad:** los datos deben ser medidos siempre bajo criterios establecidos y deber ser veraces.

- **Sencillos:** deben ser fáciles de entender y comprender, libre de complejidades.
- **Oportunidad:** debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.
- **Sin redundancia:** debe ser único y no repetitivo.
- **Participación:** deben participar en su elaboración todos los actores relevantes, con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con los objetivos e indicadores resultantes.
- **Disponibilidad:** los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sinrestricciones de ningún tipo.
- **Sensibilidad:** el indicador debe ser capaz de poder identificar los distintos cambios de las variables a través del tiempo.
- **Objetivos:** se deben expresar de manera numérica o cuantitativamente.
- **Finalidad:** ser útiles para la toma de decisiones, tienen un fin que justifica su diseño.
- **Verificables:** permite comprobar su verdad y examinar el método por el que se ha alcanzado.

6.3 Clasificación de los indicadores

Los indicadores deben ser construidos teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la Entidad, la plataforma estratégica, así como los procesos, planes, programas y proyectos, que serán sujetos de evaluación.



Pueden ser simples (cuando se refieren a dos variables) o complejos (cuando se refieren a una relación de más de dos variables.

Los indicadores pueden ser:

Cuantitativos

Son la representación porcentual, numérica o un promedio, de la situación objeto de medición.

Cualitativos

Describen una variable, su característica principal es que su resultado se refiere a una escala de cualidades por ejemplo: bueno, aceptable, regular, malo.

La Entidad ha determinado utilizar indicadores **cuantitativos** para medir el avance de cumplimiento de gestión, la cual se materializa en las metas de los planes de acción, proyectos de inversión de la entidad y demás instrumentos de gestión que requieran ser medidos.

Todo indicador cuantitativo puede ser presentado como:

- Cifra absoluta: refleja características particulares en un momento dado.
- Porcentaje: Se refiere a aspectos de distribución
- Promedios y otras medidas estadísticas.

6.4 Tipos de indicadores



Se define como el **logro de los objetivos propuestos**, metas y resultados de un plan, programa o proyecto, e indican si se cumple o no el resultado que se programó.



Se define como la **adecuada gestión y utilización de los recursos** de acuerdo con el programa establecido. Estos recursos son financieros, técnicos, humanos y tiempo. La eficiencia se relaciona con el grado de aprovechamiento de los recursos.



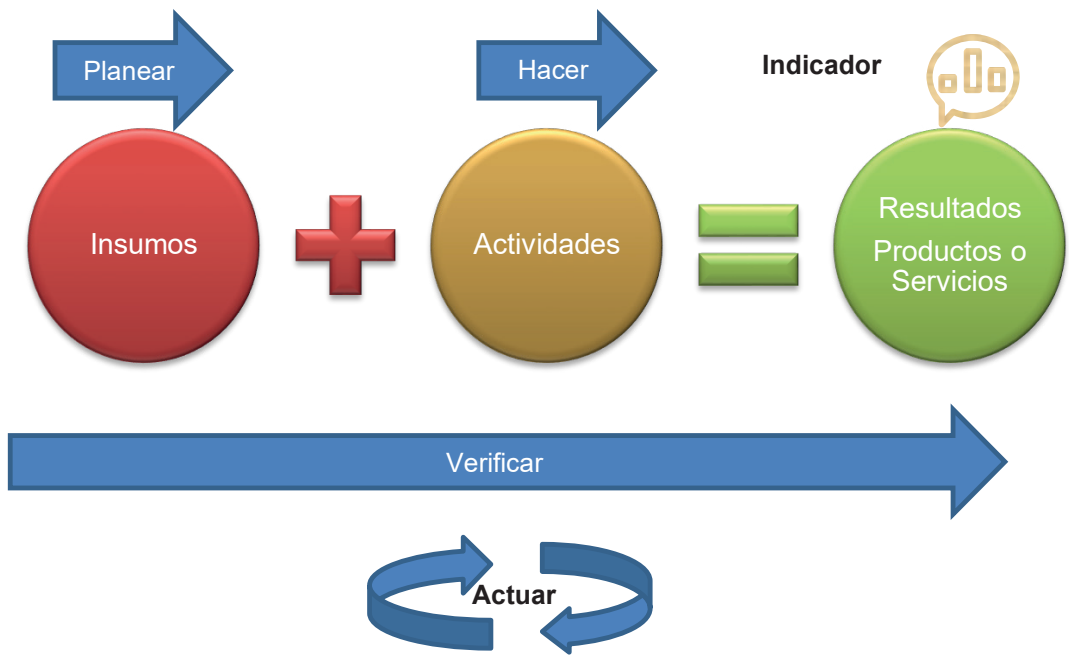
Este indicador **mide el impacto positivo o negativo producido en el entorno o sobre la población objetivo** como consecuencia de la ejecución del plan o el cumplimiento de las funciones asignadas. Ser efectivos significa que se logran objetivos a través de la optimización de recursos y con las mejores estrategias para el beneficio de los grupos de valor.

6.5 Formulación de los indicadores

La responsabilidad de la formulación de los indicadores es de los líderes de cada proceso y sus equipos de trabajo, para lo cual deberán tener en cuenta:

- Plan Estratégico de la Entidad.
- Los objetivos, programas, proyectos y metas establecidas en el Plan de Desarrollo vigente.
- Los proyectos de inversión específicos que son ejecutados por la Entidad y en particular por cada dependencia.
- Las funciones establecidas en la normatividad aplicable a cada área.
- Las variables que son manejadas como insumos y las metas establecidas para la vigencia del plan de desarrollo y para cada año de gestión.
- El mapa de procesos y procedimientos establecidos en la Entidad.

Frente al mapa de procesos o cadena de valor, es importante tener en cuenta que este instrumento presenta la relación secuencial y lógica entre los insumos, las actividades y resultados o productos de cada proceso. Por lo que se convierte en la herramienta principal para la planificación y ejecución de los recursos.



El diseño de los indicadores varía de acuerdo con las características de cada proceso, de las dependencias que lo conforman, de las actividades que sean desarrolladas, los proyectos o procesos a evaluar.

6.5.1 Pasos para la formulación de los indicadores

i. Identificar el objetivo que se quiere medir o cuantificar.
ii. Seleccionar y analizar variables relevantes o estratégicas que involucran aspectos como: situación económica, financiera, presupuestal, recursos, calidad del servicio, impacto, necesidades de las partes interesadas, entre otros, que se consideren pertinentes al interior de la Entidad.
iii. Definir la tipología del indicador de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.3 y 6.4, y con el mapa de procesos de la Entidad.
iv. Redactar el nombre del indicador.
v. Escoger la batería de indicadores adecuada según las características establecidas en el numeral 6.2.
vi. Determinar la frecuencia de medición de acuerdo con las necesidades de cada proceso.
vii. Construir la ficha del indicador utilizando los instrumentos dispuestos por la Oficina Asesora de Planeación.

6.5.2 Elementos descriptivos de la ficha del indicador[2]

Nombre del indicador: es el nombre que se definió en los pasos anteriores. Debe ser un reflejo del objetivo que se quiere medir, además de ser sencillo y concreto.

Descripción General / Objetivo: es una explicación cualitativa que da cuenta de la utilidad del indicador, donde se incluye el alcance del indicador, precisando qué es, por qué y para qué se mide.

Tipo de indicado: establecer si es un indicador de eficacia, eficiencia o efectividad.

Fórmula de cálculo: una descripción de los pasos o de la fórmula para calcular el indicador.

Unidad de medida: parámetro de referencia para determinar la magnitud y el tipo de unidad del indicador (p.ej. Número, personas, kilómetros, porcentaje, entre otras posibles unidades de medida).

[2] Guía para la construcción y análisis de Indicadores. DNP. Pág. 17. Bogotá D.C. 2018

Periodicidad: la temporalidad con la cual se reporta la información (mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual).

Valor mínimo aceptado: es el valor mínimo del indicador al que puede llegar sin afectar la gestión o resultados.

Descripción de la meta: es una explicación cuantitativa de lo que se espera alcanzar con la medición, debe ser alcanzable, medible y clara. Es importante para cada corte de seguimiento establecer el valor esperado del indicador de tal manera que permita monitorear de manera permanente su cumplimiento.

Fuente de información: se refiere a la operación estadística o el sistema de información del cual provienen los datos. Adicionalmente, en este elemento se incluye el nombre de la Entidad que se encarga de reportar los avances. Esta fuente de información también permite determinar la línea base para la formulación de la meta esperada para cada vigencia.

Responsable del reporte: es el funcionario encargado de realizar el reporte en la herramienta dispuesta por la Entidad**.**

6.6 Evaluación de los indicadores de gestión

Los dueños de cada proceso y sus equipos de trabajo deben evaluar permanentemente los indicadores en aspectos como medición, forma de cálculo o periodicidad, con objeto de determinar si su cálculo realmente se asocia con el desarrollo del proceso, si los resultados permiten el alcance de los objetivos propuestos o si representan metas de mejora para el proceso.

En caso de identificar que el indicador no aporta información asociada con el proceso, que los resultados no permiten evidenciar el alcance de los objetivos o que no representen metas de mejora, deben ser revisados por los líderes de los procesos para que se replanteen total o parcialmente, mediante correo electrónico enviado a la Oficina Asesora de Planeación con la ficha técnica del indicador en Excel ajustada y la justificación del cambio o modificación.

6.7 Seguimiento de los indicadores de gestión

Para el seguimiento a los resultados de los indicadores de gestión, cada líder de proceso involucrado debe realizar un análisis de los resultados obtenidos en el periodo reportado, contrastando su

cumplimiento con las metas establecidas para cada uno de ellos.

A partir de ese análisis, se deben tomar las decisiones que sean requeridas para permitir el mantenimiento, crecimiento o mejora de los resultados según la situación; y en caso de que no se hayan alcanzado las metas propuestas al finalizar la vigencia, y a discreción de los dueños de proceso, se deberán documentar las acciones que sean pertinentes, en cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

6.8 Reporte de los indicadores de gestión

El reporte de los indicadores se debe efectuar a través de la herramienta dispuesta por la Oficina Asesora de Planeación.

- Cada indicador debe estar está asociado a un objetivo estratégico para ilustrar el cumplimiento del Plan Estratégico de la Entidad.

- Al inicio de cada vigencia los líderes de proceso deberán realizar la revisión de los indicadores para determinar su viabilidad de medición para el período correspondiente. Los cambios, ajustes y modificaciones deberán ser reportados a la Oficina Asesora de Planeación en la ficha correspondiente de cada indicador.

- La operación y actualización periódica debe ser efectuada por los líderes de proceso y sus equipos de trabajo generadores de cada indicador.

- El reporte deberá ser realizado los **primeros diez días hábiles** del mes siguiente al período que se reporta en la herramienta dispuesta para tal fin. Para el caso de los indicadores misionales o aquellos en los cuales su medición depende de fuentes externas y supere la fecha de reporte por la complejidad del mismo, se deberá dejar la justificación en la ficha del indicador.

  Nota: Al inicio de cada vigencia, el plazo para el reporte de los indicadores que según su periodicidad deban ser reportados en el mes de febrero, se extenderá hasta la tercera semana de dicho mes teniendo en cuenta la revisión inicial prevista cada año.

- Una vez reportado el resultado cuantitativo del indicador se debe registrar, en el espacio destinado para tal fin, la interpretación, es decir, una breve explicación en términos cualitativos del valor alcanzado, con el fin de permitir el análisis y toma de decisiones.

Nota: Es importante que los valores reportados, independientemente de la medida utilizada, que debe ser explicada en la interpretación de manera clara y precisa, sea traducida en el reporte del corte presentado en porcentaje, para facilitar la ponderación del cuadro de mando integral consolidado.

- Cada indicador se debe calcular con base en su respectiva Ficha Técnica creada en la herramienta destinada por la Oficina Asesora de Planeación.

- Al finalizar la vigencia es importante tener en cuenta que los resultados de los indicadores generan una **Acción Correctiva,** en caso de estar por debajo de los valores mínimos y no cumplir la meta; **Acción Preventiva,** en caso de que los resultados se ubiquen entre el valor mínimo y el máximo; y una **Acción de Mejora** discrecionalmente a cargo de los responsables, en caso de querer aumentar o mejorar los resultados. Estas acciones formarán parte del proceso de autocontrol desarrollado por cada dependencia y los equipos de trabajo serán los responsables de determinar la formulación o no de dichas acciones.

- La Oficina Asesora de Planeación realizará el seguimiento de los indicadores a través de la herramienta dispuesta para tal fin y generará los archivos para los respectivos reportes que se requieran.

- En caso fortuito en que las dependencias no puedan hacer el reporte a través de la herramienta dispuesta, lo deberán realizar mediante correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación adjuntando la ficha técnica del indicador con la información correspondiente.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Formular, actualizar o modificar el indicador	Los líderes de proceso junto con sus equipos de trabajo deberán formular, actualizar o modificar al inicio de cada vigencia los indicadores de cada proceso teniendo en cuenta la información fuente identificando su veracidad, consistencia y coherencia con el desempeño del proceso que mide y realizar el envío de la información en la ficha técnica del indicador mediante correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación	Líder del proceso y enlace designado de la dependencia que requiere el trámite	Ficha del indicador revisada y ajustada
3	Realizar la revisión de los indicadores	Es responsabilidad de la persona designada como profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del seguimiento a los indicadores de gestión realizar la revisión de los indicadores recibidos e informar el resultado del análisis a la persona designada como Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. En caso que la ficha requiera ajuste ir a la actividad 2, de lo contrario continuar a la actividad 4.	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Profesional UG4 – Gestión Integral	Fichas de los indicadores
4	Consolidar información cuadro de mando integral	La persona designada como profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del seguimiento a los indicadores de gestión deberá realizar la consolidación en el cuadro de mando integral para seguimiento.	Profesional UG4 – Gestión Integral	Cuadro de mando integral consolidado

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
5	Realizar medición de los indicadores	Las personas designadas como profesionales responsables de los indicadores de gestión deberán realizar la medición de los mismos, teniendo en cuenta la fórmula del cálculo y la periodicidad establecida para cada indicador y reportar la información al enlace asignado de cada dependencia	Profesional designado responsable de los indicadores de gestión de cada dependencia	Ficha del indicador con la medición
6	Reportar la medición de los indicadores	Las personas designadas como enlace de cada dependencia deberán realizar el reporte de los indicadores en la herramienta destinada para tal fin, en los plazos establecidos en el numeral 6.8 de este documento.	Profesional o Contratista de apoyo designado por el líder del proceso de cada dependencia	Fichas de indicadores con los resultados
7	Verificar plazos de reporte	La persona designada como profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del seguimiento a los indicadores de gestión deberá verificar los reportes realizados dentro de los plazos previstos. Si la dependencia reportó dentro del plazo ir a actividad 9 de lo contrario ir a la actividad 8.	Profesional UG4 – Gestión Integral	Ficha de indicadores reportados
8	Generar alerta de vencimiento del plazo	La persona designada como profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del seguimiento a los indicadores de gestión, deberá remitir correo de alerta o solicitar explicación de las razones en el retraso del reporte de los indicadores. Una vez recibido el reporte continuar con la actividad 9.	Profesional UG4 – Gestión Integral	Ficha de indicadores reportados
9	Consolidar información y preparar informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	La persona designada como profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del seguimiento a los indicadores de gestión, deberá realizar la consolidación de los reportes de los indicadores de gestión de cada dependencia cada trimestre y elaborar la presentación, así como las fichas de resultados para los directivos en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Profesional UG4 – Gestión Integral	Presentación Comité MIPG y Fichas de resultados

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
10	Revisar indicadores en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Las personas designadas como directivos de la entidad deberán revisar trimestralmente, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de los indicadores de gestión para analizar la gestión institucional por procesos y definir acciones de mejora cuando sea necesario.	Miembros – Directivos Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Resultados trimestrales indicadores de gestión
11	Publicar Seguimiento de los indicadores de gestión en la página web e intranet institucional	La persona designada como profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del seguimiento a los indicadores de gestión, deberá solicitar la publicación del cuadro de mando integral de manera trimestral en la página web e intranet institucional una vez se haya surtido la revisión por parte del Comité Institucional de gestión y Desempeño.	Profesional UG4 – Gestión Integral	Cuadro de mando integral publicado
12	Verificar cumplimiento de los indicadores al finalizar la vigencia	La persona designada como profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del seguimiento a los indicadores de gestión, al finalizar la vigencia deberá verificar el cumplimiento de los indicadores e informar los resultados a la persona designada como Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Si se cumplió la meta establecida ir a la actividad 13 de lo contrario ir a la actividad 14.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Profesional UG4 – Gestión Integral	Cuadro de mando integral consolidado
13	Preparar informes de cierre de vigencia	La persona designada como profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del seguimiento a los indicadores de gestión deberá preparar el informe de cierre de vigencia como son el de rendición de cuentas de la Contraloría Distrital- SIVICOF y el anexo correspondiente para el informe de gestión previamente revisados por a la persona designada como Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Profesional UG4 – Gestión Integral	Reporte Cuadro de Mando Integral

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
14	Formular acciones de mejora	Formular acciones correctivas, preventivas o de mejora respecto de los resultados descritos utilizando la matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.8 de este documento y reportar la información a la Oficina Asesora de Planeación. Nota: la Oficina Asesora de Planeación realizará acompañamiento en esta etapa	Profesional designado por el líder del proceso	Acciones formuladas en la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
15	Archivar documento cuadro de mando integral al cerrar la vigencia	Se guardarán en el OneDrive, los archivos correspondientes a los seguimientos de los indicadores de gestión y que servirán de memoria institucional para la entidad.	Planeación Profesional UG4 – Gestión Integral	Archivos editables guardados en OneDrive o herramienta definida para tal fin
16	**Fin**			

8. TABLA DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE	UBICACION	RESPONSABLE
R-OP-016	Ficha Técnica de Indicadores	Intranet	Profesional UG4 Gestión Integral

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

RESOLUCIÓN No. 116
(10-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. P-SC-002»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350° del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351° ibidem.

RESOLUCIÓN No. 116
(10-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. P-SC-002»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes

RESOLUCIÓN No. 116
(10-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. P-SC-002»

Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 12 de marzo de 2026, mediante la herramienta destinada para tal fin por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se requiere realizar la actualización del Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. **(P-SC-002)**, debido a la necesidad de actualizar la redacción del objeto y alcance, así como la denominación de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU). De igual manera, se modifica la dependencia a la que pertenece el grupo de Soporte Técnico, teniendo en cuenta que actualmente hace parte de la Dirección Corporativa, en el numeral 6.4.4.4 Responsabilidades de las personas usuarias. Finalmente, se agrega el ítem sobre la información contenida en las secciones de "Crecimiento" e "Información Clave" de la Intranet en el numeral 6.4.4.4 Responsabilidades de las personas usuarias.

Que el Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. **(P-SC-002),** cuenta con las siguientes versiones:

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

RESOLUCIÓN No. 116
(10-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. P-SC-002»

Código	Versión	Fecha de adopción
P-SC-002	0	14 de octubre de 2014
P-SC-002	1	30 de septiembre de 2015
P-SC-002	2	27 de mayo de 2016
P-SC-002	3	10 de agosto de 2018
P-SC-002	4	23 de enero de 2020
P-SC-002	5	15 de octubre de 2020
P-SC-002	6	29 de abril de 2021
P-SC-002	7	7 de junio de 2022
P-SC-002	8	30 de junio de 2023
P-SC-002	9	5 de agosto de 2025

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1° APROBACIÓN: La actualización del Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. (**P-SC-002)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 10 del Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. (**P-SC-002)** a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

ARTÍCULO 3° OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer las actividades, lineamientos y responsabilidades que deben tenerse en cuenta para el desarrollo de la comunicación interna

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

RESOLUCIÓN No. 116
(10-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Comunicación Interna de TRANSMILENIO S.A. P-SC-002»

en TRANSMILENIO S.A., con el fin de fortalecer la información, la participación y el sentido de pertenencia de quienes hacen parte de la entidad.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, así mismo deroga la Resolución 244 del 5 de agosto de 2025 mediante la cual se había adoptado la actualización del documento, así como cualquier otra disposición que le sea contraria, relacionada o que regule la misma materia.

Dada en Bogotá, D.C. a los 10 días del mes de abril 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Yanira Vargas Carrillo - Profesional EG6 – Seguimiento a la Gestión
Fabiana del Pilar Ramírez Pérez - Profesional UG4 – Comunicación Organizacional
Yolima Pérez Ariza- Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 5
2. ALCANCE 5
3. RESPONSABLE 5
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5
5. DEFINICIONES 6
6. CONDICIONES GENERALES 9
6.1. Identificación del público objetivo 9
6.1.1 Funcionarios(as). 10
6.1.2 Contratistas. 10
6.1.3 Entidades públicas del Distrito Capital. 10
6.1.4 Aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A. 12
6.2. Caracterización de grupos de interés. 12
6.3. Tipos de procesos de comunicación 13
6.4. Canales de comunicación 13
6.4.1 Correo electrónico 13
6.4.2 Correos masivos 20
6.4.3 Redes Sociales 21
6.4.4 Intranet 21
6.4.4.1 Accesos 22
6.4.4.2 Política de Uso del Servicio de Intranet 22
6.4.4.3 Criterios Generales de Publicación 22
6.4.4.4 Responsabilidades de las personas usuarias 25
6.4.5 Fondo de escritorio 26
6.4.6 Comunicación directa y personal 26
6.4.7 Teléfono 26
6.4.8 TransMitiendo en Vía 27
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 27
8. ANEXO 29

MODIFICACIONES:

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Octubre de 2014	Se solicitó la creación de este procedimiento	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)
1	Agosto de 2015	Se solicita la modificación del procedimiento teniendo en cuenta las dinámicas actuales de la Entidad	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)
2	Mayo de 2016	El procedimiento se actualizó en sus canales de comunicación, correo electrónico, redes sociales, carteleras y comunicación corporativa de igual manera se actualiza el formato de solicitud de publicación y se eliminan los anexos quedando inmersos en el documento como links direccionados a la Intranet de la Entidad.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)
3	Mayo de 2018	Se realiza actualización de los medios de comunicación interna, lenguaje incluyente, firma de correo institucional y Política del uso del servicio de la Intranet.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)
4	Enero de 2020	Actualización de los medios de Comunicación Interna (Intranet y Lista de difusión), modificación de la firma de correo institucional.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)
5	Septiembre de 2020	Se modifica la solicitud de piezas y publicaciones en los canales de comunicación interna como son: intranet, boletín digital, carteleras digitales y fondos de pantalla. Para facilitarle la gestión a nuestros usuarios ahora las solicitudes se tramitarán a través de un formato digital alojado en la intranet corporativa, (https://transmilenio.sharepoint.com/).También se efectuó un ajuste en el tamaño de las piezas de comunicación interna y se actualizaron algunas URLs y el correo de soporte técnico.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)
6	Abril de 2021	Se efectúan ajustes a definiciones del procedimiento como: colaborador, administrador intranet y correo masivo. Se actualizan las actividades de los Responsables de Contenido y del procedimiento de Solicitud de Publicación de Comunicación interna. También se realiza actualización del lenguaje incluyente en todo el documento.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
7	Mayo de 2022	Se elimina el concepto y las indicaciones de uso de las carteleras digitales ya que actualmente no se cuenta con este medio de comunicación en la entidad, se actualiza la información sobre la firma institucional y se da alcance al lenguaje incluyente en todo el documento.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)
8	Junio de 2023	Se actualizan algunas definiciones, públicos objetivos, canales de comunicación internos y fases de la comunicación organizacional. Se incluye el flujograma del procedimiento.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)
9	Julio de 2025	Se realizaron los siguientes ajustes: Capítulo 5. Definiciones. Se modifica el término Responsable de contenido dando alcance a la figura de los responsables de contenido de la Intranet, quienes ahora son los secretarios o secretarias de las dependencias. Capítulo 6.4.1 Correo electrónico. Se realizó la actualización de la firma de correo institucional adoptada en la entidad y se incluyó el proceso en que se debe agregar ya sea desde el navegador o la aplicación web. Capítulo 6.4.3 Redes Sociales. Se agregó la información acerca de la red social interna TransMitiendo por Instagram y de TransMitiendo en Vía. Capítulo 6.4.4.1 Accesos. Se elimina el ítem c. Outlook del navegador. Capítulo 6.3.4.3 Criterios generales de publicación, se actualiza la imagen del home de la Intranet de cómo se ingresa a las solicitudes de comunicación interna. Capítulo 6.4.4.2. Política de uso del Servicio de Intranet. Se ajusta en su totalidad dejando solamente el enlace donde se ubica esta política. Se incorpora como capítulo nuevo el numeral 6.4.8 sobre TransMitiendo en Vía. Capítulo 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES. Se ajustan las actividades acordes con la nueva estructura establecida en el procedimiento CONTROL DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TRANSMILENIO S. A. (P-OP-001) y se elimina el flujograma. Se reemplazó en todo el documento el término	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		"comunicación organizacional" por "comunicación interna", con el fin de precisar que esta es la comunicación dirigida a los miembros de la entidad.	
10	Marzo 2026	Actualización en redacción e inclusión del objeto y alcance, así como la denominación de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU). Se modifica la dependencia a la que pertenece el grupo de Soporte Técnico, ya que ahora hace parte de la Dirección Corporativa, en el numeral 6.4.4.4 Responsabilidades de las personas usuarias. Se agrega el ítem m sobre la información contenida en las secciones de "Crecimiento" e "Información Clave" de la Intranet en el numeral 6.4.4.4 Responsabilidades de las personas usuarias.	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)

1. OBJETO

Establecer las actividades, lineamientos y responsabilidades que deben tenerse en cuenta para el desarrollo de la comunicación interna en TRANSMILENIO S.A., con el fin de fortalecer la información, la participación y el sentido de pertenencia de quienes hacen parte de la entidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de conocimiento y aplicación para las personas servidoras públicas, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A.

El procedimiento inicia con la planificación de los recursos necesarios —humanos, técnicos y logísticos— para el desarrollo de las acciones de comunicación interna y finaliza con la evaluación del nivel de satisfacción y efectividad de los canales y mensajes implementados.

3. RESPONSABLE

La persona designada como Profesional Universitario Grado 4 de Comunicación Organizacional de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU) es la responsable de la elaboración y mantenimiento de este procedimiento.

La persona designada como Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU) velará por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

La revisión o actualización de este procedimiento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de las personas responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan de Comunicación Organizacional (Libaert).
- Branding Corporativo.
- Master Dircom.
- Manual de Imagen del Distrito Capital.
- Manual de Microsoft Outlook.

- Manual de Imagen y Normas Gráficas del Sistema TransMilenio (M-SC-007).

5. DEFINICIONES

Canal de Comunicación: un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos.

Los canales pueden ser personales o masivos; los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa, voz a voz y puede darse entre dos personas y más. Los canales masivos pueden ser escritos, digitales, virtuales, televisivos o radiales y tienen la capacidad de llegar a mayor cantidad de personas con una sola emisión.

Colaborador(a): término utilizado para hacer referencia a todos los miembros de la organización que se unen para alcanzar los logros u objetivos misionales, sin importar su tipo de vinculación contractual.

Comunicación ascendente: se trata de la comunicación que proviene de los miembros de la Entidad hacia la Alta Gerencia de la organización. A través de esta comunicación los distintos públicos de la Empresa pueden participar de manera activa con TRANSMILENIO S.A. De esta manera se mejora el conocimiento entre las personas, se promueve la manera de aportar ideas y es una herramienta fundamental para la retroalimentación, contribuyendo a mejorar el ambiente laboral, solucionar posibles conflictos, a suplir necesidades y mejorar la gestión de calidad.

Comunicación descendente: es la comunicación que proviene desde la Alta Gerencia de la organización hacia el resto de los miembros que hacen parte de la misma. Esta comunicación es fundamental y resulta muy eficaz si se transmite el mensaje de manera clara y concreta. Tiene un carácter de respeto y confianza si se realiza de forma que las personas destinatarias la perciban como próxima y verdadera.

Comunicación interna: es la comunicación dirigida al grupo de clientes internos; es decir, al equipo de colaboradores de una entidad. Nace como respuesta a las necesidades de las compañías de alinear al equipo de trabajo con los objetivos institucionales, motivarlos y generar sentido de apropiación para alcanzar un mejor desempeño.

La comunicación interna es un fenómeno que ocurre en todas las organizaciones, ya sea de forma natural o intencionada, es un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que la componen. Estos elementos deben estar formalizados y planteados hacia la mejora

continua, buscando la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros de la Entidad. Las organizaciones se ven directamente influenciadas por la manera como se genera la comunicación, por lo tanto, estos procesos son esenciales y permiten mantener interrelacionada e integrada a la organización. La comunicación interna es transversal, ya que interviene en todos los niveles y procesos internos de gestión.

Comunicación horizontal: es la que fluye entre los miembros que hacen parte de la Entidad que se encuentran en el mismo nivel. La mayoría de los mensajes emitidos crean cohesión y coordinación empresarial, incrementa el espíritu de equipo y el ambiente laboral, haciendo partícipes a las diferentes partes de los procesos.

Comunicación transversal: es aquella que fluye entre los miembros de la organización que no desempeñan necesariamente un mismo tipo de trabajo, dependencia o cumplen diferentes funciones o actividades, de tal forma que se ponen en común diferentes informaciones y puntos de vista. Esta comunicación es fundamental para los procesos empresariales, debido al enriquecimiento en los conocimientos comunes, misión y visión empresarial.

Correo electrónico: es un servicio de red que permite a las personas usuarias enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes o cartas electrónicos) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP.

Correos masivos: se refiere a cualquier mensaje de correo electrónico enviado a una larga lista de destinatarios que tiene un contacto idéntico para cada persona. Esta lista de contacto debe ser utilizada con un fin institucional, que en el caso de la Entidad está definido por el correo Todos.

Fondo de escritorio: este recurso de comunicación se utiliza para divulgar mensajes de interés a través de una pieza gráfica que se visualiza al iniciar sesión en los equipos de cómputo de la sede administrativa.

Se actualiza cada vez que las personas reinician los equipos y brinda la oportunidad de desarrollar mensajes sobre los acontecimientos internos de la entidad e incentivan la participación en actividades y campañas.

Funcionarios: son las personas vinculadas a de TRANSMILENIO S.A., mediante un contrato laboral y se denominan trabajadores - trabajadoras oficiales y empleados – empleadas públicas; quienes desarrollan funciones para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Grupos de interés: se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por las actividades o decisiones de la empresa y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de la misma.

En algunas definiciones son conocidos como “Stakeholders” o “Partes interesadas”.

Información lineal: es la comunicación que solo se encarga de informar a los receptores, quienes no tienen posibilidades de dar una retroalimentación.

Información circular: es la comunicación que permite al receptor dar una retroalimentación de la información que se ha generado, de esta manera es una comunicación de doble vía.

Lenguaje incluyente: hace referencia a toda expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o bien, hace evidente el masculino y el femenino. También evita generalizaciones del masculino para situaciones o actividades donde aparecen mujeres y hombres. Además, trata de que toda comunicación elimine expresiones y palabras que denigran a las personas o que promuevan la reproducción de estereotipos de género. Busca visibilizar los diferentes actores de la sociedad en el entendido que se componen de grupos con diferentes características respecto de su cosmovisión, pertenencia étnica, condiciones de vida u orientación sexual.

Para mayor información, consultar el Manual para una Comunicación libre de Sexismo y Discriminación para la Prevención y Eliminación de las Violencias contras las Mujeres de la Secretaría de la Mujer aquí y la Guía del Lenguaje Incluyente, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, aquí.

Medios internos: la comunicación con el equipo de colaboradores se realiza a través de canales internos, los cuales tienen la función de brindar información, esclarecer rumores y motivar al personal para un mejor desempeño de su trabajo. También fomentan la participación e integración del talento humano en todas las actividades de la organización. Estos pueden dividirse en mediatizados y directos. Los mediatizados, con un soporte tecnológico para diseminar la información rápidamente; y los directos, con la capacidad y habilidad individual para comunicarse con otros cara a cara, ayudando a promover, coordinar y hacer cumplir las tareas productivas de la organización. Algunos de los medios internos son: intranet, correos masivos, boletines digitales, lista de difusión vía WhatsApp y redes sociales internas.

Micrositio: es un sitio web de SharePoint que ofrece un espacio central de colaboración y

almacenamiento de documentos e ideas. Cada dependencia cuenta con un micrositio, cuyo objetivo es visibilizar a los integrantes del equipo y compartir información relevante sobre su quehacer, para consulta de toda la entidad e incentivar el trabajo colaborativo.

Redes sociales: es una forma de representar una estructura social donde dos elementos del conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.) entonces se construye una línea que conecta los nodos que representan a dichos elementos

Con la evolución de la tecnología, y los medios de comunicación ha nacido la llamada era digital, donde herramientas como Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, entre otras, han reafirmado el papel que desempeña la teoría de los seis nodos, generando conexiones mucho más cercanas entre las personas e instituciones, dando información al instante. Actualmente, las redes sociales, desempeñan un papel fundamental en las relaciones públicas entre las entidades y los ciudadanos, por esta razón se convierten en uno de los principales elementos para tener en cuenta al pensar en un correcto manejo de proyección de la Entidad.

Responsable de contenido: equipo de personas designadas como secretarios(as) de cada una de las dependencias, quienes están a cargo de que la información de sus correspondientes micrositios y el listado de colaboradores del área se mantenga al día, para consulta de toda la entidad.

Sistema de red común: es un sistema de comunicación que se da entre distintos equipos para poder realizar una comunicación eficiente, rápida y precisa, para la transmisión de datos de un ordenador a otro, realizando entonces un intercambio de información y compartiendo también recursos disponibles en el equipo. La red tiene que estar conformada por un terminal (punto de partida de la comunicación) y esencialmente el medio de transmisión, que es definido por la conexión que es llevada a cabo entre dichos equipos.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Identificación del público objetivo

Con objeto de identificar las necesidades de comunicación interna en la Entidad, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU) define que los grupos poblacionales objetivo de la comunicación interna son:

6.1.1 Funcionarios(as).

Grupo de trabajadores oficiales y empleados públicos de TRANSMILENIO S.A., que están vinculados directamente a la Entidad a través de un contrato laboral a término indefinido y se encuentran identificados por un carné, el cual es personal e intransferible.

A cada funcionario(a) se le asigna un correo electrónico institucional otorgado por la Dirección de TIC. Las personas que se desempeñan como funcionarios, son responsables de todos los correos electrónicos que son emitidos desde la cuenta de correo personal de la Empresa, del cual se considera que la información enviada es verídica.

Si bien cualquier comunicación emitida por estas personas se puede considerar oficial, todos los miembros de la Entidad se deben regir por el protocolo de crisis, donde se determina quiénes están autorizados para salir en medios y generar comunicados para cualquier fuente externa.

6.1.2 Contratistas.

Grupo de personas que se encuentran vinculadas a la Entidad a través de un contrato de prestación de servicios y de apoyo a la gestión. Se les asigna un correo electrónico oficial de la entidad y un carné para identificarse al ingresar diariamente a la sede administrativa.

Las personas que se desempeñan como contratistas son responsables de todos los correos electrónicos que son emitidos desde la cuenta de correo institucional otorgada por la Entidad y deberán responder por la veracidad de la información enviada debido a que utiliza un correo oficial de TRANSMILENIO S.A. Cualquier comunicación emitida por un contratista se puede considerar oficial, las personas se deben regir por el protocolo de crisis, donde se determina quiénes están autorizados por la Entidad para salir en medios y generar comunicados para cualquier fuente externa.

6.1.3 Entidades públicas del Distrito Capital.

Como parte del fortalecimiento Distrital e Interinstitucional, se determina que las Entidades del Distrito hacen parte del proceso de comunicación interna, donde se busca un trabajo conjunto y sinérgico de divulgación de información a través de las Oficinas de Comunicaciones y los profesionales de comunicación interna de todas las entidades del orden Distrital como:

- Secretaría General
- Secretaría Jurídica

- Secretaría Privada
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital Educación
- Secretaría Distrital de Salud
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deportes
- Secretaría Distrital de Seguridad
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC
- Instituto Distrital de Artes –IDARTES
- Empresa de Renovación Urbana-ERU
- Departamento Administrativo Servicio Civil-DASC
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP
- Canal Capital
- Lotería de Bogotá
- Instituto para la Economía Social IPES
- Instituto Distrital de Turismo-IDT
- Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP
- Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB-.

- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC
- Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA
- Jardín Botánico José Celestino Mutis -JBJCM
- Instituto de Desarrollo Urbano-IDU
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
- Caja de la Vivienda Popular
- Empresa de Energía de Bogotá
- Terminal de Transportes S.A.
- Veeduría Distrital
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER
- Empresa Metro de Bogotá
- Agencia Distrital para la Educación Superior - Atenea

Por medio de comunicados de prensa, generados por el componente de Comunicación Externa, se divulgan las novedades de TRANSMILENIO S.A. a las oficinas de Comunicación Interna de las entidades del distrito, para que puedan ser replicadas al grupo de servidores y contratistas de una manera rápida y oportuna.

La Oficina de Consejería de Comunicaciones de la Secretaría General realiza la función de coordinar, con los profesionales delegados en las Oficinas de Comunicación Interna de las distintas entidades distritales, el envío del material periodístico (boletines de prensa, piezas gráficas y audiovisuales) sobre las campañas que son de interés general para el equipo de colaboradores del distrito.

6.1.4 Aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A.

Son estudiantes que cursan el último semestre de carreras técnicas, tecnológicas o profesionales y que se vinculan a la entidad como pasantes o practicantes con el fin de poner en práctica sus conocimientos y habilidades y así cumplir con un requisito de los centros educativos para obtener un título.

6.2. Caracterización de grupos de interés.

Se realiza la construcción de mensajes relevantes para los públicos objetivos internos, descritos en el numeral 6.1 y se asignan los canales de comunicación más apropiados, los cuales están enunciados en el numeral 6.4 de este documento.

También se establece la periodicidad adecuada de estos mensajes, de acuerdo con las necesidades de los públicos objetivos.

6.3. Tipos de procesos de comunicación

Se tienen diferentes tipos de comunicación:

- ✓ Información lineal
- ✓ Información circular
- ✓ Comunicación descendente
- ✓ Comunicación ascendente
- ✓ Comunicación horizontal
- ✓ Comunicación transversal

6.4. Canales de comunicación

En la Entidad existen diferentes canales de comunicación los cuales se describen a continuación

6.4.1 Correo electrónico

El correo electrónico o e-mail es un sistema que permite a las personas usuarias intercambiar mensajes a través de un servicio de red. Para utilizarlo lo único que se necesita es un dispositivo o computador con acceso a Internet. Este servicio en red nos permite enviar al equipo de servidores públicos y contratistas mensajes inmediatos con un gran impacto, efectividad y cobertura.

La información que se maneje en el correo electrónico del grupo de servidores y contratistas debe contener al final la firma, con el siguiente formato:

- ✓ **Firma equipo de funcionarios:**

  Fuente: Calibri

1. **Nombre completo:** 13 puntos en **negrita.**
2. **Cargo:** 11 puntos.
3. **Nombre de la dependencia:** 13 puntos en **negrita.**
4. **Teléfono, extensión y dirección:** 11 puntos.
5. **Logos.**

6. **Página web:** 20 puntos en **negrita.**
7. **Redes sociales y nota ambiental.**
8. **Nota confidencial.**

Ejemplo:

Cordialmente,

Fabiana del Pilar Ramírez Pérez

Profesional de Comunicación Organizacional | Grado 4.

Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU).

(601) 2203000 ext.: 1908 | Avenida Calle 26 # 69-76, Edificio Elemento - Torre 1.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | TRANSMILENIO | BOGOTÁ

www.transmilenio.gov.co

@TransMilenio

*Piense en el **medio ambiente** antes de imprimir este documento.*

Nota confidencial: este mensaje (incluyendo cualquier anexo) contiene información confidencial y se encuentra protegido por la ley, solo puede ser utilizado por la persona o compañía a la cual esté dirigido, si usted no es el receptor autorizado o lo recibe por error, por favor bórrelo inmediatamente. Cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley.

Confidential note: this message (Including any attachments) contains confidential information and is protected by law, it can only be used by the person or company to which it is addressed, if you are not the authorized recipient or you receive it in error, please delete it immediately. Any retention, dissemination, distribution or copying of this message is prohibited and punishable by law.

✓ **Firma contratistas:**

1. **Nombre completo:** 13 puntos en **negrita.**
2. **Formación profesional o técnica | Contratista:** 11 puntos**.**
3. **Nombre de la dependencia:** 13 puntos en **negrita.**
4. **Teléfono, extensión y dirección:** 11 puntos**.**
5. **Logos.**

6. **Página web:** 20 puntos en **negrita.**
7. **Redes sociales y nota ambiental.**
8. **Nota confidencial.**

Ejemplo:

Cordialmente,

Jonnathan Martínez Chitiva

Profesional en Diseño Gráfico | Contratista.

Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)

(601) 2203000 ext.: 1907 | Avenida Calle 26 # 69-76, Edificio Elemento - Torre 1.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | TRANSMILENIO | BOGOTÁ

www.transmilenio.gov.co

@TransMilenio

Piense en el **medio ambiente** antes de imprimir este documento.

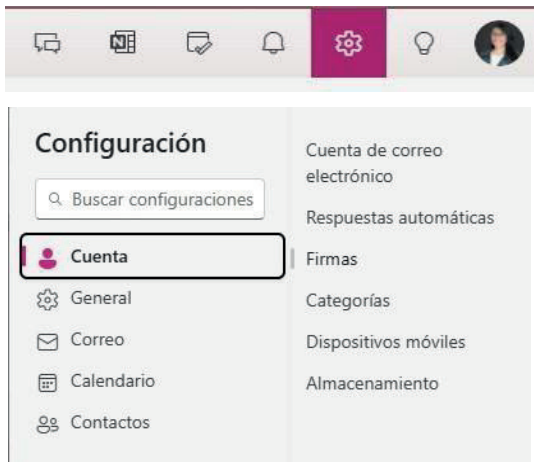
Nota confidencial: este mensaje (incluyendo cualquier anexo) contiene información confidencial y se encuentra protegido por la ley, solo puede ser utilizado por la persona o compañía a la cual esté dirigido, si usted no es el receptor autorizado o lo recibe por error, por favor bórrelo inmediatamente. Cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y sancionada por la ley.

Confidential note: this message (Including any attachments) contains confidential information and is protected by law, it can only be used by the person or company to which it is addressed, if you are not the authorized recipient or you receive it in error, please delete it immediately. Any retention, dissemination, distribution or copying of this message is prohibited and punishable by law.

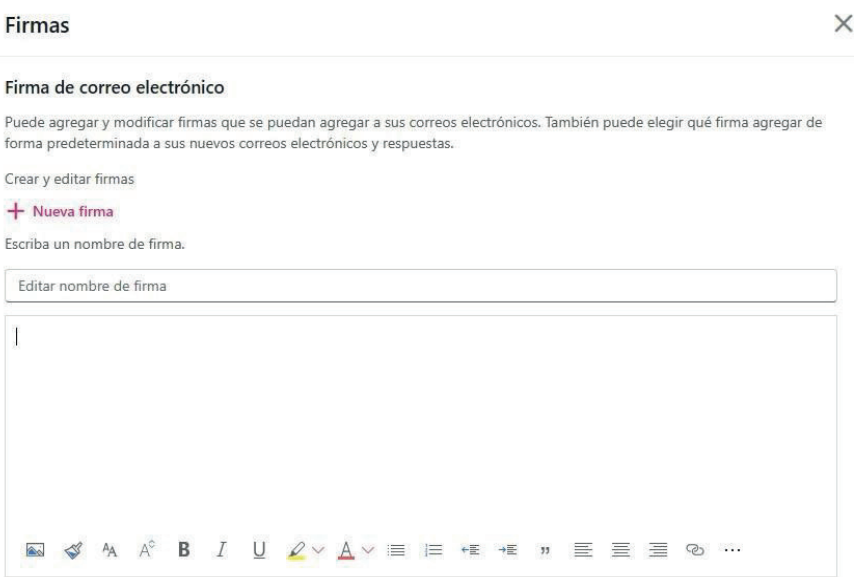
Para agregar la firma de correo electrónico se deben seguir los pasos descritos a continuación:

Desde el navegador web:

1. Ingresa a tu correo electrónico y haz clic en el ícono de configuración. Selecciona la opción **Cuenta** y luego la opción **Firmas**.



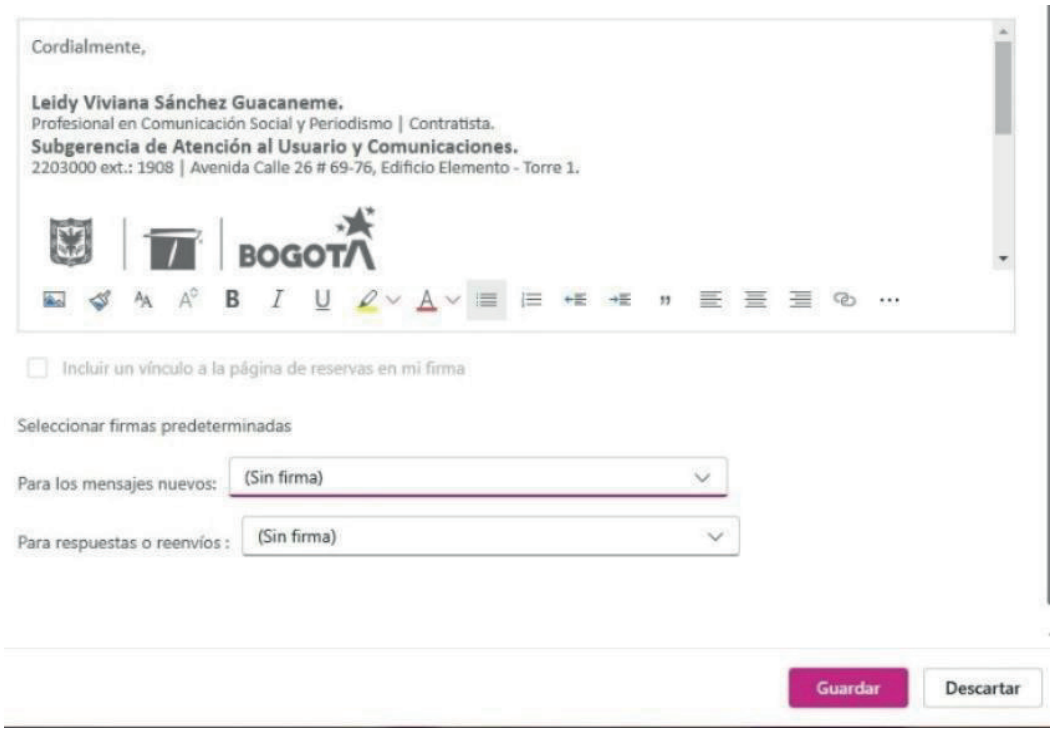
2. Haz clic en Nueva, dale un nombre y en el espacio en blanco copia y pega (Ctrl+C / Ctrl+V) la información enviada desde el correo intranet@transmilenio.gov.co.



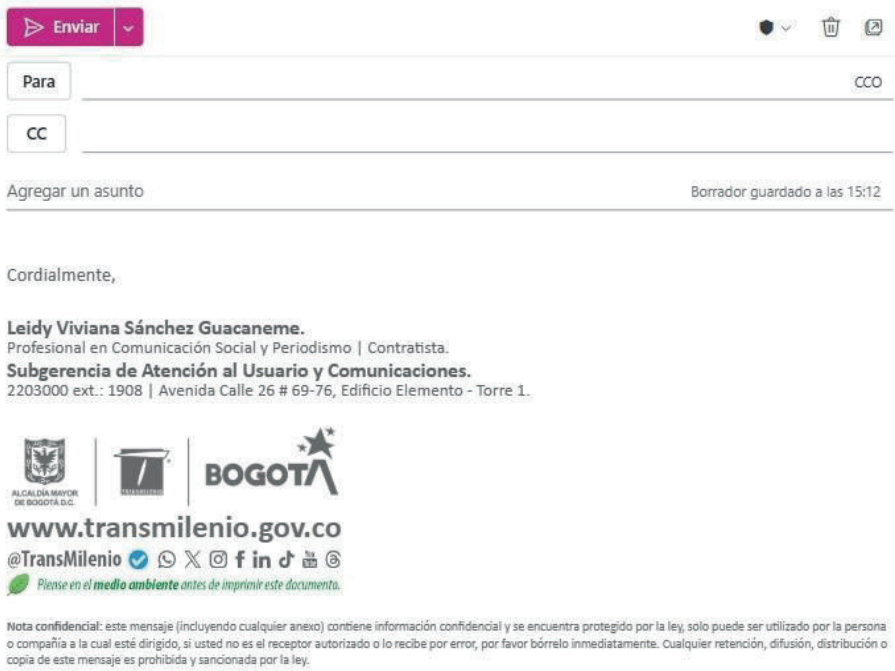
3. Asegúrate de modificar todos tus datos en el texto de ejemplo que acabas de copiar y selecciona Guardar.



4. Selecciona la firma que acabas de crear como predeterminada para mensajes nuevos, respuesta y envíos, y selecciona Guardar.

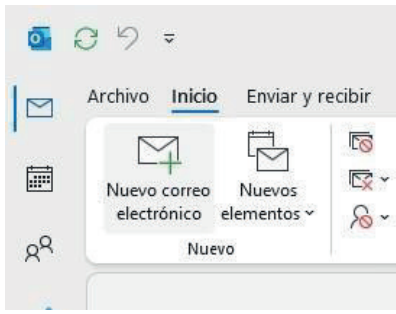


5. La próxima vez que envíes un correo electrónico la firma aparecerá automáticamente.

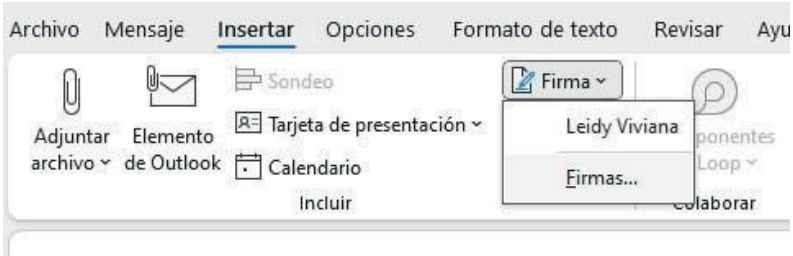


Desde la aplicación de escritorio:

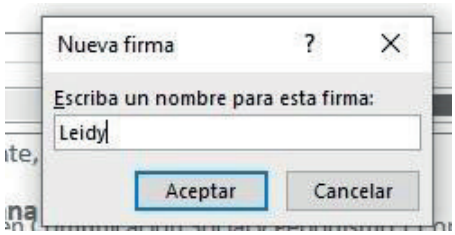
1. Ingresa a tu correo corporativo y selecciona la opción **Nuevo correo electrónico**.



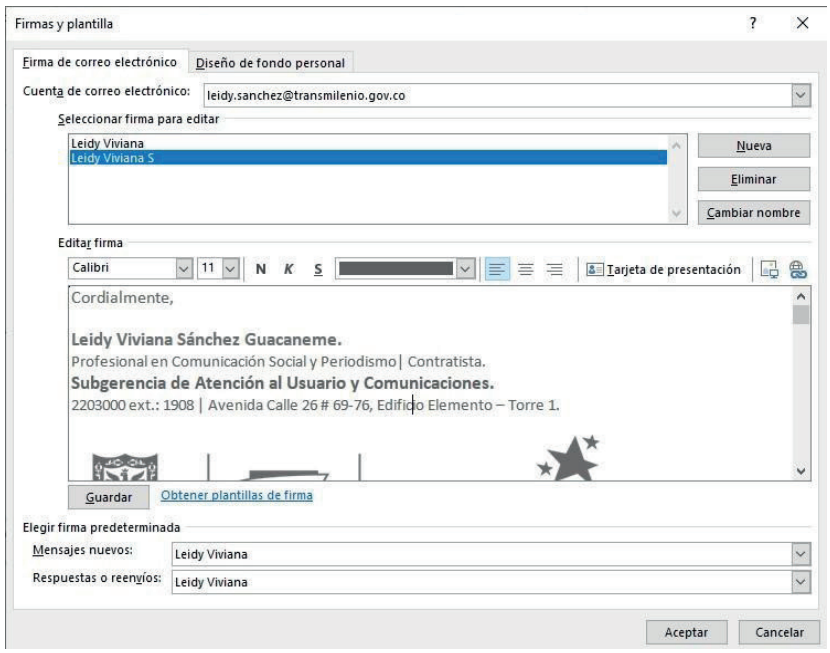
2. Dirígete a la pestaña Insertar, ubica el cursor sobre la opción Firma y selecciona Firmas.



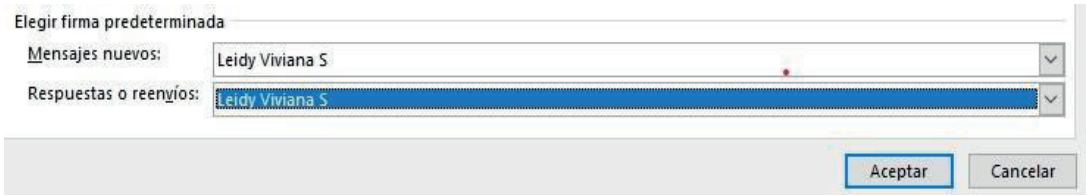
3. En la ventana Firmas y plantilla que se abrirá, haz clic en la opción Nueva. Dale un nombre a tu nueva firma y haz clic en Aceptar.



En el espacio **Editar firma** copia y pega el ejemplo que te hemos enviado desde el correo intranet@transmilenio.gov.co, coloca tus datos y haz clic en **Aceptar.**



Por último, selecciona la firma que acabas de crear como predeterminada para mensajes nuevos, respuesta y envíos.



6.4.2 Correos masivos

La Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU), en su calidad de receptora de las necesidades de comunicación de las diferentes dependencias, revisa y valora la información con el fin de caracterizarla y darla a conocer al equipo de colaboradores mediante un correo masivo.

El grupo de servidores y contratistas de TRANSMILENIO S.A., no podrá enviar correos masivos de ninguna clase, salvo autorización previa de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU). En todo caso, estos mensajes masivos deberán corresponder a información institucional, en ningún caso podrán ser opiniones, chistes o cadenas. La comunicación dirigida hacia el grupo de servidores, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A. se gestionará a través del destinatario TODOS desde el usuario denominado *Intranet.*

Para la divulgación y publicación de información de las diferentes dependencias, las personas que se desempeñen como colaboradores deben diligenciar el formulario digital que se ubica en la intranet denominado *Solicitud de Piezas y Publicaciones para Comunicación Interna,* manifestando su necesidad y adjuntando el material o mensaje a divulgar.

La persona designada como Profesional Universitario grado 04 de Comunicación Organizacional realizará la revisión pertinente, corrección y verificación de la información suministrada.

Estas solicitudes tendrán un tiempo de respuesta/publicación de hasta 3 días hábiles si no requiere tratamiento especial. En el caso de requerir el desarrollo de información, elaboración de piezas audiovisuales y contenidos gráficos para campañas, las solicitudes deben realizarse con mínimo 10 días hábiles de anticipación.

6.4.3 Redes Sociales

Transmitiendo por Facebook: grupo privado de Facebook únicamente para el equipo de colaboradores de la entidad. Su creación fue impulsada, principalmente, para incluir a las personas que laboran en la entidad y no tienen acceso a otros canales de comunicación debido a que no cuentan con una cuenta de correo institucional. La información publicada en las redes sociales, que vaya a ser multiplicada a través de las cuentas personales del grupo de servidores, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., deberá ser fiel al documento original, evitando las opiniones que en ningún caso pueden comprometer la política empresarial.

TransMitiendo por Instagram: perfil privado al cual puede ingresar el equipo de colaboradores de la entidad. Este canal llega como una alternativa fresca y en constante actualización con las tendencias mundiales para divulgar internamente los contenidos más importantes de lo que ocurre en TRANSMILENIO S.A., pero, sobre todo, para conectar al grupo de colaboradores con lo que nos une como entidad distrital, por medio de contenidos que incentivan a construir hábitos diferentes en la rutina laboral y en la comunicación constante con las y los compañeros de trabajo, que mejoran el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y amplían la percepción de la labor de los demás.

De llegar a presentarse un comentario que afecte la imagen o buen nombre de TRANSMILENIO S.A., se solicitará de manera directa la eliminación de los mismos por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU).

En caso que el grupo de servidores, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., llegue a recibir preguntas o solicitudes de información sobre el funcionamiento de la Empresa a través de las redes sociales, estas deberán ser redirigidas a las cuentas oficiales de TRANSMILENIO S.A., donde se dará respuesta de manera oficial, de acuerdo con los términos de Ley establecidos.

También se pueden redireccionar a las Líneas Gratuitas 195 o Línea de Atención al Usuario en Bogotá D.C. al (571) 2203000 Ext. 1 o 2, (571) 4824304, o virtualmente a través de las páginas web www.transmilenio.gov.co; www.tullaveplus.gov.co en un link dispuesto para ello denominado SDQS.

6.4.4 Intranet

Es un sistema digital donde reposa la información institucional y se pueden consultar los servicios requeridos por el grupo de colaboradores. Para acceder, se requiere autenticación y autorización previa según las políticas de seguridad. Se encuentra estructurada y adecuada a la identidad corporativa y a los objetivos institucionales y se actualiza permanentemente.

Esta herramienta permite crear sitios colaborativos que se adaptan a las necesidades de cada una de las dependencias, para que además de ser un repositorio de información, permita al grupo de servidores públicos y contratistas alojar información de interés para su área y trabajar en simultaneo, mejorando así el trabajo en equipo.

Se dispone en la intranet de accesos rápidos a plataformas de trabajo, con el fin de facilitar el desempeño laboral de todo el equipo de servidores públicos y contratistas. Adicionalmente, se pueden realizar solicitudes de servicios prestados por las diferentes dependencias y facilita el acceso a documentación clave de cada uno de los procesos de la entidad.

6.4.4.1 Accesos

Para acceder al portal de Intranet puede hacerlo a través de la dirección https://transmilenio.sharepoint.com. Las personas usuarias deben ingresar con su cuenta de correo electrónico institucional y correspondiente contraseña.

6.4.4.2 Política de Uso del Servicio de Intranet

Se cuenta con una política de uso de servicio de intranet la cual se encuentra publicada en el home en la sección información clave, en el siguiente enlace:
https://transmilenio.sharepoint.com/Paginas/Pol%C3%ADtica-de-uso-de-la-Intranet.aspx

6.4.4.3 Criterios Generales de Publicación

La Intranet tiene un administrador (Webmaster) persona designada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU), para gestionar los contenidos de la herramienta. Por parte de la Dirección de TIC se designa un profesional para garantizar el adecuado funcionamiento de la plataforma.

a. Todos los micrositios de grupos de trabajo en la Intranet cuentan con un responsable de contenido, quien es el secretario o secretaria de la dependencia. Esta persona coordina la actualización de los contenidos de acuerdo con las necesidades del área.

b. Cualquier persona del grupo de servidores y contratistas puede efectuar una solicitud de publicación a través del formulario digital *Solicitud de Piezas y Publicaciones para Comunicación Interna* alojado en la intranet. Los Responsables de Contenido recibirán en sus correos institucionales una notificación de las solicitudes de publicación que realice el equipo de

colaboradores de su dependencia para que estén informados y verifiquen la pertinencia de la información a divulgar. En el caso de encontrar errores o desactualización en la información deben avisar al correo intranet@transmilenio.gov.co.

c. Las solicitudes de clasificados se pueden gestionar directamente ingresando al home de la intranet en *Servicios - Clasificados.*

d. La información publicada en los micrositios de grupos de trabajo en la Intranet está a cargo del responsable de contenido, que equivale a la persona designada como secretario(a) de cada dependencia, previa aprobación del jefe de la misma. Este grupo debe evaluar permanentemente la vigencia y pertinencia de la información publicada, y en caso de evidenciar algún error o desactualización del contenido publicado deberán avisar inmediatamente al Administrador de la intranet, al correo intranet@transmilenio.gov.co , para que la información sea actualizada.

e. La información publicada debe ajustarse al Manual de Imagen y Normas Gráficas del Sistema TransMilenio.

f. Las noticias o piezas para publicar en la intranet deben diseñarse y remitirse al administrador o webmaster con las siguientes dimensiones:

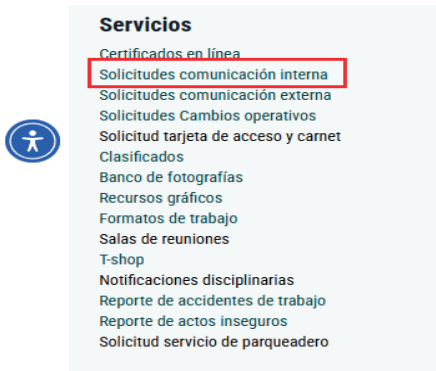
- Banner principal home intranet 1240 x 413 px
- Imagen – foto para galerías 800 x 532 px
- Imágenes para páginas internas 1000 a 1200 px (ancho)
- Imágenes para pop up intranet: 800 x 450 px
- Imágenes para sección banco de imágenes: 1 mega (peso máximo)
- Imágenes para sección novedades - Imagen principal 215 x 133 px
- Imágenes para sección novedades - Banner interno 1000 px
- Boletín TransMitiendo formato HTML
- Fondo de pantalla (Wallpaper) 1920 x 1080 px
- Imágenes para correo masivo 1000 a 1200 px

g. La información publicada debe ser clara, precisa, concisa, oportuna y en lo posible de lenguaje no técnico, con el fin de garantizar la fácil lectura y comprensión del público en general.

h. En caso de publicar artículos, textos u otros elementos pertenecientes a un tercero, se debe citar la fuente.

i. La pertinencia y vigencia de la información publicada en el home de la INTRANET es responsabilidad del administrador.

j. Las solicitudes de publicación en los medios de comunicación interna deben realizarse por medio del formulario digital denominado Solicitud de Piezas y Publicaciones para Comunicación Interna, el cual se encuentra en el home de la intranet en la sección Servicios. Estas solicitudes tendrán un tiempo de respuesta/publicación de hasta 3 días hábiles si no requiere tratamiento especial. En el caso de requerir el desarrollo de información, elaboración de piezas audiovisuales y contenidos gráficos para campañas, las solicitudes deben realizarse con mínimo 10 días hábiles de anticipación.



k. Es responsabilidad del administrador de la herramienta, la publicación de los contenidos remitidos por cada dependencia. En el desarrollo de actividades u eventos divulgados a través de los medios de comunicación interna, si por algún motivo se requiere modificar las condiciones o características de los mismos, se debe hacer la aclaración a través de los diferentes canales de comunicación o si la inmediatez lo requiere hacerlo de manera directa a los interesados, previo al inicio de la actividad u evento.

l. Toda información que desee ser publicada, cuyo formato sea texto, será revisada por la persona designada como Profesional Universitario G4 de Comunicación Organizacional, para evaluar su redacción y pertinencia. En caso de que surgiese algún cambio, será responsabilidad del Profesional Universitario G4 de Comunicación Organizacional informar los ajustes al servidor(a) público(a) o contratista delegado(a) que solicitó la publicación. Esta revisión deberá ser realizada en un período máximo de dos días hábiles.

m. Para la divulgación de Documentos de Referencia asociados a los procesos, la Oficina Asesora de Planeación los deberá haber publicado previamente en la carpeta dispuesta en la Intranet para este propósito y en el Listado Maestro de Documentos de Referencia.

n. La publicación, control y seguimiento de la documentación asociada al Sistema de Gestión Institucional, estará bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación.

6.4.4.4 Responsabilidades de las personas usuarias

a. El grupo de servidores y contratistas de la entidad es responsable de conocer, adoptar y acatar las políticas de uso de la Intranet, que están publicadas en la plataforma.

b. Usar correctamente sus credenciales de ingreso (usuario y clave). La cuenta de acceso que proporciona la Entidad es personal e intransferible.

c. Contactar al grupo de Soporte Técnico de la Dirección Corporativa al correo soportetecnico@transmilenio.gov.co, en caso de fallas de seguridad de su cuenta, incluyendo su uso no autorizado, pérdida de la contraseña, bloqueo, entre otros.

d. Toda información o contenido consultado, copiado o descargado queda bajo responsabilidad de la persona usuaria de la cuenta de correo electrónico.

e. Los documentos o informes institucionales generados con información obtenida en la Intranet deben citar la fuente.

f. Toda responsabilidad derivada del uso de un nombre de usuario o usuaria distinto al propio recaerá sobre aquella persona usuaria a la que corresponda el nombre indebidamente utilizado.

g. Es indispensable que todo el grupo de servidores y contratistas demuestre un comportamiento profesional y ético al tener acceso a la Intranet para proteger la imagen de la Institución. Toda la información que se obtenga o comparta por este medio debe tener especiales medidas de seguridad para garantizar su protección.

h. El equipo de colaboradores podrá acceder a este servicio solicitando a la Dirección Corporativa la asignación de una cuenta de correo institucional a través de su supervisor o jefe de área.

i. No se acepta la publicación de material con contenidos pornográficos, de carácter discriminatorio, racista o material potencialmente ofensivo tales como: bromas de mal gusto, comentarios prejuiciosos o acoso explícito.

j. Se prohíbe la publicación de comentarios que atenten contra el buen nombre de la Institución y el grupo de servidores y contratistas en foros, sitios de chat, weblogs (Blogs) y correo electrónico.

k. El uso inapropiado o el abuso en el servicio de Intranet pueden ocasionar la desactivación temporal o permanente de la cuenta.

l. Información confidencial: toda Información publicada en la Intranet es clasificada y reservada según la ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia de Información Pública”. No debe ser compartida, excepto para fines institucionales.

m. La información contenida en las secciones de "Crecimiento" e "Información Clave" de la Intranet es actualizada por el componente de Comunicación Interna de acuerdo con las solicitudes que realizan las áreas correspondientes.

6.4.5 Fondo de escritorio

Este recurso de comunicación se utiliza para divulgar mensajes de interés a través de una pieza gráfica que se visualiza al iniciar sesión en los equipos de cómputo de la sede administrativa.

Se actualiza cada vez que las personas reinician los equipos y brinda la oportunidad de desarrollar mensajes que generan impacto y recordación sobre los acontecimientos internos de la entidad e incentivan su participación en actividades y campañas.

Para publicar información en el fondo de pantalla se debe tramitar la solicitud a través de la intranet en el formulario digital denominado *Solicitud de Piezas y Publicaciones para Comunicación Interna.*

Una vez recibida la solicitud, se procederá a la revisión y pertinencia para su posterior publicación.

6.4.6 Comunicación directa y personal

Es de vital importancia en las empresas el llamado “voz a voz” y siempre que se pueda se debe utilizar este tipo de canal. Tiene múltiples ventajas ya que favorece el conocimiento mutuo y al interactuar se proporciona información valiosa para las sinergias empresariales.

A través de la comunicación directa se efectúan activaciones en las dependencias, para transmitir información de manera lúdica logrando una mejor recordación del mensaje.

6.4.7 Teléfono

Este es un medio de comunicación que apoya a los otros canales cuando el mensaje requiere una respuesta inmediata, se establece con cada persona y permite intercambiar y recoger opiniones uno a uno, en los momentos en que no se puede dar el mensaje por escrito.

Por medio de una línea de teléfono celular corporativa se creó una lista de difusión de WhatsApp, denominada **Línea Directa TM,** la cual permite enviar, de forma masiva, mensajes de actualidad de la entidad al grupo de colaboradores. A través de diferentes contenidos se establece un puente de comunicación directo, inmediato y efectivo con el equipo de servidores públicos y contratistas.

Este medio es administrado por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU).

6.4.8 TransMitiendo en Vía

Con el fin de generar estrategias de conexión institucional entre la administración y el grupo de colaboradores en territorio, se crearon 9 grupos de WhatsApp y una lista de difusión en el canal de YouTube, pensados para los equipos que están en la vía: gestores de convivencia, seguridad operacional zonal y troncal, aforos, emergencias y contingencias, administradores de portales, supervisión y vigilancia, apoyos operativos y tercerizados.

Entre los contenidos que se encuentran en “TransMitiendo en Vía” están las pausas activas, tips de atención a la comunidad usuaria, identificación de roles en la vía, manejo del estrés y novedades en la operación del Sistema, así como temas inspiracionales sobre el buen trato y trabajo en equipo, entre otros.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Planificar los recursos.	De acuerdo con el presupuesto asignado a la comunicación interna y las necesidades identificadas en el Plan de Acción de la vigencia, la persona designada como Profesional Universitario Grado 04 de Comunicación Organizacional planifica los recursos necesarios (humanos y técnicos) para el desarrollo de las actividades pertinentes a la Comunicación interna en la Entidad. El Plan de Acción contiene objetivos y actividades que se adaptan a las necesidades de nuestro público objetivo y se le da cumplimiento a lo largo del año. **Nota:** cada año se elabora el Plan de Acción, el cual está alineado con el Plan de Desarrollo Distrital -PDD- del cuatrienio, para este periodo([1]) las metas que le apuntan al componente de comunicación interna son las siguientes:	Profesional Universitario Grado 04 - Comunicación Organizacional	Propuesta de Plan de acción

[1] Para este cuatrienio el PDD es:“Bogotá Camina Segura”. Acuerdo 927 de 2024 “Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027”.

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		• Meta de inversión 1: *implementar una estrategia de información, comunicación y atención al usuario a través del fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP* • Meta de inversión 2*: implementar una estrategia de cultura ciudadana para fortalecer la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.*		
3	Aprobar propuesta de Plan de Acción.	Una vez definido el Plan de Acción del componente de comunicación interna, se somete a revisión y aprobación de la Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU). En caso de presentar observaciones, será devuelto al Profesional Universitario Grado 04 de Comunicación Organizacional para su ajuste, de lo contrario se aprueba y las acciones quedan registradas en el Plan de Acción definitivo de la dependencia para su posterior ejecución. **Ir a la actividad 4.**	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU)	Plan de Acción publicado en la sección de Transparencia de la página web de TransMilenio
4	Ejecutar Plan de Acción y tramitar las solicitudes de publicaciones de comunicación interna de las dependencias.	Una vez aprobado el Plan de Acción, el Profesional Universitario Grado 04 de Comunicación Organizacional distribuye los recursos de acuerdo con la necesidad así: a. Si son necesidades propias del Plan de Acción, se ejecutan las actividades acordes con la programación establecida b. Si son necesidades de divulgación en los canales internos, se realizan con el apoyo de los contratistas de la dependencia asignados para tal fin y se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos en el numeral 6.4.4.3 de este documento.	Profesional Universitario Grado 04 - Comunicación Organizacional Contratistas de apoyo	Solicitudes de piezas y publicaciones de comunicación interna Avances del Plan de Acción

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
5	Realizar seguimiento al Plan de Acción y a las solicitudes de publicaciones de comunicación interna.	Permanentemente la persona designada como Profesional Universitario Grado 04 de Comunicación Organizacional y/o Contratistas de apoyo realizan seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas al Plan de Acción y a las solicitudes de publicación de las dependencias allegadas. En caso de encontrar actividades que no se han realizado se toman acciones inmediatas para cumplir el 100% de las actividades propuestas en el Plan de Acción o las solicitudes allegadas por las dependencias	Profesional Universitario Grado 04 - Comunicación Organizacional Contratistas de apoyo	Reporte de Plan de Acción. Informe de publicaciones en comunicación interna.
6	Evaluar el nivel de satisfacción de los mensajes y medios internos utilizados en la comunicación interna.	Finalmente, con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los mensajes y medios utilizados en la comunicación interna de la entidad la persona designada como Profesional Universitario Grado 04 de Comunicación Organizacional en colaboración con los contratistas de apoyo, diseñan y aplican cada año, la encuesta de comunicación interna entre el equipo de colaboradores de la entidad, en la cual participan funcionarios de planta, contratistas, aprendices y pasantes. De acuerdo con los resultados arrojados por la encuesta, se implementan acciones que buscan mejorar la comunicación con el público objetivo.	Profesional Universitario Grado 04 - Comunicación Organizacional Contratistas de apoyo	Informe de Gestión Resultados de la encuesta de comunicación interna publicados en la Intranet Indicador de Gestión
7	**Fin**			

8. ANEXO

Anexo 1. Política de Uso del Servicio de Intranet

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

RESOLUCIÓN No. 119
(15-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Conciliaciones Bancarias P-DC-015»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350° del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351° ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y*

RESOLUCIÓN No. 119
(15-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Conciliaciones Bancarias P-DC-015»

a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

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

RESOLUCIÓN No. 119
(15-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Conciliaciones Bancarias P-DC-015»

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 7 de enero de 2026, mediante la herramienta destinada para tal fin por parte de la Dirección Corporativa, se requiere realizar la actualización del Procedimiento de Conciliaciones Bancarias **(P-DC-015)**, debido principalmente a las necesidades de actualización del proceso que incluye ajustes al documento como términos generales, redacción del documento, actualización de la normatividad legal retirando las derogadas. De igual manera, se ajusta codificación en el marco de la modernización institucional.

Que el Procedimiento de Conciliaciones Bancarias **(P-DC-015),** antes denominado con el código **(P-DA-015)**, cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
P-SE-015	0	28 de febrero de 2014
P-DA-015	1	24 de octubre de 2018

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del Procedimiento de Conciliaciones Bancarias (**P-DC-015)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

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

RESOLUCIÓN No. 119
(15-abril-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Procedimiento de Conciliaciones Bancarias P-DC-015»

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 2 del Procedimiento de Conciliaciones Bancarias **(P-DC-015)** a cargo de la Dirección Corporativa.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer las actividades a desarrollar para confrontar, verificar y garantizar que la información registrada en los libros auxiliares de las subcuentas contables para bancos sea consistente con el extracto bancario, realizando la respectiva conciliación de las transacciones reconocidas en el SIAF y determinando las partidas que componen las diferencias entre el saldo en bancos según los registros contables, contra el saldo bancario según el extracto emitidos por la entidad financiera

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, así mismo deroga la Resolución 637 del 24 de octubre de 2018 mediante la cual se había adoptado la actualización del documento, así como cualquier otra disposición que le sea contraria, relacionada o que regule la misma materia.

Dada en Bogotá, D.C. a los 15 días del mes de abril 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Andrea Fernanda Quimbayo Chavez- Profesional Contratista - DC
Alexandra Álvarez Estévez - Profesional Especializado Grado 6 – Contador General
Gina Alexandra Vaca Linares- Directora Corporativa

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO....3
2. ALCANCE....3
3. RESPONSABLE....3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA....3
5. DEFINICIONES....4
6. CONDICIONES GENERALES....5
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES....6

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	24 de junio de 2013	Primera Versión del documento con código P-SE-015	N/A
1	Octubre 2018	Se modifica el código del documento teniendo en cuenta que estas actividades pasan a ser responsabilidad de la Dirección Corporativa. Se elimina del título del documento Extracto Bancario versus Libro Auxiliar. Capítulo 3. Responsables: se aclara que los Profesionales Especializados Grado 6 - Contador General y Contabilidad son responsables de la elaboración y actualización de este documento. Capítulo 5. Documentos de referencia. Se revisa y actualiza la normatividad vigente y se incluyen otros documentos de referencia. Capítulo 6. Condiciones generales. Se incluye este capítulo.	Director(a) Corporativo(a)

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
2	Marzo 2026	Se ajustó en términos generales la redacción de los numerales 1. Objeto, 2. Alcance. 3. Responsables, 5. Definiciones y 6. Condiciones Generales. Se actualizaron los numerales: 4. Documentos de referencia: se retiraron las normas Decreto 195 de 2007, Resolución 355 de 2007 y Resolución 356 de 2007 debido a que se encuentran derogadas y se incorporaron Decreto Único Sectorial 645 de 2025 y Resolución 156 de 2018. 7. Descripción de actividades: La actualización se efectuó cumpliendo con el procedimiento actualizado y las disposiciones del manual de funciones.	Director(a) Corporativo(a) Profesional Especializado Grado 06 – Contador General

1. OBJETO

Establecer las actividades a desarrollar para confrontar, verificar y garantizar que la información registrada en los libros auxiliares de las subcuentas contables para bancos sea consistente con el extracto bancario, realizando la respectiva conciliación de las transacciones reconocidas en el SIAF y determinando las partidas que componen las diferencias entre el saldo en bancos según los registros contables, contra el saldo bancario según el extracto emitidos por la entidad financiera.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las cuentas bancarias que administra TRANSMILENIO S.A.

Este procedimiento se desarrolla en el área contable e inicia con la recepción de los extractos bancarios de todas las cuentas bancarias de TRANSMILENIO S.A. continúa con la generación de libros auxiliares o cargue de archivos, análisis de partidas conciliatorias y finaliza con la generación del formato de Conciliación en el cual se detallan y justifican las partidas conciliatorias.

Este documento lo aplican los funcionarios y contratistas que hacen parte del proceso Gestión de la Información Financiera y Contable de la Dirección Corporativa.

3. RESPONSABLE

La persona que desempeñe el cargo de Profesional Especializados Grado 6 - Contador General es responsable de la elaboración y actualización de este documento.

La persona designada como Director Corporativo velará por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

La revisión o actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de la Dirección Corporativa.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia
- **Ley 489 de 1998**. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden 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".

- **Decreto 624 de 1989.** "Por medio del cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales, con sus reglamentarios y modificatorios".
- **Decreto 645 de 2025.** "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Hacienda". Título 3. Capítulo 1. Proceso presupuestal de las empresas sociales del estado o empresas distritales no financieras
- **Resolución 354 de 2007.** "Por medio de la cual se adopta el Régimen Contable Publica. Conformado por el Plan General de Contabilidad Pública, el Manual de Procedimientos y la Doctrina Contable Pública".
- **Resolución 156 de 2018.** "Por la cual se modifica la Resolución 354 de 2007, que adoptó el Régimen de Contabilidad Pública, estableció su conformación y definió su ámbito de aplicación".
- **Resolución 139 de 2015 de la Contaduría General de la Nación (CGN).** "Por la cual incorpora, como parte integrante del Régimen de Contabilidad Pública, el Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público". El cual está conformado por: el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Información Financiera; las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos; los Procedimientos Contables; las Guías de Aplicación; el Catálogo General de Cuentas; y la Doctrina Contable Pública.
- **Resolución 453 de 2024.** "Por la cual la Contaduría General de la Nación (CGN) modifico el Catálogo General de Cuentas del Marco Normativo para Empresas que Cotizan en el Mercado de Valores, o que Captan o Administran Ahorro del Público"

5. DEFINICIONES

- **Conciliación contable:** actividad que permite confrontar, contrastar y ajustar, si a ello hubiere lugar, la información registrada en la contabilidad de la entidad con las fuentes de datos provenientes de las dependencias que generan información relativa a bancos, inversiones, nóminas, rentas o cuentas por cobrar, deuda pública, propiedad, planta y equipo, entre otros Fuente: Procedimiento para la evaluación del Control Interno Contable. Versión 1. Contaduría General de la Nación**.**
- **Conciliación bancaria:** comparación entre los datos informados por una institución financiera, sobre los movimientos de una cuenta corriente o de ahorros, con los libros de contabilidad de la

entidad contable pública, con explicación de sus diferencias, si las hubiere. Fuente: Diccionario de términos de Contabilidad Pública, Contaduría General de la Nación.2010.

- **Extracto bancario:** estado de cuenta que las instituciones financieras suministran a cada titular, en el cual se indica el saldo anterior, los movimientos durante el periodo y el saldo final. Fuente: Diccionario de términos de contabilidad pública. Contaduría general de la nación. 2010
- **Libro auxiliar contable:** son libros donde se lleva el registro de las operaciones. En estos libros deben registrarse, en forma cronológica, los comprobantes de contabilidad que sirven de respaldo a las diferentes operaciones de la entidad. Fuente: Procedimiento para la evaluación del Control Interno Contable. Contaduría General de la Nación
- **Notas bancarias**: documento que un banco envía para informar el movimiento de recursos en su cuenta. Existen notas débito bancarias que informan el movimiento de cargo o disminución de recursos, y notas crédito bancarias que informan el movimiento de abono o aumento de recursos
- **Partidas conciliatorias**: son todas aquellas diferencias que se identifican en el desarrollo de la conciliación bancaria y que son objeto de análisis.
- **Procedimientos Contables:** los Procedimientos Contables, son el conjunto de directrices de carácter vinculante que, con base en el Marco Conceptual y en las Normas, desarrollan los procesos de reconocimiento, medición, revelación y presentación por temas particulares. Por ende, estos deben ser observados por la empresa cuando desarrolle alguna de las actividades que están reguladas en el procedimiento. Incorporados al Régimen de Contabilidad Pública (RCP)
- **Sistema Administrativo y Financiero (SIAF):** sistema en línea que integra las áreas administrativas (recursos humanos, contratación y físicos) y financiera (presupuesto, contabilidad y tesorería) conformando una herramienta que permite mantener actualizada la información, garantizar la calidad de ésta, facilitar la toma de decisiones y eliminar la duplicidad de datos con esquemas de seguridad definidos.

6. CONDICIONES GENERALES

- Los extractos bancarios se deben remitir para su conciliación los cinco primeros días hábiles de cada mes.
- Las conciliaciones bancarias se realizan mensualmente a partir del recibo de los extractos bancarios.

- Los extractos bancarios a conciliar, debe ser entregados en los plazos establecidos de conformidad con el cronograma de actividades de cierre financiero y contable.
- Las operaciones generadas en este procedimiento deben estar enmarcadas en las políticas contables de Efectivo y equivalentes al Efectivo.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DEESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Recibir extractos	Recibir los extractos bancarios de tesorería dentro de los primeros cinco días hábiles del mes por correo electrónico en formato PDF o en archivo Multicash.	Profesional Universitario Grado 01 - Contabilidad o contratista de apoyo	Correo Electrónico con archivos que contienen los extractos bancarios.
3	Distribución de Información	Distribuir los extractos bancarios a los responsables de la elaboración primaria de la conciliación bancaria	Profesional Universitario Grado 01 - Contabilidad o contratista de apoyo	Correo electrónico
4	Generar los Libros Auxiliares contables	Generar los libros auxiliares de cada una de las subcuentas contables donde se reconocen los movimientos de cada una de las cuentas bancarias con el fin de que validen o crucen los saldos iniciales, débitos, créditos, traslados bancarios y partidas conciliatorias que se generan durante el mes.	Técnico Administrativo Grado 02 - o contratista de apoyo	Libro Auxiliar de Contabilidad por cada una de las cuentas.
5	Cargar Archivos	Realizar el cargue de los archivos Multicash en el SIAF o imprimir el PDF de cada de los extractos bancarios.	Técnico Administrativo Grado 02 - o contratista de apoyo	
6	Cruzar Información de Extractos Bancarios Vs Información del SIAF y analizar resultado.	Realizar la conciliación de los movimientos de los extractos bancarios y los libros auxiliares de bancos mediante el cruce de información de extractos bancarios Vs información de los libros • Comparar los saldos iniciales del libro auxiliar contra el saldo inicial del extracto bancario. • Comparar las transferencias electrónicas y los cheques girados por la entidad, según auxiliar de contabilidad, contra los efectivamente pagados por	Técnico Administrativo Grado 02 o contratista de apoyo	Formato Excel de Cruces de Información de Extractos bancarios vs Información Descargada de SIAF (Auxiliares) y los listados de transacciones por cuenta bancaria.

No.	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DEESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		el banco según el extracto bancario. • Revisar notas débito y crédito registrados en el extracto bancario y el libro auxiliar de bancos para determinar partidas conciliatorias. • Verifica los movimientos por consignaciones, abonos electrónicos y otros ingresos que percibe TRANSMILENIO S.A. a través de sus cuentas bancarias. Identificar y analizar las partidas conciliatorias presentes en cada cuenta bancaria,		
7	Generar la conciliación bancaria	Elaborar la conciliación bancaria comparando los saldos en extractos bancarios y libros auxiliares. En caso de que existan partidas conciliatorias estas se deben identificar y relacionar en el Formato; anexando extracto respectivo y libro auxiliar del mes en cierre. Identificar si su origen es: • Intereses generados • Retenciones aplicadas por el Banco • Comisiones y gastos Bancarios • Ingresos no reportados • Consignaciones pendientes por identificar Generar el formato resumen de las Conciliaciones Bancarias	Técnico Administrativo Grado 02 o contratista de apoyo	Formato de Conciliación por cada cuenta Bancaria Formato de Resumen de Conciliaciones Bancarias
8	Entregar Conciliación Bancaria	Entregar las conciliaciones bancarias y sus respectivos soportes al Profesional Universitario Grado 01 - Contabilidad o contratista de apoyo, para validación y aprobación.	Técnico Administrativo Grado 02 o contratista de apoyo	Soportes de conciliación bancaria (Libro auxiliar y extractos). Formato “Conciliación Bancaria” con Vo. Bo .de quien elaboro

No.	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DEESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
9	Verificación de las conciliaciones bancarias	Cruzar la información consignada en las Conciliaciones Bancarias con los extractos bancarios, y el auxiliar contable de cada banco; analizar las partidas conciliatorias, realizar observaciones.	Profesional Universitario Grado 01 - Contabilidad o contratista de apoyo	Vo. Bo. de revisada en el formato de conciliación bancaria.
10	Aprobar y Vo. Bo. conciliaciones	Si se evidencia que la información es correcta proceder aprobar las conciliaciones bancarias registrando la firma en las mismas. En caso contrario informar al Técnico Grado 02 o contratista de apoyo e ir a **etapa 4.**	Profesional Universitario Grado 01 - Contabilidad o contratista de apoyo	Vo Bo. En las conciliaciones
11	Aprobar y Vo. Bo. conciliaciones	De acuerdo con el cronograma de cierre de Estados Financieros, mensualmente se valida los resultados consolidados de todas las conciliaciones contra el Balance de prueba y el Estado de Tesorería. Se revisa y aseguran las partidas conciliatorias y la consistencia de las cifras por cada cuenta bancaria. Si la información es correcta proceder con el Vo Bo. de lo contrato informar al Técnico Grado 02 o contratista de apoyo e ir a **etapa 4.**	Profesional Universitario Grado 04 – Contabilidad o contratista de apoyo	Vo Bo. de validado en el formato resumen de conciliaciones bancarias
12	Remitir conciliaciones	Remitir las conciliaciones bancarias al Profesional Especializado Grado 06 – Contador General para aprobación.	Profesional Universitario Grado 04 – Contabilidad o contratista de apoyo	
13	Aprobación y firma	Valida la consistencia de la información contenida en las conciliaciones bancarias y los saldos del Balance de Prueba así mismo cruza con el estado de tesorería, se asegura que los soportes pertinentes estén completos y coherentes (conciliación, anexo de partidas y auxiliares de contabilidad, extractos), Valida la antigüedad de las partidas conciliatorias. En caso de presentar inconsistencias se debe informar al Técnico Administrativo	Profesional Especializado Grado 06 – Contador General.	Formato de Conciliaciones avalados

No.	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DEESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		Grado 02 o Contratista de apoyo e **ir a etapa 4.** Si no se encuentran inconsistencias, realizar la aprobación de las conciliaciones bancarias registrando la firma en las mismas y entregar al Técnico Administrativo Grado 02 o contratista de apoyo para continuar con el procedimiento.		
14	Foliar y Archivar	Archivar la conciliación con los soportes en las carpetas respectivas.	Técnico Administrativo Grado 02 o contratista de apoyo	Carpeta Conciliaciones Bancarias
15	**Fin**			

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

RESOLUCIÓN No. 132
(24-abril-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento « Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME (T-TH-001)»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350 del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351 ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados*

RESOLUCIÓN No. 132
(24-abril-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento « Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME (T-TH-001)»

para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

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

RESOLUCIÓN No. 132
(24-abril-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento « Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME (T-TH-001)»

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 27 de marzo de2026, mediante la herramienta destinada para tal fin, por parte de la Subdirección de Talento Humano, se requiere actualizar el **Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME con código T-TH-001** antes con código **T-DA-009** debido a la modernización de la entidad y la actualización de las acciones y metodología del sistema de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos, definiendo entradas del sistema y ajuste de indicadores principalmente.

Que el **Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME** con código **T-TH-001** antes con código **T-DA-009** cuenta con la siguiente versión

Código	Versión	Fecha de adopción
T-DA-009	0	29-may-2025

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: el **Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME (T-TH-001)** fue elaborado por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación de los directivos responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 1 del documento denominado **Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME (T-TH-001)** a cargo de la Subdirección de Talento Humano.

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

RESOLUCIÓN No. 132
(24-abril-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento « Programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos – DME (T-TH-001)»

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Definir los lineamientos, métodos y acciones que se deben seguir para disminuir la incidencia y severidad de los Desórdenes Músculo Esqueléticos (DME) en los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas de TRANSMILENIO S.A. expuestos a riesgo biomecánico, mediante la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica que incluye la identificación, evaluación y control de los factores de riesgos osteomusculares.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 177 del 29 de mayo de 2025.

Dada en Bogotá, D.C. a los 24 días del mes de abril de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa – Profesional Universitario Grado 4 - Gestión Integral - Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Andrea Fernanda Quimbayo Chavez - Profesional Contratista - Dirección Corporativa
José Leonardo Vásquez León – Profesional Universitario Grado 3- Seguridad y Salud en el Trabajo (E)
Juan Manuel Tang Pérez - Subdirector de Talento Humano

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO ... 3
2. ALCANCE ... 3
3. RESPONSABLES ... 3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA ... 4
5. DEFINICIONES ... 4
6. CONDICIONES GENERALES ... 6
7. PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMILÓGICA DE DESÓRDES MÚSCULO ESQUELÉTICOS - DME ... 7
   - 7.1. Marco Teórico ... 7
   - 7.1.1 Alteraciones músculo esqueléticas de la columna ... 9
   - 7.1.2 Alteraciones músculo esqueléticas en miembros superiores ... 9
   - 7.1.3 Alteraciones músculo esqueléticas en miembros inferiores ... 10
8. METODOLOGÍA ... 10
   - 8.1 Población Objeto ... 11
   - 8.2 Entradas del Sistema ... 11
   - 8.3 Definición de caso ... 13
9. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN ... 16
10. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN REALIZADAS POR EL PROGRAMA ... 17
    - 10.1. Campañas de prevención en Desórdenes Músculo Esquelético (DME) ... 18
    - 10.2. Acompañamiento a recomendaciones médico- laborales ... 18
    - 10.3. Pausas Activas ... 19
    - 10.4 Tu pausa en tu puesto (Apoyo osteomuscular) ... 19
    - 10.5 Elementos de confort ... 19
11. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ... 20
12. SEGUIMIENTOS ... 21
13. INDICADORES DEL PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DME ... 22
    - 13.1 Indicadores de proceso ... 23
    - 13.2. Indicador de Resultados ... 23

14. MEJORAMIENTO CONTINUO 24

15. TABLA DE FORMATOS 24

MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITO
0	29-may-2025	Primera versión Oficial del documento con código T-DA-009	No Aplica
1	27-mar-2026	Se ajusta la codificación del documento teniendo en cuenta la modernización de la entidad y los lineamientos dados en el procedimiento de Control de documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A. (P-OP-001), pasando de T-DA-009 a T-TH-001. Se realiza la actualización de las acciones y metodología del sistema de vigilancia osteomuscular, definiendo entradas del sistema, ajuste de indicadores principalmente. Se cambia la codificación de los formatos R-DA-163, R-DA-164, R-DA-165 y R-DA-166.	Profesional Universitario - Grado 03Seguridad y Salud en el Trabajo

1. OBJETO

Definir los lineamientos, métodos y acciones que se deben seguir para disminuir la incidencia y severidad de los Desórdenes Músculo Esqueléticos (DME) en los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas de TRANSMILENIO S.A. expuestos a riesgo biomecánico, mediante la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica que incluye la identificación, evaluación y control de los factores de riesgos osteomusculares.

2. ALCANCE

El programa está orientado a la prevención de los Desórdenes Musculo Esqueléticos DME, con un énfasis en la promoción de la salud y la generación de entornos de trabajo saludables Este contempla a los trabajadores oficiales, empleados públicos y contratistas que se encuentren en la sede administrativa, así como a los administradores de portales vinculados a TRANSMILENIO S.A.

El programa está orientado a caracterizar e identificar la población expuesta y establecer estrategias orientadas a prevenir, mitigar y controlar los Desórdenes Músculo Esqueléticos - DME derivados de la exposición a cargas físicas en este caso posturas prolongadas y movimientos repetitivos.

3. RESPONSABLES

La persona designada como Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo será el responsable de la elaboración y actualización de este documento.

El (la) Subdirector (a) de Talento Humano, es responsables por el cumplimiento, implementación y mantenimiento.

La revisión o actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su elaboración y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Decreto 1072 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- **Resolución 0312 del 2019 expedida por el Ministerio del Trabajo:** Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.
- **GATISST:** Guía de Atención Integral Basada en la Evidencia para Desórdenes Músculo esqueléticos (DME) relacionados con Movimientos Repetitivos de Miembros Superiores (Síndrome de Túnel Carpiano, Epicondilitis y Enfermedad de Quervain (GATI- DME).
- **GATISST.** Guía de Atención Integral Basada en la Evidencia para Dolor Lumbar Inespecífico y Enfermedad Discal Relacionados con la Manipulación Manual de Cargas y otros Factores de Riesgo en el Lugar de Trabajo. (GATI- DME).
- **Resolución 1843 de 2025. Esta resolución, emitida por el Ministerio del Trabajo:** busca regular la práctica de las evaluaciones médicas ocupacionales y establece nuevas obligaciones tanto para empleadores como para prestadores de servicios de salud ocupacional.

5. DEFINICIONES

Accidente de Trabajo: evento repentino que ocurre por causa o con ocasión del trabajo y que produce lesión orgánica, perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o muerte (Ley 1562 de 2012)

Carga: objeto o condición que genera exigencia física sobre el sistema musculoesquelético.

Carga de Trabajo: nivel de demanda física, mental o fisiológica requerida para ejecutar una tarea.

Carga Física: exigencia biomecánica derivada de la actividad laboral.

Carga Física Dinámica: demanda asociada a movimientos repetitivos o esfuerzos continuos.

Carga Física Estática: demanda generada por posturas sostenidas o mantenidas.

Carga Mental: exigencia cognitiva relacionada con atención, complejidad y ritmo de trabajo.

Condición Física: capacidad funcional del trabajador para responder a las exigencias físicas de la tarea.

Condición No Ergonómica: situación del trabajo que favorece sobrecarga postural, repetitividad o

esfuerzo excesivo.

Condiciones del Puesto de Trabajo: características físicas y funcionales del mobiliario, espacio y herramientas que influyen en la exposición biomecánica.

Desórdenes Músculo-Esqueléticos (DME): alteraciones inflamatorias o degenerativas de músculos, tendones, nervios, articulaciones o estructuras de soporte, asociadas a exposición ocupacional.

Enfermedad Discal: alteración estructural del disco intervertebral que puede generar compromiso neurológico o dolor lumbar.

Enfermedad Laboral: patología contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o al medio en que se trabaja (Ley 1562 de 2012).

Epicondilitis: tendinopatía por sobreuso en la región del codo.

Enfermedad de Quervain: tenosinovitis estenosante del primer compartimento dorsal de la muñeca.

Ergonomía: disciplina que adapta el trabajo a las capacidades y limitaciones del trabajador.

Espacio de Trabajo: área física asignada al trabajador para el desarrollo de sus funciones.

Estrés Biomecánico: carga mecánica aplicada a tejidos corporales que puede superar su capacidad adaptativa.

Factores de Riesgo para DME: condiciones biomecánicas, organizacionales o individuales que incrementan la probabilidad de desarrollar DME.

Grupo de Exposición Similar (GES): conjunto de trabajadores con exposición comparable a los mismos factores de riesgo.

Incidencia: número de casos nuevos de una enfermedad en una población durante un periodo determinado.

Hombro Doloroso: síndrome clínico caracterizado por dolor y limitación funcional del complejo articular del hombro asociado a sobrecarga mecánica.

Movimiento Repetitivo: acción técnica que se repite en ciclos definidos y que compromete segmentos corporales específicos.

Organización del Trabajo: características relacionadas con jornada, ritmo, pausas y exigencias productivas que impactan la carga laboral.

Postura: posición adoptada por el cuerpo durante la ejecución de una actividad.

Postura Mantenida: posición sostenida sin cambios significativos durante un tiempo prolongado.

Postura Prolongada: posición predominante mantenida durante la mayor parte de la jornada laboral.

Prevalencia: proporción de casos existentes de una enfermedad en una población en un momento o periodo específico.

Peligro: fuente o situación con potencial de causar daño.

Riesgo: probabilidad de que un peligro genere consecuencias adversas.

Síndrome del Túnel Carpiano: neuropatía por compresión del nervio mediano a nivel del túnel carpiano.

Sobrecarga Postural: exigencia excesiva del sistema musculoesquelético derivada de la posición adoptada durante la actividad laboral.

6. CONDICIONES GENERALES

Para implementar el programa de vigilancia epidemiológica de Desórdenes Músculo Esquelético (DME) se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Determinar y actualizar la matriz de peligros establecida por la empresa, teniendo en cuenta la valoración del riesgo biomecánico.
- Caracterizar y evaluar de manera específica los factores de riesgo, asociado a los desórdenes musculoesqueléticos. (Riesgo biomecánico)
- Identificar empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales vinculados a TRANSMILENIO S.A. con ausentismo laboral y accidentes de trabajo relacionado con Desórdenes Musculo Esqueléticos – DME.
- Revisar el comportamiento de las condiciones de salud osteomuscular de los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas según resultados de los exámenes médicos ocupacionales.

- Clasificar a empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas teniendo en cuenta celdas epidemiológicas para definir priorización de intervención.
- Realizar seguimiento osteomuscular con la metodología de la guía técnica- GATISST.
- Realizar actividades de promoción y prevención, divulgando información relacionada con la conservación del sistema osteomuscular, promoviendo acciones que garanticen el entendimiento de la información suministrada.
- Identificar acciones y hallazgos del entorno, en la labor ejercida por empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas.

La información contenida en los exámenes médicos ocupacionales es confidencial y está protegida por la ley. Su manejo y análisis se encuentran sujetos a las disposiciones legales vigentes en Colombia. Únicamente profesionales de la salud debidamente acreditados y con las competencias requeridas podrán acceder, interpretar y utilizar esta información con el fin de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, por lo que cuando se requiera la Dirección Corporativa se podrá apoyar de dichos profesionales.

7. PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMILÓGICA DE DESÓRDES MÚSCULO ESQUELÉTICOS - DME

7.1. Marco Teórico

Los Desórdenes Músculo Esqueléticos (DME) constituyen una de las principales causas de morbilidad laboral a nivel nacional e internacional. Estos comprenden un grupo de afecciones que afectan músculos, tendones, nervios, articulaciones y estructuras de soporte, generando dolor, limitación funcional y, en algunos casos, incapacidad temporal o permanente.

En el contexto laboral, los DME están asociados principalmente a la exposición a factores de riesgo biomecánico como:

- Posturas prolongadas o mantenidas.
- Movimientos repetitivos.
- Aplicación de fuerza.
- Carga física estática o dinámica.

- Diseño inadecuado del puesto de trabajo.
- Organización del trabajo (jornadas extensas, pausas insuficientes).

De acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, el empleador debe identificar, evaluar y controlar los peligros presentes en el lugar de trabajo, incluyendo el riesgo biomecánico, implementando medidas de intervención bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Así mismo, la Resolución 0312 de 2019 establece la obligación de implementar programas de vigilancia epidemiológica cuando se identifiquen factores de riesgo que puedan generar enfermedad laboral, garantizando seguimiento sistemático a la población expuesta.

El abordaje técnico del presente programa se fundamenta en las Guías de Atención Integral en Seguridad y Salud en el Trabajo – GATISST para DME, las cuales establecen lineamientos basados en evidencia para la identificación, clasificación y manejo de patologías como:

- Dolor lumbar inespecífico y enfermedad discal.
- Síndrome del túnel carpiano.
- Epicondilitis lateral y medial.
- Enfermedad de Quervain.

Estas guías orientan la definición de caso (sano, sospechoso y confirmado), la priorización de intervención y el seguimiento periódico de los trabajadores expuestos.

En población administrativa, como el objeto del presente programa, los principales factores asociados a DME se relacionan con trabajo en sedente prolongado, uso continuo de video terminal, movimientos repetitivos de miembros superiores y carga estática de la columna cervical y lumbar.

Por lo anterior, el Programa de Vigilancia Epidemiológica para DME se estructura como una estrategia sistemática y preventiva que integra:

- Identificación y valoración del riesgo biomecánico.
- Tamizaje de sintomatología.
- Inspecciones ergonómicas (puesto tipo y casos individuales).

- Seguimiento médico-laboral si se requiere.
- Evaluación mediante indicadores bajo mejora continua.

Este enfoque permite controlar la exposición, detectar tempranamente alteraciones osteomusculares y reducir la incidencia, severidad y ausentismo asociado a DME, garantizando cumplimiento normativo y protección de la salud de los trabajadores.

7.1.1 Alteraciones músculo esqueléticas de la columna

Las alteraciones de la columna vertebral constituyen una de las principales causas de consulta y ausentismo en población trabajadora. En el entorno administrativo, estas se relacionan principalmente con posturas prolongadas en sedente, flexión sostenida de cuello y tronco, escasas pausas y diseño inadecuado del puesto de trabajo.

Dentro de las patologías más frecuentes se encuentran:

- Dolor lumbar inespecífico.
- Lumbalgia mecánica.
- Enfermedad o protrusión discal.

De acuerdo con las GATISST para dolor lumbar, estos cuadros suelen estar asociados a carga estática, posturas mantenidas y desacondicionamiento físico. La mayoría de los casos son de origen multifactorial y pueden prevenirse mediante intervención ergonómica, educación en higiene postural y fortalecimiento muscular.

El programa prioriza la detección temprana de sintomatología lumbar y cervical con el fin de evitar progresión hacia incapacidad prolongada.

7.1.2 Alteraciones músculo esqueléticas en miembros superiores

Las alteraciones en hombros, codos, muñecas y manos están relacionadas con movimientos repetitivos, uso prolongado de teclado y mouse, posturas sostenidas y aplicación de fuerza.

Entre las condiciones más relevantes en población administrativa se incluyen:

- Síndrome del túnel carpiano.

- Epicondilitis lateral y medial.
- Tendinitis del manguito rotador.
- Tenosinovitis de Quervain.

Según las GATISST para DME de miembro superior, estos trastornos se asocian a repetitividad, fuerza, postura y tiempo de exposición. En cargos con uso continuo de video terminal, el riesgo se incrementa cuando no existen pausas activas ni ajustes ergonómicos adecuados.

Las medidas preventivas incluyen adecuación del puesto de trabajo, organización de pausas, educación en autocuidado y seguimiento a casos sospechosos.

7.1.3 Alteraciones músculo esqueléticas en miembros inferiores

En población administrativa, las alteraciones en miembros inferiores están principalmente relacionadas con sedestación prolongada, escasa movilidad durante la jornada y, en algunos casos, bipedestación mantenida en cargos específicos.

Las manifestaciones más frecuentes pueden incluir:

- Dolor irradiado asociado a compromiso lumbar.
- Molestias en rodilla por carga estática prolongada.
- Fascitis plantar en casos de bipedestación extendida.

Aunque su incidencia es menor en comparación con columna y miembros superiores, estas alteraciones pueden impactar la capacidad funcional y el confort laboral.

El programa promueve estrategias de movilidad activa, pausas saludables y control del tiempo en posturas mantenidas como medidas preventivas clave.

8. METODOLOGÍA

La prevención de los Desórdenes Músculo Esquelético (DME) va más allá del aspecto biomecánico, se centra a comprender el entorno laboral y ocupacional que aumenta la incidencia de aparición de enfermedades o patologías, este modelo nos lleva a comprender las características de los seres humanos

en un entorno social y ambiental, sus tareas, organización del trabajo y el gesto que realiza en la ejecución de su rol laboral.

Para el desarrollo del sistema se requiere Implementar una metodología basada en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) que priorice la mejora continua y contemple estrategias dirigidas a la identificación, prevención y manejo de condiciones laborales que generan riesgos musculo esqueléticos en empleados públicos, funcionarios y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A.

También se desarrollará e implementará en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Desórdenes Musculo Esqueléticos (DME), liderazgo y mejora continua de un programa integral que articula datos clínicos, reportes de ausentismo y condiciones ergonómicas en el puesto de trabajo; partiendo del análisis de la información, identificando grupos de riesgo e implementando estrategias como:

- Evaluaciones ergonómicas sistemáticas en áreas críticas.
- Capacitaciones específicas sobre higiene postural y pausas activas.
- Adaptaciones en los puestos de trabajo según recomendaciones médicas y técnicas.

8.1 Población Objeto

Todos los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A. en especial a aquellos que, por su cargo y labor en los distintos procesos, estén expuestos a factores de riesgo biomecánico, así como aquellas personas que tengan enfermedades osteomusculares previamente establecidas a nivel de columna y/o miembros superiores e inferiores y que estén siendo o puedan ser agravadas por su labor independientemente de su origen.

A esta población objeto, con el propósito de focalizar la intervención se requerirá definir grupos por niveles de exposición, los cuales deben estar constituidos por los colaboradores que se encuentran en condiciones de exposición similar y conforme a la información, se determina el tipo de caso al cual pertenece cada colaborador.

8.2 Entradas del Sistema

El objetivo es clasificar la población según el nivel de compromiso músculo esquelético, establecer las posibles causas ya sean asociadas a factores de tipo individual o contexto de trabajo y proyectar futura

intervención.

Se hace ingreso de la información de las condiciones de salud de los trabajadores a partir de las siguientes fuentes de información:

- **Aplicación de la encuesta Sociodemográfica y de condiciones de salud y encuesta de Sintomatología:** Permite realizar un tamizaje inicial de la población trabajadora, con el fin de identificar factores individuales, hábitos, características del trabajo y posibles síntomas asociados a Desórdenes Músculo-Esqueléticos (DME). (R-TH-001 Formato encuesta de sintomatología)

  A partir del análisis de la información recopilada, se determina la población que requiere la aplicación específica de la encuesta de sintomatología osteomuscular, con el objetivo de profundizar en la identificación de casos sospechosos y definir la priorización de intervenciones dentro del Programa de Vigilancia Epidemiológica.

- **Exámenes médicos ocupacionales periódicos:** Se realizan conforme a la periodicidad establecida en el profesiograma a los trabajadores oficiales. Estos se orientan a monitorear la exposición a los factores de riesgo en forma precoz, posibles alteraciones temporales, permanente o agravadas del estado de salud del trabajador, ocasionadas por la labor o por la exposición al medio ambiente de trabajo.

- **Inspecciones de puesto de trabajo Tipo:** La empresa realiza la inspección ergonómica de puestos de trabajo bajo el enfoque de puesto tipo, considerando que los cargos administrativos presentan tareas, mobiliario y condiciones de trabajo homogéneas. Se realizarán por grupos de exposición similar, con el fin de identificar oportunamente los riesgos asociados a cada actividad laboral y así determinar las acciones de mejora en el individuo, medio y/o fuente, sustituyendo o eliminando el riesgo de presentar enfermedades de origen laboral o accidentes de trabajo.

  Este método se ajusta al principio de gestión del riesgo por condiciones similares, establecido en el Decreto 1072 de 2015 permitiendo identificar peligros biomecánicos y definir medidas de control estandarizadas, sin necesidad de evaluar individualmente cada puesto.

- **Inspecciones de puesto de trabajo individuales**: Este tipo de Inspecciones se realizan en casos puntuales que cumplan con criterios para su realización: casos donde el trabajador presenta

sintomatología osteomuscular con calificación moderada o severa previa verificación con el formato de síntomas y se determine la relación con el desarrollo de la labor, recomendaciones médicas, restricciones laborales o cuando las condiciones antropométricas y morfológicas del trabajador se encuentren fuera del promedio.

Esta metodología garantiza una gestión eficiente, técnica y preventiva del riesgo de Desórdenes Músculo-Esqueléticos dentro del Programa de Vigilancia Epidemiológica de DME. (R-TH-002 formato inspección de puesto de trabajo administrativo).

- **Reporte de ausentismo y accidentes de trabajo:** hallazgos que identifican patologías o eventos que requieren seguimiento e inclusión al sistema.

- **Auto reporte;** Mecanismo de identificación temprana mediante el cual empleados públicos, trabajadores oficiales, contratistas administrativos de la sede administrativa y administradores de portales de TRANSMILENIO S.A. reportan sintomatología musculo esquelética asociada a la labor. El autor reporte permite identificar y evaluar el caso, y con base en unos criterios definidos se determina si el trabajador:
  - ✓ Ingresa al PVE-DME
  - ✓ Requiere seguimiento
  - ✓ Recibe orientación preventiva sin ingreso formal

8.3 Definición de caso.

Se incluyen como definición de caso las siguientes patologías, de acuerdo con lo propuesto por las Guías de Atención en Seguridad y Salud en el Trabajo (GATISST) en el Trabajo del Ministerio de Protección Social:

- ➢ Lesiones musculo esqueléticas de miembros superior
- ➢ Dolor lumbar inespecífico enfermedad discal

Según las guías establecidas, la población se clasifica en tres niveles de afectación para diferentes patologías: Asintomáticos y síntomas musculo esqueléticos leves (Caso Sano/No caso), Síntomas musculo esqueléticos moderados (Caso Sospechoso/Sintomático) y Síntomas musculo esqueléticos altos (Caso Confirmado). Esta categorización, presentada en la **Tabla 1.** (Caracterización De

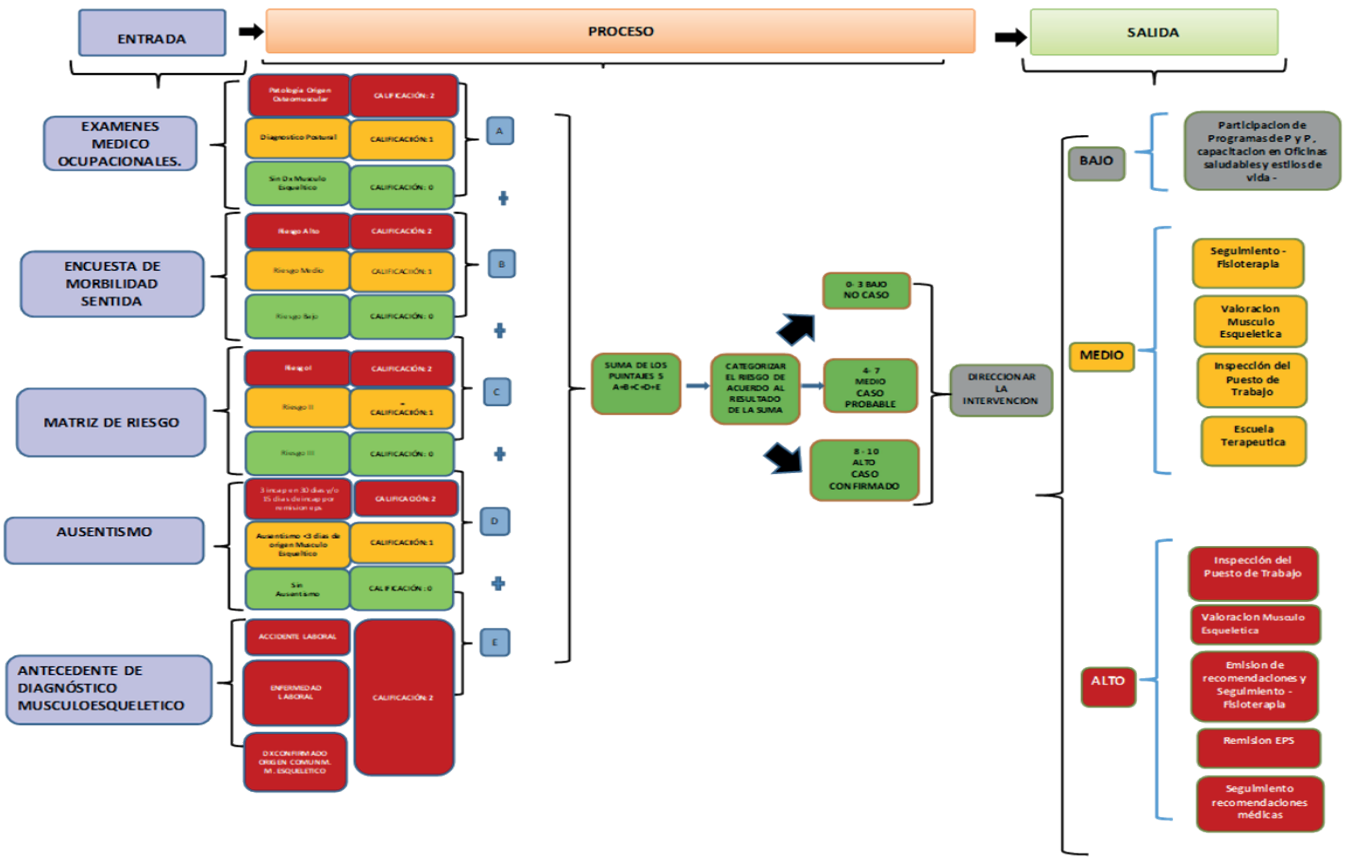
Sintomatología) permite una mejor comprensión de los criterios de diagnóstico y seguimiento de cada paciente, garantizando un abordaje adecuado de acuerdo con su condición.

Tabla 1. Caracterización De Sintomatología

NIVEL DE SINTOMATOLOGÍA	Criterios de Clasificación de Resultados de Herramienta SIN-DME
Asintomáticos	Población sin sintomatología musculo esquelética existente.
Síntomas músculo esqueléticos leves	Presencia de sintomatología intermitente, que desaparece con el reposo, signos asociados a fatiga muscular, con escala análoga verbal (EAV) del dolor inferior a 4.
Síntomas músculo esqueléticos moderados	Población con presencia de sintomatología específica. Fluctuación de la frecuencia de la sintomatología musculo esquelética, escala análoga verbal del dolor entre 5 y 7.
Síntomas músculo esqueléticos altos	Presencia continua de sintomatología musculo esquelética, evolución mayor a 6 meses, tipo crónico, con limitación en la actividad laboral y calidad de vida, puntuación en escala análoga verbal (EAV) del dolor entre 8 y 10. En esta categorización se involucra población con diagnóstico de patología musculo esquelético en estudio o confirmado. Así como trabajadores sintomáticos que han tenido ausentismo recurrente mayor a 3 días en más de 3 ocasiones sintomatología o patología musculo esquelética (últimos 6 meses)

Fuente: Construido por la Dirección Corporativa - Seguridad y Salud en el Trabajo

Ilustración 1. Sistema de Vigilancia Epidemiológica enfocada a desorden musculo esqueléticas



Fuente: Construido por la Subdirección de Talento Humano - Seguridad y Salud en el Trabajo

9. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

El Profesional Universitario Grado 03 – SST se apoyará en un profesional del sector salud debidamente acreditado y con las competencias requeridas (Fisioterapeuta Especialista en SST) para que lleve a cabo acciones de promoción, prevención e intervención fundamentadas en los resultados obtenidos mediante la evaluación de los factores osteomusculares. Dichas acciones serán formalizadas en un plan de trabajo debidamente aprobado, el cual abordará de manera específica las dimensiones identificadas mediante los diferentes canales de información que alimentan al sistema. Las intervenciones se realizarán de forma integral, utilizando estrategias colectivas, focalizadas en grupos específicos e individuales, adaptándose a las características y necesidades de la población objetivo.

Como se muestra en la **Tabla 2 (Fases de intervención)**, estos enfoques permiten una mejor estructuración del proceso de intervención

Tabla 2. Fases de intervención

NIVEL	TIPO DE INTERVENCIÓN
RIESGO BAJO, ASINTOMÁTICO (CASO SANO)	**Expuestos a factor de riesgo y No presentan síntomas relacionados DME.** • Acciones educativas como (Infografías, videos explicativos y guías ilustradas que incluyen información referente a la prevención de enfermedades de carácter musculo esquelético, estilos de vida y trabajo saludable, acciones seguras en el trabajo y entorno, haciendo énfasis en proceso de autocuidado. • Plan de capacitaciones y campañas de promoción y prevención en DME. • Programa de pausas activas .
RIESGO MEDIO (CASO SOSPECHOSO)	**Expuestos a factor de riesgo y presentan síntomas moderados relacionados DME.** • Plan de capacitación: Ergonomía, Higiene postural • Programa de pausas activas • Campañas en prevención en DME • Inspección al puesto de trabajo individual en caso de que la sintomatología esté relacionada con el desarrollo de la labor o en casos específicos de la antropometría del funcionario. • Educación en autocuidado: Conocimiento de las estructuras, ejercicios específicos para cada área corporal, enviados al correo. • Seguimiento de condiciones de salud

NIVEL	TIPO DE INTERVENCIÓN
RIESGO ALTO (CASO CONFIRMADO)	**Expuestos a factor de riesgo y presentan un diagnóstico confirmado y asociado a DME.** • Se realizarán acciones que permitan el mantenimiento de su sintomatología. • Esta población será objeto de vigilancia con una periodicidad de 6 meses mediante cuestionario de encuesta sintomatología. • Plan de capacitación: Ergonomía, Higiene postural • Programa de pausas activas • Campañas en prevención en DME • Se realizan inspecciones de puesto de trabajo individual. • Reubicación o rediseño según sea el caso o necesidad. • Seguimiento o solicitud de recomendaciones médico-laborales. • Educación en autocuidado: Conocimiento de las estructuras, ejercicios específicos para cada área corporal, enviados al correo.

Fuente: Construido por la Dirección Corporativa - Seguridad y Salud en el Trabajo

10. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN REALIZADAS POR EL PROGRAMA

El Profesional Universitario Grado 03 – SST contará con el apoyo de un profesional del sector salud debidamente acreditado y con las competencias técnicas requeridas, con el fin de diseñar e implementar un Plan de Formación en Salud Osteomuscular. Este plan estará orientado a la promoción de prácticas saludables, la prevención de desórdenes músculo-esqueléticos y la intervención temprana frente a factores de riesgo identificados, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida laboral.

El plan se estructurará a partir de la caracterización de la población en la aplicación de encuestas de sintomatología, priorizando los segmentos corporales con mayor exposición o reporte de molestias. A partir de este análisis, se definirán estrategias educativas según el nivel de riesgo y necesidad identificada.

Las actividades contemplarán campañas o sesiones educativas y espacios de acompañamiento técnico enfocados en higiene postural, autocuidado, pausas activas, ergonomía aplicada y hábitos de vida saludable relacionados con la prevención de DME.

Esta iniciativa busca fortalecer la cultura de autocuidado, empoderando a los trabajadores mediante el desarrollo de conocimientos y habilidades que les permitan gestionar de manera proactiva su salud osteomuscular, aportando a la consolidación de un entorno laboral seguro, saludable y sostenible.

10.1. Campañas de prevención en Desórdenes Músculo Esquelético (DME)

Es importante sensibilizar a la población de la entidad sobre las posibles consecuencias de los desórdenes músculo esquelético (DME) mediante los medios de comunicación internos, con el fin de prevenir patologías futuras. Para lograrlo, se realizarán actividades a los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A., aprovechando los medios de comunicación internos disponibles.

Estas campañas se centrarán en informar sobre las posibles consecuencias de los Desórdenes Musculo Esqueléticos (DME) y en cómo prevenir futuras patologías.

i. Campaña de educación sobre posturas saludables

- Promover posturas adecuadas en el trabajo y concientizar sobre los riesgos de mantener posiciones prolongadas que puedan generar tensiones musculares.

- Difundir material gráfico a través de los medios internos —incluyendo videos, carteles y otros recursos visuales— con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de prevenir enfermedades musculares en las extremidades y la columna vertebral.

ii. Campaña de ejercicios preventivos en el lugar de trabajo

- Proveer ejercicios sencillos para realización de micro pausas o pausas autónomas que los trabajadores puedan realizar en sus estaciones de trabajo durante su jornada que ayuden a reducir el estrés muscular.

Estas campañas no solo sensibilizan, sino que crean cultura de autocuidado y un ambiente laboral enfocado en el bienestar y en la prevención de patologías futuras.

10.2. Acompañamiento a recomendaciones médico- laborales

Verificar que las recomendaciones médico-laborales emitidas por un especialista de la Entidad Prestadora de Salud (EPS) o Medicina Laboral, generadas por el médico tratante en cada caso, se implementen de manera pertinente y en condiciones favorables para cada situación específica

dentro de la entidad.

El seguimiento a estas recomendaciones médico-laborales es esencial para asegurar el bienestar de los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A. y prevenir complicaciones, promoviendo un entorno laboral saludable.

10.3. Pausas Activas

Implementar el programa de Pausas Activas como estrategia de intervención del riesgo biomecánico, orientadas a disminuir la exposición a factores de riesgo biomecánico asociados a posturas prolongadas, movimientos repetitivos y cargas estáticas, contribuyendo a la prevención de molestias, fatiga muscular y aparición de DME; aumento de la productividad y calidad de vida de los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A.

10.4 Tu pausa en tu puesto (Apoyo osteomuscular)

Actividad de intervención que se realiza directamente en el puesto de trabajo y está orientada a mitigar la carga biomecánica derivada de posturas mantenidas en sedente y uso prolongado de equipos con video terminal.

La actividad consiste en la aplicación de técnicas fisioterapéuticas no invasivas, de corta duración, tales como:

- Descarga de tensión muscular.
- Estiramientos musculares asistidos.
- Recomendaciones de higiene postural.

Esta actividad no reemplaza la valoración clínica ni el tratamiento médico cuando sea requerido. Su ejecución es complementaria a otras estrategias preventivas.

10.5 Elementos de confort

La entrega de elementos ergonómicos se realizará a los funcionarios que cuenten con puesto de trabajo asignado de manera permanente según lo requieran o soliciten. Igualmente, aplicará para

aquellos casos en los que, tras evaluación ergonómica, se evidencie la necesidad de una adaptación específica derivada de una condición de salud documentada o de características antropométricas que se encuentren fuera del rango promedio contemplado en el diseño estándar del mobiliario institucional.

Esta medida tiene como finalidad favorecer el confort postural, disminuir la exposición a factores de riesgo biomecánico y contribuir al mantenimiento de un ambiente de trabajo saludable durante la ejecución de las tareas administrativas.

Los elementos que podrán ser asignados, según corresponda y sujeto a disponibilidad, son:

- Base elevadora de monitor
- Base elevadora de portátil
- Apoyapiés
- Teclado ergonómico
- Mouse ergonómico
- Pad mouse

La entrega de los elementos estará acompañada de orientación y capacitación en higiene postural y ajuste adecuado del puesto de trabajo, dejando el respectivo registro.

11. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

El programa involucra un conjunto de responsabilidades que abarcan desde la planificación estratégica de las actividades hasta la supervisión continua de su ejecución, incluyendo la asignación adecuada de recursos, la gestión integral de equipos multidisciplinarios y la evaluación sistemática de los resultados obtenidos.

Como se detalla en la **Tabla 3** (responsables de la Ejecución), estos aspectos son fundamentales para garantizar una ejecución eficiente y eficaz del programa, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos y se optimicen los procesos de gestión y supervisión.

Tabla 3. Responsables de la Ejecución

ACTOR	RESPONSABILIDADES
Gerencia General	Gestionar recursos humanos, físicos y económicos que aseguren el funcionamiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica de Desórdenes Musculo Esqueléticos (DME).
Profesional Especializado Grado 6 – Talento Humano	Facilitar la asistencia de los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a la empresa Transmilenio S.A, a los programas educativos y exámenes ocupacionales y participar activamente de las actividades de intervención del programa.
Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo	• Conocer el funcionamiento y lineamientos del Programa y las responsabilidades para su implementación. • Asegurar la consecución del sistema, mantener el registro de las actividades ejecutadas e informar a la Gerencia de los casos particulares que requieren atención y seguimiento. • Coordinar con la Aseguradora de Riesgos Laborales o con las empresas asesoras en Salud Ocupacional el desarrollo de las actividades de monitoreo, seguimiento y capacitación. • Administrar el recurso asignado para la ejecución de actividades. • Notificar a la Aseguradora de Riesgos Laborales o Empresas de Salud los casos que requieren estudios o atención especial. • Coordinar los procesos de diseño e implementación de las intervenciones técnicas o administrativas que tiendan a mejorar las condiciones de trabajo.
Empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A	• Participar activamente en las actividades del PVE. • Aplicar las recomendaciones ergonómicas brindadas. • Reportar síntomas osteomusculares oportunamente. • Practicar hábitos de autocuidado y pausas activas. • Informar cambios en las condiciones del puesto de trabajo.

Fuente: Construido por la Dirección Corporativa - Seguridad y Salud en el Trabajo

12. SEGUIMIENTOS

Se realizará seguimiento a los resultados de la evaluación de entrada con el Profesional Universitario Grado 03 – SST, quien se apoyará en un profesional de la salud debidamente acreditado y con las

competencias requeridas, así como con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL). Este seguimiento considerará la implementación de medidas de intervención orientadas a la reducción del riesgo en la fuente o en el medio, la presencia de cambios que aumenten el riesgo en equipos, procesos, producción o planta física, y la detección de casos sospechosos, probables o confirmados, con el fin de implementar medidas de intervención dirigidas a la reducción de riesgos tanto en la fuente como en el entorno laboral. Estas acciones estarán diseñadas para minimizar la exposición de los trabajadores a factores que puedan comprometer su salud física, promoviendo así un ambiente de trabajo seguro y saludable. A través del formato de Seguimiento de Condiciones de Salud se hará seguimiento.

Además, se llevarán a cabo seguimientos específicos a casos médicos que surjan como consecuencia de las condiciones laborales (R-TH-003 formato seguimiento condiciones de salud). Esto incluirá la gestión del ausentismo laboral, la atención y análisis de las recomendaciones médicas emitidas para los trabajadores, y la evaluación detallada de accidentes laborales con el propósito de identificar causas raíz y establecer estrategias preventivas. Todo lo anterior estará alineado con las necesidades particulares de la población trabajadora y con los estándares de seguridad y salud en el trabajo establecidos. De acuerdo con la normativa de la Ley 23 de 1981, en su artículo 34, que establece que “la historia clínica es un documento privado sometido a reserva que únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos en la presente ley”, se solicitará la firma de un consentimiento informado por única vez, (R-TH-004 formato consentimiento informado y autorización para acceder a la historia clínica y anexos de empleados públicos, trabajadores oficiales, contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A. y/o terceros).

13. INDICADORES DEL PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DME

Los indicadores del Programa de Vigilancia Epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos (PVE-DME) permiten evaluar la estructura, ejecución y efectividad de las intervenciones implementadas para la prevención y control del riesgo biomecánico en TRANSMILENIO S.A.

La medición de los indicadores se realizará de manera trimestral o anual según corresponda, bajo el enfoque del ciclo PHVA, permitiendo la mejora continua del sistema.

13.1 Indicadores de proceso

En la tabla 4 se ilustran los Indicadores de proceso del Programa de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de los Desórdenes Musculo Esqueléticos (DME).

Tabla 4 Indicadores de Proceso

NOMBRE	INDICADOR	OBJETIVO	FRECUENCIA	META
Cumplimiento de actividades según plan de trabajo	Número de actividades realizadas durante el periodo analizado / Numero de actividades programadas *100	Evaluar la ejecución de las actividades del sistema con base en lo planeado	Trimestral	80%
Cobertura de Encuesta Sociodemográfica y de condiciones de salud	Número de encuestas diligenciadas / Total de trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A * 100	Garantizar tamizaje oportuno de condiciones osteomusculares.	Anual	70%
Cumplimiento de Inspecciones Ergonómicas	(Número de inspecciones realizadas / Número de inspecciones programadas) x 100	Identificar y controlar factores de riesgo biomecánico.	Trimestral	100%
Seguimiento a casos confirmados con recomendaciones de DME	Número de casos confirmados con recomendaciones / Total casos confirmados) x 100	Garantizar control médico y laboral oportuno.	semestral	100%

Fuente: Construido por la Dirección Corporativa - Seguridad y Salud en el Trabajo

13.2. Indicador de Resultados

En la tabla 5 se ilustran los Indicadores de resultado del Programa de Vigilancia Epidemiológica para la prevención de los Desórdenes Musculo Esqueléticos (DME)

Tabla 5. Indicadores de Resultados

NOMBRE	INDICADOR	OBJETIVO	FRECUENCIA	META
Incidencia de DME	No. de casos nuevos de DME de origen laboral en el periodo evaluado / Total de trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A *100	Identificar casos nuevos de DME de origen laboral en la población objeto del programa la medición se reportará anualmente	Anual	2%
Prevalencia de DME	No. de casos nuevos y antiguos de DME de origen laboral en el periodo a evaluar / Total de trabajadores oficiales y contratistas administrativos que se encuentren en la sede administrativa y a los administradores de portales pertenecientes a TRANSMILENIO S.A *100	Identificar casos nuevos y antiguos de DME de origen laboral en la población objeto del programa la medición se reportará anualmente	Anual	2%

Fuente: Construido por la Subdirección de Talento Humano - Seguridad y Salud en el Trabajo

14. MEJORAMIENTO CONTINUO

El Profesional Universitario Grado 03 – SST se apoyará en un profesional del sector salud debidamente acreditado y con las competencias requeridas para que revise de los resultados del Programa con una periodicidad anual. El objetivo de esta revisión es asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema alineada a la política y objetivos del SG-SST.

15. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-TH-001	Encuesta de sintomatología	Intranet	Profesional Universitario Grado 03 - Seguridad y Salud en el Trabajo
R-TH-002	Inspección de puesto de trabajo administrativo	Intranet	
R-TH-003	Seguimiento a condiciones de salud	Intranet	

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-TH-004	Consentimiento informado y autorización para acceder a la historia clínica y anexos de empleados públicos	Intranet	

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

RESOLUCIÓN No. 147
(06-mayo-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales L-SJ-001»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350° del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351° ibidem.

RESOLUCIÓN No. 147
(06-mayo-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales L-SJ-001»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes

RESOLUCIÓN No. 147
(06-mayo-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales L-SJ-001»

Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 27 de febrero de 2026, mediante la herramienta destinada para tal fin, por parte de la Subgerencia Jurídica y Contractual , se requiere realizar la actualización de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales **(L-SJ-001),** debido a la necesidad de ajustar el numeral 13.2 de Tratamiento de Datos Personales de Aprendices SENA y Pasantes incluyendo los Estudiantes de Servicio Social, lo anterior en el marco del proyecto servicio Social Obligatorio estudiantil en TRANSMILENIO S.A., que se desarrollará en la Entidad, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 115 de 1994, Decreto 1860 de 1994, Resolución 4210 de 1996 y Acuerdo Distrital 22 de 2020 y Ley 789 de 2002 y el Decreto 055 de 2015 y demás normas que regulen o sustituyan, relacionadas con las regulaciones dadas para la prestación del servicio social en los colegios.

Que la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario realizó el traslado de la actualización y mantenimiento del documento mediante correo electrónico del 10 de diciembre de 2025 a la Subgerencia Jurídica y Contractual.

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

RESOLUCIÓN No. 147
(06-mayo-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales L-SJ-001»

Que la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales **(L-SJ-001)** antes denominada con el código **(M-SC-006),** cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
M-SC-006	0	29 de diciembre de 2017
M-SC-006	1	24 de febrero de 2020
M-SC-006	2	3 de julio de 2020
M-SC-006	3	4 de marzo de 2021
M-SC-006	4	28 de septiembre de 2021
M-SC-006	5	30 de mayo de 2023
L-SJ-001	6	22 de diciembre de 2025

Que el documento fue publicado en la plataforma LegalBog para comentarios de la ciudadanía y grupos de interés de la entidad, el cual no recibió observaciones.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales **(L-SJ-001)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 7 de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales **(L-SJ-001)** a cargo de la Subgerencia Jurídica y Contractual.

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

RESOLUCIÓN No. 147
(06-mayo-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales L-SJ-001»

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer las directrices generales para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general, el tratamiento de los datos personales administrados por TRANSMILENIO S. A., en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, así mismo deroga la Resolución 506 del 22 de diciembre de 2025 mediante la cual se había adoptado la actualización del documento.

Dada en Bogotá, D.C. a los 06 días de mayo de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Adriana Cecilia Pinilla Ferro- Profesional Especializado Grado 5 (E) Seguimiento la gestión
Carolina Sarmiento Galindo- Profesional Especializado Grado 6 – Asesoría y asistencia legal
Camilo Forero - Subgerente Jurídico y Contractual

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 6

2 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE 6

3 OBJETIVO 7

4 ALCANCE 8

5 MARCO LEGAL 8

6 DEFINICIONES 9

7 PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE DATOS PERSONALES 14

8 PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE LEY DE TRANSPARENCIA 15

9 DERECHOS DE LOS TITULARES 16

10 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES 16

11 EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN POR PARTE DE TRANSMILENIO S. A. 17

12 DEBERES DE TRANSMILENIO S. A. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 17

13 POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 18

13.1 Tratamiento de datos personales de servidores públicos (trabajadores oficiales y empleados públicos):..... 18

13.2 Tratamiento de datos personales de aprendices SENA y pasantes. 21

13.3 Tratamiento de datos personales de usuarios del sistema. 22

13.4 Datos de los usuarios del portal cautivo. 25

13.5 Tratamiento de datos personales de proveedores y contratistas. 25

13.6 Tratamiento de datos personales de los postulantes al Decreto 068 de 2019 modificatorio del Decreto 351 de 2017 y Decreto 551 de 2021. 27

13.7 Tratamiento de datos personales de concesionarios y sus colaboradores. 28

13.8 Tratamiento de datos personales de visitantes en el control ingreso. 29

13.9 Tratamiento de datos personales de la página web. ... 29

13.10 Tratamiento de datos personales en el registro de PQRS a través de redes sociales. 30

13.11 Tratamiento de datos personales en el canal de comunicación a través de WhatsApp. 31

13.12 Tratamiento de datos personales por parte del equipo de gestión social. ... 32

13.12.1 Tratamiento de datos personales en el desarrollo de actividades de gestión social. ... 32

13.13 Tratamiento de datos personales de registro de videovigilancia y fonias. ... 33

13.14 Tratamiento de datos personales de las grabaciones e imágenes obtenidas por la subgerencia de atención al usuario y comunicaciones. ... 35

13.15 Tratamiento de datos personales recolectados en reuniones, capacitaciones y/o audiencias, vía mensajes de texto, WhatsApp o cualquier otra aplicación digital. ... 36

13.15.1 Reuniones y/o audiencias ... 36

13.15.2 Envío de información por medio de aplicaciones digitales ... 37

13.15.3 Consulta de las contra partes relacionadas con las que TRANSMILENIO S. A. espera vincularse por cualquier tipo de modalidad legal en materia de lavado de activos, financiación del terrorismo o delitos conexos ... 37

13.16 Tratamiento datos personales relacionados con identidad de genero ... 38

14 TRATAMIENTO DE DATOS DIRECCIÓN DE TIC ... 38

14.1 Gestión de usuarios de los Sistemas Espacial, Estadístico y de Apoyo a la Operación (SIAPO) ... 38

14.2 Directorio activo ... 39

15 FINES PROBATORIOS ... 39

16 ETAPA CONTRACTUAL ... 39

17 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES, Y MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES RELACIONADOS CON PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ... 40

17.1 Consultas ... 40

17.2 Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Reclamos ... 40

17.3 Contenido mínimo de la solicitud ... 41

17.4 Requisito de procedibilidad ... 42

17.5 Petición de actualización y/o rectificación ... 42

17.6 Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato ... 42

18 POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN ... 43

19 INTEGRACIÓN DE LA IA CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN TRANSMILENIO S. A. ... 43

19.1 Directrices para el tratamiento de datos en el uso de la IA ... 43

19.2 Criterios de ponderación para el tratamiento de datos en el uso de la IA ... 44

20 CONTRATOS DE TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN 44

20.1 Transferencia y/o transmisión de información con terceros 45

21 MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS 45

22 OFICIAL DE DATOS 45

23 MESA DE TRABAJO..... 46

24 TABLA DE FORMATOS..... 46

25 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 46

MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	29-dic-2017	Primera versión del documento	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
1	24-feb-2020	Actualización del documento y cambio de nombre de manual de protección de datos apolítica de tratamiento y protección de datos personales	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
2	3-jul-2020	Se solicita incorporar el numeral 14.1 y los formatos de transmisión y/ o transferencia de datos personales, así como el acuerdo de confidencialidad	Subgerencia Jurídica
3	4-mar-2021	Se incluyen directivas para reuniones virtuales y en contratación numerales 11.11 y 11.13. Se hace referencia en el numeral 10 a los protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y al sistema de información, lo anterior dispuesto en el capítulo 9.8 de M-DT-001 manual de políticas de seguridad y privacidad de la información. Se incluye como finalidad los datos de las cámaras del sistema y de los usuarios para proyectos relacionados con ciencia, tecnología e innovación para el mejoramiento del sistema y que se requieran en el ejercicio de sus funciones como Ente Gestor.	Subgerencia Jurídica

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
4	28-sep-2021	Se incluyen los siguientes numerales: 11.3.1. Datos de los usuarios del portal cautivo, 11.11.1. Reuniones y/o audiencias, 11.11.2 Envío de información por medio de aplicaciones digitales Se incluyó el literal e) en Las finalidades de las cámaras usadas para fines operativos y de seguridad del Sistema. Se adiciona al numeral 11.11 Tratamiento de datos personales recolectados en reuniones, capacitaciones y/o audiencias, lo relacionado con vía mensajes de texto, WhatsApp o cualquier otra aplicación digital. Se incluye la definición de portal cautivo.	Subgerencia Jurídica
5	30-may-2023	Se incluyen las finalidades de la consulta realizada en relación con SARLAFT mediante el servidor del tercero contratado (Compliance). Se incluyen los numerales: 12.9. Tratamiento de datos personales de la página web., 12.10 tratamiento de datos personales en el registro de PQRS a través de redes sociales., 12.11 tratamiento de datos personales en el canal de comunicación a través de WhatsApp., 12.12 tratamiento de datos personales por parte del equipo de gestión social., 12.12.1 tratamiento de datos personales en el desarrollo de actividades de gestión social., 12.15.3. Consulta de las personas naturales o jurídicas en las listas vinculantes y o restrictivas, bases de datos de acceso público, información relacionada con noticias, actuaciones procesos o condenas, o información relevante relacionada con el lavado de activos, la financiación del terrorismo o delitos conexos.	Dirección de TIC Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones Subgerencia Jurídica.
6	Diciembre 2025	Se cambia de tipología de documento pasando de manual M-SC-006 a política con código L-SJ-001, igualmente se ajustó la codificación de la dependencia productora. Ajustes generales al documento en términos de redacción y forma, de los cuales se destacan los siguientes acápites: Se actualizó el numeral 2 “Identificación del responsable” incorporando el cargo del profesional de la Subgerencia Jurídica y retirando a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones como apoyo. Se ajustó el numeral 6 “Definiciones” incluyendo Anonimización o Seudonimización y retirando los términos que no se encuentran en del desarrollo del documento. En el numeral 12 se incorporó el procedimiento para la gestión de incidentes de seguridad de la información (P-DT-020). En el numeral 13.14.3 se ajustó el nombre y la redacción, adicional se actualizó la política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001), además de incluyó la figura de gestor de cumplimiento. Se incorporó el numeral 13.16 Tratamiento datos personales relacionados con identidad de género. En los numerales 12 y 18 se actualizó la codificación y el nombre de las políticas de seguridad y privacidad de la información (L-DT-002) Se incorpora el numeral 19. “Integración de la IA con el tratamiento de datos personales en TRANSMILENIO S. A.”, teniendo en cuenta las necesidades actuales.	Subgerencia Jurídica y Contractual

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
7	Febrero de 2026	Se actualiza e incluye el ajuste al numeral 13.2 de Tratamiento de Datos Personales de Aprendices SENA, Pasantes incluyendo los Estudiantes de Servicio Social, lo anterior por el proyecto servicio Social Obligatorio estudiantil en TRANSMILENIO S.A que se desarrollará, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 115 de 1994, Decreto 1860 de 1994, Resolución 4210 de 1996 y Acuerdo Distrital 22 de 2020 y Ley 789 de 2002 y el Decreto 055 de 2015 y demás normas que regulen o sustituyan, relacionadas con las regulaciones dadas para la prestación del servicio social en los colegios.	Subgerencia Jurídica y Contractual

1 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento del **Régimen General de Habeas Data**, regulado por la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, sus decretos reglamentarios y las disposiciones complementarias, la **Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S. A.**, en adelante **TRANSMILENIO S. A.**, como entidad pública responsable de la recolección y almacenamiento de datos personales, adopta la presente Política con la finalidad de garantizar el cumplimiento de su objeto social y de las funciones legales y reglamentarias que le corresponden como Ente Gestor del **Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá**.

El objetivo de esta Política es:

I. Informar a los titulares de los datos personales sobre las finalidades y el tratamiento al cual serán sometidos sus datos.

II. Indicar a los titulares los mecanismos disponibles para el ejercicio de sus derechos.

III. Poner a disposición de los titulares procedimientos efectivos de protección del derecho fundamental de **Habeas Data**.

La presente Política se enmarca en la **Ley 1712 de 2014** (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional), el **Decreto 103 de 2015 y demás normas que los modifiquen, adicionen o remplace**, que, en armonía con el régimen de protección de datos personales, establecen los lineamientos bajo los cuales TRANSMILENIO S. A. salvaguarda el derecho constitucional de acceso a la información pública, en equilibrio con la protección de los derechos particulares derivados del Habeas Data.

TRANSMILENIO S. A. ha implementado un **Programa Integral de Gestión de Datos Personales**, conforme a los parámetros de la Ley y a los lineamientos de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, en particular la guía para la implementación del principio de **Responsabilidad Demostrada (Accountability)**. En consecuencia, esta Política General es de obligatorio cumplimiento y tiene como propósito fortalecer la transparencia institucional, prevenir la corrupción y garantizar el respeto y ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales.

Así mismo, la entidad ha dispuesto mecanismos para informar de manera clara y precisa a cada titular las finalidades específicas para las cuales sus datos personales son utilizados por las distintas dependencias de TRANSMILENIO S. A.

2 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S. A., sociedad pública anónima por acciones del orden distrital es el Ente Gestor del sistema integrado de transporte de la ciudad de Bogotá,

cuyas funciones principales están relacionadas con la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor, transporte férreo y sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos.

- **NIT**: 830.063.506-6.
- **Dirección Física:** Avenida el Dorado No. 69 - 76 Torre 1, Piso 2, 4, 5, 6 y 7 Torre Aire, Edificio Elemento.
- **Correo Electrónico de Contacto:** habeasdata@transmilenio.gov.co
- **Página Web:** www.transmilenio.gov.co
- **PBX:** 2203000

Al interior de TRANSMILENIO S. A. el responsable por la elaboración, mantenimiento e implementación de este documento es el Profesional Especializado Grado 06 – Asesoría y Asistencia Legal de la Subgerencia Jurídica, quien funge como el Oficial de Datos de TRANSMILENIO S. A.

La presente política será de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y trabajadores ya sean de planta o de contrato de TRANSMILENIO S. A., estos serán responsables a su vez por garantizar que esta sea conocida por terceros y contratistas que con ocasión de una relación contractual puedan llegar a tener acceso a la información de las bases de datos personales frente a las cuales TRANSMILENIO S. A. sea encargado o responsable del tratamiento.

3 OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo establecer las directrices generales para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general, el tratamiento de los datos personales administrados por TRANSMILENIO S. A., en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables.

De esta manera, la política busca:

- Fortalecer la confianza entre la entidad, los responsables del tratamiento y los titulares de la información.
- Informar a los titulares acerca de las finalidades específicas y el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales.

- Garantizar la existencia de mecanismos efectivos y accesibles para el ejercicio de los derechos de los titulares conforme la normatividad vigente y, en especial los de acceso, rectificación, actualización, supresión y oposición (ARCO) como se ha reconocido a nivel internacional los derechos de los titulares[1].
- Promover una cultura institucional de responsabilidad demostrada (accountability) en la gestión de la información personal.

4 ALCANCE

Esta política de tratamiento y protección de datos personales será aplicada a todas las bases de datos o archivos que incluyan datos personales que sean objeto de tratamiento o consulta por parte de TRANSMILENIO S. A., como responsable del tratamiento de datos personales o como encargado, incluyendo las bases de naturaleza pública en los términos de la Ley 1712 de 2012 o las bases de datos que son recibidas por la misma, debido a sus actividades o funciones como entidad pública.

5 MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia:** Artículo 15 (Derecho a la intimidad y buen nombre), artículo 20 (Derecho de información) y artículo 74 (Acceso a documentos públicos).
- **Ley estatutaria 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. (Régimen General de Habeas Data).
- **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 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Reglamentario 1377 de 2013:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
- **Decreto 886 de 2014:** Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015**: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. (Capítulo 25)

[1] Reglamento General de Protección de Datos de Europa. Artículos 15 al 20.

- **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Demás normas que modifiquen o sustituyan las anteriores.
- Demás normativa interna y externa que aplique.

6 DEFINICIONES

Anonimización o Seudonimización: La anonimización hace que los datos sean irreversibles e imposibles de vincular a una persona, mientras que la seudonimización es un proceso reversible que reemplaza identificadores personales por otros datos ("seudónimos").

Agentes del Sistema: Empresas y/o entidades que ejecutan algún tipo de actividad dentro del Sistema, para el adecuado funcionamiento de este en cualquiera de sus aspectos operativos.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Autoridad competente: Entidad Pública o Administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden Judicial: Fiscalía General de la Nación, Secretaría Distrital de Seguridad, Secretaría Distrital de la Mujer, Personería en el marco de una investigación de derechos humanos, la Policía Metropolitana, entre otros.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular con el fin de informar sobre el tratamiento de sus datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Bus troncal: Buses de color rojo que transitan por las **vías exclusivas de TransMilenio** y conectan las estaciones y portales del Sistema. Entre las características principales de estos se encuentra su **particular tono rojo**, se movilizan por las troncales de la ciudad y es un servicio que se paga con tarjeta inteligente al ingresar.

Bus articulado: Cuentan con una articulación gris en la mitad del bus llamada fuelle. La capacidad aproximada es de 160 pasajeros y en su interior cuentan con tableros electrónicos que indican las próximas

paradas. Además, en la parte exterior frontal del articulado y hacia el lado de las puertas se pueden observar los tableros electrónicos que indican el número de ruta y destino del vehículo.

Bus biarticulado: Están compuestos por dos articulaciones lo que significa que la capacidad del vehículo es mayor, en promedio pueden acceder entre 250 y 270 usuarios. En el interior y exterior derbis se pueden observar tableros electrónicos que indican número de ruta, próximas paradas y destino. Estos buses tienen una longitud de 27 metros y 20 centímetros, lo que hace que se convierta en el bus biarticulado más largo del mundo.

Bus alimentador: Este tipo de bus permite que los usuarios se movilicen desde y hacia las zonas aledañas a los portales y estaciones intermedias del Sistema. Se identifican porque son de color verde y el uso de este servicio está incluido en el pago troncal, este tipo de bus es similar al diseño interior de los articulados, no cuentan con fuelle y son del tamaño de un bus normal. En su mayoría cuentan con tres puertas, un tablero electrónico que indica la ruta y destino. Además, la capacidad promedio pasajeros es de 90.

Bus zonal: Los buses urbanos que se movilizan por las principales vías de la ciudad y transitan por carriles mixtos conectando los paraderos de las rutas establecidas. Se caracterizan por su color azul, además el pago se realiza por medio de la **tarjeta Tullave** al ingresar a los vehículos.

Bus complementario: Este servicio es de gran utilidad para transportarse desde y hacia los puntos de acceso al servicio troncal, algunos portales y estaciones.

A diferencia del servicio Urbano, que conecta varias zonas, el servicio Complementario transita solo por una de las zonas; por ejemplo, si usted vive en la zona "Usaquén" este servicio le ayudará a acercarse desde su casa hasta un acceso peatonal, portal o estación del servicio TransMilenio y viceversa.

Bus especial: Este servicio transita desde y hacia las zonas periféricas de la ciudad. Estas zonas son aquellas a las que el sistema de transporte actual aún no llega.

Causahabiente: Persona que por sucesión, representación o transmisión adquiere los derechos de otra persona.

Dato personal: Cualquier información vinculada, o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: Dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato sensible: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su

discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Datos abiertos: Aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el finde que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Documento en construcción: No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso delibera torio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una Entidad Pública o Privada debido a sus actividades o funciones.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Flota: Conjunto de vehículos con las características, especificaciones y tipología previstas en el contrato de concesión y requeridos para el servicio.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Habeas data: Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Infraestructura: Conjunto de instalaciones necesarias para el desarrollo de una actividad.

Operación de transporte: Conjunto de actividades desarrolladas para la movilización de los usuarios del Sistema. Comprende el suministro y mantenimiento de la flota para la operación, los equipos requeridos para la programación, operación y control del Sistema, el recurso humano para la prestación del servicio y demás actividades relacionadas.

Operación del sistema: Actividad desarrollada por los agentes para la prestación del servicio de transporte de pasajeros dentro del marco de sus competencias.

Operador de bus: Persona que conduce un vehículo del Sistema de Transporte Público controlado por el ente gestor TRANSMILENIO S. A.

Operación de recaudo: Conjunto de actividades desarrolladas para el cobro de la tarifa del Sistema, comprende la venta y distribución del medio de pago, control de acceso al Sistema, custodia del dinero recaudado y la consolidación de la información de estas actividades

Portal Cautivo: Página web que el usuario ve antes de acceder a una red WiFi pública y que valida su información de acceso según los requerimientos del administrador. También se conoce como página splash, página de inicio de sesión, portal de bienvenida o página de inicio.

Publicar o divulgar: Situar a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público, emisión y las formas de difusión.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

SARLAFT: El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo –SARLAFT–, es el mecanismo que permite a las entidades prevenir la pérdida o daño que pueden sufrir por su propensión a ser utilizadas como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, por sus clientes o usuarios.

Seguridad: Entiéndase que cuando se hace referencia al termino seguridad en el presente documento se hace referencia a seguridad operacional o física según sea el caso.

Seguridad operacional-Safety: Identifica y establece los controles necesarios para minimizar el riesgo de ocurrencia de accidentes e incidentes (prevención) en la operación del Sistema.

Seguridad física-Security: Se encarga de vigilar posibles incidentes derivados, no de la operación, sino

de ataques producidos intencionadamente por humanos contra bienes, infraestructuras o personas, como pueden ser actos de terrorismo, secuestros o a actos de interferencia ilícitos, etc. (protección).

Sistema TransMilenio: está basado en corredores principales, con carriles destinados exclusivamente para la operación troncal del Sistema, y carriles mixtos para la operación zonal del SITP. Esta red de corredores principales es complementada por zonas de alimentación operadas con buses de menor capacidad.

Sistema Integrado de Transporte Público -en adelante el SITP- como sistema de transporte público distrital en la ciudad de Bogotá: En el marco del Decreto 309 de 2009 se establecen 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; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y servicio al usuario del sistema.

Sujetos obligados: Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

TransMiCable: Sistema de transporte del tipo teleférico y subtipo cable aéreo para movilización urbana de tránsito rápido en la ciudad de Bogotá, Colombia; está compuesto por una línea de servicio comercial de 3,34 km de longitud. Cuenta con un total de cuatro estaciones.

Vehículo de transporte masivo: Vehículo automotor para transporte público masivo de pasajeros, cuya circulación se hace por carriles exclusivos e infraestructura especial para acceso de pasajeros.

7 PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE DATOS PERSONALES[2]

a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

b) **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.

c) **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular o por las personas previstas en la ley.

g) Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

h) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

i) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan naturaleza de públicos, están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello

[2] Ley estatutaria 1581 de 2012 **TÍTULO II - PRINCIPIOS RECTORES - Artículo 4°.** Principios para el Tratamiento de datos personales.

corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta.

8 PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE LEY DE TRANSPARENCIA[3]

a) **Principio de Transparencia:** Los sujetos obligados están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la información en los términos más amplios posibles, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales.

b) **Principio de Buena Fe:** En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

c) **Principio de Facilitación:** En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

d) **Principio de No Discriminación:** De acuerdo con el cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

e) **Principio de Gratuidad:** De acuerdo con este principio "el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información". Sin embargo, a la luz del artículo 29 de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo indica que, "en ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción

f) **Principio de Celeridad:** Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

g) **Principio de Eficacia:** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confinadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

h) **Principio de la Calidad de la Información**: Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en

[3] 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.

ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

i) **Principio de la Divulgación Proactiva de la Información:** El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que lleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

j) **Principio de responsabilidad en el uso de la información:** En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

9 DERECHOS DE LOS TITULARES

a) Conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales frente al responsable del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y la aceptación como conducta inequívoca, como lo expuesto en los avisos que se encuentran en portales, estaciones, flota y cabinas del Sistema.

c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud,

d) respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.

e) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

f) Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

10 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el tratamiento de datos de carácter personal, TRANSMILENIO S. A. recolectará la autorización previa e

informada del Titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

11 EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN POR PARTE DE TRANSMILENIO S. A.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

b) Datos de naturaleza pública.

c) Casos de urgencia médica o sanitaria.

d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

12 DEBERES DE TRANSMILENIO S. A. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.

h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

k) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

TRANSMILENIO S. A., mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y al sistema de información, lo anterior dispuesto en el capítulo 9.8 de las Políticas de seguridad y privacidad de la información (L-DT-002), la Dirección de Tecnologías de la Información, ha dispuesto en este documento los lineamientos básicos y claves para blindar los datos de la entidad ante posibles violaciones de información, asegurando el adecuado manejo de la información recolectada, así como los medios de conservación y protección de la misma, además de los derechos que le asisten como TITULAR de la información.

El documento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales, además mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización de este de conformidad con los dispuesto en los documentos las Políticas de seguridad y privacidad de la información (L-DT-002), Procedimiento para la gestión de incidentes de seguridad de la información (P-DT-020), Protocolo contacto con las autoridades y grupos de interés (T-DT-009).

13 POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

13.1 Tratamiento de datos personales de servidores públicos (trabajadores oficiales y empleados públicos):

TRANSMILENIO S. A., recolecta los datos personales de sus servidores públicos dentro del marco legal que compone la función pública, lo anterior, con el fin de cumplir la obligación constitucional y garantizar los derechos establecidos en el ordenamiento legal como el de acceso al empleo público, el debido proceso y a la defensa por parte de los servidores públicos. Los datos personales serán calificados por la entidad como de reserva, y sólo serán revelados por parte de esta con la expresa autorización del titular o cuando una

autoridad competente lo solicite en el ejercicio de sus funciones como lo establecido en la normatividad aplicable y en el marco jurídico del Habeas Data.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los servidores públicos de la entidad serán:

a) Informar la relación del titular del dato con la Entidad.

b) Dar cumplimiento a las obligaciones que la Ley colombiana le impone a las entidades del Estado, en virtud del vínculo laboral o reglamentaria existente con los funcionarios públicos y/o los trabajadores oficiales de TRANSMILENIO S. A.

c) Dar cumplimiento a los requisitos exigidos para los servidores públicos.

d) Hacer seguimiento al horario de los trabajadores oficiales.

e) Llevar un control de incapacidades, ausentismos y vacaciones de los servidores públicos.

f) Consultar y conservar todos los documentos relacionados con memorandos o llamados de atención.

g) Archivo de las Declaraciones de bienes y rentas.

h) Gestionar las funciones desarrolladas por los funcionarios públicos que tienen vínculo laboral o legal y reglamentario con la Entidad.

i) Generar certificados o constancias laborales, entre otros que pidan los entes de control como Contraloría, Personería Distrital, Procuraduría, Alcaldía, Policía Nacional entre otras.

j) Llevar un control de las capacitaciones dadas a los trabajadores.

k) Consultar y conservar todos los documentos relacionados con memorandos o llamados de atención.

l) Archivo de las Declaraciones de bienes y rentas.

m) Gestionar las funciones desarrolladas por los funcionarios públicos que tienen vínculo laboral o legal y reglamentario con la Entidad.

n) Generar certificados y/o constancias laborales, entre otros que pidan los entes de control como Contraloría, Personería Distrital, Procuraduría, Alcaldía, Policía Nacional entre otras.

o) Llevar un control de las capacitaciones dadas a los trabajadores.

p) Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario de la Entidad.

q) Llevar a cabo un control, seguimiento y evaluación de los trabajadores oficiales.

r) Dar gestión y control a la nómina.

s) Cumplir con las obligaciones impuestas a la entidad como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

t) Hacer la apertura de la investigación cuando amerite en caso de accidentes de trabajo conforme las normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST).

Las demás que se encuentren establecidas en el reglamento interno de trabajo de la Entidad y normatividad aplicable en manejo de personal a la Entidad.

TRANSMILENIO S. A., almacenará los datos personales de los servidores públicos, incluidos los que han sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección:

- Bases de datos de todos los participantes de algún concurso.
- Lista de elegibles.
- Los elegidos que ocupan un cargo público.

Y los conservará en un expediente identificado con el nombre de cada uno de ellos, a tal expediente sólo tendrá acceso y será tratada por la Subdirección de Talento Humano, con la finalidad de administrar la relación contractual entre TRANSMILENIO S. A. y el funcionario.

TRANSMILENIO S. A. hará tratamiento de los datos personales sensibles de sus funcionarios con la única finalidad dar trámite a los procesos de talento humano que corresponda a la Entidad y amerite como, las afiliaciones al sistema seguridad social y parafiscales y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Así mismo, contará con óptimos y/o adecuados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos solo serán usados por TRANSMILENIO S. A. para los fines antes mencionados.

Terminada la relación laboral o reglamentaria, TRANSMILENIO S. A., procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral o reglamentaria, en un archivo central con acceso restringido, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados por el tiempo determinado en la normatividad correspondiente.

La información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del postulante con la empresa que en ningún caso podrá ser superior a dos (2) años, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información o por solicitud de las autoridades competentes.

13.2 Tratamiento de datos personales de aprendices SENA y pasantes.

De acuerdo con la naturaleza jurídica y a las características propias de TRANSMILENIO S. A. le es aplicable la Ley 789 de 2002, debiendo vincular aprendices para los oficios u ocupaciones que requieran formación académica o profesional técnica, de los mismos. Para lo cual la entidad conservará los documentos físicos y digitales de los vinculados a través del convenio con el SENA, así mismo, la entidad podrá celebrar convenios con diferentes instituciones educativas con el fin de promocionar prácticas de pasantes en entidades públicas, bajo lo contemplado en el Decreto 055 de 2015.

En este orden, La entidad recolecta los datos personales de sus aprendices SENA y de los pasantes ya sean mayores y menores de edad para almacenarlos en una base de datos la cual es calificada por la entidad como reservada, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

TRANSMILENIO S.A inició el proyecto de Servicio Social Obligatorio estudiantil en Transmilenio con el propósito de fortalecer la cultura ciudadana, la convivencia y el cuidado de lo público, tomando como eje pedagógico el Sistema Integrado de Transporte Público SITP de la ciudad de Bogotá. Razón por la cual se podrá recolectar datos personales de los estudiantes ya sean menores o mayores de edad para almacenarlos en una base de datos la cual es calificada por la entidad como reservada, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

- **Finalidades del Tratamiento**

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales serán:

a) Dar cumplimiento a las obligaciones de la Ley 789 de 2002, el Decreto 055 de 2015 y sus decretos reglamentarios respecto al contrato de aprendizaje.
b) Corroborar cualquier requerimiento en el proceso de vinculación de aprendices, pasantes o estudiantes de servicio social.
c) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular con la Entidad y el cumplimiento de horas de servicio social.
d) Gestionar las funciones y actividades desarrolladas por los vinculados.
e) Contactar a familiares o acudientes en casos de emergencia.
f) Controlar el desarrollo de los aprendices en sus etapas lectivas/prácticas y de los estudiantes en sus proyectos pedagógicos.
g) Cumplir con las normas de seguridad, salud ocupacional y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

h) Coordinar con la institución educativa la formación de estudiantes como agentes de transformación social y promotores de cultura ciudadana.

i) Liderar el diseño, planeación y ejecución de campañas culturales, sociales o comunicativas lideradas por los estudiantes en el marco del eje pedagógico del SITP.

j) Documentar las actividades de sensibilización e incidencia social para el fortalecimiento de los valores de corresponsabilidad y cuidado de lo público (enfoques conceptual, crítico y práctico).

El tiempo de conservación de estos datos está descrito en el numeral anterior, conforme a la tabla de retención documental y la norma archivística vigente.

13.3 Tratamiento de datos personales de usuarios del sistema.

En el Sistema interactúan diferentes agentes: concesionarios de operación, concesionario de recaudo, operador del cable y TRANSMILENIO S. A., siendo empresas independientes cada una y obligadas al cumplimiento de la normatividad de Habeas Data.

Es por ello, que los diferentes agentes del sistema podrán realizar tratamiento de datos de los usuarios, ya sea en calidad de responsables o encargados, por ejemplo, en el caso de los datos personales suministrados cuando se expide la tarjeta Tullave, quien hace la recolección es el concesionario Recaudo Bogotá S. A. S., en el caso de las cámaras de los Buses son los concesionarios de operación, en algunas de las estaciones y portales es TRANSMILENIO S. A. y en el cable, el concesionario responsable de su operación sus funciones como Ente Gestor.

El responsable o TRANSMILENIO S. A., recolectará los datos personales de sus usuarios y los almacenará en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los usuarios., serán:

a) TRANSMILENIO S. A. dará cumplimiento a las obligaciones en ejercicio de sus funciones como Entidad pública del distrito.

b) Corroborar y brindar atención a cualquier requerimiento que los usuarios y ciudadanos soliciten a la entidad.

c) Cumplir con las obligaciones legales derivadas del objeto social de la entidad, con relación a las regulaciones que le impone la Alcaldía de Bogotá y los entes de control frente a su regulación, vigilancia y control.

d) Llevar un control de las respuestas a los requerimientos que formulen los usuarios de acuerdo con los plazos determinados por la Ley.

e) Atender cualquier requerimiento que se ocasione en la prestación del servicio público de transporte.

f) Incentivar la apropiación del Sistema, a través de las campañas de cultura ciudadana.

g) Realizar encuestas de satisfacción y seguimiento para mejorar la prestación del servicio.

h) Ejercer control de la operación, seguridad operacional y física.

i) Realizar control a los usuarios que utilicen los ciclo-parqueaderos del Sistema, llevando un control de paso de las veces que estos las usen.

j) Desarrollar proyectos relacionados con ciencia, tecnología e innovación enfocados al mejoramiento del SITP.

TRANSMILENIO S. A., procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido de los usuarios conforme las normas de archivística vigentes, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados, dado que la información contiene datos de carácter sensible información, pero es TRANSMILENIO S. A. quien de acuerdo con su calidad de Ente Gestor y lo estipulado contractualmente, tiene la facultad de disposición de dicha información, en el marco de la regulación sobre la materia.

La anterior afirmación se fundamenta en las siguientes cláusulas y en los apartes resaltados del contrato de concesión No. 01 de 2011, de los que se infiere que si bien es el operador del SIRCI quien normalmente obtiene la información, es el Ente Gestor quien la debe recibir y definir su utilización:

*"1.81 Subsistema de Recaudo. Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, **sistema gestor de base de datos**, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados con la operación de la actividad de recaudo de los dineros provenientes del pago de los pasajes del **SITP**. (…)*

1.83 Subsistema de Integración y consolidación de la Información del SIRCI

*Es el conjunto de los recursos, equipos, aplicativos, licencias, **sistema gestor de base de datos**, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados con la información proveniente del **SIRCI**, que incluye también, la información sobre control de ingresos, salidas y trasbordos en el **SITP**; y la información proveniente del sistema de recaudo del sistema Transmilenio fases I y II*

(…)

CLÁUSULA 16. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO DERIVADAS DE LA CONCESIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE RECAUDO, CONTROL E INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO - SIRCI.

(…)

*16.6 Administrar y garantizar la Gestión de la información del **SIRCI**. (…)*

16.12 ***Entregar a TRANSMILENIO S. A. la totalidad de la información*** *que requiera parala adecuada supervisión y control del contrato y/o para la expansión, integración o ampliación del servicio integrado de recaudo, control e información y servicio al usuario –* ***SIRCI*** *en el sistema integrado de transporte público de Bogotá -* ***SITP*** *u otros sistemas o modalidades que se lleguen a establecer, así como toda la información necesaria para la preliquidación de los pagos a los agentes del sistema.* ***Al acceso a la información no serán oponibles acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros o niveles de desarrollo de las plataformas informáticas, tecnológicas***

o de consolidación, luego esto le confiere al tercero y al CONCESIONARIO, la obligación de entregar la información a TRANSMILENIO S. A., en el momento en que lo considere necesaria. (…)

CLÁUSULA 18. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO DERIVADAS DEL SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DEL SIRCI

(…)

18.6 Entregar para su consolidación, la información requerida por TRANSMILENIO S. A.*, en forma sistematizada, con la periodicidad y conforme a los requerimientos establecidos por el* ***Ente Gestor****, en particular lo relacionado en el anexo No. 2 del presente contrato.*

(…)

18.13 *Garantizar la seguridad, confiabilidad y control de acceso a la* ***información suministrada por el SIRCI.***

(…)

18.15 *Publicar en la página web del SIRCI,* ***solo la información autorizada por el Ente*** *Gestor****".***

(…)

"CLÁUSULA 25. DERECHOS DE TRANSMILENIO S. A.

(…)

25.1 El derecho de mantener la titularidad sobre el Sistema, y, por tanto, a que dicha titularidad sea reconocida y respetada por el CONCESIONARIO.

(…)

25.7 *El derecho de* ***acceder a toda la información en tiempo real*** *para el control de la gestión del sistema.*

(…)

TRANSMILENIO S. A. conforme lo anterior es EL RESPONSABLE de la Base de Datos de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Publico de la ciudad de Bogotá (SITP).

13.4 Datos de los usuarios del portal cautivo.[4]

La Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios podrá utilizar los datos de los usuarios del portal cautivo de TRANSMILENIO S. A. para la monetización (comercialización) de la red wifi a través de dicho portal, dado que un alto porcentaje los anunciantes enfocan sus estrategias de marketing digital a la obtención de información (conversión) que les permita desarrollar estrategias posteriores de contacto con los prospectos a través de mensajes de texto, emailing o remarketing, basados en la segmentación de estas audiencias, todo con previa autorización por parte del usuario del portal cautivo, No se podrá exigir la participación del usuario en las actividades de comercialización para el uso del portal cautivo.

Ya sea TRANSMILENIO S. A. o el tercero que recolecte los datos personales de los usuarios del portal cautivo, los almacenará en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y sólo se revelará con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite, y para la finalidad descrita en la autorización dada por el usuario en el momento de participar en los eventos de comercialización.

TRANSMILENIO S. A. o el tercero responsable o encargado de los datos personales de los usuarios del portal cautivo está en la obligación de cumplir con la presente política de tratamiento de protección de datos personales.

13.5 Tratamiento de datos personales de proveedores y contratistas.

TRANSMILENIO S. A., recolecta los datos personales de sus proveedores y contratistas los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como de reserva, y que, en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los proveedores y contratistas de TRANSMILENIO S. A. serán:

a) Gestionar las cuentas de cobro presentadas por los proveedores o los contratistas.

b) Llevar un control de los aportes realizados al sistema de seguridad social por parte de los contratistas.

c) Llevar a cabo evaluaciones y selección de proveedores potenciales.

d) Cumplimiento de aspectos tributarios y legales con entidades públicas y regulatorias

[4] Portal Cautivo: Página web que el usuario ve antes de acceder a una red WiFi pública y que valida su información de acceso según los requerimientos del administrador. También se conoce como página splash, página de inicio de sesión, portal de bienvenida o página de inicio.

e) Control y pagos por los bienes y servicios recibidos.

f) Evaluaciones cualitativas y cuantitativas de los niveles de servicio recibidos de los proveedores.

g) Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores y los contratistas.

h) Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y post contractual.

i) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores.

j) Proceso de la gestión precontractual, contractual, ejecución y supervisión de contratos.

k) Cumplimiento de aspectos tributarios y legales con entidades públicas y regulatorias

l) Control de pagos por los bienes y servicios recibidos.

m) Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores y contratistas.

n) Proceso de generación de factura electrónica DIAN.

o) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores y contratistas.

TRANSMILENIO S. A., sólo recaudará de sus proveedores y contratistas los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

La recolección de los datos personales de empleados de los proveedores por parte de TRANSMILENIO S. A., tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente - es una entidad descentralizada de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, adscrita al Departamento Nacional de Planeación,

que, como ente rector, tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado. Con la creación de Colombia Compra Eficiente se buscó:

(a) Crear políticas unificadas que sirvan de guía a los administradores de compras y que permitan monitorear y evaluar el desempeño del Sistema y generar mayor transparencia en las compras; y

(b) Tener una Entidad rectora que provea un soporte adecuado para ejecutar el Plan de Desarrollo. Dentro de sus funciones se encuentra el desarrollo de herramientas de e-procurement dentro del Sistema de Compra Pública.

Conforme lo anterior, TRANSMILENIO S. A. esta en la obligación de publicar en el portal SECOP I y II toda su contratación, debiendo publicar la información de sus contratistas y proveedores, para lo cual, y dado que no es el administrador del citado portal, procurará buscar la forma de proteger los datos privados de los contratistas que hacen parte del proceso de selección y que por ley deben publicarse.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del proveedor y los contratistas con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

13.6 Tratamiento de datos personales de los postulantes al Decreto 068 de 2019 modificatorio del Decreto 351 de 2017 y Decreto 551 de 2021.

TRANSMILENIO S. A., recolecta los datos de los postulantes al Decreto 068 de 2019 modificatorio del Decreto 351 de 2017 y Decreto Distrital 351 de 2021, para el iniciar la vinculación y el proceso de postulación conforme a lo dispuesto en el artículo 78 del Decreto 351 de 2017 en el que “se autoriza al Gobierno Distrital para poder asumir las obligaciones de renta o compraventa de los vehículos vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público, en favor de los propietarios de vehículos del Transporte Público Colectivo.” Lo anterior regulado por la resolución interna 082 de 2019, modificatoria de la resolución 405 de 2017, y demás decretos o normas que regulen o modifiquen la materia, así como lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Distrital 557 de 2021, regulado por la resolución 001 de 2022 propietarios de vehículos no vinculados al SITP.

Dichos datos los almacenan en bases de datos, así como en expedientes individualizados por placa de vehículo, los cuales solo son revelados con la expresa autorización del titular mediante poder autenticado, o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos de postulantes al Decreto 068 de 2019 modificatorio del Decreto 351 de 2017 y del Decreto 557 de 2021 serán:

a) Dar cumplimiento a los ordenado por el Decreto Distrital 068 de 2019 Modificatorio del Decreto 351 de 2017 y Decreto Distrital 557 de 2021.

b) Iniciar los trámites de postulación de los propietarios de los vehículos vinculados a concesiones no vigentes (Coobus, Egobus y Tranzit) y propietarios de vehículos no vinculados al SITP Provisional en su momento.

c) La información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo de duración del proceso de vinculación y postulación, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

d) Ante posibles escenarios de objeción de postulación, TRANSMILENIO S. A. mantiene la reserva de los documentos del expediente objetado en el proceso de resolución, en el que las personas relacionadas con el reclamo deben allegar los documentos que exponen las razones de la objeción, así como de las medidas necesarias para su solución. A pesar de que TRANSMILENIO S. A. no está facultada para dar solución a estos procesos, el Ente Gestor debe mantener trazabilidad documental de cada fase del proceso que, así mismo, se maneja en calidad de reserva de archivo para protección de datos personales.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo de duración del proceso de vinculación y postulación, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales o de consulta que hagan necesario el manejo de la información.

13.7 Tratamiento de datos personales de concesionarios y sus colaboradores.

TRANSMILENIO S. A., recolecta los datos de los concesionarios y los datos personales sus colaboradores, para el control de la operación, seguridad operacional, provisión de la flota concesionada al Sistema de Transporte Público de la ciudad de Bogotá D. C., el mantenimiento, e infraestructura en los términos, bajo las condiciones y con las limitaciones previstas en el contrato de concesión y operación, y en el pliego de condiciones de la licitación correspondiente. Dichos datos los almacena en una base de datos y solo los revelará con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos de gestión de concesionarios y sus colaboradores serán:

a) Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de los concesionarios y sus colaboradores.

b) Almacenar el directorio de los representantes legales de las empresas concesionadas, para mantener un control y comunicación permanente.

c) Permitir el envío de invitaciones a eventos programados por la compañía.

d) Hacer un control a los datos que proporcionan las empresas concesionadas, frente a conductores, operarios, personal administrativo entre otros.

e) Hacer control de seguridad operacional conforme el manual de operaciones y demás documentos adoptados por TRANSMILENIO S. A.

f) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular con la sociedad.

g) Comunicación entre las empresas.

h) Hacer control a la operación y al cumplimiento contractual de las obligaciones y durante el tiempo que se requiera la información para los fines necesarios.

i) Desarrollar proyectos relacionados con ciencia, tecnología e innovación enfocados al mejoramiento del SITP.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo de existencia de la sociedad, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

13.8 Tratamiento de datos personales de visitantes en el control ingreso.

TRANSMILENIO S. A., recolecta los datos personales de sus visitantes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de control de ingreso reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones de TRANSMILENIO S. A., serán:

a) Asegurar el ingreso a las instalaciones de la empresa a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas por cuestiones de seguridad.

b) Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.

c) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de la empresa.

d) Dar cumplimiento a las obligaciones estipuladas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a 2 años contados a partir de su recolección, de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

13.9 Tratamiento de datos personales de la página web.

TRANSMILENIO S. A., recolecta datos de sus trabajadores y visitantes a través de su página web y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada

con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales contenidos en página web de TRANSMILENIO S. A., serán:

a) Permitir la comunicación con los ciudadanos, usuarios o terceros mediante la sección de contáctenos.

b) Realizar las encuestas de satisfacción.

c) Conocer el directorio de funcionarios de la entidad y su cargo dentro de la misma.

d) Contacto de atención al usuario.

e) Cumplir con la Ley de Transparencia, con lo dispuesto en la Ley de Habeas Data y demás normas del ordenamiento.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al pactado con el trabajador, contratista o usuario a través de una autorización otorgada en la misma página, para usar sus datos personales contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

13.10 Tratamiento de datos personales en el registro de PQRS a través de redes sociales.

TRANSMILENIO S. A., recolecta datos de los usuarios que interponen PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), a través de las redes sociales oficiales de la Entidad (Twitter, Facebook, Instagram), esto en concordancia a lo dispuesto en la Sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional y los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. a través de la Directiva 004 de 2021 y la Circular 011 de 2020 de la Veeduría Distrital. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales recepcionados a través de las redes sociales oficiales de TRANSMILENIO S. A. para el trámite de las PQRS, serán:

a) Radicar la PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) a través del aplicativo Bogotá Te Escucha.

b) Contacto de atención al usuario.

c) Guardar una trazabilidad del contacto realizado.

d) Cumplir con la Ley de Transparencia, con lo dispuesto en la Ley de Habeas Data y demás normas del ordenamiento.

Es importante indicar que antes de realizar el registro de la petición, se solicita la autorización del tratamiento de datos personales a cada uno de los peticionarios a través del siguiente texto:

"*Muchas gracias por la información, para continuar con el proceso, TRANSMILENIO S. A., te informa que tus datos serán tratados y utilizados exclusivamente de manera interna y para las finalidades indicadas en*

la Política de tratamiento de datos personales de la entidad para los datos de los usuarios del Sistema. Por lo tanto, no cedemos ni comunicamos a ningún tercero tus datos, excepto en los casos legalmente previstos, de acuerdo con lo reglamentado en la Ley 1581 de 2012. Para más información podrás consultar en el siguiente link de la página oficial de TRANSMILENIO S. A., la Política de Protección de Datos Personales:

https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149179/politica-de-tratamiento-de-datos-habeas-data/

Recuerda que a través del canal destinado para Habeas Data podrás ejercer tus derechos como titular de los datos, si estás de acuerdo con el tratamiento de la información, por favor confírmanos los siguientes datos, con el fin de realizar el registro correspondiente a través de la plataforma Bogotá te Escucha:

- *Nombre completo.*
- *Tipo de documento.*
- *Número de documento.*
- *Correo electrónico.*
- *Número Celular.*

** Si no estás de acuerdo con el tratamiento de tus datos personales, el registro se efectuará de forma anónima, si así lo requieres."*

13.11 Tratamiento de datos personales en el canal de comunicación a través de WhatsApp.

TRANSMILENIO S. A., a través de una línea de servicio de WhatsApp, ofrece información a la ciudadanía en tiempo real sobre las novedades de operación, planear su viaje, información de la tarjeta Tullave o comunicarse con un asesor de manera personalizada, para ser operada desde el aliado de la línea distrital 195, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB).

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales recepcionados a través de la línea de servicio a través de WhatsApp, son:

a) Informar a la ciudadanía sobre novedades de operación, planear su viaje, información de la tarjeta Tullave y temas de información general relacionados con el Sistema.

b) Contacto de atención al usuario.

c) Guardar una trazabilidad del contacto realizado.

d) Cumplir con la Ley de Transparencia, con lo dispuesto en la Ley de Habeas Data y demás normas del ordenamiento.

Es importante indicar que antes de realizar contacto con el usuario, se solicita la autorización del tratamiento de datos personales a cada uno de los peticionarios a través del siguiente texto:

"Recuerde que al hacer uso de este canal está aceptando las Políticas de privacidad y Condiciones de uso -Protección de datos personales de TRANSMILENIO S.A, la cual podrá consultar en:

https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149179/politica-de-tratamiento-de-datos-habeas-data/

¿Desea Aceptar?

SI

NO"

13.12 Tratamiento de datos personales por parte del equipo de gestión social.

13.12.1 Tratamiento de datos personales en el desarrollo de actividades de gestión social.

TRANSMILENIO S. A., recolecta datos de los ciudadanos que participan en las actividades de gestión social en las localidades a través de listados de asistencia, en el formato oficial de la Entidad (R-OP-006), con la finalidad de ser incluidos en la base de datos del componente de gestión social que tiene como fin comunicar a los usuarios y ciudadanos en general de manera efectiva y eficiente la información del sistema de transporte público de Bogotá D. C. en sus componentes zonal, troncal y cable; divulgar temas transversales e incidentes en la prestación del servicio tales como cultura ciudadana, manual del usuario, responsabilidad social y las diferentes contingencias y afectaciones que suceden a diario en el sistema.

Contar con este insumo permite dinamismo en las comunicaciones, identificar los referentes en los territorios y generar de manera más eficiente los mapeos sociales y la interacción con los representantes de las comunidades, a fin de también convocar a las actividades que lidera y ejecuta el equipo de gestión social en los territorios.

Tanto en el listado en físico como en el enlace que se realiza cuando la actividad es virtual, se incluye la autorización de tratamiento de datos mediante la siguiente información:

"TRANSMILENIO S. A., informa: En el ejercicio de sus funciones y en desarrollo de su objeto social, ha recopilado datos personales de terceros y a través de diferentes medios. Mediante Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales (HABEAS DATA), y con el fin de facilitar su implementación y cumplimiento, de conformidad con los Numerales 3 y 4 del Artículo 10 del mismo decreto, TRANSMILENIO S. A., solicita autorización por este medio a todos los titulares de la información, para continuar con el tratamiento de sus datos personales no públicos, de manera lícita, segura y confiable, en los términos y para los fines previstos en el aviso de privacidad y la política de

tratamiento de datos personales. En cumplimiento al Numeral 1 del Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, los titulares podrán ejercer sus derechos de consulta, actualización, supresión o rectificación de la información que consta en las bases de datos de la entidad, así mismo el titular podrá contactarnos a través de nuestra página web o enviando un correo a: habeasdata@transmilenio.gov.co

NOTA: este documento se diligenciará a través de medios electrónicos cada vez que se requiera."

El listado de asistencia contiene los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Dependencia / Entidad y/o Documento de Identificación.
- Correo electrónico / Dirección.
- Teléfono / Ext.
- Firma

Adicional a los datos que solicita a los participantes de las actividades de gestión social, también especifica al inicio información de la actividad:

- Asunto o tema.
- Reunión interna / reunión externa.
- Lugar.
- Observaciones.
- Fecha.
- Duración.

Lo anterior, para que el usuario tenga claridad sobre el contexto en que son recolectados sus datos.

13.13 Tratamiento de datos personales de registro de videovigilancia y fonias.

TRANSMILENIO S. A., recolecta datos biométricos de sus trabajadores, visitantes y usuarios, a través de sus cámaras de vigilancia en sus instalaciones físicas dentro de la sede administrativa y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular, cuando una autoridad competente lo solicite, a los agentes de TRANSMILENIO S. A., que soliciten las grabaciones a fin de adelantar los trámites pertinentes enmarcados en el cumplimiento y custodia de los eventos que se deriven de la prestación de un servicio.

Las cámaras ubicadas en la infraestructura del Sistema están anexas al "Procedimiento de atención y

solicitud de videos del Sistema Integrado de Transporte SITP" (P-SJ-008), así mismo estas cámaras contarán con unas temporalidades y finalidades diferentes descritas en el procedimiento ya enunciado.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales contenidos en las cámaras de vigilancia de las instalaciones físicas de TRANSMILENIO S. A. serán:

a) Garantizar la seguridad en los ambientes laborales.

b) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de actividades laborales de la compañía.

c) Vigilar el ingreso, permanencia, seguridad y salida de todas las personas que transiten dentro de las instalaciones de la empresa.

d) Custodiar los elementos que se ingresen o hagan parte del inventario de la Entidad o de sus colaboradores.

Las finalidades de las cámaras usadas para fines operativos y de seguridad del Sistema son:

a) Ser usados además para los fines operativos necesarios para la correcta operación y seguridad del Sistema.

b) Además de ser usadas las grabaciones que permitan de manera pedagógica instruir y adelantar las capacitaciones que se consideren necesarios para impartir un buen uso y gestión en el Sistema que se requieran en el ejercicio de sus funciones como Ente Gestor.

c) Salvaguardar las grabaciones que se soliciten por los usuarios, autoridades judiciales, agentes de TRANSMILENIO, o de quien las solicite a fin de que sean conservadas las imágenes para luego ser aportadas y usadas con la finalidad que especifica el peticionario.

d) Desarrollar proyectos relacionados con ciencia, tecnología e innovación enfocados al mejoramiento del SITP.

e) En cumplimiento de la política y directrices de seguridad del Distrito, a estas cámaras tendrán acceso desde el centro de comando, control, comunicaciones y cómputo de Bogotá (C4) de la Policía Metropolitana de Bogotá y la Secretaría Distrital de Seguridad. Entendiendo que se trata de autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones.

f) En cumplimiento de las directrices de la Secretaría Distrital de Movilidad a estas cámaras y las de los buses de zonales tendrá acceso esta entidad en el marco de las estrategias que esta entidad desarrolla para la instalación o habilitación de sistemas automáticos, semi automáticos u otros medios tecnológicos, fijos o móviles para la detección de infracciones en la infraestructura de los sistemas de transporte, en el marco del artículo 181 de la ley 2294 de 2023.

Frente a la recolección de datos personales relacionados con las grabaciones de voz o fonias, derivadas de las comunicaciones entre el técnico de centro control y el operador en turno, producto del desarrollo de sus actividades, estos datos son catalogados por la entidad como de reserva, y solo serán revelados por la entidad por orden expresa de autoridad judicial o administrativa en ejercicio de sus funciones o salvo expresa autorización del titular, pudiéndose entregar en casos diferentes la transcripción de la fonia.

Las finalidades para las cuales se realizan las grabaciones de fonias son:

a) Seguimiento y supervisión a la correcta operación.

b) Compartir las grabaciones de voz con los Concesionarios que se encuentren en cumplimiento de un régimen de protección de datos con los lineamientos internos establecidos por TRANSMILENIO S. A.

c) Para adelantar las actividades propias contenidas dentro de las excepciones de Ley.

d) Funciones de seguimiento y control de los entes de control.

Para cumplir con el deber de información que le corresponde a TRANSMILENIO S. A., como administrador de datos personales, la empresa implementará Avisos de Privacidad en las zonas en donde se realice la captura de imágenes que impliquen tratamiento de datos personales.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a los tiempos descritos en el Procedimiento de atención y solicitud de videos del Sistema Integrado de Transporte SITP (P-SJ-008), de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información recolectada.

13.14 Tratamiento de datos personales de las grabaciones e imágenes obtenidas por la subgerencia de atención al usuario y comunicaciones.

TRANSMILENIO S. A., recolecta datos personales de los usuarios a través del formato de autorización(R-SC-020) para la toma de imágenes, TRANSMILENIO S. A., los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una autoridad competente lo solicite en el ejercicio de sus funciones.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales contenidos en los formatos de TRANSMILENIO S. A. serán:

a) Recolectar la autorización del titular para el uso de imágenes que requiera la Entidad a fin de adelantar la elaboración de piezas comunicativas.

b) Elaborar piezas comunicativas a fin de crear y ser incluidas en las campañas de divulgación adelantadas conforme a las necesidades de la Entidad.

13.15 Tratamiento de datos personales recolectados en reuniones, capacitaciones y/o audiencias, vía mensajes de texto, WhatsApp o cualquier otra aplicación digital.

13.15.1 <u>Reuniones y/o audiencias</u>

TRANSMILENIO S. A., recolectarán en reuniones y capacitaciones los datos personales de sus trabajadores y visitantes a través del formato listado de asistencia R-OP-006, las reuniones o capacitaciones que sean filmadas contarán con previa autorización de las personas que allí se encuentren, estas bases de datos se almacenarán y serán calificadas por la Entidad como de reserva, y solo serán reveladas con expresa autorización del titular, por petición de la autoridad competente, o cuando los agentes de TRANSMILENIO S. A., en ejercicio de sus funciones y/o de manera motivada lo solicite.

De cara a las necesidades surgidas con ocasión a la pandemia la Entidad implementó diferentes medios virtuales para continuar con el correcto y eficiente cumplimiento y desarrollo de sus funciones, así las cosas, se decidió regular su uso, esto mediante memorando interno a todas las áreas número 2020-80500-CI-41405 "Directriz para el tratamiento de las grabaciones de las reuniones adelantadas de manera virtual".

Por lo que se indicará a los presentes en la reunión el siguiente párrafo al inicio de las grabaciones, "TRANSMILENIO S. A., informa: En virtud de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, la reunión se grabara con la finalidad (indicar la finalidad) al continuar o de no manifestar lo contrario, se entenderá que entrega su autorización para el tratamiento de los datos acá contenidos, así las cosas, recuerde que como titular podrá ejercer sus derechos a través del canal: habeasdata@transmilenio.gov.co así como consultar la Política de Datos personales en la página web de la entidad." Lo anterior en virtud y cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales.

De igual forma en los listados de asistencia que se generen de forma virtual se incluirá el siguiente párrafo:

"TRANSMILENIO S. A., informa: En virtud de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, al momento de diligenciar el formato de asistencia entrega su autorización para el tratamiento de los datos acá contenidos, así las cosas, el responsable de la actividad al inicio de la misma informará la finalidad para la cual se recolectan estos datos y tratamiento dado, recuerde que como titular podrá ejercer sus derechos a través del canal: habeasdata@transmilenio.gov.co así como consultar la Política de Datos personales en la página web de la entidad."

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales contenidos en los listados de asistencia (R-OP-006) y las filmaciones de TRANSMILENIO S. A., serán:

a) Llevar control de las personas que asisten y son participes de las diferentes reuniones y capacitaciones que se adelanten al interior o exterior de la Entidad.

b) Soportar la asistencia de las personas que allí registren, a fin de consultar a futuro si llegase a surtir la necesidad de verificación.

c) Verificar, consultar entre otros, las grabaciones que se adelanten como las capacitaciones, o las surtidas en el desarrollo de las audiencias públicas, se adelantarán a fin de ser aportadas dentro del expediente y como soporte de la relación contractual que sustente la Entidad.

13.15.2 Envío de información por medio de aplicaciones digitales

Ahora bien, en los casos que el envío de datos personales se deba realizar bajo solicitud de un tercero o en ejercicio de sus funciones, en donde personas ajenas a la entidad puedan tener acceso a esta y que se realice por canales como WhatsApp, mensajes de texto, correo electrónico, chat online, entre otros, se deberá adjuntar a la información compartida el siguiente texto:

"Las imágenes acá compartidas se envían obedeciendo a la finalidad indicada por el solicitante, así las cosas, NO se podrá compartir y/o reenviar por ningún motivo, de ser así TRANSMILENIO S. A., se exime de toda responsabilidad ante la filtración de esta, siendo el único responsable el solicitante de la información. Lo anterior en cumplimiento de lo regulado por la Ley 1581-2012 y las Políticas internas de Protección de Datos de TRANSMILENIO S. A."

13.15.3 Consulta de las contra partes relacionadas con las que TRANSMILENIO S. A. espera vincularse por cualquier tipo de modalidad legal en materia de lavado de activos, financiación del terrorismo o delitos conexos

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones" y la Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001), la Entidad podrá consultar, reportar, procesar y divulgar información pública o sujeta a tratamiento de datos personales que se encuentre contenida en bases de datos, en información suministrada por los proveedores que presten servicios a la entidad, en la obtenida de fuentes públicas, o declarada y revelada por las partes relacionadas.

Lo anterior, con el fin de adelantar los procedimientos de conocimiento de partes relacionadas y de debida diligencia a todas las personas naturales, personas jurídicas y estructuras societarias sin personería jurídica, que se relacionen con TRANSMILENIO S. A., en calidad de servidores públicos, trabajadores oficiales, clientes, contratistas y sus socios, representantes legales, apoderados o cualquier otro.

Dichas consultas, reportes, procesamientos y o divulgaciones podrán realizarse en etapa precontractual, contractual o post contractual, a todas aquellas partes relacionadas que tengan o llegaren a tener un

vínculo contractual, jurídico o de cualquier orden con la entidad, con el objeto de celebrar algún convenio, contrato, vinculación, terminación, cesión y o suspensión del respectivo vínculo, para lo cual se podrán consultar en las listas vinculantes y o restrictivas, bases de datos de acceso público, información relacionada con noticias, actuaciones procesos o condenas, o información relevante relacionada con el lavado de activos, la financiación del terrorismo o delitos conexos.

El Oficial de Cumplimiento o Gestor de Cumplimiento podrá en todo caso, requerir información, revelaciones o declaraciones adicionales, que le permitan hacer un adecuado conocimiento de la parte relacionada, así como, consultar, validar, verificar y reportar la información suministrada a las autoridades de control y vigilancia competentes.

13.16 Tratamiento datos personales relacionados con identidad de genero

TRANSMILENIO S.A. garantiza la reserva y confidencialidad de los datos personales de las personas, en particular aquellos relacionados con el nombre y el sexo original registrado, cuando estas manifiesten voluntariamente su deseo de ser reconocidas por su nombre identitario, aun sin haber efectuado modificaciones legales en sus documentos oficiales. Esta disposición se adopta con el fin de prevenir cualquier forma de discriminación y asegurar el respeto a la dignidad de las personas, en concordancia con los principios constitucionales y normativos vigentes.

14 TRATAMIENTO DE DATOS DIRECCIÓN DE TIC

14.1 Gestión de usuarios de los Sistemas Espacial, Estadístico y de Apoyo a la Operación (SIAPO)

TRANSMILENIO S. A., recolecta datos de sus servidores públicos y contratistas que desempeñan actividades laborales y de prestación de servicios, con la finalidad de parametrizar el acceso a cada uno de sus sistemas, esto a través de los Sistemas de Información Espacial, Estadístico y de Apoyo a la Operación -SIAPO-. La base de datos cuenta con los siguientes campos:

1. Usuario
2. Correo Electrónico institucional
3. Cédula de ciudadanía
4. Área (Dependencia a la que pertenece el usuario)
5. Rol (permiso con el que cuenta el usuario en el sistema de información)

14.2 Directorio activo

A través de la base de datos denominada directorio activo, la Dirección de TIC, crea acceso al correo corporativo, aplicaciones ofimáticas y equipos de cómputo, esta base permite el almacenamiento de datos estructurados de la Entidad con una base jerárquica y contiene los siguientes campos:

- Nombre de pila
- Apellidos
- Nombre completo
- Nombre de inicio sesión de usuario (correo)
- Descripción (número de identidad)
- Oficina
- Número de teléfono (corporativo)
- Correo electrónico (corporativo)
- Departamento (área)
- Organización

15 FINES PROBATORIOS

TRANSMILENIO S. A. cuando así lo requiera y ante la autoridad competente, podrá utilizar la información recolectada en las anteriores bases de datos aportándola como material probatorio.

16 ETAPA CONTRACTUAL

Los datos suministrados y recolectados con ocasión a la relación contractual celebrada con la Entidad podrán ser solicitados por el supervisor del contrato previo requerimiento motivado en el que se expongan las finalidades para lo cual es requerida la información.

Esos datos se recolectarán a través de medios legítimos[5]. Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros.

De igual forma los contratistas de la Entidad autorizarán el tratamiento de sus datos personales para los

[5] Envío de la información por medio de correo electrónico o físico, o cargue de información a la nube con acceso limitado de consulta al supervisor.

fines relacionados con todas las etapas del proceso de contratación (precontractual, contractual y post contractual). Los contratistas personas jurídicas deberán indicar a sus colaboradores que se podrá compartir su información con TRANSMILENIO S. A. para los fines ya indicados.

17 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES, Y MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES RELACIONADOS CON PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; podrá hacer ejercicio de sus derechos dirigiendo una comunicación a la Entidad, a través de los canales idóneos destinados por TRANSMILENIO S. A. para la atención de su requerimiento, de manera presencial en las instalaciones administrativas, que actualmente se encuentran ubicadas en Avenida el Dorado No. 69 - 76 torre 1 piso 2 para atención al usuario, piso 5 para el recibo de correspondencia en el Edificio Elemento o a través del correo dispuesto para requerimientos relacionados con la Protección de Datos Personales habeasdata@transmilenio.gov.co.

17.1 Consultas

Se podrá consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de TRANSMILENIO S. A., y la empresa se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

La consulta una vez recibida por la empresa será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha en que se atenderá tal consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

17.2 Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Reclamos

Cuando se considere que la información contenida en una base de datos de TRANSMILENIO S. A., debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Habeas Data, se podrán presentar reclamación ante TRANSMILENIO S. A., la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

a) El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a TRANSMILENIO S. A., con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y

acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

b) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

c) En caso de que TRANSMILENIO S. A., reciba un reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la empresa dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará al titular.

d) Una vez recibido el reclamo completo, la empresa incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. La empresa conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.

e) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho termino, la empresa informará al titular los motivos de la demora y la nueva fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

17.3 Contenido mínimo de la solicitud

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado. Los requisitos de la solicitud son:

a) Estar dirigida a TRANSMILENIO S. A., contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).

b) Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo.

c) El objeto de la petición.

d) Indicar la dirección de notificación del Titular, física y/o electrónica (e-mail).

e) Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

17.4 Requisito de procedibilidad

El Titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo directamente ante la empresa.

17.5 Petición de actualización y/o rectificación

TRANSMILENIO S. A., rectificará y actualizará, o solicitará al encargado del tratamiento, dar trámite a la solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

17.6 Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el titular tiene derecho a solicitar en todo momento a TRANSMILENIO S. A., la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.

b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.

c) Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera total o parcial de la información personal, de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por TRANSMILENIO S. A.

El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto TRANSMILENIO S. A., podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar

una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular

18 POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

TRANSMILENIO S. A., cuenta con las políticas de seguridad y privacidad de la información (L-DT-002) en la versión vigente, el cual hará parte integral del presente documento.

19 INTEGRACIÓN DE LA IA CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN TRANSMILENIO S. A.

TRANSMILENIO S. A. reconoce que la incorporación de herramientas de inteligencia artificial (IA) en sus procesos implica un tratamiento automatizado de datos personales[6] que debe desarrollarse en estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Política Institucional de Protección de Datos Personales, entre otras disposiciones**.**

En consecuencia, toda solución de IA que involucre el tratamiento de datos, incluidos los sensibles y biométricos, deberá observar el cumplimiento de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad, confidencialidad y responsabilidad demostrada *(Accountability)***.**

19.1 Directrices para el tratamiento de datos en el uso de la IA

- Cumplir con la Política de Protección de Datos Personales de la Entidad.
- El impacto o la afectación potencial sobre los derechos de los titulares de datos personales debe ser el mínimo posible y siempre inferior al beneficio público o institucional que se obtiene con el uso de la IA.
- Las medidas adoptadas deberán guardar un equilibrio entre el grado de intervención tecnológica y la protección de los derechos ciudadanos, evitando excesos en la recolección o uso de información.
- Se deben implementar medidas técnicas, administrativas y humanas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, además de asegurar que sean auditables.

[6] El tratamiento automatizado de datos personales son las operaciones realizadas sobre datos personales (como la recolección, organización, modificación o borrado) que se llevan a cabo mediante el uso de tecnología y medios electrónicos, permitiendo la gestión automática de grandes volúmenes de información con intervención humana mínima.

- Se prohíbe el uso de datos personales sensibles.

Al utilizar IA para tratar datos personales, se debe validar el tratamiento bajo cuatro criterios clave:

- Idoneidad: que el tratamiento cumpla el fin propuesto.
- Necesidad: que no exista una medida menos invasiva igualmente eficaz.
- Razonabilidad: que responda a finalidades constitucionales.
- Proporcionalidad estricta: que los beneficios no superen la afectación al derecho al habeas data.

19.2 Criterios de ponderación para el tratamiento de datos en el uso de la IA

Al utilizar IA para tratar datos personales, se debe validar el tratamiento bajo cuatro criterios clave:

- Idoneidad: que el tratamiento cumpla el fin propuesto.
- Necesidad: que no exista una medida menos invasiva igualmente eficaz.
- Razonabilidad: que responda a finalidades constitucionales.
- Proporcionalidad estricta: que los beneficios no superen la afectación al derecho al habeas data.
- Responsabilidad demostrada (accountability). Se debe gestionar el riesgo de vulneración de derechos mediante identificación, medición, control y monitoreo continuo del tratamiento de datos.
- Veracidad y calidad de los datos. Los sistemas de IA deben usar datos personales que sean veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles; se prohíbe el uso de datos parciales o engañosos.
- Derecho de información del titular. Los titulares tienen derecho a recibir, en cualquier momento y sin restricciones, información clara sobre el tratamiento de sus datos personales.
- Medidas de seguridad integrales. Se deben implementar medidas técnicas, administrativas y humanas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, además de asegurar que sean auditables.

De esta forma, la entidad asegura el respeto de los derechos de los usuarios, la minimización de riesgos asociados al uso de IA y la preservación de la confianza ciudadana en el manejo ético y responsable de la información por parte de la entidad.

20 CONTRATOS DE TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN

Conforme se requiera, TRANSMILENIO S.A, suscribirá los contratos de transmisión o transferencia de

información con terceros, con el fin de garantizar el tratamiento de los datos personales de las bases de datos que tenga conocimiento ya sea como encargado o como responsable.

20.1 Transferencia y/o transmisión de información con terceros

En los casos en que TRANSMILENIO S. A., como ente gestor, requiera la transferencia de información en su calidad de encargado y/o responsable, se regirá de acuerdo con los lineamientos dados por la normatividad vigente, en materia de Habeas Data. Lo anterior se realizará por medio de un contrato de transferencia de datos con terceros. Para ejecutar el proceso se debe tener en cuenta el flujo y finalidad del tratamiento, así como el responsable, los medios y canales por los cuales se va a transferir y salvaguardar la información, además de dar a conocer el tiempo que estará bajo conservación la información recolectada.

Dicha transferencia de información se hará mediante el canal idóneo destinado por la Dirección de TIC de TRANSMILENIO S. A., a fin de cumplir con los parámetros de seguridad establecidos por la Entidad, así como los mecanismos de acceso a dicha información.

21 MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

TRANSMILENIO S. A., se reserva el derecho de modificar la política de tratamiento y protección de datos personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigor.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva política general o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el titular podrá solicitar a la empresa el retiro de su información a través de los canales indicados en el Capítulo 1. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la empresa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

22 OFICIAL DE DATOS

Conforme la guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada (Accountability), expedida por la delegatura de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, en concordancia con el artículo 23 del Decreto 1377 de 2013, todo responsable y encargado debe designar área o persona que “asuma la función de protección de datos personales”. El Oficial de Datos es el encargado de velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por TRANSMILENIO S. A. para cumplir las normas, la implementación de buenas prácticas de gestión de datos

personales, estructura, diseñar y administrar el programa que permita la normas sobre protección de datos, así como establecer los controles del programa, su evaluación y revisión permanente.

El Oficial de Datos de TRANSMILENIO S. A. será ejercido por el Profesional Especializado Grado 06 - Asesoría y Asistencia Legal de la Subgerencia Jurídica.

23 MESA DE TRABAJO

Se conformará la mesa de trabajo para tratar los temas relacionados con Habeas Data allegados a la Entidad, esta estará integrada por un enlace de cada una de las dependencias que conforman TRANSMILENIO S. A., y por la oficial de datos, enlace que será designado por el director o subgerente según sea el caso, en este orden, la mesa de trabajo adelantará reuniones semestrales en las que se abordaran los temas de relevancia acerca de posibles vulneraciones al tratamiento de datos personales, avance y ejecución del PIGDP, así mismo y de ser necesario se reunirán de manera extraordinaria cuando se requieran comentar los incidentes relacionados a la violación de tratamiento de datos personales.

24 TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SJ-037	Formato de transmisión y/o transferencia de datos personales	Intranet	Profesional Especializado Grado 06 - Asesoría y Asistencia Legal
R-SJ-038	Acuerdo de Confidencialidad	Intranet	Profesional Especializado Grado 06 - Asesoría y Asistencia Legal
R-SJ-066	Formato Autorización Toma de Imágenes	Intranet	Profesional Especializado Grado 06 - Asesoría y Asistencia Legal
R-SJ-067	Formato para toma de imágenes menores de edad	Intranet	Profesional Especializado Grado 06 - Asesoría y Asistencia Legal

25 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

La información complementaria de la presente política está cargada para consulta en el micrositio de Habeas Data dispuesto por la entidad que podrá encontrar a través del siguiente enlace: https://www.transmilenio.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/canales-de-atencion-al-usuario/politica-de-tratamiento-de-datos-habeas-data

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

RESOLUCIÓN No. 148
(06-mayo-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001)»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350 del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351 ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados*

RESOLUCIÓN No. 148
(06-mayo-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001)»

para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

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

RESOLUCIÓN No. 148
(06-mayo-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001)»

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, en cumplimiento de la Resolución 2328 de 2025, emitida por la Superintendencia de Transporte de Colombia, se requiere actualizar la **Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001),** con el fin de asegurar la alineación de la Entidad con los nuevos estándares regulatorios establecidos por la autoridad competente y fortaleciendo los mecanismos de prevención, detección y control de estos riesgos.

Así mismo, esta actualización permite incorporar cambios normativos, mejorar la gestión del riesgo en TRANSMILENIO S.A., optimizar los procedimientos internos y asegurar la debida diligencia en las operaciones, contribuyendo así a la transparencia, la integridad institucional y la mitigación de posibles sanciones legales y reputacionales.

Que la **Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001),** cuenta con las siguientes versiones

Código	Versión	Fecha de adopción
M-OP-004	0	28-dic-2022
L-OP-001	1	21-dic-2023
L-OP-001	2	1-ago-2024

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización de la **Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-**

RESOLUCIÓN No. 148
(06-mayo-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001)»

001), fue elaborada por las áreas responsables y aprobada en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño que sesionó el 4 de mayo del presente año.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 3 de la **Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001),** a cargo de la Gerencia y la Oficina Asesora de Planeación.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: La **Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001),** tiene como propósitos:

- Establecer los lineamientos generales para el eficiente y oportuno funcionamiento del SARLAFT, en cumplimiento de la Resolución 2328 de 2025 o las que la modifiquen o sustituyan.
- Impulsar una cultura de prevención del riesgo, mediante la promoción de los valores y prácticas que contribuyan el cumplimiento de medidas legales, regulatorias y operativas para prevenir y detectar el LA/FT.
- Incorporar criterios de identificación, análisis y evaluación de riesgos asociados al LA/FT en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el esquema de las tres líneas de defensa. Asociar y articular a la gestión de riesgos existentes en TRANSMILENIO S. A., los criterios para la identificación, análisis y evaluación de los riesgos asociados al LA/FT, en el marco del fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y al esquema de las tres líneas de defensa establecidas en el MIPG, para prevenirlo y mitigarlo.
- Fortalecer la integración de la gestión de prevención de LA/FT con las acciones que desarrollen las demás instituciones y autoridades competentes, procurando la interoperabilidad tecnológica y la trazabilidad de alertas.
- Fortalecer la gestión de riesgos y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Fortalecer la transparencia institucional y proteger el buen nombre y patrimonio de TRANSMILENIO S. A.

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

RESOLUCIÓN No. 148
(06-mayo-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A. (L-OP-001)»

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C. a los 06 días del mes de mayo de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa PUG4 - Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Neyssla Carolina Ramos Carmona PUG4 4 - Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
María Lucía García de Brigard - Asesora Grado 0

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.


Política de Prevención
y Lucha contra el Lavado de Activos,
y la Financiación del Terrorismo
y de Administración
del SARLAFT de
TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO
BOGOTÁ

TABLA DE CONTENIDO

COMPROMISO 4

1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA 6

2. ALCANCE 6

3. RESPONSABLES DEL DOCUMENTO 7

4. MARCO NORMATIVO 7

5. DEFINICIONES 8

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL SARLAFT 11

6.1. Junta Directiva 12

6.2. Comité institucional de gestión y desempeño 12

6.3. Gerencia General 13

6.6. Oficial de Cumplimiento del SARLAFT 14

6.7. Equipo de apoyo al SARLAFT 16

6.8. Todas las dependencias de TRANSMILENIO S. A. 17

6.9. Responsables de dependencias clave expuestas al riesgo de LA/FT 18

6.10. Oficina de Control Interno 18

7. LINEAMIENTOS GENERALES DEL SARLAFT 18

7.1. Diseño del SARLAFT 18

8. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES QUE INTEGRAN EL SARLAFT 20

8.1. Etapas del SARLAFT 21

8.2. Elementos del SARLAFT 21

9. TABLA DE FORMATOS. 24

MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	28-dic-2022	Primera versión oficial del documento	No Aplica
1	13-dic-2023	Se ajusta la codificación del documento pasando de M-OP-004 a L-OP-001 teniendo en cuenta que es una política y el nombre del documento. Se actualizan los nombres de los miembros del comité Institucional de Gestión y Desarrollo, al igual que el nombre de las áreas conforme al acuerdo vigente. Se actualiza en todo el documento el nombre del rol de Oficial de Cumplimiento pasando a Gestor de Cumplimiento del SARLAFT. Se ajusta la redacción y la estructura en general de la política, por lo que la numeración se actualiza. Se ajustan los numerales 2. «alcance», 3. «responsables del documento», 4 «marco normativo», 5. «definiciones», 6. «roles y responsabilidades para la implementación y gestión del SARLAFT», 7 «lineamientos generales del SARLAFT, 8. «desarrollo de los componentes que integran el SARLAFT». Los ajustes se realizan conforme a la realidad del proceso de diagnóstico e implementación adelantado en la vigencia 2023.	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	29-jul-2024	Se actualizan los siguientes numerales: Numeral 1 se incluye el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) Numeral 3 se modifican los responsables del documento. Numeral 5 en la definición del comité de gestión y desempeño se ajusta el numeral de la función conforme a resolución vigente. En los numerales 6.2, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 y 6.9 se actualizan las responsabilidades o se ajusta la redacción Numerales 7 y 8 se ajusta la redacción en términos generales. Se retira del documento la norma NTC ISO 31000:2018 sobre gestión de riesgos. Se incorpora el numeral 8.3. tabla de documentos o formatos asociados	Gestor de Cumplimiento Profesional Universitario Grado 04 – Gestión Integral
3	May-2026	Como parte de la actualización SARLAFT en TRANSMILENIO S. A. con el fin de estar alineado con las Resoluciones 2325 y 16615 de 2025, se ajustaron los siguientes numerales o capítulos: Se modifica el termino Gestor de Cumplimiento por Oficial de Cumplimiento. Compromiso: ajuste en la redacción e incorporación de resolución. Objetivos de la política: se ajusta redacción con el fin de evitar reiteración en la aparición del nombre de la entidad. Alcance: se ajusta la redacción y se realiza la aclaración que los documentos complementarios de la política no requieren aprobación del comité institucional de gestión y desempeño. Marco normativo: se incorporan las resoluciones de la Superintendencia de Transportes. Definiciones: se simplifican las definiciones de contraparte, debida diligencia, financiación del terrorismo y lavado de activos. Además se actualizan y se ajusta la redacción en términos generales de las demás	Gestor de Cumplimiento Profesional Universitario Grado 04 – Gestión Integra

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		definiciones. Roles y responsabilidades: se unifican los identificados como todas las dependencias y otras responsabilidades, se reorganizan por lo tanto se renumeran, se separa a la Gerencia y a la Subgerencia, en general se actualiza la redacción de todos los roles y responsabilidades. Por último, se crea el rol de la Mesa técnica de riesgo SARLAFT en procesos de contratación. Se ajusta la codificación de los formatos teniendo en cuenta la modernización de la entidad y los lineamientos dados en el procedimiento de Control de documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A. (P-OP-001).	

COMPROMISO

TRANSMILENIO S. A., es consciente de que el lavado de activos y la financiación del terrorismo (en adelante LA/FT), constituyen delitos que afectan gravemente la estabilidad económica, social y política del país. Por ello, la entidad asume el deber de proteger la economía nacional y distrital, mediante sistemas robustos, anticipativos y prospectivos que permitan mitigar la penetración de dineros de origen ilícito. Con ello se busca evitar la materialización de riesgos legales, reputacionales, operativos y financieros que se derivan, además de alinearse con la política distrital de transparencia, atención al ciudadano y anticorrupción, y con las directrices establecidas en la Resolución 2328 de 2025 de la Superintendencia de Transporte.

En el ámbito nacional, Colombia a través del CONPES 4042 del 09 de agosto de 2021, emitió la *"Política Nacional Antilavado de Activos, Contra la Financiación del Terrorismo y Contra la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva"*. En ella se suscribió el Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, específicamente en la línea seguridad, autoridad y orden para la libertad del Pacto por la Legalidad, consagrados en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022, que señala la importancia de acoger el Sistema Nacional Antilavado de Activos y contra el Financiamiento del Terrorismo como estrategia para combatir el terrorismo.

De igual manera, mediante la Ley 2195 de 2022 de 18 de enero de 2022 *"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"*, se establece un término de dos años para implementar programas de prevención, gestión y administración de riesgos LA/FT, lo cual constituye un referente normativo esencial para las entidades públicas.

En el ámbito distrital, la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante del Documento CONPES D. C. 01 de 2018 estableció la *"Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción"*, liderada por la Secretaría General, quien dentro de su plan de acción en el numeral 3.1.7. determino el *"Lineamiento antilavado de activos y contra la financiación del terrorismo específicamente de aquellos conexos a actos de corrupción en el Distrito Capital"*.

TRANSMILENIO S. A. reconoce que, por administrar y ejecutar recursos públicos para la financiación de proyectos que requieren procesos de contratación, los cuales, por su número y cuantía, son significativos, puede existir vulnerabilidad frente al riesgo de LA/FT y ser utilizada por terceros para dar apariencia de legalidad a recursos ilícitos originados en actividades delictivas. Asimismo, entiende que dentro de sus procesos y actividades se incluye el ofrecimiento de bienes o servicios, por los cuales, como contraprestación, se reciben directamente recursos provenientes de los clientes, que pueden tener cierto grado de exposición al LA/FT.

En cumplimiento de la Resolución 2328 de 2025, TRANSMILENIO S. A. se compromete a fortalecer su Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), garantizando:

- La independencia e idoneidad del Oficial de Cumplimiento.
- La revisión de la política cuando se considere pertinente.
- La aplicación de procesos de conocimiento de contrapartes previo a su vinculación, mediante sistemas contratados u otros mecanismos disponibles, que permitan conversar la trazabilidad de operaciones.
- La debida diligencia intensificada o ampliada para contrapartes que representen mayor riesgo, a las Personas Expuestas Políticamente (PEP), a aquellas ubicadas en países no cooperantes o jurisdicciones de alto riesgo.
- El reporte y atención a los requerimientos de información de las entidades competentes.

Por todo lo expuesto, TRANSMILENIO S. A. considera necesario adoptar, implementar y mantener en funcionamiento un SARLAFT fortalecido, que garantice la prevención, detección y mitigación de los riesgos de LA/FT, proteja la integridad institucional y asegure el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias vigentes.

1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

La Política de prevención y mitigación del riesgo de LA/FT señalada por TRANSMILENIO S. A. en este documento, tiene como propósitos:

- Establecer los lineamientos generales para el eficiente y oportuno funcionamiento del SARLAFT, en cumplimiento de la Resolución 2328 de 2025 o las que la modifiquen o sustituyan.
- Impulsar una cultura de prevención del riesgo, mediante la promoción de los valores y prácticas que contribuyan el cumplimiento de medidas legales, regulatorias y operativas para prevenir y detectar el LA/FT.
- Incorporar criterios de identificación, análisis y evaluación de riesgos asociados al LA/FT en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el esquema de las tres líneas de defensa. Asociar y articular a la gestión de riesgos existentes en TRANSMILENIO S. A., los criterios para la identificación, análisis y evaluación de los riesgos asociados al LA/FT, en el marco del fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y al esquema de las tres líneas de defensa establecidas en el MIPG, para prevenirlo y mitigarlo.
- Fortalecer la integración de la gestión de prevención de LA/FT con las acciones que desarrollen las demás instituciones y autoridades competentes, procurando la interoperabilidad tecnológica y la trazabilidad de alertas.
- Fortalecer la gestión de riesgos y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Fortalecer la transparencia institucional y proteger el buen nombre y patrimonio de TRANSMILENIO S. A.

2. ALCANCE

La política aplica para todos los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas, concesionarios, clientes y demás grupos de interés vinculados con TRANSMILENIO S. A.; por lo tanto, su cumplimiento es obligatorio independientemente de la vinculación con la entidad.

Los documentos adicionales que se generen para reglamentar, complementar o reforzar la presente política en materia de prevención y mitigación del riesgo de LA/FT se entenderán como parte integral de ella y no requerirán aprobación expresa del comité institucional de gestión y desempeño, en la medida en que desarrollen o profundicen sus lineamientos.

3. RESPONSABLES DEL DOCUMENTO

El Profesional Universitario Grado 04 – Gestión Integral de la Oficina Asesora de Planeación será responsable de la elaboración del presente documento, en articulación con el Oficial de Cumplimiento del SARLAFT, quien ejercerá su liderazgo técnico.

La actualización de la presente política será responsabilidad del Oficial de Cumplimiento del SARLAFT, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, cuando se presenten cambios normativos, institucionales o se identifiquen oportunidades de mejora en el sistema.

El documento será presentado para revisión y aprobación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

4. MARCO NORMATIVO

- **Ley 1121 de 2006:** por la cual se dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo y otras disposiciones.
- **Ley 1474 de 2011:** por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 2195 de 2022:** por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2641 de 2012:** por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Resolución 2328 de 2025 de la Superintendencia de Transporte:** por la cual se modifica el Capítulo VI del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte.
- **CONPES Distrital 1 expedido en 2018 y publicado en 2019:** por medio del cual se establece la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción”
- **CONPES Nacional 4042 de 2021:** por medio del cual se establece la Política Nacional Antilavado de Activos, Contra la Financiación del Terrorismo y Contra la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- **Circular 092 de 2020:** Por medio de la cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como estrategia para la prevención y detección del riesgo del LA/FT, lidera la Implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT en las entidades distritales.

- Ruta Metodológica para la Implementación del SARLAFT en las Entidades Distritales de la Secretaría General del Distrito Capital.
- Guía de administración del riesgo y diseño de controles en las entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Pacto por la transparencia para la lucha contra la corrupción, con el propósito de continuar con desarrollo del cumplimiento del Documento CONPES D.C. 01 de 2018 «Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción».
- Demás normativa interna y externa que reglamente el SARLAFT en TRANSMILENIO S. A.

5. DEFINICIONES

Análisis de riesgo: proceso cuyo objetivo es comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel su nivel, proporcionando la base para la valoración y las decisiones sobre su tratamiento.

Causas (factores internos o externos): son los factores que pueden generar la ocurrencia de un evento de riesgo, derivados de condiciones internas de la entidad (procesos, personas, tecnología, infraestructura) o externas del entorno (normatividad, contexto político, social, económico, ambiental).

Comité de gestión y desempeño: instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias en TRANSMILENIO S. A., para la armonización del Sistema de Gestión en el marco del MIPG.

Contraparte: persona natural o jurídica con la cual la entidad tenga o espera tener vínculos comerciales, de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden. Para el caso de TRANSMILENIO S. A., se entienden como los servidores públicos, trabajadores oficiales, proveedores, clientes y contratistas junto con sus socios, representantes legales, junta directiva, apoderados y demás entidades públicas con las que tiene vínculos.

Control del riesgo de LA/FT: comprende la implementación de políticas, procesos, prácticas u otras acciones existentes para minimizar el riesgo LA/FT en operaciones, negocios o contratos que realice TRANSMILENIO S. A.

Comité de gestión y desempeño: es la instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias en TRANSMILENIO S. A., para la armonización del Sistema Integrado de Gestión SIG en el marco de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, entre sus funciones se encuentra «6. Aprobar y hacer seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de las políticas de gestión».

Debida diligencia: proceso mediante el cual la entidad adopta medidas para el conocimiento previo de la contraparte.

Debida diligencia intensificada: proceso avanzado de conocimiento de la contraparte y del origen de los fondos/activos, aplicable a contrapartes de mayor riesgo, a las Personas Expuestas Políticamente (PEP) y aquellas ubicadas en países no cooperantes o jurisdicciones de alto riesgo.

Delito: comportamiento típico, culpable y contrario a la Ley que conlleva una pena o sanción.

Delitos fuente: comportamientos graves o peligrosos para la sociedad, listados por el legislador, que generan el lavado de activos.

Detección: recepción, búsqueda y centralización de información para efectuar inteligencia financiera e identificar operaciones sospechosas mediante reportes de operación sospechosa (ROS).

Factores de riesgo de LA/FT: circunstancias y características de la contraparte u operaciones que incrementan la exposición al riesgo de lavado de activos o financiación del terrorismo.

Financiación del terrorismo - FT: provisión de fondos, bienes o recursos destinados a costear actividades de organizaciones o individuos terroristas.

Lavado de activos - LA: delito consistente en dar apariencia de legalidad a bienes o recursos provenientes de actividades ilícitas”

Listas nacionales e internacionales: relación de personas o empresas que, de acuerdo con el organismo que las publica, pueden estar vinculadas con actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo o financiación de armas de destrucción masiva.

Lista vinculante: lista de personas, empresas o entidades, asociadas con organizaciones terroristas o con actividades delictivas, de obligatoria verificación por parte de Colombia en virtud de tratados internacionales.

Oficial de cumplimiento del SARLAFT: persona natural designada por la entidad, con independencia e idoneidad, encargada de promover, desarrollar y velar por el cumplimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), los procedimientos específicos de prevención, actualización y mitigación del riesgo de LA/FT, y de efectuar el reporte a las instancias superiores de la entidad, así como a las autoridades relacionadas, sobre las operaciones y eventos que representen o que puedan presentar la materialización del riesgo de LA/FT.

Operación inusual: operación cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica ordinaria o normal de la contraparte o que, por su número, cantidad, periodicidad o características no se ajusta a las pautas de normalidad establecidas por la por la entidad.

Operación sospechosa: acción o información relevante sobre manejo de recursos, cuya cuantía o características no guarden relación con la actividad económica de la contraparte, permiten razonablemente sospechar que se están usando para transferir, manejar, aprovechar o invertir recursos de origen ilícito o destinados a la financiación del terrorismo.

Personas expuestas política o públicamente (PEP): son servidores públicos de cualquier sistema de nomenclatura y clasificación de empleos de la administración pública nacional y territorial, cuando tengan asignadas o delegadas funciones de: expedición de normas o regulaciones, dirección general, formulación de políticas institucionales y adopción de planes, programas y proyectos, manejo directo de bienes, dineros o valores del Estado, administración de justicia o facultades administrativo sancionatorias, y los particulares que tengan a su cargo la dirección o manejo de recursos en los movimientos o partidos políticos. Estas funciones podrán ser ejercidas a través de ordenación de gasto, contratación pública, gerencia de proyectos de inversión, pagos, liquidaciones, administración de bienes muebles e inmuebles.

De acuerdo con el Decreto 1674 de 2016 (compilado en el título 4, capítulo 2 del Decreto 1081 de 2015), las personas expuestas políticamente (PEP) es un término que describe a alguien a quien se le ha confiado una responsabilidad pública prominente. Según la disposición, las personas antes indicadas como PEP tienen la obligación de informar su cargo, fecha de vinculación y de desvinculación cuando sea solicitado en los procesos de vinculación, debida diligencia, actualización anual y conocimiento del cliente, efectuado por los sujetos obligados al cumplimiento de la regulación vigente sobre el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. Los cargos se encuentran detallados en el decreto.

Prevención: se refiere principalmente a la construcción de cultura y generación de la normatividad para evitar y reportar posibles operaciones de LA/FT.

Riesgo de contagio: Es la posibilidad de pérdida que una entidad puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un vinculado. El vinculado es el relacionado o asociado e incluye personas naturales o jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre la entidad.

Riesgos de LA/FT: posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una persona natural o jurídica, al ser utilizada para cometer los delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo. Entre los cuales se identifican el reputacional, legal operativo y de contagio.

> **Riesgo de contagio:** subcategoría del riesgo de LA/FT que corresponde a la posibilidad de pérdida que una entidad puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un vinculado.

Riesgo inherente: nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

Riesgo legal: posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. Surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

Riesgo operativo: posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

Riesgo reputacional: posibilidad de pérdida por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

Riesgo residual o neto: nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles.

ROS (Reporte de Operaciones Sospechosas): reporte que las entidades deben presentar a la UIAF sobre operaciones que puedan estar vinculadas con LA/FT.

SIREL (**Sistema de Reporte en Línea):** plataforma dispuesta por la UIAF, para que las entidades puedan cargar o reportar en línea la información.

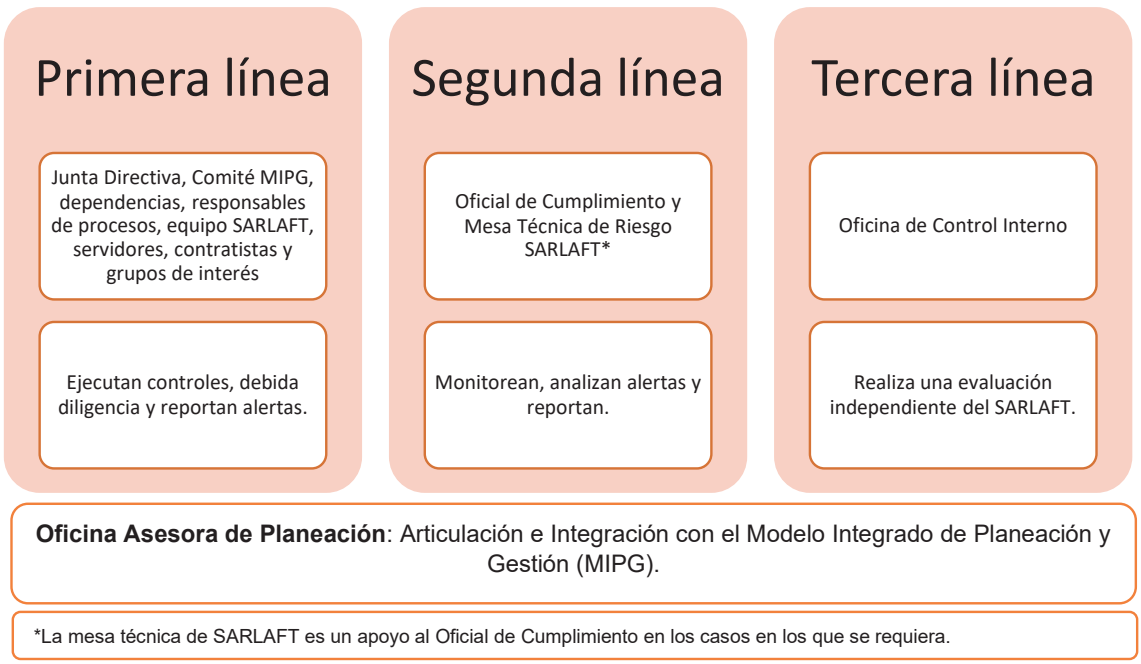
Terrorismo: método para realizar acciones violentas repetitivas, por razones ideológicas, religiosas, o políticas.

UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero): entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia encargada de centralizar y analizar datos relacionados con operaciones de LA/FT.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL SARLAFT

En el marco del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-SARLAFT, TRANSMILENIO S. A. adopta el modelo de líneas de defensa para la asignación de roles y responsabilidades, garantizando la adecuada gestión, monitoreo y evaluación del riesgo de LA/FT. Este enfoque establece una primera línea responsable de la gestión del riesgo, una segunda línea encargada de su supervisión y una tercera línea que realiza la evaluación independiente del sistema.

Ilustración 1. Resumen de las líneas de defensa, roles y responsabilidades en la implementación y gestión del SARLAFT



6.1. Junta Directiva

- Solicitar informes del desempeño de la entidad, cuando lo considere necesario, relacionados con la gestión del SARLAFT.
- Emitir recomendaciones, cuando lo considere necesario, a la Gerencia General y Subgerencia General, para la mejora continua en la gestión del SARLAFT.
- Delegar el rol de Oficial de Cumplimiento.

6.2. Comité institucional de gestión y desempeño

- Aprobar la "Política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A."
- Pronunciarse sobre los informes de gestión del SARLAFT presentados por el Oficial de Cumplimiento, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Recomendar acciones de mejora cuando lo considere necesario, en el marco del MIPG.

6.2.1. Mesa técnica de riesgo SARLAFT

- Evaluar los informes de debida diligencia intensificada presentados por el Oficial de Cumplimiento derivados de alertas en procesos de selección regidos por la Ley 80 de 1993.
- Asesorar al Oficial de Cumplimiento sobre la alerta identificada y la estrategia de mitigación de riesgos planteada
- Establecer las medidas de mitigación y monitoreo reforzado que deberán implementarse durante la ejecución contractual frente a los riesgos residuales aceptados.
- Emitir las recomendaciones que en materia de prevención del riesgo LA/FT/FPADM considere pertinentes en los procesos precontractuales.
- Revisar y analizar los informes de debida diligencia intensificada presentados por el gestor u oficial de cumplimiento.
- Emitir recomendaciones técnicas y jurídicas sobre la viabilidad de continuar con la evaluación del proponente alertado, o sobre las consideraciones que deberían tenerse en cuenta en caso de rechazo o descalificación, sin que ello implique una decisión vinculante.
- Revisar y analizar las medidas de mitigación y mecanismos de monitoreo reforzado presentados por el gestor de cumplimiento, que podrían implementarse durante la ejecución contractual frente a riesgos residuales aceptados. Así mismo podrá proponer medidas adicionales que considere oportunas.

  Nota: la reglamentación de la mesa técnica se realizará mediante el anexo 1 de la Resolución 095 de 2026 o el mecanismo que lo sustituya o reemplace.

6.3. Gerencia General

- Designar mediante acto administrativo al Oficial de Cumplimiento del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A., garantizando su independencia e idoneidad.
- Garantizar los recursos económicos, técnicos y humanos que se requieran para implementar y mantener en funcionamiento el SARLAFT.
- Promover la mejora continua del SARLAFT.
- Pronunciarse, cuando lo consideren pertinente, sobre los informes de gestión del SARLAFT presentados por el Oficial de Cumplimiento.

- Brindar el apoyo necesario al Oficial de Cumplimiento del SARLAFT, para el logro de los objetivos del sistema.
- Promover la cultura de previsión de los riesgos de LA/FT.

6.4. Subgerencia General

- Apoyar la Gerencia en la provisión de recursos y en la supervisión del SARLAFT.

6.5. Oficina Asesora de Planeación

- Asesorar a la entidad en la formulación, organización, actualización y seguimiento de los riesgos de LA/FT, en el marco del modelo institucional de la gestión del riesgo.
- Apoyar la conformación, integración y funcionamiento del equipo de apoyo al SARLAFT, facilitando la articulación entre las dependencias y el fortalecimiento de los canales institucionales de comunicación con el Oficial de Cumplimiento.
- Incorporar la gestión del SARLAFT al direccionamiento estratégico, la gestión de transparencia y el fortalecimiento institucional, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Integrar la política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A., al manual de gestión de riesgos, los procedimientos y procesos estratégicos y de apoyo que se desarrollan en la entidad.
- Alinear e integrar las medidas de prevención del riesgo de LA/FT en la entidad, promoviendo la articulación entre el equipo SARLAFT y las dependencias, así como el fortalecimiento de los canales institucionales definidos para el reporte de información al Oficial de Cumplimiento.
- Apoyar a las dependencias en la implementación y actualización de las actividades relacionadas con la gestión del riesgo de LA/FT.

6.6. Oficial de Cumplimiento del SARLAFT

- Poner en consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la adopción y actualizaciones de la política de prevención y lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y Administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A.
- Vigilar el cumplimiento de la normativa vigente en temas relacionados con la prevención de LA/FT.

- Diseñar, actualizar y liderar el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo de TRANSMILENIO S. A.
- Liderar y dirigir la aplicación de las medidas de prevención y detección de posibles operaciones y/o riesgos de LA/FT, velando por el cumplimiento y divulgación de las normas legales y funcionamiento del SARLAFT señalados en este documento.
- Velar por que se mantengan actualizados los datos de la entidad, los del Oficial de Cumplimiento del SARLAFT, y efectuar reportes externos a la UIAF utilizando la plataforma SIREL, o hacia cualquier otra autoridad, cuando las situaciones y normativa vigente lo exijan.
- Reportar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, las posibles inconsistencias que se detecten en la gestión del riesgo de LA/FT, presentado propuestas que permitan fortalecer y optimizar las estrategias y procedimientos de la prevención y mitigación de los riesgos LA/FT.
- Definir y supervisar la aplicación de los procedimientos de control del SARLAFT, en especial aquellos relacionados con el conocimiento de las contrapartes, la debida diligencia, gestión y seguimiento de alertas, para lo cual contará con el soporte del equipo de apoyo al SARLAFT y los líderes de los procedimientos y procesos estratégicos y de apoyo, que puedan ser relevantes para el SARLAFT.
- Coordinar la conformación y actualización según corresponda del equipo de apoyo al SARLAFT.
- Presentar informes de gestión del SARLAFT al Comité Institucional de Gestión y Desempeño o a los órganos o autoridades competentes, establecer planes de acción y hacer seguimiento a las recomendaciones que reciba de estos órganos o autoridades, cuando se considere necesario.
- Analizar los informes presentados por los órganos de control o partes interesadas internas o externas, en cuanto al SARLAFT e informar a los responsables para que implementen las acciones de mejora que se requieran, frente a las posibles debilidades detectadas.
- Velar por el cumplimiento de los roles y responsabilidades que se asignen para la implementación y gestión del SARLAFT, de conformidad con la política, procedimientos y protocolos de control que se establezcan en la entidad.
- Participar y coordinar el diseño y desarrollo de programas institucionales de capacitación, en conjunto con la Dirección Corporativa, dirigidos a los todos colaboradores directos (empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas de prestación de servicios) de TRANSMILENIO S. A., para fortalecer la cultura de prevención y mitigación del riesgo LA/FT y velar por su cumplimiento.
- Liderar y dirigir las medidas de prevención de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en la entidad, gestionando las alertas y novedades reportadas a través de los canales

institucionales definidos, con el fin de orientar la toma de decisiones y garantizar el cumplimiento de la política institucional en la materia.

6.7. Equipo de apoyo al SARLAFT

El equipo de apoyo al SARLAFT está conformado por los servidores designados por los jefes de las dependencias de la entidad. Su función es actuar como enlace entre dependencias para la identificación, gestión y reporte de los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Este equipo será articulado institucionalmente por la Oficina Asesora de Planeación, en el marco de la integración del SARLAFT al sistema de gestión de la entidad, y reportará la información y alertas al Oficial de Cumplimiento a través de los canales definidos para tal fin.

- Apoyar el diseño, construcción y actualización de los controles y medidas que soportan al SARLAFT.
- Apoyar a los responsables de dependencias clave expuestas al riesgo de LA/FT, en la implementación y ejecución de las medidas de conocimiento de contraparte y debida diligencia inicial, conforme a los procedimientos definidos por la entidad.
- Ejecutar en los procesos definidos como clave de la entidad para cada vigencia, las actividades relacionadas con la identificación y gestión de alertas, en la forma señalada en el protocolo de debida diligencia que establezca la entidad para tal fin o el que lo sustituya o reemplace, reportando oportunamente al Oficial de Cumplimiento.
- Administrar y operar las herramientas tecnológicas de apoyo al SARLAFT.
- Mantener un adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa a la gestión de alertas y controles del SARLAFT.
- Proponer al Gestor de Cumplimento del SARLAFT adopción de mejoras, correctivos y actualizaciones al SARLAFT.
- Guardar absoluta confidencialidad sobre la información y datos a los que acceda y conozca en ocasión de su responsabilidad derivada del SARLAFT.
- Promover la mejora continua y apoyar los diversos roles del SARLAFT, cuando se requiera.
- Apoyar al Oficial de Cumplimiento del SARLAFT, en la elaboración de informes o reportes internos y externos que le correspondan, con el apoyo y articulación de la Oficina Asesora de Planeación en el marco de la gestión institucional.

6.8. Todas las dependencias de TRANSMILENIO S. A.

Todos los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas, concesionarios y demás grupos de interés de la entidad, son responsables de:

- Ejecutar los roles y responsabilidades que se les asigne de conformidad con la política, procedimientos y protocolos de control que se establezcan en la entidad para la implementación y gestión del SARLAFT.
- Conocer y cumplir la legislación aplicable en materia de prevención de riesgo de LA/FT, incluyendo la política de prevención y lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y de administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A., y los demás documentos internos, que hacen referencia a la prevención de LA/FT.
- Reconocer la independencia y autoridad del Oficial de cumplimiento del SARLAFT en su rol de asegurar la implementación efectiva y operación continua del sistema.
- Reportar oportunamente al Oficial de cumplimiento del SARLAFT cualquier situación que pueda representar una posible operación inusual, a través de los canales institucionales definidos para tal fin, con el apoyo del equipo SARLAFT y la articulación de la Oficina Asesora de Planeación en el marco de sus competencias.
- Actuar en el marco de la ética institucional y legal, basada en una cultura de integridad, transparencia, honestidad y cumplimiento.
- Cooperar con las autoridades competentes, en las investigaciones que pudieran estar relacionadas con el riesgo de LA/FT.
- Suministrar la información requerida por la entidad para el conocimiento de contrapartes.
- Autorizar de manera expresa a TRANSMILENIO S. A., o a quien represente sus derechos, incluidos los responsables del tratamiento de datos con los que interactúe, para consultar, solicitar, suministrar, reportar y procesar la información que sea entregada, revelada, reportada o publicada en fuentes y bases de datos públicas a las que tenga acceso la entidad, de conformidad con la legislación vigente y aplicable, el artículo 12 de la Ley 2195 de 2022, y la Resolución 2328 de 2025 de la Superintendencia de Transporte, con el fin de dar cumplimiento al principio de debida diligencia en el marco del SARLAFT o con fines estadísticos.
- Asistir a las capacitaciones o sensibilizaciones programadas por la entidad para generar cultura de cumplimiento en la prevención del riesgo de LA/FT.

6.9. Responsables de dependencias clave expuestas al riesgo de LA/FT

El Director Corporativo, el Tesorero, el Subgerente de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios Colaterales, y el Subgerente Económico, velarán por la aplicación de medidas de conocimiento de contraparte y debida diligencia, en la forma señalada en el protocolo o procedimiento que establezca la entidad para tal fin.

6.10. Oficina de Control Interno

- Evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la presente política.
- Informar los resultados de sus evaluaciones a la Gerencia General y al Oficial de Cumplimiento del SARLAFT.

7. LINEAMIENTOS GENERALES DEL SARLAFT

El SARLAFT al que se refiere la política de prevención y lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y Administración del SARLAFT en TRANSMILENIO S. A., desarrolla los elementos y etapas encaminados a la prevención del riesgo de LA/FT en la entidad, los cuales se encuentran alineados con el código de integridad, con el Manual para la Gestión de Riesgo en TRANSMILENIO S. A. y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El modelo del sistema desarrollado para la entidad comprende los componentes recomendados por el Grupo de Acción Financiera (GAFI), adoptadas por Colombia en sus políticas públicas sobre lucha contra el LA/FT y la normativa vigente que rige para entidades del orden distrital, en especial los decretos distritales, circulares y documentos técnicos expedidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá para la implementación del SARLAFT, y sus normas concordantes como la Ley de Transparencia 2195 de 2022.

Párrafo transitorio: La presente política se encuentra sujeta a la regulación que expida el Gobierno Nacional sobre el Programa de Transparencia y Ética Pública.

7.1. Diseño del SARLAFT

7.1.1. Componente estratégico.

El SARLAFT al que se refiere la presente política desarrolla los elementos y etapas encaminados a la prevención del riesgo de LA/FT en la entidad, los cuales se encuentran alineados con el código de integridad, con el manual para la gestión de riesgo en TRANSMILENIO S. A. y el Modelo Integrado Planeación Gestión (MIPG).

El modelo del sistema desarrollado para la entidad comprende los componentes recomendados por el Grupo de Acción Financiera (GAFI) adoptadas por Colombia en sus políticas públicas sobre lucha contra el LA/FT, y la normativa vigente que rige para entidades del orden nacional y distrital, en especial los decretos distritales, circulares y documentos técnicos expedidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., para la implementación del SARLAFT, y sus normas concordantes como la Ley de Transparencia 2195 de 2022.

7.1.2. Componente metodológico.

Cuenta con los siguientes elementos:

a) Cumplimiento del marco normativo vigente.

b) Política de Prevención y Lucha Contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo; procedimientos de control, protocolos y formatos que apoyan el SARLAFT.

c) Asignación de roles y responsabilidades bajo el cumplimiento del principio de las líneas de defensa y designación del Gestor de Cumplimiento del SARLAFT.

d) Diagnóstico del contexto institucional.

e) Estructura organizacional del SARLAFT.

f) Estructura funcional del SARLAFT.

g) Procesos claves para el SARLAFT.

h) Infraestructura tecnológica y bases de datos clave para el SARLAFT.

i) Categorización de partes relacionadas.

j) Segmentación cualitativa de factores de riesgo de LA/FT.

k) Planes de capacitación, divulgación, socialización, y comunicación del SARLAFT.

l) Apetito del riesgo.

m) Conservación de documentos.

n) Colaboración con la administración de la justicia.

o) Sanciones.

7.1.3. Componente de gestión del riesgo.

a) Identificación de factores de riesgo.

b) Segmentación de factores de riesgo.

c) Metodologías de gestión del riesgo.

d) Matrices y mapas de gestión del riesgo de LA/FT.

e) Apetito y tolerancia al riesgo.

7.1.4. Componente de prevención y control.

a) Conocimiento de grupos de interés, terceras partes o partes relacionadas: a) Entrega, recopilación, actualización, verificación y conservación de la información, b) Declaraciones y revelación de información.

b) Conocimiento de la contraparte: licitud y origen de los recursos, identificación de beneficiarios finales, identificación de personas expuestas públicamente – PEPS, régimen de sanciones: 1) listas vinculantes, 2) listas restrictivas, 3) jurisdicciones de alto riesgo.

c) Debida diligencia: consulta previa, debida diligencia simple, debida diligencia intensificada.

d) Monitoreos y señales de alerta.

e) Reportes internos y externos

Los anteriores componentes, cuentan con las siguientes etapas:

- Identificación del riesgo LA/FT.
- Medición o evaluación del riesgo LA/FT.
- Diseño de controles para prevenir y mitigar el riesgo de LA/FT.
- Monitoreo del riesgo de LA/FT.

7.1.5. Componente de infraestructura tecnológica.

Plataforma de apoyo a la debida diligencia, alertas y monitoreos.

7.1.6. Componente de divulgación y capacitación.

Micrositio de la intranet, Plan Institucional de Capacitación (PIC), sensibilizaciones y socializaciones.

8. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES QUE INTEGRAN EL SARLAFT

El SARLAFT diseñado e implementado en la Entidad, ayudará a fortalecer e implementar medidas preventivas y de control en los procesos que así lo ameriten, con el fin de garantizar la debida prevención, mitigación o saneamiento de los riesgos asociados al LA/FT, incluido el riesgo legal, reputacional y

operativo y de contagio. Estas medidas se deben considerar como obligatorias, de acuerdo con la normativa vigente y los lineamientos contenidos en la presente política.

8.1. Etapas del SARLAFT

Para el diseño, implementación y gestión del SARLAFT y durante el desarrollo de los elementos que integran el SARLAFT, se tendrán en cuenta las etapas de gestión del riesgo consistentes en:

a) la identificación del riesgo LA/FT,

b) la medición o evaluación del riesgo de LA/FT,

c) el control del riesgo de LA/FT,

d) el monitoreo del riesgo de LA/FT de acuerdo con lo señalado en el manual para la gestión de riesgo en TRANSMILENIO S. A., y

e) las metodologías específicas que se requieran para la debida gestión del sistema.

8.2. Elementos del SARLAFT

8.2.1. Componente estratégico:

El SARLAFT diseñado para la entidad se rige por los lineamientos señalados en el numeral 7 de la presente política y deberán ser actualizados cada vez que la entidad o la normativa vigente lo requieran.

8.2.2. Componente metodológico:

Los elementos que integran el componente metodológico serán los señalados en el numeral 7.1 de la presente política, deberán ser actualizados cada vez que la entidad o la normativa vigente lo requieran. Estos elementos son:

- **Cumplimiento del marco normativo vigente:** el marco normativo del SARLAFT se encuentra definido en el numeral 4 de la presente política.
- **La Política de Prevención y Lucha Contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo; procedimientos de control, protocolos y formatos que apoyan el SARLAFT:** la documentación que integra el SARLAFT deberá mantenerse actualizada y se debe adoptar según los procedimientos internos definidos por la entidad.
- **Asignación de roles y responsabilidades bajo el cumplimiento del principio de las líneas de defensa y designación del Gestor de Cumplimiento del SARLAFT:** la asignación de roles y responsabilidades para el SARLAFT se encuentra definida en el numeral 6 de la presente política.

La designación del Gestor de cumplimiento del SARLAFT se realiza mediante la publicación de la presente política.

- **Diagnóstico del contexto institucional, estructura organizacional del SARLAFT, estructura funcional, procesos claves para el SARLAFT, infraestructura tecnológica y bases de datos clave para el SARLAFT, categorización de partes relacionadas y segmentación cualitativa de factores de riesgo de LA/FT:** el diagnóstico del contexto institucional, la estructura organizacional del SARLAFT, la estructura funcional del SARLAFT, los procesos claves para el SARLAFT, la infraestructura tecnológica y bases de datos clave para el SARLAFT, la categorización de partes relacionadas, y la segmentación cualitativa de factores de riesgo de LA/FT, deberán mantenerse documentados y ser actualizados de acuerdo con las necesidades de la entidad por el Gestor de Cumplimiento del SARLAFT, cuando se presenten cambios significativos en estos.
- **Planes de capacitación, sensibilización, socialización y comunicación del SARLAFT:** los documentos que integran el SARLAFT serán comunicados mediante la divulgación en los micrositios internos que recomiende la Oficina Asesora de Planeación o el Gestor de Cumplimiento del SARLAFT y eventualmente pueden ser publicados en la página Web de la entidad si se considera pertinente. Los planes de capacitación, sensibilización o socialización serán acordados con Talento Humano de la Dirección Corporativa. Los planes de capacitación para servidores públicos serán incorporados en el plan institucional de capacitación.
- **Indicadores de gestión del SARLAFT:** el Gestor cumplimiento del SARLAFT y el equipo de apoyo al SARLAFT, podrán diseñar indicadores de gestión del SARLAFT, los cuales deberán servir de apoyo a la medición de la efectividad del sistema y en caso de implementarse los resultados se presentarán al Comité Institucional de Gestión y Desempeño o a la Gerencia General de la entidad.
- **Conservación de documentos:** los documentos que soportan la gestión del SARLAFT se conservan de acuerdo con las directrices establecidas en la entidad.
- **Colaboración con la administración de la justicia:** el Gestor de Cumplimiento del SARLAFT, mantendrá información y documentación disponible para la entrega de información o reporte a las autoridades que la requieran en función a la prevención del riesgo de LA/FT, entre ellas la UIAF; DIAN, CGR, PGN, FGN, o cualquier otra autoridad administrativa o judicial competente que lo solicite.
- **Sanciones:** el incumplimiento a la política dará lugar al inicio de las sanciones previstas por el Código Único Disciplinario y su inicio y gestión serán competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario**.**

8.2.3. Componente de gestión del riesgo de LA/FT:

- La identificación de factores del riesgo de LA/FT, la segmentación de factores de riesgo de LA/FT, la metodología de gestión del riesgo de LA/FT, las matrices y mapas de gestión del riesgo de LA/FT: deberán mantenerse documentados y actualizados. Todas las actividades relacionadas con la gestión del riesgo de LA/FT deberán mantenerse alineados con el manual para la gestión de riesgo en TRANSMILENIO S. A.
- Apetito y tolerancia del riesgo: se realizará seguimiento al riesgo y a los posibles cambios que se presenten en las actividades de levantamiento y actualización de la gestión del riesgo, con el objetivo principal de verificar que el nivel del riesgo de LA/FT, se encuentre dentro del nivel de apetito o tolerancia al riesgo de la entidad, y en caso de que supere los niveles aceptados, se establecerán planes de tratamiento a los cuales se les hará seguimiento para garantizar que se han tomado las acciones requeridas para mantener los niveles aceptados. En materia de LA/FT el nivel de tolerancia es bajo.

8.2.4. Componente de prevención y control:

Los procedimientos de control asociados al conocimiento de los grupos de interés, terceras partes o partes relacionadas, estarán definidos en el protocolo o procedimiento de debida diligencia que se establezca la entidad para tal fin, el cual deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Conocimiento de la contraparte: a) origen y licitud de los recursos, b) identificación de las partes relacionadas o contrapartes, c) identificación de beneficiarios finales, d) identificación de Personas Expuestas Públicamente – PEPS.
- Consulta previa: se debe realizar como mínimo con el cruce en listas vinculantes en la etapa precontractual.
- Debida diligencia: se compone de la debida diligencia simple e intensificada.
- Reportes internos y externos.
- Monitoreos periódicos.

8.2.5. Componente de infraestructura tecnológica:

La entidad preferiblemente contará con una plataforma tecnológica, para apoyar los procedimientos señalados en el componente de prevención y control.

8.2.6. Componente de comunicación y capacitación:

Se procurará por contar con planes permanentes de capacitación, sensibilización, socialización y comunicación del SARLAFT, con el fin de generar y mantener una cultura de cumplimiento adecuada en la entidad, de conformidad con lo señalado en el componente metodológico, del numeral 8.2 de la presente Política.

9. TABLA DE FORMATOS.

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-OP-037	Acta de Confidencialidad - Prevención del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo - LA / FT.	Intranet	Profesional Universitario Grado 4 - Gestión Integral
R-OP-038	Certificado sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) en TRANSMILENIO S. A.	Intranet	Oficial de Cumplimiento
R-TH-006	Formulario para el conocimiento de Persona Natural por vinculación laboral (información personal), para la prevención del - LA / FT.	Intranet	Profesional Especializado Grado 6 - Gestión del Talento Humano
R-CO-002	Formulario para el Conocimiento de Persona Natural para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LA / FT	Intranet	Profesional Especializado Grado 6 - Contratación
R-CO-003	Formulario para el conocimiento de otras entidades u otros socios de negocio de TRANSMILENIO S. A. para la prevención del LA / FT.	Intranet	Profesional Especializado Grado 6 - Contratación
R-CO-004	Formulario para el Conocimiento de Persona Jurídica o Estructura sin Personería Jurídica para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LA / FT.	Intranet	Profesional Especializado Grado 6 - Contratación

Nota: la actualización o adopción de nuevos documentos o formatos asociados a la política posteriores a la aprobación y publicación de la presente política, no da lugar a obsolescencia del presente documento puesto que estos no requieren ser aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, sin embargo, serán incluidos en la tabla en caso de ser necesarias posteriores actualizaciones, debido a que facilitan la gestión y prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

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

RESOLUCIÓN No. 181
(1-junio-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Manual para la Gestión Presupuestal (M-DC-002)»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350 del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351 ibidem.

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

RESOLUCIÓN No. 181
(1-junio-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Manual para la Gestión Presupuestal (M-DC-002)»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes

RESOLUCIÓN No. 181
(1-junio-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Manual para la Gestión Presupuestal (M-DC-002)»

Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de conformidad con la solicitud presentada el 11 de mayo de 2026, se requiere actualizar el documento denominado Manual para la Gestión Presupuestal con código M-DC-002, anteriormente identificado con el código M-DA-023, con el propósito de armonizar su contenido acorde con la modernización de la entidad y la nueva estructura organizacional adoptada mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 5 del 1.º de septiembre de 2025, así como lo dispuesto en la Resolución 325 de 2025 por medio de la cual se adopta el Manual de Funciones de los Trabajadores Oficiales y la Resolución 326 de 2026 correspondiente al Manual de Funciones de los Empleados Públicos, además actualizar el marco normativo aplicable.

Que el documento **Manual para la Gestión Presupuestal con código M-DC-002,** antes con código **M-DA-023**, cuenta con la siguiente versión:

Código	Versión	Fecha de adopción
M-DA-023	0	20-agos-2025

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

RESOLUCIÓN No. 181
(1-junio-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Manual para la Gestión Presupuestal (M-DC-002)»

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del **Manual para la Gestión Presupuestal (M-DC-002)** fue elaborada por él área responsable por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y profesional encargados del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 1 de **Manual para la Gestión Presupuestal (M-DC-002)** a cargo de la Dirección Corporativa.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Definir las actividades y responsables para la Gestión Presupuestal en TRANSMILENIO S. A., relacionadas con la programación y ejecución del presupuesto de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente en esta materia.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 255 del 20 de agosto de 2025.

Dada en Bogotá, D.C. a los

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa - PUG4 - Gestión Integral - Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Andrea Fernanda Quimbayo Chavez – Profesional Contratista Apoyo - Dirección Corporativa
Fernando Alfonso Medina Jiménez -PEG6 - Líder de Presupuesto
Gina Alexandra Vaca Linares - Directora Corporativa

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABLE 3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4
5. DEFINICIONES 5
6. CONDICIONES GENERALES 9
   6.1 Composición del Presupuesto 9
   6.2 Programación presupuestal 10
   6.3 Anteproyecto de presupuesto 11
   6.4 Proyecto de presupuesto 11
   6.5 Resolución de liquidación del presupuesto. 11
   6.6 Modificaciones presupuestales 11
   6.7 Aspectos para tener en cuenta en la ejecución presupuestal 13
      6.7.1 Consideraciones para el cierre presupuestal 16
   6.8 Vigencias Futuras 16
   6.9 Clases de vigencias futuras 18
      6.9.1 Requisitos generales para solicitar las vigencias futuras 19
         6.9.1.1 Requisitos específicos para solicitar las vigencias futuras ordinaria 20
         6.9.1.2 Requisitos específicos para solicitar las vigencias futuras excepcionales 20
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 21
   7.1 Procedimiento para la programación presupuestal 21
   7.2 Ejecución presupuestal 25
      7.2.1 Procedimiento para realizar la apertura del presupuesto de cada vigencia (generación de cuentas por pagar, procesos en curso y vigencias futuras) 25
      7.2.2 Procedimiento para la expedición de CDP y CRP 27
      7.2.3 Procedimiento para la adición, reducción o traslado presupuestal con afectación de agregados. 29
      7.2.4 Procedimiento para traslados presupuestales sin modificación de los valores agregados 32
      7.2.5 Procedimiento para otro tipo de traslados presupuestales 34
   7.3 Vigencias futuras 35

8. TABLA DE FORMATOS 37

MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Agosto 2025	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	Mayo 2026	Se modifica el código del documento y los formatos, teniendo en cuenta la modernización de la Entidad y los lineamientos dados en el procedimiento P-OP-001, pasando de M-DA-023 a M-DC-002 Asimismo, se ajustó el nombre de los cargos de acuerdo con lo definido en la Resolución 325 de 2025 Manual de Funciones de los Trabajadores Oficiales y la Resolución 326 de 2026 Manual de Funciones de los Empleados Públicos En el capítulo 4 Documentos de Referencia, se eliminan las normas: • Decreto 662 de 2018: por el cual se reglamenta y se establecen directrices y controles en el proceso presupuestal de las Empresas Distritales • Decreto 191 de 2021: por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto Distrital 662 de 2018, que reglamenta y establece directrices y controles en el proceso presupuestal de las Empresas Distritales y dicta otras disposiciones. Y se incluye: • Decreto 645 de 2025: por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Hacienda. En el capítulo 5. DEFINICIONES, se ajustan las definiciones de los principios de Legalidad, Universalidad, Unidad de caja, programación Integral, Especialización. Numeral 6.7 Aspectos para tener en cuenta en la ejecución presupuestal se modifica la nota del capítulo haciendo énfasis en que se debe diligenciar y radicar la solicitud de disponibilidad presupuestal (formato R-DC-005), en caso contrario debe ser diligenciada desde el SIAF y remitirla al área de presupuesto.	Profesional Especializado Grado 6 – Líder de Presupuesto

1. OBJETO

Definir las actividades y responsables para la Gestión Presupuestal en TRANSMILENIO S. A., relacionadas con la programación y ejecución del presupuesto de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente en esta materia.

2. ALCANCE

Este manual es de aplicación y conocimiento de los trabajadores oficiales, empleados públicos y contratistas que desarrollen funciones o actividades en las diversas dependencias y procesos de la Entidad relacionadas con las obligaciones asumidas por la empresa en el marco de la Gestión de Presupuestal.

Este documento cubre los siguientes procedimientos:

- Programación presupuestal.
- Apertura del presupuesto de cada vigencia (generación de cuentas por pagar, procesos en curso y vigencias futuras).
- Expedición de CDP y CRP.
- Adición, reducción o traslado presupuestal con afectación de agregados.
- Traslados presupuestales sin modificación de los valores agregados.
- Procedimiento para otro tipo de traslados presupuestales.
- Gestión de vigencias futuras.

3. RESPONSABLE

La persona designada como Profesional Especializado Grado 06 - Líder de Presupuesto, es el responsable de la elaboración y actualización de este documento.

El (la) Director(a) Corporativo (a) dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento del presente manual.

La revisión o actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su elaboración y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Ley 87 de 1993:** por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 489 de 1998:** por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden 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.
- **Ley 819 de 2003:** por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 80 de 1993:** por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración PÚBLICA
- **Ley 1150 de 2007:** mediante 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 actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1882 de 2018:** por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones. En particular menciona aspectos a tener en cuenta en vigencias futuras, en especial las que respaldan Asociaciones Público-Privadas a cargo del Distrito Capital.
- **Ley 1952 de 2019 y sus modificatorios:** por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- **Decreto 1421 de 1993:** por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá.
- **Decreto 714 de 1996:** por medio del que se compila el Estatuto Orgánico de Presupuesto Distrital.
- **Decreto 1537 de 2001**: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Decreto 645 de 2025:** por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector ***Hacienda.***

- **Resolución No. SDH-000191 de 2017. Módulo 4:** por la cual se adopta el Manual de programación, ejecución y cierre presupuestal de las entidades que conforman el presupuesto anual del Distrito Capital.
- Manuales específicos de funciones de TRANSMILENIO S. A. vigentes.
- Circular Dirección Distrital de Presupuesto - guía de ejecución, seguimiento y cierre presupuestal vigencia – y programación presupuestal para las Empresas Industriales y Comerciales del Distrito (vigente).
- Circular CONFIS No 07 de 2024 relacionada con la guía básica sobre vigencias futuras y procedimiento para su solicitud ante la entidad competente.

5. DEFINICIONES

Apropiaciones presupuestales: son autorizaciones máximas de gasto que tienen como fin ser comprometidas durante la vigencia fiscal respectiva. Después del 31 de diciembre de cada año las autorizaciones expiran y en consecuencia no podrán adicionarse, ni transferirse, ni contracréditarse, ni comprometerse.

Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP: documento mediante el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos. Este documento afecta preliminarmente el Presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal

Certificado de Registro Presupuestal – CRP: documento mediante el cual se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que sólo se utilizará para tal fin.

Cierre presupuestal: es el procedimiento que realizan las Empresas Industriales y Comerciales del Distrito al finalizar cada vigencia fiscal con el propósito de determinar la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, las cuentas por pagar, el estado de tesorería, los excedentes financieros y la disponibilidad final.

Consejo Superior de Política Fiscal (CONFIS): el Consejo Superior de Política Fiscal, CONFIS, es el organismo responsable de la dirección, coordinación y seguimiento del sistema presupuestal.

Ejecución presupuestal: es el proceso mediante el cual se recaudan los ingresos, se adquieren los compromisos y se ordenan los gastos, cumpliendo con los requisitos señalados en las disposiciones legales vigente. (Decreto Distrital 645 de 2025)

Enlace del área solicitante: funcionario de planta o contratista de las diferentes dependencias de la entidad, encargados de tramitar o solicitar CDP o CRP.

Liquidación del presupuesto: corresponde a la actividad en la que el Representante Legal de cada Empresa, mediante Resolución, liquida el Presupuesto Anual a nivel de rubro presupuestal, conforme a las cuantías aprobadas por el CONFIS Distrital. Así mismo, informará a su Junta o Consejo Directivo sobre la desagregación correspondiente. La Resolución de Liquidación se remite a la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Presupuesto y a la Secretaría Distrital de Planeación.

Modificaciones presupuestales[1]: cuando fuere necesario aumentar o disminuir la cuantía de las apropiaciones, cancelar las aprobadas o establecer otras nuevas, podrán hacerse las correspondientes modificaciones al presupuesto mediante traslados, adiciones, reducciones y la cancelación de apropiaciones según lo siguiente:

- Traslado Presupuestal: es la modificación que disminuye el monto de una apropiación para aumentar la de otra, en la misma cuantía.
- Adición presupuestal: es el incremento a la cuantía de una determinada apropiación o creación de una partida que no estaba prevista en el presupuesto inicialmente aprobado.
- Disminución presupuestal: es la modificación dirigida a reducir el monto de una apropiación.
- Cancelación de apropiación: es la supresión de un rubro del presupuesto de gastos.

Plan Financiero Plurianual: es un instrumento de planificación y gestión financiera de mediano plazo. Para su elaboración se tomarán en consideración las proyecciones de ingresos, gastos, superávit o déficit y su financiamiento.

Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI: es el conjunto de proyectos a ejecutar en cada una de las anualidades que conforman el periodo de gobierno, considerando para cada uno de ellos su costo, la fuente de financiación y la asignación presupuestal; clasifica los proyectos de inversión por sectores, entidades y programas.

Cada entidad que integra el presupuesto prioriza su gasto en inversión a ejecutar en la vigencia, conforme a las metas fijadas y teniendo como limite el gasto de inversión definido para la vigencia. Este Plan es aprobado por el **CONFIS**, quien, además, determina los lineamientos para su incorporación en el correspondiente proyecto de presupuesto.

[1] Tomado del Decreto 645 de 2025

Principios presupuestales[2]: los principios presupuestales son conceptos rectores que orientan la política y el ciclo presupuestal, son preceptos generales que sirven de orientación para la formulación, elaboración, aprobación y ejecución de los elementos del sistema presupuestal:

- **Legalidad.** En el presupuesto de cada vigencia fiscal no podrán incluirse ingresos, contribuciones o impuestos que no figuren en el presupuesto de rentas, o gastos que no estén autorizados previamente por norma legal o por providencias judiciales debidamente ejecutoriadas ni podrán incluirse partidas que no correspondan a las propuestas por el gobierno para atender el funcionamiento de las Empresas y el servicio de la deuda.
- **Planificación.** El Presupuesto Anual deberá guardar concordancia con el Plan de Desarrollo, el Plan Financiero y el Plan Operativo Anual de Inversiones.
- **Anualidad.** El año fiscal comienza el 1º de enero y termina el 31 de diciembre de cada año. Después del 31 de diciembre no podrán asumirse compromisos con cargo a las apropiaciones del año fiscal que se cierra en esa fecha y los saldos de apropiación no afectados por compromisos caducarán sin excepción.
- **Universalidad.** El presupuesto contendrá la totalidad de los gastos que se espera realizar durante la vigencia fiscal respectiva. En consecuencia, no se podrán efectuar gastos, erogaciones o transferir crédito alguno, que no figuren en el Presupuesto.
- **Unidad de caja.** Con el recaudo de todas las rentas y recursos de capital se atenderá el pago oportuno de las apropiaciones autorizadas en el Presupuesto, salvo las excepciones contempladas en la Ley.
- **Programación Integral.** Todo programa presupuestal contemplara simultáneamente los gastos de inversión de operación y de funcionamiento que las exigencias técnicas y administrativas demanden como necesarios para su ejecución y acción, de conformidad con los procedimientos y normatividad vigente. El programa presupuestal incluye las obras complementarias que garanticen su cabal ejecución.
- **Especialización.** Las apropiaciones incluidas en el presupuesto deben referirse en cada empresa a su objeto y funciones, y se ejecutaran estrictamente conforme al fin para el cual fueron programadas.
- **Autonomía presupuestal.** Es la capacidad de contratar y comprometer a nombre de la persona jurídica de la que hacen parte, y ordenar el gasto en desarrollo de las apropiaciones incorporadas en su presupuesto, lo que constituye la autonomía presupuestal, a que se refieren la Constitución

[2] Tomado del Decreto 645 de 2025

Política y la Ley. Estas facultades estarán en cabeza del jefe de cada Empresa quien podrá delegarlas en funcionarios del nivel directivo y serán ejercidas teniendo en cuenta las normas vigentes.

- **Sostenibilidad y estabilidad fiscal**. El presupuesto tendrá en cuenta que el crecimiento del gasto debe ser acorde con la evolución de los ingresos de largo plazo y debe ser una herramienta de estabilización del ciclo económico.

Presupuesto anual: es el instrumento financiero para el cumplimiento de los Planes y programas de Desarrollo económico y social, en el cual se definen los ingresos a recaudar y el monto máximo de gastos que autoriza el CONFIS Distrital para una vigencia fiscal, discriminado en gastos de funcionamiento, servicio de deuda y gastos de inversión; el cual se debe presentar clasificado.

Cuando se señale el presupuesto público, se está haciendo referencia a dos aspectos:

- A un estimativo de ingresos fiscales a recaudar en un periodo fiscal.
- A una autorización máxima de gastos a realizar en la vigencia. Además, al aprobarse el presupuesto, también se está señalando en que y en donde gastar. para la Entidad, es el Consejo Distrital el órgano de control político al que le corresponde dar esta autorización.
- El Presupuesto Distrital contiene las disposiciones generales que aseguran la correcta ejecución del presupuesto en una determinada vigencia fiscal.

Programación presupuestal: proceso mediante el cual se definen los criterios, procedimientos y metodologías para el cálculo de los ingresos y los gastos para la elaboración, presentación, estudio y aprobación del presupuesto de las entidades distritales. Esta se desarrolla de manera permanente y continúa teniendo como parámetro el Cronograma Presupuestal, así como la coordinación de la Dirección Distrital de presupuesto y la Secretaría Distrital de Planeación, en lo referente a la inversión. En la programación presupuestal, de acuerdo con los recursos disponibles anualmente, se plasma el plan de Desarrollo Económico y Social vigente actualizándolo con el desarrollo de la economía y las políticas del gobierno distrital. Se inicia en el mes de marzo con los lineamientos de política definidos por el Alcalde Mayor, continua con la preparación del anteproyecto que lleva inmersa la elaboración del plan financiero y concluye con la presentación del proyecto de presupuesto ante el Concejo Distrital para su aprobación por parte de este órgano de control.

Procesos en curso: son los procesos que tienen apertura formalizada mediante acto administrativo y no alcanzaron a ser adjudicados ni a suscribir el respectivo contrato, antes del 31 de diciembre de la vigencia.

SHD: Secretaría Distrital de Hacienda.

Sistema de Información Administrativo y Financiero - SIAF: sistema en línea que integra las áreas administrativas (recursos humanos y físicos) y financiera (presupuesto, contabilidad y tesorería) conformando una herramienta que permite mantener actualizada la información, garantizar la calidad de esta, facilitar la toma de decisiones y eliminar la duplicidad de datos con esquemas de seguridad definidos.

Sistema presupuestal: es el conjunto de instrumentos que deben estar articulados con el sistema de planeación para lograr una gestión eficiente. Los instrumentos previstos son plan financiero, plan operativo anual de inversiones y presupuesto anual.

Utilidades: interés, provecho o fruto que se obtiene de algo. Las utilidades de Empresas Industriales y Comerciales Societarias del Distrito y de Sociedades de Economía Mixta del orden distrital son de propiedad del Distrito en la cuantía que corresponda, de acuerdo con su participación en el capital de estas.

Vigencias futuras: son un instrumento de planeación y ejecución presupuestal para asumir compromisos con cargo a presupuestos de vigencias fiscales posteriores, con el objetivo de ejecutar gastos de funcionamiento, operación comercial (comercialización y producción) y/o de inversión, con un horizonte que supera una vigencia fiscal.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Composición del Presupuesto

El presupuesto anual se compone de las siguientes partes:

a) **Presupuesto de Rentas e Ingresos:** comprende la disponibilidad inicial, los ingresos corrientes (participaciones en la venta de pasajes y por explotaciones colaterales), las transferencias y los recursos de capital (rendimientos por operaciones financieras, cruce de cuentas con empresas de Servicios Públicos - ESP, recepción de recursos provenientes de colocación de títulos o créditos y otros relacionados a la gestión), que se esperan recaudar en la vigencia, independientemente del año en que se reconozcan presupuestalmente.

b) **Presupuesto de Gastos:** abarca las apropiaciones para gastos de funcionamiento, gastos de operación, servicio de la deuda y gastos de inversión.

El presupuesto de gastos sólo incluirá apropiaciones que correspondan a:

- Créditos judicialmente reconocidos.
- Gastos decretados conforme a las normas legales.
- Cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital.
- Y los asociados con los estatutos de TRANSMILENIO S. A.

Adicionalmente se deberán programar y garantizar los recursos necesarios para atender los gastos de nómina, los aportes patronales, las cesantías, el servicio de la deuda pública, los tributos, los seguros, los servicios públicos domiciliarios, las indemnizaciones laborales y los demás conforme a las directrices aplicables a TRANSMILENIO S. A.

c) **Disponibilidad final:** es el resultado de la diferencia entre el presupuesto de ingresos y el presupuesto de gastos, la cual no constituye una apropiación para atender gastos.

6.2 Programación presupuestal

- La entidad adoptará los lineamientos de política presupuestal expedidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.
- A partir de la circular de programación emitida por la Dirección Distrital de Presupuesto se deben tener en cuenta los tiempos para elaborar el plan financiero plurianual y el anteproyecto de presupuesto de la Entidad.
- La programación presupuestal de cada vigencia se debe realizar en el segundo semestre del año.
- Consolidar las necesidades de ingresos y gasto remitidas por las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta lo siguiente:
    a. Las estimaciones Ingresos de TRANSMILENIO S.A.: como Agente del Sistema a cargo de la persona designada como Profesional Especializado Grado 06 Estudios Sectoriales y Supervisión de Concesiones de la Subgerencia Económica.
    b. Ingresos corrientes por la explotación de negocios colaterales a cargo de la persona designada como Profesional Especializado Grado 06 de la Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario.
    c. Ingresos por rendimientos de inversiones a cargo de la persona designada como Tesorero General - Dirección Corporativa.
    d. Necesidades de recursos: a cargo de jefes o profesionales designados de cada una de las dependencias.

- A partir de las cuotas presupuestales asignadas a cada dependencia de la entidad se debe elaborar el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) y Plan Anual de Adquisiciones (PAA).

6.3 Anteproyecto de presupuesto

El anteproyecto de presupuesto debe contener:

- Mensaje presupuestal y presentación institucional de la entidad.
- Supuestos de la proyección de los ingresos y gastos en forma detallada, de acuerdo con la cuota transferencia de la Administración Central asignada.
- Solicitud de vigencias futuras de conformidad con las normas vigentes, si a ello hubiere lugar.
- Formato del plan financiero de Empresas de la Dirección Distrital de Presupuesto.

6.4 Proyecto de presupuesto

- El anteproyecto se presenta a la Junta Directiva de la Entidad, quien mediante acuerdo emite concepto favorable y con ello adopta el proyecto de presupuesto.
- El proyecto de presupuesto debe presentarse a consideración del CONFIS Distrital de conformidad con lo establecido por los organismos competentes en especial la Secretaría Distrital de Hacienda y Secretaría Distrital de Planeación, incluyendo el acuerdo de la Junta Directiva.

6.5 Resolución de liquidación del presupuesto.

- Previo la expedición de la resolución de liquidación del presupuesto El (la) Director(a) Corporativo(a) y la persona designada como Jefe Oficina Asesora de Planeación o quien este designe, validarán la información presupuestal con el PAA formulado.
- El o la Gerente General expedirá la Resolución de liquidación del presupuesto, una vez aprobado el presupuesto de la vigencia por parte del CONFIS Distrital.

6.6 Modificaciones presupuestales

- Las modificaciones presupuestales que afecten el valor total de los gastos de funcionamiento, gastos de operación, servicio de la deuda y gastos de inversión serán aprobadas por el CONFIS Distrital previo concepto favorable de la Junta o Consejo Directivo y de la Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda.

- La persona designada como Representante Legal de TRANSMILENIO S.A.,l podrá, mediante Resolución, efectuar los traslados presupuestales que no modifiquen el valor total de las apropiaciones de gastos de funcionamiento, gastos de operación, servicio de la deuda e inversión.
- Las modificaciones del presupuesto que requieren ser oficializadas mediante Resolución interna son:
    a. Las que modifican el valor total del presupuesto aprobado en los agregados de los gastos de funcionamiento, gastos de operación, servicio de la deuda e inversión.
    b. Las que, si bien no modifican el valor total del presupuesto aprobado, afectan el valor inicial de los proyectos de inversión y los rubros de funcionamiento definidos en la resolución de liquidación del presupuesto.
- Las modificaciones que no requieren ser oficializadas mediante Resolución interna, las cuales se consignarán en un acta y son:
    a. Las que correspondan a modificaciones de las fuentes de financiación dentro de un mismo proyecto de inversión, que no altere el valor total de este, así como traslados entre subcuentas de un mismo proyecto de inversión.
    b. Traslados de las cuentas por pagar a la vigencia, siempre y cuando no modifiquen valor global del proyecto de inversión o el rubro del gasto de funcionamiento.

    Nota: para las vigencias que tienen armonización presupuestal se deberá analizar si el trámite de traslado de cuentas por pagar requiere ser tramitado por medio de resolución.

    c. Traslados entre rubros detallados de gastos de funcionamiento, siempre y cuando no modifiquen valor global de este.
- **Ajuste Presupuestal por Suscripción de Convenios entre Entidades Distritales**: cuando las Empresas Industriales y Comerciales del Distrito celebren convenios con recursos incorporados en el presupuesto de cualquiera de los entes que hacen parte del Presupuesto General del Distrito Capital, se efectuarán los ajustes mediante Acuerdo o Resolución de sus Juntas o Consejos Directivos. Los actos administrativos a que se refiere el inciso anterior deberán ser remitidos a la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Presupuesto, acompañados del respectivo certificado de disponibilidad presupuestal y su justificación económica, para la aprobación de las operaciones presupuestales en ellos contenidas, requisito sin el cual no podrán ser incorporados en el Presupuesto. En el caso de gastos de inversión, se requerirá concepto previo favorable de la Secretaría Distrital de Planeación. Demás trámites en la Resolución SDH No. 191 de 2017.

- **Modificación de Fuentes de Financiamiento en el Presupuesto de Inversión**: es el cambio en los montos de las fuentes de financiación con las cuales se proyectó el pago de las apropiaciones del presupuesto de gastos e inversiones, sin modificar el valor aprobado por el CONFIS DISTRITAL. Las modificaciones de fuentes se pueden presentar por efecto de: •Sustituciones de ingresos. Cambios en las fuentes que financian los proyectos de inversión directa. Resolución SDH No. 191 de 2017.
- **Sustitución de Rentas e Ingresos:** El o la Representante Legal de cada EICD podrá, mediante Resolución, sustituir rentas o ingresos de acuerdo con el comportamiento real del recaudo, siempre y cuando no se modifiquen los montos totales aprobados para Disponibilidad Inicial, Ingresos Corrientes, Transferencias y Recursos de Capital. Cuando se modifiquen dichos montos, la sustitución requerirá previo concepto favorable de la Junta o Consejo Directivo correspondiente y aprobación del CONFIS Distrital.

6.7 Aspectos para tener en cuenta en la ejecución presupuestal

- No se podrá ejecutar ningún programa o proyecto de inversión que haga parte del presupuesto de la entidad que no se encuentre debidamente formulado, evaluado y registrado en el banco de programas y proyectos de inversión.
- No se podrá realizar la ejecución presupuestal, sin que previamente se cargue en el SIAF la información respectiva (rubros, metas, parámetros, cuentas y valores máximos).
- Será responsabilidad de la persona designada como Profesional Especializado Grado 06 – Contador General, cruzar la información con el fin de identificar si el saldo total de las cuentas por pagar presupuestales emitidas es consistente.
- Los ajustes presupuestales se pueden presentar por necesidades de las diferentes áreas o modificaciones al Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad, aprobadas previamente en el comité de contratación.
- Cuando en el presupuesto de ingresos de TRANSMILENIO S. A., se incluyan recursos producto de aportes o transferencias (Nación o Distrito), el monto y la destinación de tales ingresos, debe coincidir con el de las apropiaciones respectivas en el presupuesto de origen de dichos recursos.
- Cuando se realicen traslados presupuestales al interior de los rubros de funcionamiento, gastos de operación, servicio de la deuda y gastos de inversión, sin que los montos de estos se modifiquen, se debe allegar por parte del área solicitante el formato de solicitud de modificación presupuestal (R-DA-006)debidamente diligenciado, el cual debe contar con la firma del Directivo de la dependencia solicitante con visto bueno del (de la) Director(a) Corporativo(a) y del

Subgerente General. Una vez se cuente con el documento firmado se expedirá el CDP y la Gerente General emitirá la resolución de traslado.

- Para la expedición de CDP se requieren como mínimo de los siguientes documentos soporte los cuales deben ser enviados a través de correo electrónico a la persona designada como Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto:

  a. Estudios Previos o Técnicos según corresponda al tipo de contratación, en estos debe estar relacionado el valor, código del requerimiento, rubro, y meta del proyecto de inversión

  b. Solicitud de disponibilidad presupuestal(R-DC-005).

  c. Recibo de los impuestos (Renta, IVA, ICA, Retención en la fuente, ReteICA, entre otros), para el caso del GMF de la Subgerencia Económica se enviará la proyección y de la Dirección Corporativa se anexará el cuadro con la información detallada.

  d. Para el caso del amparo de la nómina, se genera desde el módulo de nómina del SIAF Kactus (o el que lo sustituya o reemplace) el cual está bajo la administración de Gestión del Talento Humano.

  e. En los casos que aplique se debe entregar la factura de venta u orden de compra, como parte de los soportes.

  f. Para amparar un acto administrativo que conlleve recursos que afecten el presupuesto de la Empresa, tales como: autos, órdenes judiciales, viáticos, recibos de liquidación o pago, etc.).

  g. Cuando corresponda a una modificación presupuestal, se debe diligenciar la “Solicitud de modificación presupuestal” (R-DC-006).

  h. Solicitud para trámite presupuestal en adiciones o modificaciones (R-DC-007).

  Nota: en caso de que la solicitud no este incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad, o incluido dentro de los demás requerimientos creados en el SIAF, se debe diligenciar y radicar la solicitud de disponibilidad presupuestal (formato R-DC-005), en caso contrario debe ser diligenciada desde el SIAF y remitirla al área de presupuesto.

  Para la expedición de CRP se requiere contar como mínimo con la siguiente información la cual debe ser enviada a través de correo electrónico al (a la) Profesional Especializado(a) Grado 06-Finanzas Corporativas - Presupuesto:

  a. Comunicación solicitud de CRP.

b. Soporte que evidencie que el contrato se encuentra suscrito o surtió el flujo de aprobación por parte del competente contractual, en la plataforma transaccional destinada para tal fin por Colombia Compra Eficiente (CCE). Dicho contrato deberá contener como mínimo la siguiente información: número de identificación del contrato o convenio, número de CDP, datos del beneficiario (número de cedula o NIT y nombre), el valor de este y que obligatoriamente esté asentado en el módulo de contratación de SIAF.

c. Acto administrativo, para los compromisos establecidos con el FET, servicios públicos, conectividad.

d. Para el CRP de la nómina, se debe entregar el soporte generado en el SIAF debidamente firmado.

e. Cuando se tramiten órdenes de compra deben estar a la vista pública en la plataforma de la tienda virtual del estado colombiano, actividad que debe validar el abogado de la contratación previa a la solicitud de registro presupuestal, enviando la captura de pantalla que permita observar el estado de emitida.

Nota: en caso de que el valor del contrato sea menor al valor del CDP, se procede a realizar la liberación el saldo no utilizado.

- Ninguna autoridad podrá contraer obligaciones sobre apropiaciones inexistentes, o en exceso del saldo disponible, o sin la autorización previa del CONFIS Distrital, para comprometer vigencias futuras y para la adquisición de compromisos con cargo a los recursos del crédito autorizado, sin que se hayan perfeccionado[3]. Cualquier compromiso que se adquiera con violación de este precepto creará responsabilidad disciplinaria, fiscal, pecuniaria y penal a cargo de quien asuma estas obligaciones.
- En el evento que se vaya a ingresar recursos al presupuesto de la Entidad, de los cuales no se tenga claridad sobre el destino que se les dará, será necesario realizar mediante correo electrónico o comunicación escrita, remitida por el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto o el(la) Profesional Universitario(a) Grado 04 - Presupuesto, con destino a la Secretaría Distrital de Hacienda, para que se analice y se propongan las acciones necesarias a realizar frente a la destinación de estos recursos.

Realizadas las acciones anteriores se definirá:

[3] Decreto Distrital 714 de 1996: Estatuto Orgánico de Presupuesto del Distrito Capital

a. No incorporar los recursos.
b. Incorporar los recursos al presupuesto de la Entidad.
c. Ajuste presupuestal para incorporar los ingresos al presupuesto de la Entidad y proceder a ejecutarlos en la vigencia.

6.7.1 Consideraciones para el cierre presupuestal

- Atendiendo el Principio Presupuestal de Anualidad, después del 31 de diciembre no podrán asumirse compromisos con cargo a las apropiaciones del año fiscal que se cierra y los saldos no afectados por compromisos caducarán, sin excepción.

- Es responsabilidad de la persona designada comoProfesional Universitario Grado 04 – Presupuesto, de revisar los saldos de los certificados de disponibilidad presupuestal no comprometidos al final de la vigencia presupuestal, y verificar que el sistema liquide los certificados de disponibilidad presupuestal que no fueron amparados con certificado de registro presupuestal. Posteriormente se debe generar el listado de cuentas por pagar en SIAF y los informes a que haya lugar.
- Las Cuentas por Pagar representan las obligaciones contraídas por la Empresa originadas en la adquisición de bienes y/o servicios, que se hayan pactado en desarrollo de las normas contractuales y presupuestales, que estén legalmente constituidas y pendientes de pago al cierre de la vigencia fiscal, por cuanto se encuentran en ejecución y/o no se ha recibido a satisfacción la entrega del bien y/o servicio.
- La responsabilidad de la depuración y constitución de las cuentas por pagar está en cabeza del (de la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto, y la relación de cuentas por pagar la avalará con su firma y con la firma del Tesorero General, el (la) Director(a) Corporativo(a) y la Gerente General.

6.8 Vigencias Futuras

A continuación, se presentan las características o lineamientos principales que se deben aplicar, en caso de requerir realizar tramite de vigencias futuras:

- Cuando las vigencias futuras se requieran para la ejecución de proyectos de inversión, estos deben hacer parte del Plan de Desarrollo vigente.
- El objeto del compromiso deberá llevarse a cabo en cada una de las vigencias futuras autorizadas o aprobadas (el compromiso afecta cada una de las vigencias fiscales futuras autorizadas).

- Es posible que se requiera tramitar vigencias futuras con cargo al presupuesto de funcionamiento, las cuales deberán ser presentadas para aprobación de la Junta Directiva, conforme a la normativa vigente.

- El CONFIS Distrital autoriza o aprueba asumir compromisos con cargo a vigencias futuras en pesos constantes del año en que se realiza la solicitud, con el fin de evidenciar posibles ahorros en costos asociados con el uso del instrumento, el cual en todo caso debe contener los cálculos de todos los gastos asociados a la ejecución del compromiso.

- Se adjuntará proyección a pesos corrientes de acuerdo con la proyección de inflación de los supuestos macroeconómicos publicados en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de Hacienda, al momento de la autorización o aprobación.

- La autorización o aprobación para asumir compromisos con cargo a presupuestos futuros que emite el CONFIS Distrital no constituye una autorización o aprobación de un cupo global. Las vigencias futuras se autorizan o aprueban para un objeto de gasto específico y según el cronograma plurianual de ejecución presentado por la entidad.

- La naturaleza de las autorizaciones de vigencias futuras es la misma de la apropiación presupuestal y por ello fenecen a 31 de diciembre del respectivo año. Las autorizaciones no comprometidas durante la vigencia en que se otorgan caducan sin excepción, salvo cuando exista un proceso contractual en curso. En consecuencia, la estimación de recursos a comprometer por este mecanismo debe guardar coherencia con la capacidad de gestión de la Entidad.

- El CONFIS Distrital no autorizará asumir compromisos con cargo a vigencias futuras que sobrepasen el período de gobierno, salvo que el proyecto de inversión o gasto a soportar presupuestalmente, haya sido declarado previamente de importancia estratégica por el Consejo de Gobierno Distrital, para lo cual se debe contar previamente con aval fiscal del CONFIS Distrital.

- Caducidad de los avales fiscales: Las entidades con avales fiscales otorgados deberán tramitar solicitud de autorización de vigencia futura dentro de la misma vigencia fiscal del otorgamiento, en caso contrario deberán iniciar nuevamente el trámite de solicitud de otorgamiento del aval fiscal.

- Requisitos para Aval Fiscal y declaratoria de importancia estratégica: la solicitud de importancia estratégica para proyectos de inversión o gastos a efectuarse bajo el mecanismo de vigencias futuras deberá tramitarse cumpliendo los requisitos definidos en el Decreto Distrital 645 de 2025 y la circular CONFIS No. 7 de 2024.

Dentro de estos requisitos y para el caso de Inversión, se debe solicitar el Certificado de proyectos de Inversión ante la Subsecretaría de Planeación de la Inversión de la Secretaría Distrital de Planeación con la actualización de la ficha EBI – D y EBI – L (según tipo de entidad).

- La Empresa deberá presentar un informe periódico (circular SHD-programación, cierre y apertura presupuestal) a la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Presupuesto y a la Secretaría Distrital de Planeación sobre la ejecución de los compromisos asociados con vigencias futuras.

- Todas aquellas solicitudes relacionadas con proyectos de infraestructura deben cumplir con los requisitos de las Leyes 1682 de 2013 (Infraestructura de Transporte) y 1882 de 2018 (Infraestructura), sus decretos reglamentarios o las normas que las modifiquen complementen o sustituyan.

- Reprogramación de vigencias futuras: Solo procede para modificaciones en el plazo y/o cupos anuales de contratos en ejecución amparados por la autorización de vigencias futuras, sin aumentar el monto total aprobado de vigencias futuras.

  Las solicitudes de reprogramaciones de vigencias futuras deberán cumplir con los requisitos definidos para la solicitud de vigencias futuras, a excepción de la certificación del 15%, dado que la reprogramación solo procede en contratos en ejecución.

- Declaratoria de importancia estratégica y aval fiscal en reprogramaciones: Para reprogramación de vigencias futuras en las que para su autorización inicial contaron con declaratoria de importancia estratégica sobre el proyecto u objeto de ejecución, no será necesario una nueva declaratoria, entendiendo que el proyecto a ejecutar mantiene las características presentadas en la sesión respectiva del Consejo de Gobierno.

6.9 Clases de vigencias futuras

Se describen como clases de vigencias futuras las siguientes:

a. Ordinarias: son aquellas que cuentan con una apropiación mínima disponible del 15% del valor total de las vigencias futuras solicitadas, en la vigencia fiscal en la que estas sean otorgadas. Se autorizan cuando su ejecución se inicie con presupuesto de la vigencia en curso (es decir que afectan el presupuesto del año en el que se solicitan) y el objeto del compromiso se lleve a cabo en cada una de las vigencias autorizadas.

b. Excepcionales: son aquellas que no cuentan con la apropiación mínima disponible en el presupuesto del año en que se concede la autorización.

Las vigencias futuras deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Su ejecución se inicia en la vigencia siguiente.
- Solo podrán ser autorizadas para proyectos de infraestructura, energía, comunicaciones y en gasto público social en los sectores de educación, agua potable y saneamiento básico.
- El monto máximo de las vigencias futuras, el plazo y las condiciones de estas debe consultar las metas plurianuales del Marco Fiscal de Mediano Plazo, en todos los casos donde las vigencias futuras se financien con recursos de la administración distrital. Para el caso de las Empresas Distritales debe consultar su plan financiero plurianual atendiendo las proyecciones de los recursos propios que financien las vigencias futuras
- Si se trata de proyectos que conlleven inversión nacional, debe obtenerse el concepto previo y favorable del Departamento Nacional de Planeación.
- El valor total de las vigencias futuras debe comprometerse y perfeccionarse en el año en que se concede la autorización.

6.9.1 Requisitos generales para solicitar las vigencias futuras

Las solicitudes de autorización o aprobación de vigencias futuras deben radicarse formalmente ante la Secretaría Técnica del CONFIS Distrital – Secretaría Distrital de Planeación y ante la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Presupuesto. Para solicitar la autorización de vigencias futuras se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Justificación técnica, económica y financiera firmada por el Representante Legal de la entidad, en donde se describan las ventajas e importancia del uso del mecanismo de vigencias futuras, el objeto a desarrollar, las metas del Plan de Desarrollo a las cuales se contribuye, especificando la magnitud respectiva y la proyección de ingresos y gastos para los años objeto de solicitud de las vigencias futuras, entre otros.

  Los montos de la solicitud deben incluir la fuente de financiación específica y presentarse en pesos corrientes y constantes del año en que se están solicitando, los cuales se proyectarán con base en las proyecciones de inflación comunicadas en los lineamientos de política presupuestal

acorde con los supuestos macroeconómicos publicados en la página de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Esta justificación deberá incluir la proyección de posibles gastos recurrentes a generarse, especialmente, en proyectos de infraestructura, dotación o inversiones con ampliación en coberturas de servicios.

- Diligenciar el formato de solicitud de vigencias futuras de la Secretaría Técnica del CONFIS Distrital, disponible en la sede electrónica de la Secretaría Distrital de Planeación. Debe tramitarse un formato para cada gasto de funcionamiento, de operación comercial (comercialización y producción) o proyecto de inversión.
- Contar con el acuerdo o autorización previa de la Junta Directiva para presentar la solicitud de aprobación de vigencias futuras ante el CONFIS.
- La dependencia solicitante de la vigencia futura debe remitir el concepto técnico y económico, el cual debe contar con el análisis de impacto de modificación sobre las metas proyecto de inversión y plan de desarrollo, cuando se solicite el concepto favorable de la Secretaría Distrital de Planeación.
- Certificación de existencia de recursos en la vigencia actual, la cual expide el Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto.
- El Plan Financiero Plurianual ajustado.
- Informe de ejecución de vigencias futuras autorizadas con anterioridad por cada objeto, proyecto o rubro presupuestal.

La dependencia solicitante y los profesionales de la Dirección Corporativa responsables del componente de presupuesto de TRANSMILENIO S. A., deben adicionalmente revisar y acatar los demás requisitos establecidos por la respectiva entidad ante la que se tramita la vigencia futura.

6.9.1.1 Requisitos específicos para solicitar las vigencias futuras ordinaria

- Certificación de la apropiación mínima del 15% de la vigencia en la cual se solicita, emitida por el(la) Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto.

6.9.1.2 Requisitos específicos para solicitar las vigencias futuras excepcionales

- Aval Fiscal emitido por el CONFIS Distrital.
- Declaración de importancia estratégica emitida por el Consejo de Gobierno.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 Procedimiento para la programación presupuestal

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Inicio			
PLAN FINANCIERO PLURIANUAL				
2	Definir y comunicar el cronograma	Anualmente el (la) Director(a) Corporativo(a) junto con el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto definen el cronograma interno para la programación presupuestal de la siguiente vigencia, con los lineamientos para llevar a cabo las respectivas actividades, el cual se remite a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, para comentarios u observaciones. Una vez se cuente con el cronograma definitivo y lineamientos, se remite a todas las dependencias de TRANSMILENIO S. A. para su trámite pertinente, mediante memorando radicado por el sistema de gestión documental con el que cuenta la Entidad. Adicionalmente el documento debe ser publicado en la intranet de la entidad. **Nota:** el memorando será suscrito en los casos que sea necesario, por el (la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, cuando éste participe en la construcción o se generen comentarios u observaciones.	Director(a) Corporativo(a) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cronograma de Presupuesto radicado con memorando en el sistema de gestión documental Publicación del cronograma de presupuesto en intranet
3	Remitir información presupuestal	Recibido el memorando los Directivos y/ o responsables designados de cada dependencia remiten por correo a el (la) Director(a) Corporativo(a) o a la persona designada como Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto la información solicitada; con los respectivos soportes de las proyecciones tanto de ingresos como de gastos	Directivos y/o responsables designados por las dependencias	Correo con información presupuestal y soportes
4	Elaborar del plan financiero plurianual	El (la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto remite la información de las dependencias a los(las) Profesionales Universitarios(as) Grados 03 y 04 de Presupuesto quienes se encargan con el apoyo de un contratista cuando se requiera, de consolidar y elaborar el plan financiero plurianual, en los casos que sea necesario aclaraciones adicionales se solicitaran a los diferentes enlaces o profesionales designados de cada una de las dependencias según corresponda. Consolidado el plan se remite al (a la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto, para la respectiva revisión.	Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto y Profesional Universitario (a) Grado 03 – Presupuesto y Contratistas de apoyo	Correo institucional, documento o archivo con plan financiero plurianual

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
5	Revisar el plan financiero plurianual	Recibido el plan financiero plurianual, el (la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto, el Profesional Especializado Grado 6 de Gestión Corporativa o el contratista de apoyo asignado por la Oficina Asesora de Planeación verifican que el gasto tenga coherencia con el rubro que incorpore la totalidad de la información remitida por las dependencias. En caso de evidenciar alguna inconsistencia, se solicita a los responsables de la elaboración del plan financiero plurianual de **la etapa 4**, la respectiva corrección o ajuste según corresponda. De no encontrar observaciones, al plan preliminar, se remite a el (la) Director(a) Corporativo(a) y a la Jefe de la Oficina Asesora de planeación para su revisión final. **Nota:** la revisión del plan financiero de los ingresos y gastos correspondientes a funcionamiento y del proyecto de inversión de Desarrollo y Gestión de Infraestructura, estará a cargo del área de presupuesto en cabeza del (de la) Director(a) Corporativo(a), para los gastos relacionados con los demás proyectos de inversión éstos serán revisados en conjunto con el Profesional Especializado Grado 06 de Gestión Corporativa o el contratista de apoyo asignado por la Oficina Asesora de Planeación.	Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto y Profesional Especializado(a) Grado 6 de Gestión Corporativa o contratista de apoyo asignado por la Oficina Asesora de Planeación Director(a) Corporativo(a) Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo institucional
6	Presentar Plan Financiero Plurianual ante Gerente y Subgerente General	El (la) Director(a) Corporativo(a) y el (la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación revisan que el Plan Financiero Plurianual este acorde con los lineamientos indicados de encontrar observaciones se devuelve para los ajustes respectivos, de lo contrario se expone ante el Gerente y Subgerente General para su revisión. Expuesto el Plan Financiero Plurianual si no hay observaciones por parte del Gerente y Subgerente General se prepara la presentación para la Junta Directiva, de lo contrario se ajusta según lo observado	Director(a) Corporativo(a) Jefe Oficina Asesora de Planeación Subgerente General Gerente	Correo institucional con los soportes del plan financiero Presentación del plan financiero plurianual Documento (formato Excel)
7	Dar Vo. Bo. al Plan Financiero Plurianual	Expuesto el Plan Financiero Plurianual, la Junta Directiva decide si avala el documento, en caso afirmativo emite una Certificación de aprobación plan financiero y se continúe en la **etapa 9 de lo contrario continua en la etapa 8.**	Junta Directiva	Certificación de revisión del presupuesto

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
8	Ajustar Plan Financiero Plurianual	De ser necesario, con base en las decisiones tomadas en la Junta Directiva, se ajusta y elabora el documento final del Plan Financiero Plurianual y se vuelve a la **etapa 6.**	Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto	Plan Financiero Plurianual ajustado
9	Proyectar y radicar el oficio para aprobación del Plan Financiero Plurianual,	El(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto proyecta y radica el oficio remisorio para aprobación del Plan Financiero Plurianual, dirigido a la Secretaría Distrital de Hacienda y a la Secretaría Distrital de Planeación (CONFIS), el cual debe ser firmado por la Gerente General de la Entidad, el oficio deberá incluir el formato "Plan Financiero Empresas" de la SDH y el documento explicativo de los parámetros y variables utilizadas para la elaboración de este.	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Gerente General	Oficio remisorio para aprobación del Plan Financiero Plurianual y soportes
ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO				
10	Asignar cuota	Con base en la información recibida del plan financiero plurianual de TRANSMILENIO S.A., la SDH asigna la cuota de transferencias fuente Distrito a la entidad	SDH	Comunicación con cuota asignada
11	Ajustar el Plan Financiero Plurianual y elaboración del anteproyecto	A partir de la cuota asignada por la SDH y teniendo en cuenta las prioridades dadas por el Gerente y Subgerente General en materia de cumplimientos de metas y objetivos institucionales, se ajusta el Plan Financiero Plurianual y se elabora el anteproyecto de presupuesto junto con el documento explicativo de los ingresos y gastos, los cuales se remiten para revisión del (de la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el (la) Director(a) Corporativo(a)	Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto y Profesional Universitario Grado 04 – Presupuesto y Profesional Universitario Grado 03 – Presupuesto y/o Contratistas de apoyo	Plan Financiero Plurianual, documento explicativo de ingresos y gastos del anteproyecto
12	Revisar Plan Financiero Plurianual, documento explicativo de ingresos y gastos del anteproyecto	Recibidos el Plan Financiero Plurianual, documento explicativo de ingresos y gastos del anteproyecto de presupuesto, el (la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el (la) Director(a) Corporativo(a) revisan que la información este acorde con las prioridades dadas por el Gerente y Subgerente General y las necesidades de las áreas. Si hay observaciones se devuelve al Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto para su ajuste de lo contrario se remite para aval final de la Gerente y Subgerente General en caso de observaciones **se devuelve al paso 11** de lo	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Director(a) Corporativo(a) Gerente General Subgerente General	Plan Financiero Plurianual, documento explicativo de ingresos y gastos del anteproyecto revisados

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		contrario se alista la presentación para la Junta Directiva.		
13	Presentar y someter a aprobación el Plan Financiero Plurianual ajustado y el anteproyecto	Ante la Junta Directiva se presenta el Plan Financiero Plurianual ajustado a la cuota de transferencias fuente Distrito asignadas por la SDH y el anteproyecto de presupuesto para que se emita concepto favorable, en caso contrario se deben realizar los ajustes solicitados y devolverse a la **etapa 11.**	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Director(a) Corporativo(a) Junta Directiva	Acuerdo de Junta
PROYECTO DE PRESUPUESTO				
14	Remitir documentación para aprobación	Una vez es emitido concepto favorable del anteproyecto de presupuesto por parte de la Junta Directiva se proyecta oficio con destino a la Secretaría Distrital de Planeación (CONFIS) y a la Secretaría Distrital de Hacienda para firma del Gerente donde se remiten los documentos soporte necesarios para la aprobación del proyecto de presupuesto y los demás fines pertinentes	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Gerente General	Oficio Radicado en el Sistema de Gestión Documental el cual incluye Plan Financiero Plurianual, documento explicativo de ingresos y gastos del anteproyecto de presupuesto y acuerdo de Junta Directivo
15	Aprobar presupuesto	Recibidos los documentos soporte necesarios para la aprobación del proyecto de presupuesto la Secretaría Distrital de Hacienda emite documento donde recomienda a la Secretaría Distrital de Planeación (CONFIS) la aprobación del presupuesto presentado por TRANSMILENIO S.A. a la Secretaría Distrital de Planeación (CONFIS) quien a su vez si no hay observaciones al respecto expide resolución de aprobación	Secretaría Distrital de Planeación (CONFIS) y a la Secretaría Distrital de Hacienda	Oficio remisorio con Resolución de aprobación de presupuesto
16	Expedir la resolución de liquidación del presupuesto	Una vez se recibe la resolución de aprobación del presupuesto por parte del CONFIS se procede a proyectar la Resolución donde se liquida el presupuesto anual de la Entidad a nivel de rubros presupuestales la cual va firmada por el (la) Gerente General	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Gerente General	Resolución de liquidación del presupuesto.
17	Remitir la Resolución de liquidación del presupuesto.	Firmada la Resolución donde se liquida el presupuesto anual de la Entidad, se remite a través de Oficio, copia de la misma a la Secretaría Distrital de Hacienda y a la Secretaría Distrital de Planeación (CONFIS)	Director(a) Corporativo(a)	Oficio radicado en sistema de gestión documental
18	**Fin**			

7.2 Ejecución presupuestal

Para llevar a cabo la ejecución presupuestal en TRANSMILENIO S. A., se requiere adelantar los siguientes procedimientos:

7.2.1 Procedimiento para realizar la apertura del presupuesto de cada vigencia (generación de cuentas por pagar, procesos en curso y vigencias futuras).

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Diligenciar el presupuesto en el SIAF	El(la) Profesional Universitario(a) Grado 04 - Presupuesto realiza el cargue o registro en el SIAF de la información presupuestal (rubros, metas, entre otros) y remite la información por correo Profesional Especializado Grado 06 – Contador General	Profesional Universitario(a) Grado 04 - Presupuesto	Reporte SIAF de gastos Correo
3	Revisar la información de Gastos	Con la información cargada en SIAF el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 – Contador General o Contratista de apoyo de contabilidad comparan los reportes de recursos disponibles de ingreso y gasto para verificar su consistencia frente a la resolución de liquidación del presupuesto. En caso de encontrar inconsistencias se continua en la **etapa 4** para los ajustes pertinentes de lo contrario se remite correo con el Vo. Bo. de la información revisada y se continua en la **etapa 5**.	Profesional Especializado(a) Grado 06 – Contador General y/o Contratista de apoyo de contabilidad	Correo institucional con documentos soporte
4	Ajustar y registrar la información presupuestal,	Si hubiese lugar a ello se realizan los ajustes según las observaciones realizadas, desde el grupo de Contabilidad, para el registro definitivo del presupuesto en el SIAF (definición de Metas y distribución de recursos) y se devuelve al **paso 3.**	Profesional Universitario(a) Grado 04 - Presupuesto	Correo institucional
5	Revisar los valores del Presupuesto Cuentas por pagar	El(la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto con la información avalada revisa que el valor del presupuesto asignado en la vigencia sea suficiente para la generación de las cuentas por pagar, en caso afirmativo se continua en la **etapa 10.** Si el valor del presupuesto es menor que el constituido en los rubros de cuentas por pagar, procesos en curso y en el compromiso de vigencias futuras, se debe realizar los traslados presupuestales necesarios para garantizar la expedición de los compromisos adquiridos y continuar en el **paso 6.** **Nota**: para los casos que se ajusten los rubros de inversión se debe informar y enviar la documentación necesaria a la Jefe de la oficina Asesora de Planeación con copia al profesional	Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto	Correo institucional informando los rubros que se ven afectados de traslados presupuestales

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		especializado Grado 06- Gestión Corporativa para realizar la modificación presupuestal del proyecto de inversión que no cuente con los recursos necesarios.		
6	Elaborar y revisar la Resolución de traslado presupuestal	El Profesional Universitario Grado 04 - Presupuesto o el contratista de apoyo proyecta la resolución del traslado presupuestal y la remite para revisión del Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto y el (la) Director(a) Corporativo(a) **Nota:** Cuando se modifiquen los valores de los proyectos de inversión dicha resolución deberá contar con el visto bueno por parte del (de la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Si hay observaciones al documento, el Profesional Universitario Grado 04 - Presupuesto o el contratista de apoyo realiza los ajustes, de lo contrario se solicitarán los Vo. Bo. por parte de cada uno de los responsables de la revisión y se remite al Gerente para revisión y aprobación final.	Profesional Universitario(a) Grado 04 - Presupuesto o el contratista de apoyo Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Director(a) Corporativo(a) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Proyecto de Resolución de Traslado con Vo. Bo.
7	Firmar la Resolución	Recibida la Resolución de traslado presupuestal y si no hay observaciones por parte del Gerente General procede a firmarla, de lo contrario solicita los ajustes pertinentes, en este caso se devuelve a la etapa anterior.	Gerente General	Resolución de traslado presupuestal numerada y firmada.
8	Registrar la modificación Presupuestal.	A partir de la Resolución de traslado presupuestal numerada y firmada, el (la) Profesional Universitario(a) Grado 04 - Presupuesto registrada las modificaciones aprobadas en el SIAF.	Profesional Universitario(a) Grado 04 - Presupuesto	Reporte Ejecución de Gastos generado en el SIAF
9	Generar cuentas por pagar, procesos en curso y vigencias futuras en el SIAF	Una vez realizada la modificación Presupuestal, se debe realizar el registro de los compromisos mediante la generación de CDP y CRP, constituidos como cuentas por pagar, procesos en curso y vigencias futuras en el SIAF e se informará al Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto para su revisión.	Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de apoyo	Reporte CDPS y CRPS de la vigencia generado en el SIAF
10	Aprobar cuentas por pagar, procesos en curso y vigencias futuras	El(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto revisa que las cuentas por pagar estén acordes con los saldos pendientes por girar de la vigencia anterior, de encontrar diferencias los devuelve para su ajuste, de lo contrario aprueba y firma los CDP y CRP de las Cuentas por Pagar, procesos en curso y vigencias futuras, generados desde el SIAF y los remite al Profesional Universitario Grado 04 – Presupuesto para que los listados sean publicados en la intranet de la Entidad.	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto	Cuentas por pagar, procesos en curso y vigencias futuras CDP y CRP firmados Publicación de listados en intranet
11	**Fin**			

7.2.2 Procedimiento para la expedición de CDP y CRP

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Solicitar el CDP	Remitir a la persona designada como Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratista de apoyo de la Dirección Corporativa, mediante correo electrónico la "Solicitud de disponibilidad presupuestal" (R-DC-005) acompañada de los documentos que soporten el origen de la necesidad y el valor de este teniendo en cuenta lo indicado en el numeral 6.7.	Abogado(a) responsable del proceso de contratación, enlace de contratación o designado de la dependencia solicitante	Correo institucional con solicitud de disponibilidad presupuestal (R-DC-005) y documentos soporte
3	Tramitar la solicitud de CDP	La persona designada como Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratista de apoyo, revisaran que la solicitud de CDP y los soportes, sean consistentes con el rubro, la meta (cuando aplique) y demás información relevante, con el fin de generar el CDP, en caso de evidenciar inconsistencia se devolverá al solicitante, para que gestione los ajustes a que haya lugar, de lo contario se remitirá mediante correo electrónico para revisión y firma del Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto. Si el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto, evidencia alguna inconsistencia en el CDP solicita al Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratista de apoyo el respectivo ajuste, en caso contrario procede a la firma del documento el cual se remite mediante correo electrónico al enlace de la dependencia solicitante **Nota:** cuando los recursos para el trámite del CDP provengan de vigencias futuras, previo a la solicitud se deberá acatar lo establecido en numeral 7.3. Procedimiento para la gestión de vigencias futuras.	Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratista de apoyo y Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto	Correo institucional
4	Solicitar el CRP	Para los procesos de contratación, el profesional asignado al proceso debe solicitar el CRP (informando el número del contrato, y el nombre del beneficiario) mediante correo electrónico al Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratista de apoyo de la Dirección Corporativa, teniendo en cuenta lo indicado en el numeral 6.7. No se podrá tramitar solicitudes de CRP sin que se encuentre debidamente registrado el contrato en el SIAF de la entidad, por lo que es responsabilidad del profesional asignado al	Profesional asignado al proceso de contratación Enlace de la dependencia solicitante	Correo institucional

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		proceso de contratación, verificar que se cumpla con esta condición previo a realizar la solicitud. **Nota:** en los casos que las solicitudes de CRP no se generen de un proceso de contratación, el trámite será realizado por el enlace de la dependencia solicitante el cual tendrá que remite los soportes necesarios.		
5	Tramitar la solicitud de CRP	La persona designada como Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratista de apoyo, verifican que la información conforme a la condición o amparo presupuestal teniendo en cuenta lo siguiente: a) Procesos de contratación: soporte que evidencie que el contrato se encuentra suscrito o surtió el flujo de aprobación por parte del competente contractual en la plataforma transaccional destinada para tal fin por Colombia Compra Eficiente - CCE. b) Acto administrativo: debidamente firmado, fechado y numerado (en los casos que aplique). c) Orden de compra: soporte que evidencie que se encuentra a la vista pública en la plataforma transaccional destinada para tal fin por CCE (en los casos que aplique). Revisada la información en casos de encontrar inconsistencias, se devuelve al profesional asignado al proceso de contratación o al enlace de la dependencia solicitante según corresponda, para que se realicen los ajustes a los que haya lugar. Si no se evidencian inconsistencias, la persona designada como Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratistas de apoyo, remiten el CRP al (a la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto, para su respectiva revisión y firma. **Nota:** para los casos en que el IDU sea quien realiza la solicitud de CRP, la verificación estará a cargo del Profesional Universitario Grado 03 o el contratista de apoyo.	Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratistas de apoyo o el contratista de apoyo (solo ara los casos de IDU)	Correo institucional
6	Revisar y firmar el CRP	El(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto, revisa que la información del CRP sea consistente con el contrato y los soportes suministrados de la plataforma transaccional destinada para tal fin por CCE. Si el CRP no presenta diferencias o inconsistencias, procede a la firma del documento y lo remite al Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratista de apoyo que lo generó, en caso	Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto	Correo institucional CRP firmado

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		contrario, se devolverá para los ajustes pertinentes.		
7	Enviar el CRP al solicitante	la persona designada como Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratistas de apoyo, remite mediante correo electrónico el CRP al profesional asignado al proceso de contratación o al equipo de apoyo o enlace de contratación o Enlace de la dependencia según corresponda, y archiva el documento en la carpeta digital destinada para tal fin.	Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratistas de apoyo	Correo institucional
8	**Fin**			

7.2.3 Procedimiento para la adición, reducción o traslado presupuestal con afectación de agregados.

Este procedimiento se aplica en los siguientes casos: adiciones, reducciones o traslados entre funcionamiento, gastos de operación y servicio de la deuda e inversión, que afecten el valor total de los agregados.

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Remitir la Solicitud de modificación presupuestal	La persona designada como jefe de la dependencia solicitante remite debidamente diligenciado la "Solicitud de modificación presupuestal" (R-DC-006 en formato PDF), al (a la) Profesional Especializado(a) Grado Líder de Presupuesto con copia al (a la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto. Dicho documento debe estar firmado por el(la) Directivo(a) solicitante, el (la) Director(a) Corporativo(a) y el (la) Subgerente General. **Nota:** cuando la modificación presupuestal afecte algún proyecto de inversión el jefe de la dependencia solicitante deberá realizar con antelación los trámites correspondientes ante el(la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, para el concepto previo favorable de la Secretaría Distrital de Planeación.	Jefe o enlace de la dependencia solicitante	Correo institucional Solicitud de modificación presupuestal (R-DC-006) debidamente diligenciado)
3	Revisar los documentos soporte para la modificación presupuestal	La información remitida por el área es revisada por el (la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo, según el movimiento presupuestal solicitado en la Solicitud de modificación presupuestal (R-DC-006).	Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo	Correo institucional Solicitud de modificación presupuestal (R-DC-006) debidamente diligenciado)

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		Si es pertinente realizar la reducción o traslado, se remite para revisión del (de la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto. En caso contrario se devuelve el trámite para los ajustes correspondientes y se deberá iniciar de nuevo desde la **etapa 2.** **Nota:** cuando el trámite solicitado sea adición o reducción también debe adjuntarse para revisión de presupuesto los soportes de los mayores o menores ingresos y el estado de tesorería.		
4	Revisar Solicitud de modificación presupuestal	Si es pertinente realizar la reducción o traslado el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto en cuyo caso revisa que se cuente con todos los soportes necesarios para el trámite y que la información sea consistente, de haber observaciones se debe devolver el trámite al (a la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo para su ajuste pertinente. Si no hay observaciones se envía a el (la) Director(a) Corporativo(a) para su revisión. Si el (la) Director(a) Corporativo(a) encuentra inconsistencias o requiere ajustes al documento se devuelve a la etapa 3 para los ajustes pertinentes, en caso contrario remitirá la solicitud de ajuste presupuestal al Subgerente General con el fin de que sea incluida y presentada en la agenda de la Junta Directiva y se continúa en la **etapa 5** **Nota:** previa a la Junta se realiza la presentación de modificación presupuestal ante el Gerente y Subgerente quienes podrán hacer observaciones y requerir ajustes al documento	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Director(a) Corporativo(a)	Correo institucional
5	Presentar la modificación a la Junta Directiva y emitir concepto	El (la) Director(a) Corporativo(a) presenta ante la Junta Directiva la solicitud de ajuste presupuestal debidamente soportada para concepto favorable. Si la Junta Directiva está de acuerdo, con la adición, reducción o traslado presupuestal emite concepto favorable para el trámite el cual quedara plasmado en el acuerdo respetivo. De lo contrario se realizarán los ajustes pertinentes solicitados por esta instancia y se volverá a presentar para su aprobación.	Director(a) Corporativo(a) Junta Directiva	Acuerdo de Junta
6	Enviar documentos a revisión de la SHD y Aprobación CONFIS	Emitido concepto favorable por parte de la Junta Directiva, el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto debe realizar el trámite de aprobación ante la Secretaría Distrital de Hacienda Distrital y CONFIS Distrital, para lo cual debe proyectar oficio remisorio el cual será	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Gerente General	Oficio remisorio de modificación presupuestal radicado con documentos soporte en Sistema

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		firmado por la Gerente General e incluirá los siguientes documentos: - Solicitud formal de ajuste presupuestal. - Justificación económica, acompañada de la proyección ingresos si el origen de la reducción es por causa de un menor recaudo de los ingresos. - Certificado de Disponibilidad Presupuestal. - Concepto de la Secretaría de Planeación cuando se trate de reducción o adición de los valores generales de los proyectos de inversión. - Acuerdo de Junta donde se emite concepto favorable. - Proyecto de resolución de liquidación en caso de adición, reducción o de traslado. - Presupuesto ajustado de ingresos y gastos.		de Gestión Documental
7	Aprobar Modificación Presupuestal	Recibida la información remitida por parte de TRANSMILENIO S.A., la Secretaría Distrital de Hacienda Distrital y el CONFIS Distrital revisan los documentos y deciden si aprueban la modificación presupuestal, en caso afirmativo emiten oficio con resolución de aprobación de lo contrario remiten las observaciones para ajustes pertinentes.	Secretaría Distrital de Hacienda Distrital y CONFIS Distrital,	Oficio con Resolución de aprobación de modificación presupuestal
8	Elaborar la Resolución de modificación presupuestal de TRANSMILENIO S.A.	Una vez sea informada la aprobación por parte de CONFIS Distrital se elabora por parte del (de la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de apoyo la resolución de modificación al presupuesto de TRANSMILENIO para revisión del (de la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto y del (de la) Director(a) Corporativo(a).	Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de apoyo	Proyecto de resolución
9	Revisar y aprobar la Resolución de modificación presupuestal	El(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto y el(la) Director(a) Corporativo(a) revisan la resolución de modificación al presupuesto con el fin de ser remitida a la persona designada como Gerente General para firma. En caso de requerir ajustes se devuelve **a la etapa 8, de lo contrario** se remite para firma final. Si la persona designada como Gerente General está de acuerdo con la Resolución de modificación presupuestal procede a firmarla para que se gestione su numeración y fecha, de lo contrario solicitara los ajustes pertinentes **Nota**: cuando se modifiquen los valores de los proyectos de inversión dicha resolución deberá contar con el visto bueno por parte del (de la) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Director(a) Corporativo(a) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (solo en los casos que aplique) Gerente General	Resolución Numerada fechada y firmada

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
10	Incorporar la modificación al SIAF y remitir copia de resolución a las Instancias Distritales pertinentes.	Numerada firmada y fechada la resolución de modificación presupuestal, el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto o el Profesional Universitario Grado 04 – Presupuesto, proyecta oficio para firma del (de la) Director(a) Corporativo(a), donde se remite copia de la Resolución a las Instancias Distritales pertinentes. **Nota:** El (la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto o el(la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto realiza el trámite de actualización de los proyectos de inversión en las plataformas dispuestas por la nación o el distrito.	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto o Profesional Universitario (a) Grado 04 – Presupuesto Director(a) Corporativo(a)	Registro en el SIAF Oficio remisorio firmado y radicado en el Sistema de Gestión Documental
11	**Fin**			

7.2.4 Procedimiento para traslados presupuestales sin modificación de los valores agregados

Este procedimiento se aplica en los siguientes casos: traslados presupuestales que no afecten el valor de los agregados (funcionamiento, gastos de operación, servicio de la deuda e inversión), y son traslados presupuestales entre rubros que aparecen en la Resolución de liquidación del presupuesto de la vigencia.

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Remitir la Solicitud de modificación presupuestal	El jefe de la dependencia solicitante remite debidamente diligenciado la Solicitud de modificación presupuestal (R-DC-006 en formato PDF), al (a la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto con copia al (a la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto. Dicho documento debe estar firmado por el Directivo solicitante, el (la) Director(a) Corporativo(a) y la persona designada como Subgerente General.	Jefe o enlace de la dependencia solicitante	Correo institucional Solicitud de modificación presupuestal (R-DC-006) debidamente diligenciado)
3	Revisar los documentos soporte para la modificación presupuestal	La información remitida por el área es revisada por el(la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo, según el movimiento presupuestal solicitado en la Solicitud de modificación presupuestal (R-DC-006)	Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo	Correo institucional Resolución modificación presupuestal y documentos soporte

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		Si es pertinente realizar el traslado se elabora proyecto de resolución de y se remite para revisión del Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto, junto con los documentos soporte. En caso contrario se devuelve el trámite para los ajustes correspondientes y se deberá iniciar de nuevo desde la **etapa 2.**		
4	Revisión y aprobación de resolución de traslado	Si es pertinente realizar el traslado el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto revisa que se cuente con todos los soportes necesarios para el trámite y que la información sea consistente. De haber observaciones se debe devolver el trámite al (a la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo para su ajuste pertinente. Si no hay observaciones se remite resolución con Vo. Bo. a el (la) Director(a) Corporativo(a) para revisión. Si el (la) Director(a) Corporativo(a) encuentra observaciones devuelve la resolución y los documentos para que se realicen los ajustes pertinentes y se devuelve a la **etapa 3** de lo contrario da Vo. Bo. en la Resolución y lo remite para revisión de la persona designada como Subgerente General de estar de acuerdo da su Vo. Bo. y le remite para la firma final de lo contrario solicitara los ajustes pertinentes.	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Director(a) Corporativo(a) Subgerente General	Resolución de traslado presupuestal con Vo. Bo.
5	Aprobación Final Resolución de traslado presupuestal	Recibida la resolución con todos los Vo. Bo, de los(las) directivos(as) responsables, la persona designada como Gerente General procede a firmarla para que se gestione su numeración y fecha.	Gerente General	Resolución firmada, numerada y fechada
6	Incorporar la modificación al SIAF	Numerada firmada y fechada la resolución de modificación presupuestal, el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto o el(la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto, proyecta oficio para firma del (de la) Director(a) Corporativo(a), donde se remite copia de la Resolución a las Instancias Distritales pertinentes. **Nota:** El(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto o el(la)Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto realiza el trámite de actualización de los proyectos de inversión en las plataformas dispuestas por la nación o el distrito.	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto o Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto Director(a) Corporativo(a)	Registro en el SIAF Oficio remisorio firmado y radicado en el Sistema de Gestión Documental
7	**Fin**			

7.2.5 Procedimiento para otro tipo de traslados presupuestales

Este procedimiento se aplica en los siguientes casos: traslados presupuestales que afecten los rubros detallados incluidos en el anexo de la Resolución de liquidación del presupuesto de la respectiva vigencia.

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Inicio			
2	Remitir la Solicitud de modificación presupuestal	El(la) jefe de la dependencia solicitante remite debidamente diligenciado la Solicitud de modificación presupuestal (R-DC-006, en formato PDF), al (a la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto con copia al (a la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto. Dicho documento debe estar firmado por el (la) Directivo(a) solicitante el (la) Director(a) Corporativo(a) y la persona designada como Subgerente General.	Jefe o enlace de la dependencia solicitante	Correo institucional Solicitud de modificación presupuestal (R-DC-006) debidamente diligenciado)
3	Revisar los documentos soporte para la modificación presupuestal	La información remitida por el área es revisada por el(la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo, según el movimiento presupuestal solicitado en la “Solicitud de modificación presupuestal” (R-DC-006). Si es pertinente realizar el traslado se elabora acta de traslado y documentos soporte y se remiten para revisión del (de la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto. En caso contrario se devuelve el trámite para los ajustes correspondientes y se deberá iniciar de nuevo desde la **etapa 2.**	Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo	Correo institucional Acta de modificación presupuestal y documentos soporte
4	Revisión y aprobación acta de traslado	Si es pertinente realizar el traslado el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto revisa que se cuente con todos los soportes necesarios para el trámite y que la información sea consistente. De haber observaciones se debe devolver el trámite al (a la) Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto o Contratista de Apoyo para su ajuste pertinente. Si no hay observaciones se firma el acta y se remite al (a la) Director(a) Corporativo(a) para revisión y firma. Si el (la) Director(a) Corporativo(a) encuentra observaciones devuelve los documentos para que se realicen los ajustes pertinentes y se	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto Director(a) Corporativo(a)	Acta de traslado firmada

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		devuelve a la etapa 3 de lo contrario firma documento y lo remite a los (las) Profesionales Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto y Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto para que continue trámite		
5	Incorporar la modificación al SIAF y remitir copia de resolución a las Instancias Distritales pertinentes.	Firmada el acta de modificación presupuestal, el Profesional Especializado Grado 06 Líder de Presupuesto o el Profesional Universitario Grado 04 – Presupuesto incorporará la información en el SIAF	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto o Profesional Universitario(a) Grado 04 – Presupuesto	Registro en el SIAF
6	**Fin**			

7.3 Vigencias futuras

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Remitir la solicitud	Mediante correo electrónico, el (la) Jefe o enlace de contratación de la dependencia solicitante remiten mediante correo electrónico a el (la) Director(a) Corporativo(a) y a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, la solicitud de necesidades de recursos bajo la financiación del esquema de vigencias futuras.	Jefe o enlace de contratación de la dependencia solicitante	Correo institucional
3	Evaluar y presentar la solicitud	Allegada la solicitud el (la) Director(a) Corporativo(a) y al (a la) Jefe Oficina Asesora de Planeación evalúan la aplicabilidad de la vigencia futura según lo dispuesto en la normatividad vigente de ser aplicable se remite para que se incluya en la agenda en el Comité de Gerencia y continúe en la **siguiente etapa**. De lo contrario se rechaza la solitud y se termina el proceso.	Director(a) Corporativo(a) y Jefe Oficina Asesora de Planeación	
4	Aprobar trámite de vigencia futura	Presentada la solicitud de vigencias futuras**,** el Comité de Gerencia evalúa su aplicabilidad si está de acuerdo da su visto bueno de lo contrario dará por terminado el trámite.	Comité de Gerencia	Acta de Comité de Gerencia
5	Remitir la información complementaria	Remitir la información necesaria para dar continuidad al trámite, según lo estipulado en el numeral 6.9.1. de este documento y determinar el tipo de vigencia futura.	Jefe o equipo de apoyo o enlace de contratación de la dependencia solicitante	Correo institucional

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
6 	Presentación de la solicitud	Una vez se establece el tipo de vigencia futura se presentará la solicitud de vigencias futuras debidamente soportada a consideración de la Junta Directiva para concepto favorable, conforme a lo estipulado en los numerales 6.9.1.1 y 6.9.1.2, según corresponda.	Director(a) Corporativo(a) y/o Dependencias solicitantes	Correo institucional
7	Emitir concepto	La Junta Directiva evalúa si se encuentra correcta la solicitud, en cuyo caso emitirá el concepto favorable, en caso contrario devolverá el trámite a la **etapa 4.**	Junta Directiva	Acuerdo Concepto favorable
8	Remitir solicitud al CONFIS y SDH	Una vez se cuente con el concepto favorable por parte de la Junta Directiva, el(la) Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto tramita comunicación a la Secretaría Técnica del CONFIS Distrital, y ante la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Presupuesto, para aprobación de las vigencias futuras, anexando la siguiente documentación: • Justificación técnica, económica y financiera, firmada por el Representante Legal. • Formato de solicitud de vigencias futuras definido por el CONFIS Distrital. • Informe sobre la utilización de vigencias futuras aprobadas en años anteriores e informe de ejecución presupuestal de las mismas por cada rubro o proyecto de inversión. • Certificación del responsable de presupuesto sobre sobre la existencia de apropiación disponible, en la vigencia de la solicitud de la vigencia futura, como mínimo el 15% (cuando se trate de vigencias futuras ordinarias). • Acta del Consejo de Gobierno en donde conste la declaratoria de importancia estratégica, en el caso de las vigencias futuras excepcionales. • Acuerdo por medio del cual se solicita concepto favorable para realizar el trámite de autorización por parte del CONFIS Distrital de las vigencias futuras.	Profesional Especializado(a) Grado 06 Líder de Presupuesto	Registro en Sistema de Gestión Documental
9 	Aprobar vigencias futuras	Recibida la solicitud y los documentos que soportan las vigencias futuras la Secretaría Técnica del CONFIS distrital determina si aprueba o no aprueba la solicitud de autorización, en cuyo caso emite oficio con aprobación de lo contrario las devuelve para su ajuste.	Secretaría Técnica del CONFIS Distrital	Oficio radicado con respuesta de aprobación de vigencias futuras

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
10	Expedir los CDP y CRP	Una vez se recibe la comunicación de autorización por parte del CONFIS Distrital, se informa a la dependencia para que solicite la expedición de los CDP y CRP, según la solicitud remitida por el área correspondiente para lo cual se aplicaran los pasos establecidos en el procedimiento 7.2.2 de este manual.	Profesional Universitario Grado 04 – Presupuesto o Profesional Universitario Grado 03 – Presupuesto o Técnico Administrativo 02 – Gestión Financiera y Presupuestal o Contratistas de apoyo	Registro en el SIAF
11	**Fin**			

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DC-005	Solicitud de disponibilidad presupuestal	Intranet	Profesional Universitario Grado 4 – Presupuesto
R-DC-006	Solicitud de modificación presupuestal	Intranet	Profesional Universitario Grado 4 – Presupuesto
R-DC-007	Solicitud para trámite presupuestal en adiciones o modificaciones	Intranet	Profesional Universitario Grado 4 – Presupuesto
No Aplica	Formato de certificado de disponibilidad presupuestal	SIAF	Profesional Universitario Grado 4 - Presupuesto
No Aplica	Formato de certificado de registro presupuestal	SIAF	Profesional Universitario Grado 4 - Presupuesto
No Aplica	Informe de ejecución del presupuesto de ingresos.	SIAF	Profesional Universitario Grado 4 - Presupuesto
No Aplica	Reporte de ejecución presupuestal de gastos e inversión	SIAF	Profesional Universitario Grado 4 - Presupuesto
No Aplica	Formato de liquidación de saldos	SIAF	Profesional Universitario Grado 4 - Presupuesto
No Aplica	Liquidación de saldos por periodo	SIAF	Profesional Universitario Grado 4 - Presupuesto

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
No Aplica	Cuentas por pagar constituidas	SIAF	Profesional Universitario Grado 4 - Presupuesto

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

RESOLUCIÓN No. 182
(1-junio-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión (P-TH-001)»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350 del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351 ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información,*

RESOLUCIÓN No. 182
(1-junio-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión (P-TH-001)»

cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

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

RESOLUCIÓN No. 182
(1-junio-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión (P-TH-001)»

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de conformidad con la solicitud presentada el 17 de abril de 2026, se requiere actualizar el documento denominado **Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión (P-TH-001)**, anteriormente identificado con el código P-DA-007, con el propósito de armonizar su contenido acorde con la modernización de la entidad y la Guía Metodológica Distrital Acuerdos de Gestión 4.0 (Versión 2026) emitida por el DASCD.

Que el documento **Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión con código P-TH-001,** antes con código **P-DA-007**, cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
P-DA-007	0	24-06-2014
P-DA-007	1	24-04-2017
P-DA-007	2	11-05-2018
P-DA-007	3	6-02-2019
P-DA-007	4	29-07-2021
P-DA-007	5	31-05-2024

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del procedimiento **Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión (P-TH-001)** fue elaborada por él área responsable por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y profesional encargados del tema.

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

RESOLUCIÓN No. 182
(1-junio-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión (P-TH-001)»

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 6 del procedimiento **Concertación, formulación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión (P-TH-001)** a cargo de la Subdirección de Talento Humano.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer los lineamientos para la concertación, formalización, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos de TRANSMILENIO S.A., alineados con la planeación estratégica institucional y con la metodología distrital vigente.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 49 del 6 de febrero de 2019.

Dada en Bogotá, D.C. a los

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa - PUG4 - Gestión Integral - Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Andrea Fernanda Quimbayo Chavez – Profesional Contratista Apoyo - Dirección Corporativa
Astrid Galindo - Profesional Contratista - Subdirección de Talento Humano
Juan Manuel Tang Perez - Subdirector de Talento Humano

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 6

2. ALCANCE 6

3. RESPONSABLE 6

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 6

5. DEFINICIONES 7

6. CONDICIONES GENERALES 8

6.1. Concertación y formalización 10

6.2. Seguimiento y evidencias 11

6.3. Evaluación 12

6.3.1 Tipos de evaluación del Componente Gerencial 12

6.3.2 Designación de Par y Subalternos 13

6.4. Consolidación de los resultados 14

6.5. Publicación 14

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES 14

MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2014-06-24	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2017-03-23	Se amplía el título del procedimiento incluyendo las etapas de concertación, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión. En el capítulo 3. RESPONSABLE, se modifica la revisión una vez al año por el siguiente párrafo:	Director Corporativo

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		"La revisión y/o actualización del procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento". En el capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, se incluye la Guía Metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos. Acuerdos de Gestión. Enero de 2017 y se eliminan las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009. En el capítulo 6. CONDICIONES GENERALES se incluyen las etapas que se deben surtir para la elaboración de los Acuerdos de Gestión. Por otra parte, se adicionan otras condiciones generales donde se aclara como se deben elaborar los Acuerdos de Gestión y los plazos en que se deben concertar. En el capítulo 7, las actividades para la concertación se revisan, ajustan, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión.	
2	1-02-2018	Capítulo 5. DEFINICIONES, ajuste en el concepto de superior jerárquico. Capítulo 6. CONDICIONES GENERALES. Actualización de los nombres de las dependencias y los pares evaluadores en concordancia con las resoluciones 661 y 662 de 2017. Capítulo 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES se cambia la Gerencia General de TRANSMILENIO S.A. por el superior jerárquico del gerente público. Se modifican los cargos según lo establecido en los Acuerdos 7 y 8 de 2017 y en la Resolución 662 de 2017. Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Director Corporativo

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
3	10-01-2019	Capítulo 2. ALCANCE: se aclara que este documento se aplica a los Servidores Públicos del Nivel Directivo de TRANSMILENIO S.A. a excepción del Jefe de la Oficina de Control Interno. Igualmente se excluyen, al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y a los asesores 1 y 2 por su rol. Capítulo 6.3 Evaluación, se elimina el cuadro de pares y se incluye el siguiente párrafo: *"Los pares serán designados por Resolución de la Gerencia* *General, teniendo en cuenta la interacción de los gerentes públicos en los procesos propios de la Entidad. En el caso de que se generen cambios en dichas relaciones, se expedirá una resolución modificatoria en el periodo de evaluación que corresponda".* Así mismo se incluye el siguiente párrafo en relación con el plan de mejoramiento: *"Para efectos únicamente de generar un Plan de Desarrollo Individual que permita identificar mayores oportunidades de crecimiento, se incluirá en la herramienta tecnológica para los gerentes públicos la autoevaluación con porcentaje de valoración 0%, (este lineamiento está implícito en documento M-DA-006 MANUAL DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO Anexo 1.)"* Capítulo 7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES. Se revisan y ajustan algunas actividades acordes con las fechas en que se debe realizar seguimiento a los Acuerdos de Gestión.	Director Corporativo
4	14-07-2021	En el capítulo 5. Definiciones, se eliminaron los términos que no se utilizan en el documento tales como: competencia laboral y talento En el capítulo 6.2. Concertación, formulación y seguimiento se realizaron los siguientes ajustes: - Se incluyó el segundo literal relacionado con el diligenciamiento del formato R-DA-074 - Se actualizó el plazo de concertación y formalización del acuerdo de gestión. En el capítulo 6.3. Evaluación, se eliminó el último literal que hacía referencia al lineamiento dado en el Manual de gestión para el Desarrollo	Director Corporativo

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		(M-DA-006). Se actualizó el capítulo 7, en las actividades relacionadas con la concertación de los acuerdos de forma que sean consistentes con los cambios realizados en el capítulo 6.2. Adicionalmente, se actualizan las actividades relacionadas con las etapas de seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión.	
5	08-05-2024	Se modifican los cargos según lo establecido en la Resolución Nº 558 del 03 de noviembre de 2023. Se reemplaza el Profesional Universitario Grado 03 de Formación y desarrollo por el de Profesional Universitario Grado 04 de Bienestar y Formación. En el capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, se incluye la Guía Gestión de los Empleo de Naturaleza Gerencial en el Distrito Capital y se elimina la Guía Metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos. Acuerdos de Gestión. Enero de 2017. En el capítulo 6. Ítem Formalización se eliminó el registro en los Formatos de Acuerdos de Gestión “A” (R-DA-073) y “B” (R-DA-074) y quedo el registro y diligenciamiento en el SIDEAP. En el capítulo 7 se modificaron las etapas (40-50-80-90) donde se indicaba que el profesional grado 4 de bienestar y formación debía enviar los formatos R-DA-074 y R-DA-073 con el diligenciamiento de su instructivo para la concertación de los acuerdos al igual que para el seguimiento, se colocó que ahora se realizara por medios de la herramienta del SIDEAP, para la etapa de evaluación ya no se trasladara la información de la herramienta tecnológica de la valoración de competencias comportamentales a los formatos, esto se surtirá directamente desde el SIDEAP. Se eliminaron las etapas 100 y 110 donde se indicaba el diligenciamiento del formato R-DA-074 Acuerdo de Gestión “B” anexo 2 y 3 de evaluación de competencias y evaluación consolidada respectivamente y su remisión a través de correo electrónico a los gerentes públicos para su firma y la de sus superiores jerárquicos. Así como las respectivas firmas de	Director Corporativo

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		cada anexo. En el capítulo 8 se eliminaron los formatos R-DA-073 Acuerdo de Gestión “A” y R-DA-074 Acuerdo de Gestión “B”.	
6	17-abr-2026	Se ajusta la codificación del documento teniendo en cuenta la modernización de la entidad y los lineamientos dados en el procedimiento de Control de documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A. (P-OP-001) pasando de P-DA-007 a P-TH-001 Se actualiza todo el procedimiento con base a la Guía Metodológica Distrital Acuerdos de Gestión 4.0 (Versión 2026).	Subdirector (a) de Talento Humano

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para la concertación, formalización, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos de TRANSMILENIO S.A., alineados con la planeación estratégica institucional y con la metodología distrital vigente.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. que desempeñan empleos de libre nombramiento y remoción del Nivel Directivo (Gerencia Pública).

Este procedimiento comprende desde la concertación y formalización del Acuerdo de Gestión hasta la consolidación definitiva de la evaluación correspondiente a la vigencia.

Se excluyen de la concertación del Acuerdo de Gestión a la Gerencia, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Jefe de la Oficina de Control Interno y los Asesores adscritos a la Gerencia General, en razón a que sus funciones corresponden a un rol asesor y no directivo.

3. RESPONSABLE

La persona designada como Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo o contratista de apoyo es el responsable por la elaboración, y actualización de este procedimiento y el/la Subdirector(a) de Talento Humano por su implementación y cumplimiento.

La revisión y/o actualización de este documento se realizará cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Ley 909 de 2004 — Título VIII (Gerencia Pública)**. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Ley 785 de 2005 — Niveles y funciones (referente a alta dirección y excepciones).** Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.

- **Decreto 1083 de 2015 — Art. 2.2.13.1.9 y 2.2.13.1.12 (**Términos de Concertación y formalización del Acuerdo de Gestión y Metodología para la elaboración, seguimiento y evaluación de los Acuerdos de Gestión**).** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto Ley 1567 de 1998** — (Título II Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado). Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.
- **Guía Metodológica Distrital Acuerdos de Gestión 4.0 — 2026 (DASCD).**

5. DEFINICIONES

Acuerdos de Gestión: el establecimiento de una relación escrita y firmada entre el superior jerárquico y el respectivo gerente público, con el fin de fijar los compromisos y resultados frente a la visión, misión y objetivos del organismo; se pacta por un periodo determinado e incluye la definición de indicadores a través de los cuales se evalúa el mismo.

Competencia: pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

Evidencias: referencias a fuentes primarias que soportan avances/cumplimiento; su registro en el aplicativo es requisito habilitante para evaluar.

Gerentes públicos: grupo de empleos de naturaleza gerencial que conllevan ejercicio de responsabilidad directiva en la administración pública de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial[1]. Los gerentes públicos, son servidores con altas capacidades técnicas y gerenciales, que dirigen las acciones estratégicas y coordinan la óptima ejecución de las metas, permitiendo el cumplimiento del Plan Estratégico de cada entidad.[2]

Par Evaluador: directivo de libre nombramiento y remoción designado para evaluar el componente comportamental (no puede ser el superior ni designación recíproca)

Servidores públicos: son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la

[1] Ley 909 de 2004 Art. 47.
[2] Guía para la Gestión de Empleos de Naturaleza Gerencial V1. octubre de 2015

Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.[3]

Superior Jerárquico: es la persona de nivel superior al gerente público, que evaluará el cumplimiento de las metas de las dependencias a cargo. En TRANSMILENIO S.A. Gerente General y Subgerente General.

Subalterno Evaluador: servidores de la planta permanente con ≥4 meses en la dependencia a 31 de diciembre, designados para evaluar el componente comportamental.

6. CONDICIONES GENERALES

- Los Acuerdos de Gestión, deben suscribirse entre el Superior Jerárquico y el Gerente Público, estas responsabilidades son indelegables y obedecen a las disposiciones contenidas en el art. 50 de la Ley 909 de 2004.
- En el proceso de concertación intervienen los siguientes roles:

    - **Superior Jerárquico (Subgerente(s), Director(es), Subdirector(es):** concertar y formalizar acuerdos; evaluar el Componente Gerencial; consolidar resultados en los plazos establecidos.
    - **Gerente Público**: proponer compromisos y actividades; diligenciar el Acuerdo en el aplicativo; registrar evidencias; cumplir el plan de acción.
    - **Talento Humano (Subdirector(a) de Talento Humano):** orientar la metodología; habilitar usuarios/roles en SIDEAP; documentar designaciones de par y subalternos; custodiar soportes.
    - **Oficina Asesora de Planeación. (Jefe Oficina Asesora de Planeación o Profesional Especializado Grado 06 – Gestión Corporativa):** suministrar el Plan de Acción Institucional. Verificar que los compromisos gerenciales establecidos en el Pilar 1: Productividad Social sean coherentes con lo definido en el Plan de Acción Institucional de la dependencia previamente adoptado, y que su meta corresponda al 100% de cumplimiento.

- Son Gerentes Públicos, los servidores que reúnen las siguientes características:

    - Pertenecen al nivel directivo.
    - Son servidores de libre nombramiento y remoción.
    - Son servidores que ostentan empleos cuya gestión implica el ejercicio de responsabilidades

[3] Constitución Política de Colombia, Artículo 123.

directivas en la administración distrital.

- No son gerentes públicos los servidores de libre nombramiento y remoción pertenecientes a los Niveles Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial. En consecuencia, no suscriben Acuerdos de Gestión.

  Asimismo, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación, jefe de Control Interno, no hacen parte de la gerencia pública, ya que no pertenecen al Nivel Directivo. *(Art. 17, Decreto Ley 785 de 20054)*.

- El Acuerdo se compone de dos (2) componentes complementarios:

  - Componente Gerencial (80%): cinco compromisos (4 pilares + innovación).

Pilar / Compromiso	Descripción breve	Peso %	Tipo de Componente y peso%
Pilar 1: Productividad Social	Cumplimiento 100% del Plan de Acción de la dependencia	60%	Componente Gerencial 80%
Compromiso de Innovación	Mejoras/optimizaciones de procesos, recursos o servicios	10%	
Pilar 2: Construcción de Integridad	Acciones para implementar/fortalecer valores (código de integridad)	10%	
Pilar 3: Gestión Cultural	Acciones que fortalezcan identidad y cultura organizacional	10%	
Pilar 4: Desarrollo de Personas y Equipos	Acciones para desarrollar capacidades, liderazgo y trabajo en equipo	10%	

Fuente: Guía Metodológica Distrital Acuerdos de Gestión 4.0 – 2026

Estos Pilares[4], incluyen:

a. El **Pilar 1. Productividad Social**, orienta al pleno cumplimiento de la planeación estratégica institucional y de las metas, planes, programas o proyectos a cargo de cada gerente público, al tiempo que resalta e impulsa su capacidad de innovación en la gestión de su área de desempeño, concretando actividades que optimicen los recursos disponibles, que conduzcan a la mejora a los procesos, productos o servicios de la dependencia u otras acciones encaminadas a fortalecer su gestión.

b. **Pilar 2. Construcción de Integridad**, busca que el gerente público promueva a través de acciones concretas al interior de su equipo de trabajo, los valores que deben caracterizar tanto la gestión de la

[4] Guía Metodológica Distrital Acuerdos de Gestión 4.0 — 2026 (DASCD).

dependencia como el desempeño de los servidores que la integran.

c. **Pilar 3. Gestión Cultural** busca conocer las dinámicas organizacionales que dan identidad a su área y equipo de trabajo y la manera como dichas dinámicas contribuyen a la construcción de la cultura organizacional de la entidad, los compromisos de este componente deberán orientarse a movilizar a su equipo de trabajo hacia las acciones que agreguen valor a la gestión del área y la entidad y contribuyan a su direccionamiento estratégico, misión y visión

d. **Pilar 4. Desarrollo de Personas y Equipos**, focaliza sus acciones al ejercicio de un liderazgo que permita motivar al personal a su cargo para el cumplimiento de las metas, planes o programas de la dependencia, potenciando sus habilidades, competencias, conocimientos y destrezas, con miras a mejorar la gestión en un clima laboral positivo, creando o fortaleciendo los canales de comunicación, participación y desarrollo de los integrantes del equipo de trabajo

- **Componente Comportamental (20%): 5 competencias (3 directivas, 1 común y 1 distrital) y 15 conductas asociadas (3 por cada competencia).**

Competencia	Número Competencias	Descripción breve	Conductas asociadas	Tipo de Componente
Directiva	3	Se seleccionarán tres (3), junto con tres (3) conductas asociadas a cada competencia	9	Componente Comportamental 20%
Común	1	Se selecciona una (1) competencia y tres (3) conductas asociadas.	3	
Distrital	1	Se selecciona una (1) competencia y tres (3) conductas asociadas.	3	
TOTAL	**5**		**15**	

Fuente: Guía Metodológica Distrital Acuerdos de Gestión 4.0 – 2026

i. La concertación, formalización, seguimiento y evaluación de los **compromisos gerenciales** deben diligenciarse en el aplicativo dispuesto para tal fin.

ii. La concertación, formalización y evaluación de los **compromisos comportamentales** deben diligenciarse en el aplicativo dispuesto para tal fin.

6.1. Concertación y formalización

La concertación es el proceso mediante el cual el gerente público y su superior jerárquico definen

conjuntamente los compromisos gerenciales y comportamentales para la vigencia. Una vez acordados, el gerente público deberá registrarlos en el aplicativo dispuesto para tal fin y enviarlos al superior jerárquico para su revisión, aprobación o solicitud de ajustes. Posteriormente, el gerente público deberá verificar en el aplicativo si los compromisos fueron aprobados; dicha aprobación constituye la formalización del Acuerdo de Gestión.

La vigencia del Acuerdo es anual, comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre; en los casos en que la vinculación ocurra durante la vigencia, el Acuerdo se proyectará únicamente para el periodo restante, manteniendo siempre su cierre al 31 de diciembre.

Plazos:

- **Gerentes antiguos**: formalización a más tardar el 28 de febrero de cada año.
- **Gerentes nuevos**: formalización dentro de los 4 meses siguientes a la posesión. Si la posesión ocurre con ≤4 meses para finalizar la vigencia, la concertación no es obligatoria (potestativa de la entidad) y, de realizarse, no podrá proyectarse por menos de 2 meses.

Trazabilidad: el aplicativo registra las fechas de concertación y formalización, lo cual permite verificar el cumplimiento de los plazos establecidos. Las omisiones en estas etapas pueden tener incidencia disciplinaria. El diligenciamiento en el aplicativo es responsabilidad exclusiva del gerente público y no es delegable.

6.2. Seguimiento y evidencias

El seguimiento se desarrolla durante toda la vigencia, iniciando una vez se formalizan los Acuerdos de Gestión, se verifica el avance de las actividades planeadas y valida que los compromisos respondan a los objetivos institucionales.

En esta fase se revisa el progreso de los compromisos gerenciales asociados a los Pilares de Productividad Social, Integridad, Gestión Cultural y Desarrollo de Personas y Equipos, así como el compromiso de Innovación. Este permite evidenciar el aporte del gerente público al cumplimiento de metas y resultados definidos para la dependencia.

El avance registrado debe sustentarse mediante evidencias mencionadas en el aplicativo. Las evidencias describen el nivel de cumplimiento de cada actividad y deben referenciar una fuente primaria verificable; no se adjuntan archivos ni deben generarse duplicidades documentales. Dado que representan el soporte

objetivo de la evaluación, la ausencia de evidencias impide realizar cualquier tipo de calificación durante la vigencia.

6.3. Evaluación

La evaluación se efectúa con base en los compromisos gerenciales y comportamentales concertados y formalizados al inicio de la vigencia, o en los ajustes que, de manera excepcional, se hubieran efectuado. La realización de la evaluación depende obligatoriamente del registro previo de evidencias en el aplicativo, por lo cual, en ausencia de estas, no podrá efectuarse ningún tipo de valoración.

El componente gerencial es evaluado por el superior jerárquico, quien califica el nivel de avance y cumplimiento de los cuatro pilares establecidos en el Acuerdo, utilizando una escala de 1 a 100. Esta evaluación debe realizarse dentro de los términos, plazos y condiciones definidos en el procedimiento y en la normativa que regula la gerencia pública en el Distrito.

6.3.1 Tipos de evaluación del Componente Gerencial

i. PARCIALES SEMESTRALES

- **Primer semestre** comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de cada anualidad – fecha de evaluación Julio de la misma anualidad**.** Aplica para los acuerdos suscritos y formalizados durante el primer semestre de cada año.
- **Segundo semestre** comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de cada Anualidad – fecha de evaluación Enero año siguiente. Aplica para los gerentes que hayan suscrito sus acuerdos desde el primer semestre y para los gerentes nuevos que concerten y formalicen acuerdos durante el segundo semestre.

ii. PARCIALES EVENTUALES

Se realizarán evaluaciones parciales en alguno de los siguientes casos: por cambio de superior jerárquico (antes del retiro del evaluador), por retiro/cambio del gerente público (hasta 10 días hábiles posteriores), o por ajuste de compromisos (primero se evalúa lo previo; los ajustes no son retroactivos).

iii. DEFINITIVA

La evaluación definitiva aplica al período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de cada anualidad, y se realiza en enero del año siguiente. Estará disponible a partir del 1.º de enero para

los colaboradores vinculados al 31 de diciembre y consolida el Componente Gerencial (80 %) y el Componente Comportamental (20 %).

Nota: La evaluación definitiva solo aplica a los gerentes con vinculación activa a 31 de diciembre de cada año e implica la calificación y consolidación de los componentes gerencial o laboral y del comportamental.

El componente comportamental se evalúa una única vez al cierre de la vigencia, y aplicará solo para los gerentes públicos vinculados a la entidad a 31 de diciembre. En este proceso intervienen tres actores: el superior jerárquico, el par evaluador y los subalternos que hayan trabajado con el gerente por un período mínimo de cuatro (4) meses. Cada evaluador califica las conductas asociadas a las competencias seleccionadas en una escala de 1 a 5. Finalmente, el aplicativo consolida las calificaciones parciales y genera el resultado definitivo conforme a las disposiciones de la metodología 4.0 y sus instructivos complementario.

Nota: Los gerentes públicos que se retiren de la entidad con anterioridad al 31 diciembre solo serán destinatarios de la evaluación del componente laboral.

6.3.2 Designación de Par y Subalternos

La designación del Par Evaluador y de los Subalternos constituye un elemento dentro del proceso de evaluación del componente comportamental de los Acuerdos de Gestión, realizando una valoración equilibrada, objetiva y plural del desempeño del gerente público, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica Distrital.

Par Evaluador.

El Par Evaluador debe ser un servidor público de libre nombramiento y remoción que desempeñe un empleo del Nivel Directivo, con una antigüedad mínima de cuatro (4) meses en dicho empleo al 31 de diciembre. No podrá ser designado el superior jerárquico del gerente público ni podrán existir designaciones recíprocas entre gerentes. La selección debe realizarse antes del 30 de noviembre y dejarse documentada mediante acta, memorando o el medio institucional definido. En caso de retiro, cambios organizacionales o situaciones que lo ameriten, la designación podrá ajustarse antes del inicio de la etapa de calificación. Si el gerente no cuenta con par designado, el aplicativo redistribuirá el porcentaje del componente comportamental entre los demás evaluadores.

Subalternos Evaluadores.

Podrán ser designados como subalternos evaluadores trabajadores oficiales que integren la planta permanente de la dependencia a cargo del gerente público, siempre que cuenten con una antigüedad mínima de cuatro (4) meses en la misma al cierre de la vigencia; su designación debe documentarse y la Subdirección de Talento Humano (Profesional Grado 03 de Desarrollo y Formación y/o contratista de apoyo) debe habilitar los roles correspondientes en el aplicativo. La evaluación se realizará únicamente con las calificaciones registradas; si ningún subalterno evalúa, el aplicativo redistribuirá los pesos entre el superior jerárquico y el par evaluador.

La participación del superior jerárquico, el par evaluador y los subalternos garantiza la integralidad del proceso; la evaluación comportamental se consolida automáticamente en el aplicativo, de acuerdo con los pesos porcentuales y reglas de reasignación previstas en la metodología 4.0.

6.4. Consolidación de los resultados

La consolidación de los resultados de los Acuerdos de Gestión estará a cargo del superior jerárquico que ejerza como tal al cierre del proceso. Esta labor se realizará a través del aplicativo designado para tal fin, una vez se verifique la ejecución de las evaluaciones parciales correspondientes, así como las valoraciones efectuadas por el par evaluador y los subalternos, cuando aplique. La consolidación definitiva deberá efectuarse **a más tardar el 28 de febrero**, en concordancia con los lineamientos establecidos en la metodología distrital.

6.5. Publicación

Los Acuerdos de Gestión deben publicarse en la página web institucional como primer ejercicio de control social, el Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo y/o contratista de apoyo de la Subdirección de Talento Humano coordina con la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario para la divulgación.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Inicio			

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
CONCERTACIÓN Y FORMALIZACIÓN				
2	Notificar inicio etapa de Concertación	Envía correo electrónico y/o memorando a los gerentes públicos informando el inicio de la etapa de concertación y formalización de los Acuerdos de Gestión	Subdirector (a) de Talento Humano o Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo	Correos y/o Memorando
3	Elaborar Acuerdo de Gestión	Define los compromisos gerenciales y comportamentales para la vigencia acorde a la Guía Metodológica Distrital Acuerdos de Gestión vigente y remite al Superior Jerárquico para su revisión y concertación.	Gerente Público	Acuerdo de Gestión (Propuesta)
4	Revisar Acuerdo de Gestión	Revisan los compromisos gerenciales y comportamentales definidos en el Acuerdo de Gestión. De existir observaciones a los compromisos gerenciales y comportamentales, se procederá a realizar los respectivos ajustes y carga el Acuerdo de Gestión ingresando en la plataforma SIDEAP en el módulo denominado Acuerdos de Gestión y lo presenta a su superior jerárquico a través del Sistema De no existir observaciones. El gerente público carga el Acuerdo de Gestión ingresando en la plataforma SIDEAP en el módulo denominado Acuerdos de Gestión y lo presenta a su superior jerárquico a través del Sistema	Superior Jerárquico del Gerente Público y Gerente Público	Acuerdo de Gestión concertado Reporte de Formalización - SIDEAP
5	Aprobar y formalizar el Acuerdo de Gestión	Verifica en el aplicativo los compromisos gerenciales y comportamentales concertados y procede a dar su aprobación. En caso de que no este de acuerdo realiza la devolución del acuerdo de gestión a través del Aplicativo, de lo contrario continua con la siguiente actividad. Nota: Dicha aprobación constituye la formalización del Acuerdo de Gestión.	Superior Jerárquico del Gerente Público	Acuerdo de Gestión concertado Aprobado

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
6	Radicar concertación y formalización del Acuerdo de Gestión	Ingresa a la plataforma SIDEAP y descarga la Concertación del Acuerdo de Gestión y Posteriormente, realice la radicación mediante el sistema T-Doc dirigida al Profesional Universitario (Grado 03) de Formación y Desarrollo, con el fin de gestionar la publicación en la página web	Gerente Público	Acuerdo de Gestión concertado Aprobado
7	Custodiar la concertación y formalización del Acuerdo de Gestión	El/la Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo archiva y custodia el Acuerdo de gestión	Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo	Acuerdo de Gestión (Pdf - Sideap)
SEGUIMIENTO				
8	Notificar el seguimiento	Remite correo electrónico a los gerentes públicos solicitando el registro del seguimiento de avance en la plataforma SIDEAP, con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos pactados. **I Semestre:** comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de cada anualidad **II Semestre:** Del 01 de julio al 31 de diciembre de cada anualidad	Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo	Correo Electrónico Institucional
9	Registrar seguimiento	Carga y registra, en la plataforma SIDEAP, el avance correspondiente al semestre de cada vigencia, e informa al superior jerárquico acerca del avance del Acuerdo de Gestión.	Gerente Público	Seguimiento en la plataforma SIDEAP de los compromisos ejecutados
EVALUACIONES				
10	Notificar la evaluación	Remite correo electrónico a los gerentes públicos informando las fechas en las cuales se va a realizar la evaluación en la plataforma SIDEAP de acuerdo con el numeral 6.3.1 de este documento, con el fin de verificar el cumplimiento.	Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo	Correo Electrónico Institucional
11	Designar evaluadores	Remite correo electrónico a los gerentes públicos informando la designación el par a evaluar.	Subdirector(a) de Talento Humano o Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo	Correo Electrónico Institucional

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
12	Evaluar componentes Gerencial y Comportamental	El Superior Jerárquico, el Par Evaluador y los Subalternos del Gerente Público evalúan las **Competencias Comportamentales** del Gerente Público **Nota 1:** se calificará por una única vez al finalizar la vigencia y aplicará sólo para los gerentes públicos vinculados a 31 de diciembre **Nota 2:** Intervendrán como evaluadores, el superior jerárquico, el par evaluador designado y los subalternos del gerente público, siempre y cuando hayan laborado a su cargo por un término no inferior a cuatro (4) meses El Superior Jerárquico evalúa el **Componente Gerencial** dentro de los términos, causales y plazos establecidos.	Superior Jerárquico y Par Evaluador y Subalternos del Gerente Público	Evaluación Definitiva (SIDEAP)
CIERRE Y CONSOLIDACIÓN				
13	Cierre del Acuerdo de Gestión	Una vez el Superior Jerárquico haya revisado y evaluado el componente gerencial y comportamental, procederá a finalizar el proceso en la plataforma SIDEAP. NOTA: Es obligatorio que todos los gerentes públicos realicen los acuerdos de gestión ya que se encuentra en las funciones de los servidores para no incurrir en faltas.	Superior Jerárquico del Gerente Público	SIDEAP
14	Radicar Evaluación definitiva del Acuerdo de Gestión	Ingresa a la plataforma SIDEAP y descarga la Evaluación Definitiva del Acuerdo de Gestión y posteriormente radica a través del sistema T-Doc al Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo	Gerente Público	Evaluación definitiva (SIDEAP)
15	Consolidar evaluaciones definitivas de los Acuerdos de Gestión	La persona designada como Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo revisa, consolida y registra en la historia laboral las evaluaciones definitivas de los Acuerdos de Gestión.	Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo	SIDEAP y T-Doc

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		Nota: En caso de evidenciarse la falta de alguna evaluación, se informará al Gerente Público correspondiente para que allegue, a la mayor brevedad posible, la evaluación respectiva. Si no se obtiene respuesta o cumplimiento de dicho requerimiento, se iniciarán las actuaciones y procesos disciplinarios a que haya lugar.		
16	Publicar Evaluación Definitiva	Publica la evaluación definitiva de los Acuerdos de Gestión en la intranet y pagina web.	Profesional Universitario Grado 03 de Formación y Desarrollo	Intranet
17	**Fin**			

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

RESOLUCIÓN No. 187
(03-junio-2026)

Por la cual se elimina del sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350° del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351° ibidem.

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

RESOLUCIÓN No. 187
(03-junio-2026)

Por la cual se elimina del sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes

RESOLUCIÓN No. 187
(03-junio-2026)

Por la cual se elimina del sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP»

Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 26 de mayo de 2026, mediante la herramienta destinada para tal fin, por parte de la Subgerencia General, se requiere la eliminación del documento **Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP,** en virtud de la modernización institucional, toda vez que en el nuevo mapa de procesos y la estructura documental este desapareció, teniendo en cuenta que las actividades previstas en este proceso se desarrollarán mediante las instancias de toma de decisiones institucional y a través de las dependencias misionales.

Que la **Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP**, cuenta con las siguientes versiones:

Versión	Fecha de adopción
N.A	26 de septiembre de 2012
0	28 de diciembre de 2015
1	25 de enero de 2016
2	13 de marzo de 2019

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

RESOLUCIÓN No. 187
(03-junio-2026)

Por la cual se elimina del sistema de gestión de la entidad el documento «Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP»

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La eliminación de la **Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP** fue solicitada por el área encargada, por tal razón cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ELIMINAR: Eliminar la versión 2 de la **Caracterización del Proceso Monitoreo Integral a la Operación del SITP** a cargo de la Subgerencia General.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Realizar el seguimiento integral de la operación del SITP a través de la aplicación de procedimientos de vigilancia, definiendo instrucciones que permitan coordinar los diferentes procesos, hacia la eficiente operación dando cumplimiento al marco normativo, contractual y de servicio establecido.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, así mismo deroga la Resolución 95 del 13 de marzo de 2019 mediante la cual se había adoptado la actualización del documento, así como cualquier otra disposición que le sea contraria, relacionada o que regule la misma materia.

Dada en Bogotá, D.C. a los 3 días del mes de junio de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Adrián Samuel Marote Sarabia – Profesional Contratista - Subgerencia General
Pedro Mauricio Gutiérrez Rodríguez – Subgerente General

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

REGISTRO DISTRITAL • BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL (COLOMBIA) • AÑO 60 NÚMERO 8681 • PP. 1-324 • 2026 • OCTUBRE • 14

	CARACTERIZACIÓN PROCESO MONITOREO INTEGRAL A LA OPERACIÓN DEL SITP	Código: C-SG-002
		Versión: 2
		Fecha: Marzo de 2019

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO ☐	MISIONAL ■	APOYO ☐	EVALUACIÓN ☐

Objetivo: Realizar el seguimiento integral de la operación del SITP a traves de la aplicación de procedimientos de vigilancia, definiendo instrucciones que permitan coordinar los diferentes procesos, hacia la eficiente operación dando cumplimiento al marco normativo, contractual y de servicio establecido.

Alcance: Este proceso cubre las actividades de seguimiento a la prestación del servicio a cargo de las áreas Técnicas de la Entidad

Líder del Proceso: Subgerente General

Participantes: Subgerente Técnico y de Servicios- Director Tecnico de BRT- Director Técnico de Buses- Director Técnico de Modos Alternativo y E.C- Director Ténico de Seguridad - Director de TIC

ENTRADAS			ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	PROVEEDOR					NOMBRE	CLIENTE
Plan Estratégico	Proceso: Desarrollo Estratégico	P	Elaborar y consolidar el plan de acción de la Subgerencia General.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Subgerencia General	Plan de acción	Procesos: Monitoreo Integral a la Operación del SITP Desarrollo Estratégico Todos los procesos	
Plan de acción	Proceso: Desarrollo Estratégico		Planificar las actividades y términos para coordinar el monitoreo, la vigilancia y el control a la prestacion de los servicios del SITP.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Subgerencia General			
Nivel de cumplimiento de los servicios programados del SITP Analisis Financiero y Economico de las Concesiones	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación	H	Vigilar el desarrollo de la operación del SITP, así como la del sistema de recaudo, control de flota e información del usuario SIRCI, a través de los informes presentados en el Comité de la Gerencia de la Integración.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General	Informacion de la prestación de los servicios del SITP a través de las actas del Comité de la Gerencia de la Integración	Todos los procesos Dependencias de la Empresa Operadores SITP Entidades Externas - Usuarios	
Informes de interventoria y/o Supervisión	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación		Coordinar la gestión de los diferentes procesos que intervienen en la Planeación y el Control del SITP para lograr una operación eficiente y mejorar la calidad de la prestación del servicio de transporte.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General			
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia acerca del SITP	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación Gestión Grupos de Interés		Impartir instrucciones que permitan la mejora del servicio de transporte del SITP.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General	Alternativas de solución para la mejora en los servicios de transporte del SITP Mejoras técnicas, operativas, jurídicas, de negocios o comunicacionales para el desarrollo de los contratos de concesión del SITP como compromisos en las actas del Comité de la Gerencia de la Integración	Todos los procesos Dependencias de la Empresa Operadores SITP Entidades Externas - Usuarios	
Informes de Auditorias Informe PQRS Indicadores de Gestión	Entes de Control -Oficina de Control inerno Proceso: Gestión de Grupos de Interes Proceso: Planeación del SITP y Supervisión y Control de la Operación del SITP	V	Analizar, reportar y actualizar el Mapa de Riesgos,matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, los Indicadores de gestión del proceso a cargo y normograma.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General	Matriz Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Mapas de Riesgos Indicadores de Gestión	Todos los procesos Dependencias de la Empresa, Operadores SITP, Entidades Externas y Usuarios	
			Realizar seguimiento al plan de acción.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General			
		A	Promover con las áreas técnicas la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General			

PRODUCTOS FINALES:

Actas de reunión de seguimiento del Comité de la Gerencia de la Integración, Formatos de Registro del Avance de Ejecución del Plan de Acción e Indicadores de Gestión, Registro de Acciones de Mejora implementadas por la Dependencia

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO MONITOREO INTEGRAL A LA OPERACIÓN DEL SITP**	**Código: C-SG-002** **Versión: 2** **Fecha: Marzo de 2019**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO** ☐	**MISIONAL** ■	**APOYO** ☐	**EVALUACIÓN** ☐

POLITICAS DE OPERACIÓN
Implícitas en los documentos que forman parte del proceso y que se pueden consultar en el listado maestro de documentos
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Listado maestro de documentos oficiales del SIG
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Listado maestro de documentos oficiales del SIG Ver Tabla de retención documental
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Ver Tabla de Retención Documental

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Subgerente General Profesional Universitario (03) Subgerencia General Contratistas Secretaria	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, PDA, teléfonos, Fax, Impresoras, escáner, Internet, Office, Cámaras de Video y Fotográficas	Oficina independiente
TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
No aplica	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Medición de Indicadores Ver Cuadro de Mando Integral Actividades de Seguimiento Ver Plan de Acción Actividades de Autocontrol y Evaluación Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver mapa de Riesgos
REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS
Ver Normograma del proceso

Elaboró:	**Profesional Universidad (03) Subgerencia General**
Aprobó:	**Subgerente General**

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

RESOLUCIÓN No. 188
(3-junio-2026)

Por la cual se adopta la actualización en el sistema de gestión de la entidad, del procedimiento «Gestión de la Comunicación Externa– P-SC-003».

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350° del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y

RESOLUCIÓN No. 188
(3-junio-2026)

Por la cual se adopta la actualización en el sistema de gestión de la entidad, del procedimiento «Gestión de la Comunicación Externa– P-SC-003».

ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351° ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

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

RESOLUCIÓN No. 188
(3-junio-2026)

Por la cual se adopta la actualización en el sistema de gestión de la entidad, del procedimiento «Gestión de la Comunicación Externa– P-SC-003».

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 15 de mayo de 2026, mediante la herramienta destinada para tal fin, por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se requiere realizar la actualización del **Procedimiento de Gestión de la Comunicación Externa P-SC-003**, la cual se centra en la necesidad de actualizar conceptos de la gestión de la comunicación externa, así como ajustar todo el documento en el marco de la modernización institucional

Que el Procedimiento de Gestión de la Comunicación Externa (P-SC-003), cuenta con las siguientes versiones:

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

RESOLUCIÓN No. 188
(3-junio-2026)

Por la cual se adopta la actualización en el sistema de gestión de la entidad, del procedimiento «Gestión de la Comunicación Externa– P-SC-003».

Código	Versión	Fecha de adopción
P-SC-003	0	7-jul-2014
P-SC-003	1	01-jun-2015
P-SC-003	2	24-jun-2016
P-SC-003	3	1-ago-2017
P-SC-003	4	9 -sep-2019
P-SC-003	5	23- feb- 2023
P-SC-003	6	31- ene -2025

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del Procedimiento de Gestión de la Comunicación Externa **(P-SC-003)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 7 del Procedimiento de Gestión de la Comunicación Externa **(P-SC-003)** a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer las actividades que permitan el desarrollo de la comunicación externa de TRANSMILENIO S.A., así como la definición de mecanismos de divulgación de la gestión de la Entidad.

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

RESOLUCIÓN No. 188
(3-junio-2026)

Por la cual se adopta la actualización en el sistema de gestión de la entidad, del procedimiento «Gestión de la Comunicación Externa– P-SC-003».

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación, así mismo deroga la Resolución 39 del 31 de enero de 2025 mediante la cual se había adoptado la actualización del documento.

Dada en Bogotá, D.C. a los 3 días del mes de junio de 2026

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Oficina Asesora de Planeación
Revisó: Yanira Vargas Carrillo - Profesional Especializado G6 SAUC
Sandra López Celis – Profesional Especializado G6 Prensa y Comunicación Externa
Aprobó: Yolima Pérez Ariza- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	7-07-2014	Primera versión Oficial del documento.	N/A
1	01-06-2015	Con el fin de actualizar varios puntos en el procedimiento se solicita la modificación del mismo.	Subgerente de Comunicaciones y AU
2	24-06-2016	Se hace necesario actualizar el documento teniendo en cuenta las revisiones realizadas al documento por la Subgerencia de Comunicaciones y lo establecido en el décimo octavo lineamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Subgerente de Comunicaciones y AU
3	1/08/2017	Se realiza actualización del documento	Subgerente de Comunicaciones y AU
4	9 /09/2019	Se realiza actualización del documento em lo que respecta al nombre de la dependencia e inclusión de ajustes a lo largo del documento	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
5	Febrero de 2023	Se actualiza el documento en lo que tiene que ver con las solicitudes de piezas audiovisuales y publicación en redes sociales	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
6	Enero de 2025	Se actualiza el documento con nuevos conceptos, también en lo que respecta con la autorización de uso de imagen, redes sociales y el nuevo canal de WhatsApp	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
7	Mayo de 2026	Se actualiza el documento en lo que tiene que ver con las nuevas áreas de la entidad en el marco de la modernización y actualización de conceptos BTL y SCRU, entre otros.	Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

1. OBJETO

Establecer las actividades que permitan el desarrollo de la comunicación externa de TRANSMILENIO S.A., así como la definición de mecanismos de divulgación de la gestión de la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., e inicia con la identificación de las actividades que requieren apoyo de comunicación externa y termina con la consolidación de la información comunicada.

3. RESPONSABLES

La persona designada como Profesional Especializado G6 de Prensa y Comunicaciones Externas es la responsable de la elaboración y actualización de este documento.

La persona designada como Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

Se deberá realizar la revisión o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia.
- Ley de Transparencia.
- Manual de Imagen de TRANSMILENIO S.A.
- Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A.
- Manual de Gobierno Digital de MinTIC
- Las disposiciones generadas internamente para el manejo de crisis en comunicaciones

5. DEFINICIONES

- **Agencias internacionales:** es una agencia de información o también conocida como agencia de noticias que se encarga de recoger noticias de sus corresponsales en distintos

lugares de su área de actividad y las transmiten inmediatamente a la central, donde, después de tratar la información, la envían, lo más rápido posible, a sus clientes (radios, diarios, revistas, televisoras o portales), conocidos en el argot periodístico como abonados

- **Above The Line (ATL)**: estrategias de comunicación desarrolladas a través de medios masivos como televisión, radio, prensa y plataformas digitales de amplio alcance, orientadas a fortalecer la imagen institucional y difundir mensajes de interés público.

- **BRT**: Bus Rapid Transit – Buses de Tránsito Rápido

- **Below The Line (BTL)**: Acciones comunicativas no masivas y de alto impacto creativo, dirigidas a públicos específicos mediante intervenciones pedagógicas, activaciones en vía, eventos o actividades culturales.

- **Canal de difusión de WhatsApp:** Los canales de difusión son una herramienta de mensajes públicos unilaterales que permite mantener informados a sus seguidores.
- **Centro de control**: lugar especialmente acondicionado en instalaciones que indique el Ente Gestor en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Ente Gestor ejerzan las funciones de verificación de la programación de los concesionarios, la operación, gestión y control de los servicios.
- **Community manager:** el responsable o gestor de una comunidad de internet, en línea, digital o virtual y quien actúa como administrador de la información que en él se contiene.
- **Concesionario**: empresa operadora que ha suscrito un Contrato de Concesión con la Entidad para la prestación del servicio de transporte público terrestre de pasajeros.
- **Delta**: profesional especializado de control de la operación
- **Empresa operadora:** es la organización de personas, bienes, equipos y medios de producción, que tiene como finalidad la prestación de servicios de transporte para apoyar el desarrollo del SITP. De igual manera, se encargan de administrar la operación en el Sistema. Fueron escogidas a través de procesos licitatorios abiertos.
- **Enlaces**: funcionarios adscritos a la Dirección Técnica de Troncal o a la Dirección Técnica Zonal y quienes se desempeñan como contacto entre los Técnicos de control y el Delta de turno. Su tarea se desarrolla dentro del Centro de Control.

- **Ente Gestor:** corresponde a TRANSMILENIO S.A., como la Empresa encargada de la planeación, gestión y control de la operación del Sistema.
- **Entradilla**: es el breve párrafo situado entre el titular y el cuerpo de una noticia. Está compuesta por las seis preguntas esenciales del periodismo: ¿qué?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿por qué?
- **Medios masivos de comunicación:** son la herramienta que permite mantener informada a la opinión pública sobre lo que pasa a nivel nacional o internacional. Se trata de canales (Prensa, Radio, Televisión y medios digitales) que entregan información, noticias e imágenes sobre lo que acontece alrededor de los ciudadanos.
- **Microbloggging**: es una aplicación vía web que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves de contenido limitado.
- **Página Web**: es el nombre de documento o información electrónica con contenido tipo texto, o multimedia, con sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchos otros, adaptada para la world wide web, que opera virtualmente y que puede ser accedida mediante un navegador de internet.
- **Landing Page:** Página web para impulsar o apoyar una campaña digital con contenido multimedia.
- **Mailing:** Correo masivo para la comunidad usuaria de carácter informativo que permite enlazar diferentes formas de contenido alojados en un sitio web.
- **Pecto**: profesional especializado de coordinación técnica operativa
- **Redes sociales: e**s una organización social integrada por personas, organizaciones o Entidades que se encuentran conectadas virtualmente entre sí. Tienen en común una o varias características que los mantiene cohesionados como en el caso de las relaciones personales, familia y en general cualquier tipo de interés común frente a un mismo tema.
- **SCRU**: Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, de TRANSMILENIO S.A.
- **SIRCI**: Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información del SITP.
- **SITP**: Sistema Integrado de Transporte Público.

- **Social media:** competencias establecidas en la capacidad y habilidad para compartir, crear, generar, opinar, interaccionar, colaborar, comunicar, aprender, descubrir, enseñar, mostrar, intercambiar, participar, en definitiva, todos los medios a través de los cuales las personas se pueden expresar virtualmente.
- **TMSA**: TRANSMILENIO S.A.
- **Usuario**: ciudadano(a) a quien la Entidad le presta el servicio de transporte y con quien mantiene una comunicación permanente sobre modificaciones del Sistema y actividades de la Entidad.
- **Web Master**: persona responsable del mantenimiento, actualización y programación de una página web
- **Red X**: término inglés que puede traducirse como “gorjear” o “trinar”, es el nombre de una red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superen los 140 caracteres. Estas entradas son conocidas como tweets.
- **TransMiApp**: aplicación oficial de TRANSMILENIO S.A., cuya principal función está orientada a la planeación del viaje en el Sistema TransMilenio.
- **TTL**: (trhougt the line), a través de la línea. Acciones de comunicación que tiene una combinación de acciones ATL y BTL (de medios masivos y medios alternativos - complementarios).
- **Vocero:** término que procede de voz y que hace referencia a la persona que habla en nombre de otra o de un grupo, organización, etc. Puede decirse que el vocero lleva la voz de la persona o del grupo que representa.
- **Plan de medios:** tiene por objetivo concebir, analizar y seleccionar creativamente los canales de comunicación a través de los cuales se dirigirán los mensajes publicitarios hacia las personas indicadas en el momento y lugar más oportuno.
- **Crisis**: es un cambio brusco o una modificación importante en el desarrollo de algún suceso y ésta puede ser tanto física como simbólica. Crisis también es una situación complicada o de escasez.

6. CONDICIONES GENERALES

La Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se encarga prioritariamente de formular y desarrollar la estrategia integral de comunicaciones, logrando flujos de comunicación oportuna y efectiva tanto en el ámbito interno, como externo a la organización, para cubrir todos sus grupos de interés.

Dado el impacto que genera para la ciudad y sus habitantes las acciones que adelanta TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor del SITP, es importante tener claridad sobre aspectos relacionados con el manejo de las comunicaciones externas, de acuerdo con las orientaciones dadas desde la Gerencia General de la Entidad y desde la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

Para el desarrollo de este ejercicio y en articulación con la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, los diferentes actores son todos los profesionales, técnicos, aprendices y contratistas vinculados con la Entidad.

El presente procedimiento para la gestión de la comunicación externa de la Entidad apoya el desarrollo de los objetivos institucionales establecidos en la plataforma estratégica de la Entidad.

Estrategia de comunicación externa

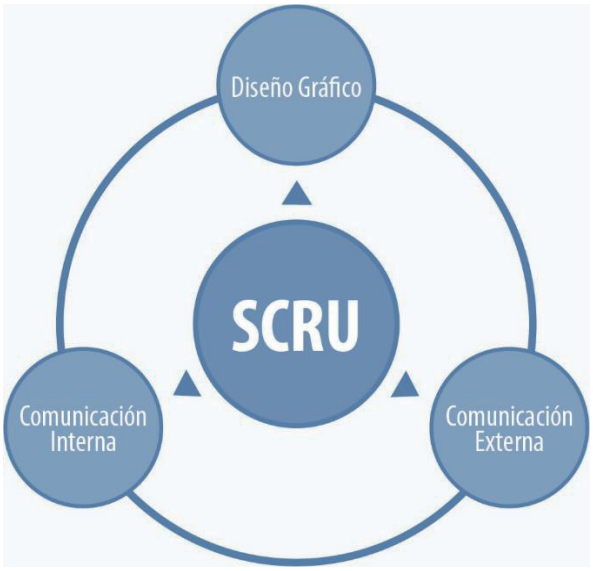
Para la divulgación de las acciones adelantas por la entidad y las novedades operacionales del Sistema, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A., cuenta con una estrategia que se desarrolla con el conjunto de componentes del área para brindar la información necesaria y oportuna a los públicos objetivo de Bogotá y zonas de influencia, para que a través de diferentes medios, los usuarios actuales y potenciales del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad, estén informados sobre la operación, los cambios y novedades.

Uno de los componentes es el relacionado con la información que se transmite fuera de la Entidad, la cual es conocida como comunicación externa, compuesta por un conjunto de acciones de comunicación dirigida a los públicos objetivos tales como usuarios y medios de comunicación masiva nacionales e internacionales, así como públicos específicos con los cuales la Entidad interactúa permanentemente, como es el caso de las Empresas Operadoras del Sistema y entidades del Distrito.

En la comunicación externa se da respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué?
- ¿Por qué?
- ¿Para quién?
- ¿Cómo?
- ¿Cuándo?
- ¿Dónde?

Para la divulgación de las respuestas a los interrogantes anteriores, TRANSMILENIO S.A., ejecuta la estrategia integral de comunicaciones del Sistema, la cual se apoya para su ejecución en los siguientes componentes que hacen parte del Proceso de Comunicaciones.



El actual documento desarrolla componente de Prensa y Comunicación Externa, en los siguientes temas:

- Relacionamiento con Medios de Comunicación
- Estrategia digital: redes sociales, canal de WA y página web
- Audiovisuales
- Centro de Emisión Radial

6.1. Relacionamiento con Medios de Comunicación

La información relacionada con el sistema de transporte público de Bogotá se difunde a través de diferentes medios. El objetivo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A., es brindar la información necesaria de manera veraz, clara y oportuna.

Además, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario es el área responsable de que la información relacionada con la gestión de TRANSMILENIO S.A., en sus componentes, se difunda masivamente procurando dar a conocer las acciones de la empresa, el Sistema y sus condiciones operacionales. Adicional a esto se apoya la divulgación para el cumplimiento del Manual del Usuario.

6.1.1. Manejo de medios

Con el fin de tener una buena relación con los medios de comunicación, es necesario adelantar actividades encaminadas a lograr un acercamiento hacia los periodistas y el suministro constante de información oportuna y novedosa, que permita la aparición en medios masivos y comunitarios, con temas positivos sobre el funcionamiento de la Entidad y la operación del Sistema.

Para esto es importante adelantar actividades como ruedas de prensa, elaboración y envío de batería de información, visita a medios de comunicación, atención a periodistas, recorridos y disponer de un plan de medios, cuando los recursos de la entidad así lo permiten, con el fin de adelantar la pauta necesaria tanto en medios masivos como en medios comunitarios.

Dentro de la atención a medios está la posibilidad de suministrar audio o video por parte de los voceros de la entidad, en los casos en que por temas de agenda los periodistas no puedan acudir a las citaciones que se hacen desde TRANSMILENIO S.A. Para suministrar estas piezas es fundamental el apoyo del grupo audiovisual a cargo del componente de comunicación externa de SCRU, Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

- **Redacción de artículos en medios**

Dentro de las actividades de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se encuentra la redacción de información relacionada con la operación del Sistema en sus componentes. Este tipo de información se diferencia de los comunicados de prensa por cuanto

profundiza sobre el tema desarrollado e incluye ayudas gráficas y visuales que permiten que el documento sea más agradable para su lectura, además de completo.

Este tipo de documento se prepara cuando es solicitado por el medio de comunicación u otro tipo de publicación académica que quiera divulgar información sobre el Sistema.

- **Ingreso de los medios de comunicación al Sistema TransMilenio o al Centro de Control**

La utilización de la infraestructura como locación para llevar a cabo algún informe periodístico con usuarios, dependerá de la información que para tal fin comparta la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de la Entidad o el profesional especializado de comunicación externa o los contratistas del componente a las áreas técnicas (Subgerencia de Operaciones: Dirección Técnica de Seguridad, Dirección Técnica Zonal, Dirección Técnica Troncal) y equipo de Atención en vía, mencionando:

- Nombre del periodista
- Medio al que pertenece
- Día, hora y lugar de ingreso
- Tema

Para lograr este tipo de reporte hacia las áreas técnicas, los interesados deberán ponerse en contacto con los periodistas de la entidad, bien sea a través de email o vía celular, quienes recibirán la solicitud y darán trámite ante las áreas técnicas: Subgerencia de operaciones (Dirección técnica de Seguridad, Dirección Técnica Zonal, Dirección Técnica Troncal) y Equipo de Atención en Vía.

La validación del ingreso de los medios de comunicación al Sistema (pago del pasaje), será asumido por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, siempre y cuando la citación o invitación sea hecha desde esta dependencia.

Cuando la iniciativa de ingreso de los medios de comunicación al sistema corresponde a otras áreas de la entidad, serán estas las encargadas de asumir o tramitar el pago del pasaje y cuando la solicitud de ingreso sea de los periodistas o medios de comunicación a muto propio, ellos deberán asumir el pago del pasaje.

Es importante señalar que no está prohibido dentro del Sistema la toma de fotografías y videos, aunque por temas de seguridad y acompañamiento, es necesario conocer con anterioridad acerca de la actividad, para generar la información a los distintos actores del Sistema.

Las grabaciones y tomas de fotografía que generan algún tipo de lucro o beneficio económico para quien las hace, son del resorte y manejo de la Subgerencia de Desarrollo Inmobiliario y de Negocios de TRANSMILENIO S.A.

6.1.2. Suministro de información a Medios

El suministro de información a los medios de comunicación se adelanta a través de las siguientes acciones:

- **Entrevista**

Es la posibilidad de generar un encuentro entre dos o más personas con el fin de hablar de manera presencial, telefónica o virtual, sobre un tema de interés común para desarrollarlo con mayor profundidad y detalle.

La entrevista es concedida a los periodistas (individual o grupal) por parte del vocero de la Entidad, para TRANSMILENIO S.A., está establecido que los voceros naturales son:

- Gerente General.
- Subgerente General.
- Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario
- El directivo que se delegue

En ocasiones la vocería se podrá delegar a los demás directivos de la Entidad, cuando así se requiera, dada la especificidad del tema y con autorización expresa del Gerente General o del Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

Antes de conceder una entrevista a un medio de comunicación: prensa, radio, televisión o digitales, se deberán tener en cuenta las siguientes características por parte de quien será vocero con el apoyo de uno de los periodistas del equipo de prensa externa:

- Concertar día y hora del encuentro.
- Recolectar previamente la información en las áreas donde se origina.

- Prever posibles preguntas por parte del entrevistador
- Organizar la información para contextualizar al vocero resaltando el mensaje comunicacional que se quiere dar a conocer
- Incluir una charla informativa más allá de la pregunta-respuesta, si aplica.
- Bajo ninguna circunstancia puede atenderse a los medios sin una preparación previa del tema.
- Sólo se debe aportar la información que haya sido preparada o verificada.

- **Rueda de prensa**

Es una actividad masiva, informativa y noticiosa dirigida a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión o digitales) citada por la Subgerencia Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, con el objetivo de brindar información de manera oficial, a través del vocero delegado.

Las ruedas de prensa se citan a través de las siguientes maneras:

- Llamada telefónica
- Lista de Difusión (celular)
- Pieza digital vía lista de difusión, la cual es aprobada previamente por la Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A.

En cualquiera de los casos anteriores, la citación debe incluir los siguientes datos:

- Tema.
- Entidad citante
- Hora y dirección del lugar donde se llevará a cabo la rueda de prensa.

Para la convocatoria de una rueda de prensa, se deberán asegurar previamente los siguientes elementos:

- Espacio cómodo con la posibilidad de ubicar de manera ordenada las cámaras de televisión.
- Sonido
- Caja de periodistas (Elemento que permite la conexión centralizada de los equipos de grabación, sonido o video de los periodistas a la energía eléctrica y a la transmisión de los datos). Este elemento es posible tenerlo, siempre y cuando haya contrato de BTL, a través del cual se puede alquilar.

El desarrollo de la rueda de prensa incluye:

- Saludo de bienvenida a los periodistas.
- Exposición del tema a tratar por parte del vocero.
- Sesión de preguntas. Estas pueden ser de manera programada a través de un formato que se diligencia durante la actividad o aleatoria, según la asignación del turno dado por el moderador de la rueda de prensa.
- Despedida y agradecimiento por la asistencia.
- Envío de boletín de prensa y de batería de información por las listas de difusión, para garantizar que los medios o periodistas que no pudieron asistir a la rueda de prensa accedan al material

- **Atención a Medios:**

Es una actividad masiva, informativa y noticiosa dirigida a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión o digitales) citada por la Subgerencia Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, con el objetivo de brindar información de manera oficial, a través del vocero delegado.

La atención a medios se cita a través de

- Llamada telefónica
- Lista de Difusión (celular)
- Pieza digital vía lista de difusión, la cual es aprobada previamente por la Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A.

En cualquiera de los casos anteriores, la citación debe incluir los siguientes datos:

- Tema.
- Entidad citante
- Hora y dirección del lugar donde se llevará a cabo la rueda de prensa.

Para la atención a medios no se requieren equipos técnicos (caja de periodistas, micrófonos, etc) y la atención a los medios se hace por orden de llegada o de manera grupal.

- **Vocero**:

Es el funcionario de la empresa que se convierte en la imagen de la misma al momento de atender un medio de comunicación: prensa, radio, televisión o digital, bien sea para una información eventual o frente al manejo de una crisis.

Definición de voceros:

Por la naturaleza de las funciones del Gerente General, la vocería de TRANSMILENIO S.A., está a su cargo, pero podrá delegar a cualquier otro Directivo, dependiendo del tema a desarrollar.

Cuando el tema a desarrollar con los medios de comunicación tenga que ver con una de las Empresas Operadoras del Sistema, la responsabilidad de la vocería estará a cargo del Gerente de cada uno de los Concesionarios o de la persona que delegue este para tales fines, previa indicación y revisión de la información que se va a transmitir a medios por parte del ente gestor.

Los funcionarios de la Entidad, no podrán dar declaraciones a medios de comunicación (prensa, radio, televisión, digitales) sin que exista expresa autorización, salvo los voceros oficiales.

Durante la entrevista, ruedas de prensa y/o atención a medios, el vocero debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las respuestas deben ser claras, concisas y breves.
- Suministrar información precisa, veraz y oportuna.
- Generar credibilidad en el mensaje.
- Debe responderse solo lo que se pregunta. ceñirse al tema.
- Tomarse el tiempo para pensar la respuesta y responder con calma.
- Ilustrar con ejemplos los conceptos abstractos o técnicos.
- Si no sabe la respuesta, no debe divagar. Por el contrario, es mejor decir que esa respuesta no la tiene, que investigará y se les hará llegar la información posteriormente.
- Si dentro de la entrevista se queda algún tema por fuera y el periodista no lo pregunta, se puede agregar al final de la misma unas palabras adicionales.
- En la entrevista debe tenerse una posición corporal relajada que demuestre buen contacto visual con el entrevistador o con el medio de grabación.
- El vocero deberá portar la chaqueta institucional (preferiblemente) que lo identifica como representante de la Entidad, para los casos de las entrevistas para televisión permite orientar aún más al televidente sobre la Entidad que representa.

- **Comunicado de prensa:**

Es una comunicación oficial por parte de TRANSMILENIO S.A., la cual se dirige de manera escrita principalmente a los periodistas de los diferentes medios de comunicación que cubren como fuente la Entidad: prensa, radio, televisión y digital.

El objetivo del comunicado es que los periodistas de los medios de comunicación entiendan la noticia y/o información que genera la entidad para que, posteriormente pueda llegar a los usuarios sobre los servicios que presta la empresa y las novedades que surgen en el Sistema.

El comunicado de prensa no deberá exceder dos (2) páginas tamaño carta en total y en caso de requerirse, existe la posibilidad de extenderlo según el tema desarrollado. En todos los casos, el mensaje del comunicado debe tener una intención asertiva y propositiva, con un tono noticioso y amable que invite a su lectura, por parte de quien lo recibe. El comunicado debe estar compuesto por:

- Título.
- Fecha.
- Entradilla.
- Mensaje principal que incluye citas del vocero.
- Referencias de redes sociales

Antes del envío de la información a los medios de comunicación, se hace necesaria la revisión por parte del área técnica, en este sentido la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario hace la propuesta de comunicado de prensa, lo remite por correo electrónico o vía mensaje de WhatsApp a la dependencia que maneja el tema para sus observaciones.

Con los ajustes hechos al documento, será la Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario quien autorice el envío a medios de comunicación.

- **Manejo de las Comunicaciones en momentos de crisis:**

Para el manejo de las comunicaciones en momentos de crisis, la entidad cuenta con el protocolo de comunicación externa en caso de crisis T-SC-006, documento que se constituyen en una carta de navegación para la atención de distintos tipos de crisis que se puedan presentar en el Sistema TransMilenio.

- **Acompañamiento en eventos**

Los eventos son espacios que se desarrollan por la Entidad o por otras entidades distritales o nacionales, donde se optimiza la presencia de TRANSMILENIO S.A., con el objetivo de acercarse al público en general. En estos escenarios, es importante aprovechar la presencia del Gerente General o de su vocero para generar hechos noticiosos sobre el Sistema, los cuales sean de interés para el cubrimiento por parte de los medios de comunicación.

Los eventos cuentan con programación previa, de los cuales se conoce su agenda, público específico, condiciones logísticas e impactos hacia el grupo objetivo, donde existe la participación de la Entidad a través de su vocero natural. Con esto se busca transmitir información relevante del Sistema que pueda ser publicada en los medios masivos de comunicación y de esta manera, informar a la ciudadanía en general.

La presencia del Gerente General implica que se genere la citación a medios de comunicación para el cubrimiento del mismo, así como la preparación de material noticioso.

6.1.3. Plan de medios

Es una estrategia adicional que sirve para divulgar de manera masiva las acciones que adelanta el Sistema TransMilenio y la empresa. Esto se logra mediante la ejecución de los recursos públicos, a través de un tercero seleccionado ya sea por licitación pública o por convenio o por contrato interadministrativo, según los resultados del estudio de mercado realizado o las directrices de la Subgerencia Jurídica y Contractual.

6.1.4. Solicitudes académicas dentro del Sistema

El Sistema TransMilenio es un escenario en el que confluyen muchas variables que son tenidas en cuenta por las instituciones de educación superior para la elaboración de investigaciones de tipo académico. Las actividades académicas que pueden darse dentro del Sistema son las siguientes:

- Autorización de ingreso al Sistema.
- Solicitud de entrevista.
- Autorización de ingreso al Centro de Control.

En este sentido, el ingreso de los estudiantes para la recopilación de entrevistas, videos y fotografías entre otras al Sistema, así como al Centro de Control, se tramita desde la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de la siguiente manera:

- La institución de educación superior en la que están matriculados los estudiantes deberá generar una comunicación escrita donde los presente como parte activa de uno de sus programas académicos.
- La carta deberá radicarse en la oficina de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., dentro de los horarios designados para la recepción de las solicitudes y relacionando lo siguiente:

    - Nombres y documentos de identidad de los estudiantes.
    - Compromiso de la institución educativa señalando que la información que se recopile producto de la autorización de ingreso al Sistema será utilizada únicamente con fines académicos.
    - Correo electrónico y número celular para lograr contacto telefónico

Cuando las solicitudes de instituciones de educación superior no incluyan toma de fotografías, videos o actividades en el Sistema que sean del resorte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, serán atendidas por el área encargada de manejar el tema de la solicitud (área técnica).

6.1.5. Otras formas de comunicación externa

Dentro de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario se han establecido otros medios que permiten la transmisión de la información a los usuarios, de las novedades en el sistema u otra información de interés tales como:

- **Informadores electrónicos de las estaciones**

La Entidad cuenta con informadores electrónicos ubicados en estaciones y portales del Sistema TransMilenio. Estos elementos son utilizados para informar a los usuarios sobre novedades del Sistema y mensajes de cultura ciudadana.

Frente a la programación de estos mensajes, existe una responsabilidad compartida entre la Subgerencia de Operaciones y la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

La Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, a través de un correo electrónico al Subgerente de Operaciones, Director Técnico Troncal, Enlaces y Equipo de Atención en Vía, informa sobre el mensaje autorizado que debe activarse en los tableros del Sistema, así como el tiempo que debe estar publicado.

En todos los casos, los mensajes deberán obedecer a información del Sistema TransMilenio, salvo solicitud expresa de otras Entidades del Distrito, Alcaldía Mayor o áreas de la entidad cuando requieran el uso de estos informadores para divulgar mensajes relacionados con la gestión de las mismas. Estas autorizaciones serán dadas únicamente por el Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A. o Gerente de la entidad.

- **Ruteros de los vehículos**

La Entidad cuenta con los ruteros de los vehículos del Sistema a través de los cuales se pueden transmitir mensajes a la ciudadanía en general. Frente a la programación de estos mensajes, existe una responsabilidad compartida entre la Subgerencia de Operaciones y la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

La Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, a través de un correo electrónico al Director Técnico Troncal, Enlaces, Deltas y Pecto, informa sobre el mensaje autorizado que debe activarse en el rutero, así como el tiempo que debe estar publicado.

En todos los casos, los mensajes deberán obedecer a información del Sistema TransMilenio, salvo solicitud expresa de la Alcaldía Mayor, cuando requieran el uso de estos espacios para divulgar campañas relacionadas con su gestión o de las entidades distritales. Estas autorizaciones de publicación serán tramitadas únicamente por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

- **Centro de Emisión Radial. CER**

La entidad dispone del Centro de Emisión Radial a través del cual se envían mensajes institucionales y de cultura ciudadana. Este proyecto se comparte con la Dirección de TIC quienes tienen a cargo el componente tecnológico, mientras que la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario se encarga de la elaboración y grabación de los mensajes dirigidos a los usuarios. Para optimizar los equipos del CER se adelanta la grabación de podcast, cuñas, audios para video y todas las piezas que impliquen el uso de la voz.

6.2. Estrategia digital

La implementación de una estrategia digital permite difundir masivamente información relacionada con el Sistema TransMilenio, en tiempo real a través de canales que cada vez son de mayor uso para la ciudadanía.

Para el desarrollo de la estrategia digital, se cuenta con los siguientes canales: redes sociales y página web.

- **Redes sociales**

Es una organización social integrada por personas, organizaciones o Entidades que se encuentran conectadas virtualmente entre sí. Tienen en común una o varias características que los mantiene cohesionados como en el caso de las relaciones personales, familia y en general cualquier tipo de interés común frente a un mismo tema.

Uso de las redes sociales

La publicación de la información institucional a través de las cuentas oficiales es responsabilidad del equipo digital de la Entidad, quienes son contratistas adscritos a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

Cuando se solicite una publicación, en cualquier red que administra la entidad, por parte de un área de la entidad en específico, será competencia y responsabilidad de esta dependencia, la información, los datos y cifras que hacen parte del contenido, así como los permisos de uso de las imágenes que suministren para acompañar el mensaje.

La información publicada en las redes sociales, que vaya a ser replicada a través de las cuentas personales de los servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., deberán ser fieles al documento original, evitando las opiniones personales que en ningún caso pueden comprometer la política y el buen nombre de la Entidad.

De llegar a presentarse un comentario que afecte la imagen o buen nombre de TRANSMILENIO S.A., se solicitará de manera directa la eliminación de los mismos por parte la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

Cuentas Institucionales

La Entidad tiene activas cuentas en “X”, Facebook, Youtube, Instagram, Tik-Tok, Canal WhatsApp*, Spotify, Threads y LinkedIn y en la medida en que se vayan generando en el mercado nuevas redes sociales, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, determinará la viabilidad de aperturar la cuenta oficial.

***Canal de difusión de WhatsApp:**

Este canal de información es de gran utilidad para transmitir a los usuarios las actualizaciones operativas, en tiempo real, facilitando así la toma de decisiones por parte de la comunidad usuaria respecto de las rutas que los llevarán a su destino. Este canal proporciona una vía de comunicación directa y precisa con los usuarios y ciudadanía en general.

Responsabilidad de redes sociales

Las redes sociales de TRANSMILENIO S.A., son administradas por el equipo digital, quienes se encargan de apoyar el proceso de divulgación mediante los sitios web y las redes sociales de los avances y mejoras que se presenten tanto en la empresa como en el sistema, bajo los lineamientos de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario a través del componente de comunicación externa.

- **Páginas web:**

Es un documento digital que contiene información que puede ser de tipo texto, sonido, imágenes, enlaces, videos, aplicaciones, etc. Una colección de páginas web relacionadas y comunes a un dominio de internet o subdominio se denomina Sitio Web. Para acceder a una página web, es necesario un navegador bajo el uso del protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP).

A través de la página web se genera la elaboración del Mailing un canal de comunicación que permite enviar información vía email, tanto para el total de suscriptores como de manera georeferenciada de acuerdo con la ubicación geográfica que el usuario inscribió.

Administrador página web (web master)

Es la persona responsable del mantenimiento y programación de un sitio web. Comprometido en la actualización, consecución, organización, preparación, producción, generación de contenidos y administración del sitio.

Las políticas restantes respecto de las páginas web se gestionan a través del documento de protocolo de publicación, seguimiento y actualización de la información de la página web de TRANSMILENIO S.A.

6.3 Piezas Audiovisuales

Con el fin de apoyar la divulgación de los temas de la empresa y el Sistema, se cuenta con el equipo audiovisual, encargado de generar piezas que permitan transmitir los mensajes y narrativas de manera ágil, dinámica y creativa, con el fin de que estos sean apropiados por el usuario y la ciudadanía en general. Esto se logra a través de videos, fotografías y animaciones.

Las solicitudes de piezas audiovisuales se canalizan a través de un formato ubicado en la INTRANET de la entidad.

La elaboración de estas piezas se hace por solicitud de las distintas áreas de la entidad, razón por la cual es necesario el diligenciamiento de un formato a través de la Intranet, el cual permitirá llevar un mejor control de las solicitudes.

El responsable de grabar el video deberá solicitar la firma en el formato de autorización de uso de imagen o su versión digital* o pedir la autorización verbal grabada a las personas que intervengan en este.

***Versión digital:**

Formato Autorización Toma de Imágenes
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=7CYhBfgW60euVmiGuUqTWMhFKSFDiyJAglj67CVpqXJUMDdGMlpBMjlVVTI3RVFBVzNXSEMzTFIlNS4u

Formato para toma de imágenes menores de edad
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=7CYhBfgW60euVmiGuUqTWMhFKSFDiyJAglj67CVpqXJUM09HR0kySko5V0NEUjdUOUdMT1VNVkRZTi4u

Revisar e implementar en los productos audiovisuales, los criterios de imagen institucional que desde la Alcaldía son directriz, así como de los productos audiovisuales de empresas concesionarias.

6.4 Centro de Emisión Radial

El Centro de Emisión Radia (CER), se escucha en estaciones y portales del Sistema con el fin de transmitir cuñas y mensajes sobre campañas de cultura ciudadana, novedades en el servicio y demás información de interés para los usuarios en general.

El CER es un proyecto conjunto con la Dirección TIC de TMSA y la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario; cada área desde su competencia (tecnología, infraestructura y comunicación), aportan para que los usuarios del Sistema puedan informarse a través de este medio.

7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Realizar la divulgación de Información	Coordinar la citación a medios de comunicación para la transmisión de la información institucional que se requiere.	Profesional Especializado Grado 6 de Prensa y Comunicaciones Externas Profesional contratista de apoyo a la actividad	Correo, llamada, chat, solicitud oficial
3	Organizar la actividad	Definir la actividad que permita la entrega de la información a los medios de comunicación.	Profesional Especializado Grado 6 de Prensa y Comunicaciones Externas Profesional contratista de apoyo a la actividad	Instrucción verbal o vía WA
4	Organizar Rueda de Prensa	Organizar las actividades previas que implican la atención a medios de comunicación.	Profesional Especializado Grado 6 de Prensa y Comunicaciones Externas Profesional contratista de apoyo a la actividad	Instrucción verbal o vía WA
5	Realizar Visita técnica	Si se requiere visita técnica para el desarrollo de la actividad, se hará en conjunto con otras áreas si el tema lo amerita.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas Profesional Profesional contratista de apoyo a la actividad	Solicitud de acompañamiento vía WA o por citación de Outlook
6	Organizar la Logística	Cuando la actividad lo amerita, disponer de las condiciones logísticas que faciliten a los medios la captura de la información en su cubrimiento.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas Profesional contratista de apoyo a la actividad	Fotos, brief solicitud, informe.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
7	Preparar el Material	Preparar el material que se requiere para la convocatoria y desarrollo de la actividad.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas Profesional contratista de apoyo a la actividad	Citación y Batería de información
8	Revisar y Aprobar 	Aprobación de las actividades e información a divulgar	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones	Instrucción verbal, vía WA o email institucional
9	Elaborar material para medios	Organizar el material que se envía a medios de comunicación	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas Profesional contratista de apoyo a la actividad	Comunicado de prensa
10	Monitorear la información	Realizar monitoreo a la publicación de la información y consolidarla.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia Profesional contratista de apoyo a la actividad	Documento
11	**Fin**			

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DC-008	Comunicaciones Externas Oficiales	Intranet	Profesional Universitario G3 de Gestión Documental
R-SJ-066	Formato Autorización Toma de Imágenes	Intranet	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario
R-SJ-067	Formato para toma de imágenes menores de edad	Intranet	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

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

RESOLUCIÓN No. 301
(28-julio-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Protocolo de Atención al Usuario en Vía T-SC-014»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S. A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350° del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351° ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de

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

RESOLUCIÓN No. 301
(28-julio-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Protocolo de Atención al Usuario en Vía T-SC-014»

Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que, de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que, de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que, a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

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

RESOLUCIÓN No. 301
(28-julio-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Protocolo de Atención al Usuario en Vía T-SC-014»

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 9 de junio de 2026 mediante la herramienta destinada para tal fin, por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se requiere realizar la actualización del Protocolo de Atención al Usuario en Vía **(T-SC-014),** debido a la necesidad de ajustar su contenido y armonizarlo con las modificaciones derivadas de la modernización institucional.

Que, el Protocolo de Atención al Usuario en Vía **(T-SC-014)** antes denominado M-SC-002 Manual para la atención al usuario en vía y cultura ciudadana**,** cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
M-SC-002	0	9 de junio de 2014
M-SC-002	1	23 de febrero de 2015
M-SC-002	2	6 de junio de 2017
M-SC-002	3	24 de octubre de 2018
T-SC-014	4	7 de octubre de 2021

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del Protocolo de Atención al Usuario en Vía **(T-SC-014)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 5 del Protocolo de Atención al Usuario en Vía **(T-SC-014)** a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer las actividades a realizar por el equipo de Atención al Usuario en Vía a través de la interacción y acompañamiento permanente a la Comunidad Usuaria del Sistema TransMilenio.

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

RESOLUCIÓN No. 301
(28-julio-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Protocolo de Atención al Usuario en Vía T-SC-014»

ARTÍCULO 4°. VIGENCIA Y PUBLICACIÓN: La presente resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación. Así mismo, deroga las resoluciones 295 del 9 de junio de 2014, 78 del 23 de febrero de 2015 y 636 del 24 de octubre de 2018 mediante las cuales se habían actualizado las versiones de los documentos, así como las demás disposiciones que le sean contrarias respecto de la materia aquí regulada.

Dada en Bogotá, D.C. a los 28 días del mes de julio de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Firmado digitalmente por CAROLINA RESTREPO PALACIO
Fecha: 2026.07.28 11:26:56 -05'00'

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Yanira Vargas Carrillo- Profesional EG6 Seguimiento la gestión SCRU
Mónica Espinosa Guerra - Profesional EG5 de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano
Yolima Pérez Ariza- Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 3
2. ALCANCE....3
3. RESPONSABLE....3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3
5. DEFINICIONES....4
6. CONDICIONES GENERALES 7
6.1 Fases para el desarrollo de la estrategia....7
6.1.1. Planeación 7
6.1.2 Formación....8
6.1.2.1 Anfitriones y Guías....8
6.1.2.2 Apoyos Operativos....8
6.1.3 Ejecución....9
6.1.3.1 Centro de Control Integrado 9
6.1.3.2 Divulgación de información 9
6.1.3.3 Plan de intervención 10
6.1.3.4 Organización de filas 11
6.1.3.5 Acompañamiento a otras áreas....12
6.1.3.6 Acompañamiento a otras entidades....13
6.1.4 Registro 14
6.1.4.1 Bodegaje 14
7. TABLA DE FORMATOS....14

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Junio de 2014	Adopción Oficial del documento	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
1	Septiembre de 2015	Ajuste General del procedimiento en lo referido a actividades desarrolladas y formatos soporte Ajuste de la denominación del manual	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
2	Mayo de 2017	Se ajusta el documento, eliminando los puntos de atención al usuario – PAU y se modifican los formatos	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
3	Septiembre de 2018	Actualización general del documento que incluye: definiciones adicionales, condiciones generales adicionales, actualización del nombre de la Subgerencia y cargo del profesional responsable del tema, creación de nuevos formatos para soportar la actividad.	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
4	Septiembre de 2021	Después de una revisión de las actividades que realiza actualmente este componente y para facilitar la lectura por parte de quienes deban interpretarlo, se cambió de manual a protocolo.	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
5	Junio de 2026	Se ajustan las denominaciones de las dependencias referidas en el presente documento, de conformidad con la estructura organizacional adoptada en el marco del proceso de modernización institucional. Capítulo 4. DOCUMENTOS REFERENCIA. Se actualizan los documentos de referencia correspondientes. Capítulo 5. DEFINICIONES. Se eliminan algunos términos, se incorporan nuevos conceptos y se ajustan definiciones existentes. Capítulo 6. CONDICIONES GENERALES. Se reformula el capítulo, ajustándolo a las actividades y procedimientos que actualmente se desarrollan. Se eliminan formatos R-SC-036 y R-SC-037 en razón a que actualmente no son implementados por TRANSMILENIO S.A., toda vez que, por convenio interadministrativo suscrito, estos son implementados directamente por el contratista (IDIPRON).	Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

1. OBJETO

Establecer las actividades a realizar por el equipo de Atención al Usuario en Vía a través de la interacción y acompañamiento permanente a la Comunidad Usuaria del Sistema TransMilenio.

2. ALCANCE

El protocolo establece condiciones para la intervención en las zonas operacionales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como para la divulgación de su funcionamiento y el monitoreo de la información que se transmite a la Comunidad Usuaria en el Sistema y sus componentes.

Este protocolo es de conocimiento y aplicación para toda la Entidad, especialmente para la Persona Jurídica contratante del equipo en vía y el personal adscrito a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

Algunas de las actividades que se describen aquí se articulan con los equipos en vía de la Dirección Técnica de Seguridad perteneciente a la Subgerencia de Operaciones de TRANSMILENIO S.A.

3. RESPONSABLE

La persona designada como Profesional Especializado Grado 5 de Atención al Usuario en Vía, es la responsable de la elaboración y actualización de este documento.

La persona designada como Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, velará por su aplicación y estricto cumplimiento.

La revisión o actualización de este protocolo debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El protocolo de Atención al Usuario en Vía está respaldado por un ecosistema de normas que van desde las directrices nacionales hasta los reglamentos operativos locales, tales como:

- **Leyes Nacionales:** el Estatuto Nacional de Transporte (Ley 336 de 1996) y las Leyes 105 de 1993 y 86 de 1989 sientan las bases para la prestación y operación del servicio público masivo.

- **Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016):** su Artículo 146 regula directamente la convivencia en el transporte público. Tipifica las conductas infractoras, como la evasión del pago del pasaje, y define las medidas correctivas aplicables.

- **Decreto Único del Sector Transporte (Decreto 1079 de 2015):** compila todas las disposiciones reglamentarias del sector transporte, incluyendo los lineamientos para el transporte urbano y masivo. (Adicionado y modificado por el Decreto 1017 de 2025)

- **Manual de la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público**

5. DEFINICIONES

- **Activación:** despliegue efectivo de los recursos destinados a un incidente.

- **Afiches:** impreso, generalmente de gran tamaño, que se emplea con fines informativos y que se fija en paredes y lugares públicos.

- **Altavoz:** canal de comunicación masivo en portales y estaciones intermedias para brindar información de interés a la Comunidad Usuaria.

- **Anfitrión:** persona encargada de guiar e informar a la Comunidad Usuaria en el Sistema con el fin de optimizar el servicio de transporte, como parte del canal presencial de Atención de TRANSMILENIO S.A.

- **Apoyo Operativo:** personal designado por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, para acompañamiento, información y orientación a la Comunidad Usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público, orientado a fortalecer la atención presencial.

- **Campaña**: conjunto de acciones, estrategias y actividades comunicativas que tienen el objetivo de informar a la Comunidad Usuaria sobre planes, proyectos y servicios del Sistema TransMilenio.

- **Canal de Comunicación:** medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información que pretenden intercambiar emisor y receptor, estos pueden ser personales o masivos; los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa. Voz a voz, puede darse entre dos personas y más. Los masivos pueden ser escritos, digitales, virtuales, televisivos o radiales y tienen la capacidad de llegar a mayor cantidad de personas

con una sola emisión.

- **Centro de Control Integrado:** lugar acondicionado en las instalaciones del Ente Gestor destinado a consolidar la integración operativa del Centro de Control de TRANSMILENIO S.A. en sus componentes Troncal (incluido el monitoreo del cable), Zonal y de Seguridad, mediante la articulación de procesos internos, la coordinación interinstitucional, asegurando la actualización documental y la adopción de una estrategia de gestión del cambio.

- **Cinta perimetral:** banda de material plástico o sintético utilizada para delimitar espacios de ingreso y salida de los servicios (rutas) en estaciones y/o portales.

- **Clínicas de Servicio**: proceso de observación que analiza y califica atributos tales como: actitud de servicio, lenguaje no verbal, conocedor y multiplicador del Manual de la Comunidad Usuaria, promotor de buenas prácticas de servicio y agentes de marca TRANSMILENIO S.A., para el personal vinculado con las empresas contratistas y entidades públicas y/o privadas con las que el Ente Gestor suscriba contratos o convenios.

- **Componente troncal:** comprende los vehículos que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema (autobuses rojos, alimentador y TransMiCable).

- **Componente zonal:** comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A. (autobuses azules, verdes y amarillos).

- **Corresponsabilidad**: capacidad de generar escenarios de discusión y concertación en los que los actores públicos, privados y comunitarios coadyuven al logro de los propósitos comunes y asuman la responsabilidad compartida frente al destino de la Ciudad.

- **Guías**: personal vinculado a través de procesos pedagógicos del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, que involucra jóvenes en estado de vulnerabilidad social y que hacen parte del convenio Interadministrativo con TRANSMILENIO S.A, para realizar actividades de organización de filas, orientación, información y acompañamiento a la Comunidad Usuaria del Sistema TransMilenio.

- **Material de Comunicación Pública Institucional**: corresponde a todos los implementos destinados a promover una empresa, producto o servicio. Para el caso de TRANSMILENIO S.A. este material es informativo para los usuarios para su conocimiento sobre el funcionamiento del Sistema.

- **Organización de filas**: es una actividad que se realiza para facilitar a la Comunidad Usuaria el ascenso y descenso a los móviles de manera segura y organizada, con el propósito de mejorar la circulación peatonal, la accesibilidad, la evacuación, la señalización y la orientación segura.

- **Paletas informativas:** son herramientas visuales o de señalización utilizadas para orientar a la Comunidad Usuaria respecto de cambios o información específica que puede influir en el plan de viaje.

- **Pendones:** pieza grafica exterior que tienen como finalidad anunciar de manera eventual o temporal una actividad o evento.

- **Personas con atención prioritaria:** Comunidad Usuaria con características tales como: personas con discapacidad (visual, auditiva, psicosocial, intelectual, sordoceguera, múltiple y física) y personas con movilidad condicionada (gestantes, mayores, menores, lactantes, personas con conches y/o niños en brazos y con inmovilizaciones temporales).

- **Plan de Intervención:** periodo de tiempo desde que llega el personal a su punto de apertura para adelantar las actividades definidas de acuerdo con las necesidades operativas del día.

- **Plan Padrino:** esquema de acompañamiento al personal nuevo por un periodo determinado.

- **Plan de viaje:** información estratégica respecto de los diferentes servicios que operan en el Sistema con el propósito de optimizar el tiempo, divulgando las mejores opciones en rutas, transbordos y paradas para que la Comunidad Usuaria llegue a su destino.

- **TransMi se conecta contigo:** acompañamiento a jornadas de sensibilización sobre el Sistema TransMilenio, cultura ciudadana en el Sistema, importancia del pago del pasaje, personalización, y recarga de tarjetas tullave con el acompañamiento de una van de personalización (Recaudo Bogotá S.A.S.).

- **Visita técnica:** acompañamiento técnico ante solicitud de algún(os) actor(es) que tiene(n) interés en desarrollar actividades, implementar proyectos, realizar intervenciones/instalaciones, modificaciones o, en general, actividades que impliquen alteraciones o que afecten la infraestructura del Sistema en labores que sean diferentes a la operación del sistema de transporte.

6. CONDICIONES GENERALES

Las actividades relacionadas con el equipo de Atención al Usuario en Vía, como canal de atención presencial, incluyen las acciones de interacción y comunicación directa con la Comunidad Usuaria en portales, estaciones y demás componentes del Sistema y sus áreas de influencia.

Lo anterior, enmarcado en los principios del servicio al ciudadano establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.

6.1 Fases para el desarrollo de la estrategia

Las actividades adelantadas por el equipo de Atención al Usuario en Vía de TRANSMILENIO S.A. se desarrollan dentro de las fases de planeación, formación, ejecución y registro, las cuales están interrelacionadas entre sí, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 1. Fases para el desarrollo de la estrategia.



6.1.1. Planeación

Se realiza con base en las necesidades de servicio, cambios operacionales y requerimientos de otras áreas para acompañamiento a la Comunidad Usuaria, ejecutando los siguientes pasos:

a) Recibir y analizar las necesidades de información hacia la Comunidad Usuaria, solicitudes por parte de otras áreas u otras entidades.

b) Elaborar el plan de intervención donde se especifica la cantidad de recurso humano, los horarios, puntos de intervención y las actividades a desarrollar (recursos a utilizar).

c) Elaborar un listado de los recursos para determinar la cantidad de piezas como: paletas, volantes y pendones a utilizar en la etapa de divulgación de cambios operacionales.

d) Enviar mediante correo electrónico al contratista y/o al proveedor del personal el plan de intervención de manera semanal.

e) Realizar seguimiento diario de las actividades y registrar en las bibliotecas digitales.

6.1.2 Formación

6.1.2.1 Anfitriones y Guías

Las empresas contratistas y entidades públicas o privadas con las que el Ente Gestor suscriba contratos o convenios, garantiza una persona que se encarga de:

a) Instruir a este personal en temas inherentes a la operación de TRANSMILENIO S.A. que conlleven a la correcta ejecución del convenio interadministrativo.

b) Diseñar formularios de competencias de aplicación mensual a través de una plataforma digital o física, con máximo 5 preguntas, sobre temas relacionados a la operación del Sistema, con los cuales se busca conocer la idoneidad del personal frente la información que debe divulgar a la Comunidad Usuaria.

c) Realizar un plan de mejora mensual para el personal que obtenga una valoración inferior a 4 en los formularios de competencias.

d) Realizar clínicas de servicio con una periodicidad trimestral.

e) Realizar articulación con otras entidades públicas y/o privadas para fortalecer las competencias en atención a la Comunidad Usuaria.

f) Realizar Plan Padrino para orientar al personal nuevo en las actividades a desarrollar en campo.

6.1.2.2 Apoyos Operativos

a) **Autodidacta:** a través de la consulta permanente de los canales oficiales de comunicación de la Entidad, se mantienen permanentemente actualizados de los cambios en la operación, temas propios de la Entidad y de interés para la Comunidad Usuaria.

b) **Inducción:** a través del Profesional Especializado Grado 5 encargado del área y/o quien preste apoyo a la gestión, reciben plan de inducción y reinducción permanente con respecto a la información de la Entidad.

c) **Plan Padrino:** orientación al personal nuevo en las actividades a desarrollar tanto en campo

como en la Entidad.

6.1.3 Ejecución

6.1.3.1 Centro de Control Integrado

De acuerdo con el protocolo establecido del Centro de Control Integrado, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario cuenta con un Enlace y Gestor de Información de la operación del Sistema en tiempo real, cuya función es transmitir la información en tiempo real desde y hacia la vía, lo que permite la toma de decisiones frente a la operación, la redistribución del personal, desplazamientos, atención a novedades operacionales y/o ajenas a estas y/o contingencias.

Así mismo, se encarga de gestionar las solicitudes que llegan de la vía tales como: demanda de usuarios en portales y estaciones, aseo, infraestructura, Operador de Recaudo, seguridad, entre otros, enviando las solicitudes al personal encargado.

Mantiene actualizados los canales de atención con la información en tiempo real y a los demás componentes de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

6.1.3.2 Divulgación de información

La divulgación de información a la Comunidad Usuaria es una actividad que se da todos los días en los puntos donde esté programado el personal de Atención al Usuario en Vía, tanto en el componente troncal como en el zonal y cable, teniendo en cuenta los cambios o novedades que se susciten producto de la operación o por directriz de la Entidad.

Adicionalmente, los equipos divulgan información referente a: Manual de la Comunidad Usuaria, tarjeta tullave, canales de atención, contingencias o eventos ajenos a la operación que de manera directa afectan la movilidad y el plan de viaje.

Herramientas de comunicación: voz a voz, perifoneo con megáfonos, altavoces en portales y estaciones intermedias, piezas impresas (paletas, material de comunicación publico institucional y/o pendones) invitando a la Comunidad Usuaria a visitar los canales de comunicación oficiales de la Entidad para mantenerse informado.

Antes de la actividad:

- Enviar a los equipos el (los) comunicado (s) con la información puntual respecto de los cambios operativos con la pieza gráfica que corresponde.

- Recibir y organizar el material de comunicación público institucional para su distribución.

Durante la actividad:

- Distribución del personal de acuerdo con el plan de intervención.
- Monitoreo de la actividad y envío de registros fotográficos o minivídeos para cargar en las bibliotecas digitales.

Después de la actividad:

- Cuando aplique, registrar novedades u oportunidades de mejora para retroalimentar futuras intervenciones.

6.1.3.3 Plan de intervención

El personal de Atención al Usuario en Vía adelanta las actividades detalladas en este, tales como:

a) Acompañamiento en puntos de personalización en portales y estaciones.
b) Información de interés para la Comunidad Usuaria a través de mensajes que se emiten por altavoz, megáfono o voz a voz.
c) Acompañamiento a la Comunidad Usuaria con atención prioritaria
d) Información plan de viaje, entre otras.

Antes de la actividad:

- Enviar a los equipos el plan de intervención con las actividades detalladas.
- Recibir y organizar el material de comunicación público institucional para su distribución.

Durante la actividad:

- Distribución del personal de acuerdo con el plan de intervención.
- Monitoreo de la actividad y envío de registros fotográficos para cargar en las bibliotecas digitales.

Después de la actividad:

- Cuando aplique, registrar novedades u oportunidades de mejora para retroalimentar futuras intervenciones.

6.1.3.4 Organización de filas

El personal de Atención al Usuario en Vía adelanta la actividad de organización de filas enmarcada en los parámetros técnicos de normas nacionales (NTC 4595 y NTC 4596)[1] e internacionales (NFPA 130, UITP y HCM)[2] sobre movilidad, seguridad humana y gestión peatonal, con el propósito de contribuir a un flujo de descenso y ascenso a los móviles, torniquetes de ingreso/salida de portales y estaciones y lugares dentro del Sistema donde, por necesidad del servicio, se requiera adelantar la actividad de forma ordenada, segura, accesible y eficiente.

Lo anterior, contribuye a la reducción de congestiones, conflictos peatonales y riesgos asociados a la sobre demanda; la organización de filas permite optimizar la circulación de la Comunidad Usuaria, mejorar los niveles de servicio y promover condiciones de accesibilidad universal.

Para el desarrollo de la actividad, se tiene en cuenta:

Antes de la actividad:

- Evaluación de detección de lugares de alta criticidad, alto flujo de personas con atención prioritaria, cambios operaciones, derechos de petición y otras a necesidad del servicio.
- Enviar a los equipos el plan de intervención con los lugares definidos donde se debe adelantar la actividad, periodicidad, tiempo, herramientas a utilizar y las particularidades en cuanto a: servicios, accesos/salidas, plataformas, vagones, entre otros.
- Recibir y organizar el material de comunicación público institucional para su distribución, a necesidad de la operación.

Durante la actividad:

- Distribución del personal de acuerdo con el plan de intervención.
- Monitoreo de la actividad y envío de registros fotográficos para cargar en las bibliotecas digitales.
- **En estaciones**: se realiza con un mínimo de cuatro (4) personas, quienes de frente a la primera puerta donde realiza parada el servicio (ruta) se ubican formando una ele (L), generalmente hacía el pasillo o corredor que separa los vagones. Dependiendo del número de servicios que allí realicen parada, se ubica a la Comunidad Usuaria para abordar cada

[1] NTC: Norma Técnica Colombiana
[2] NFPA 130: Norma para Sistemas de Tránsito sobre Rieles Fijos y Sistemas de Transporte Ferroviario de Pasajeros; UITP: Asociación Internacional de Transporte Público; HCM: Manual de Capacidad de Carreteras

servicio, dando prelación a las personas con atención prioritaria al inicio de las filas.

- **En portales:** se realiza con un mínimo de cuatro (4) personas, quienes en plataforma ubican a la Comunidad Usuaria en filas frente a las puertas de los servicios (rutas), dando prelación a las personas con atención prioritaria al inicio de estas.
- **Otros lugares en el Sistema**: esta actividad se adelantará en donde por necesidades del servicio se requiera.

Después de la actividad:

- Cuando aplique, registrar novedades u oportunidades de mejora para retroalimentar futuras intervenciones.

Herramientas:

Para esta actividad se utilizan todas o algunas herramientas como: megáfonos y/o mensajes voz a voz, paletas y/o cinta perimetral (con mensajes impresos de cultura ciudadana).

Respecto de la cinta perimetral, permite la organización de filas, la canalización, el control del flujo peatonal, delimitación espacios, orientación de la circulación y mantener un orden operativo en zonas de alta demanda, se utiliza de color amarillo/negro y/o verde, siendo esta colorimetría reconocida tanto por la NTC 1461[3] como por normativas internacionales, lo que facilita una comprensión universal de los mensajes de seguridad.

6.1.3.5 Acompañamiento a otras áreas

El equipo de Atención al Usuario en Vía participa en diferentes actividades solicitadas por otros componentes de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, así como también acompaña a otras áreas de la Entidad en actividades tales como:

a) Acompañamiento a Gestión Social.
b) Ruedas de prensa.
c) Acompañamiento a medios.
d) Acompañamiento a ferias de servicios y empleabilidad.
e) Acompañamiento a TransMi se conecta contigo.
f) Acompañamiento en las alianzas distritales enmarcadas en las Acciones de Solidaridad Social para la Comunidad Usuaria.

[3] Norma Técnica Colombiana 1461

g) Visitas técnicas.
h) Eventos culturales.
i) Eventos especiales.
j) Revisión de piezas gráficas y señalética.

Antes de la actividad:

- Enviar a los equipos el plan de intervención con las actividades detalladas.
- Recibir y organizar el material de comunicación público institucional para su distribución.
- Visita técnica al lugar donde se desarrollará la actividad, si se requiere.

Durante la actividad:

- Distribución del personal de acuerdo con el plan de intervención.
- Monitoreo de la actividad y envío de registros fotográficos para cargar en las bibliotecas digitales.

Después de la actividad:

- El Apoyo Operativo diligencia el formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías.

6.1.3.6 Acompañamiento a otras entidades

El equipo de Atención al Usuario en Vía participa en diferentes actividades en coordinación y/o alianza con otras entidades que de manera directa impactan a la Comunidad Usuaria.

Antes de la actividad:

- Recepción de la información que detalla la actividad.
- Visita técnica al lugar donde se desarrollará a actividad, si se requiere.
- Recibir y organizar el material que se va a utilizar, si lo hay.
- Enviar a los equipos el plan de intervención con las actividades detalladas

Durante la actividad:

- Distribución del personal de acuerdo con el plan de intervención.
- Monitoreo de la actividad y envío de registros fotográficos y/o de video para cargar en las bibliotecas digitales.

Después de la actividad:

- El Apoyo Operativo diligencia el formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías.

6.1.4 Registro

La información de las actividades ejecutadas por el equipo de Atención al Usuario en Vía se organiza de acuerdo con los planes de acción y la estrategia integral de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario. Dicha información se recopila a través de las siguientes herramientas:

- **Bitácora de Registro de Atención en Vía:** medio magnético para el registro de las actividades adelantadas por el equipo de Atención al Usuario en Vía (R-SC-010).
- Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía (R-SC-018).

6.1.4.1 Bodegaje

Para realizar actividades de divulgación en vía, el material de comunicación público institucional y otros elementos, reposan en una bodega dispuesta por TRANSMILENIO S.A., en el Portal 20 de Julio.

Para lo anterior, se requiere de los siguientes elementos:

- Libro bitácora de ingreso y salida de material.
- Rótulo “productos dañados ¨

7. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-010	Bitácora de registro en atención en vía.	Intranet	Profesional Especializado Grado 5 Atención al Usuario en vía.
R-SC -018	Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía.	Intranet	Profesional Especializado Grado 5 Atención al Usuario en vía.

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

RESOLUCIÓN No. 326
(14-agosto-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-SC-001)»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas por el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350 del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351 ibidem.

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

RESOLUCIÓN No. 326
(14-agosto-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-SC-001)»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y

resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de conformidad con la solicitud presentada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se requiere actualizar el procedimiento de **Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-SC-001)**, con el fin de armonizar su contenido con la nueva estructura organizacional y los lineamientos establecidos en el procedimiento de Control de los documentos oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A. (P-OP-001).

Que, adicionalmente, se hace necesario modificar el procedimiento con el fin de optimizar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que recibe la Entidad, mediante el ajuste de los canales de atención, la incorporación de lineamientos para el trámite de casos especiales, la revisión de los tiempos y criterios de respuesta, la definición de directrices para el seguimiento a las PQRS gestionadas por los concesionarios y la armonización de las disposiciones relacionadas con la protección de datos personales, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de Habeas Data, promoviendo una atención más eficiente, transparente y conforme con el marco jurídico aplicable.

Que, así mismo, la modificación del procedimiento obedece a la necesidad de mejorar la descripción de las actividades que lo integran, con el propósito de brindar mayor claridad en su ejecución, optimizar la eficiencia operativa y asegurar una aplicación uniforme por parte de los

responsables, contribuyendo al adecuado cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos institucionales aplicables.

Que el referido procedimiento, fue publicado en la plataforma LegalBog para conocimiento y comentarios de la ciudadanía y de los grupos de interés de la Entidad, sin que se presentaran observaciones dentro del término previsto para tal efecto.

Que el procedimiento de **Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-SC-001)** cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
P-SC-001	0	10-dic-2013
P-SC-001	1	2-dic-2016
P-SC-001	2	19-jul-2018
P-SC-001	3	28-jun-2019
P-SC-001	4	7-dic-2020
P-SC-001	5	9-ago-2021
P-SC-001	6	9-may-2022
P-SC-001	7	20-oct-2023

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del procedimiento de **Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-SC-001)** fue elaborada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario. En consecuencia, el documento cuenta con la aprobación de la directiva y funcionarias responsables del tema.

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

RESOLUCIÓN No. 326
(14-agosto-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-SC-001)»

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 8 del procedimiento de **Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-SC-001)** a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Reglamentar el trámite que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados a TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación. Así mismo deroga las Resoluciones 582 del 10 de diciembre de 2013 y 622 del 28 de junio de 2019.

Dada en Bogotá, D.C. a los 14 días del mes de agosto de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Firmado digitalmente por CAROLINA RESTREPO PALACIO
Fecha: 2026.08.14 09:22:49 -05'00'

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa - PUG4 - Gestión Integral - Oficina Asesora de Planeación *Diana Castro R*
Aprobó: Yanira Vargas Carrillo – PEG& -Profesional Especializado de Seguimiento a la Gestión *Yanira Vargas C*
Cristina Sandoval Forero - PEG6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
Paola Andrea Tovar Niño - Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO....9

2. ALCANCE....9

3. RESPONSABLE....9

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA....9

5. DEFINICIONES....11

6. CONDICIONES GENERALES....14

6.1. Atributos del servicio....14

6.2. Criterios de respuesta....14

6.3. Radicación de documentos....15

6.4. Acciones de mejora por peticiones reiteradas.....16

6.5. Clasificación de PQRS....17

6.5.1 Información mínima requerida para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS....18

6.6. Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales oficiales establecidos.....19

6.6.1 Canal presencial....19

6.6.2 Canal telefónico....22

6.6.2.1 Línea telefónica Distrital.....23

6.6.2.2 Línea administrada por el concesionario de recaudo.....23

6.6.3 Canal virtual....24

6.6.3.1 Gestión requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad ..24

6.6.4 Gestión de peticiones irrespetuosas, oscuras, reiterativas o incompletas.....27

6.6.5 Peticiones formuladas por menores de edad....27

6.7 Seguimiento a acciones implementadas por los concesionarios.....33

7. Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a seguir por parte de los Concesionarios....33

7.1 Condiciones generales....33

7.2 Canal presencial....34

7.3 Canal telefónico....34

7.3.1 Registro a través de la línea telefónica Distrital.....34

7.4 Canal virtual....36

7.5 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad....36

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 39

8.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial .. 39

8.2. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Distrital 195. 44

8.3 Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico-línea Concesionario privado 4824304. 47

8.4. Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A. 49

9. TABLA DE FORMATOS 50

10. ANEXOS 50

MODIFICACIONES:

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
0	2013-12-10	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2016-11-24	Capítulo 3. RESPONSABLE se incluye el siguiente párrafo “La revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento”. Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, se realiza la revisión y actualización de la normatividad y los documentos aplicables al procedimiento. Capítulo 5. DEFINICIONES. Se eliminan algunas definiciones y se incluyen los siguientes términos: Derecho de Petición en Interés General Derecho de Petición en Interés Particular Solicitud de Información Denuncias por posibles Actos de Corrupción Respuestas tipo. Capítulos 6 y 7 se revisaron y ajustaron de forma general las CONDICIONES GENERALES y los PROCEDIMIENTOS del documento.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
2	2018-06-27	Se modificó la línea de atención 01800-115510 por la 4823304 del concesionario privado, para atender los requerimientos. Capítulo 1. OBJETO. Se ajusta este ítem quedando de la siguiente manera, este procedimiento tiene como fin reglamentar el proceso que debe surtir la atención de	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado. Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se revisa y actualiza la normatividad aplicable. Capítulo 5. DEFINICIONES se incluyen los siguientes términos: Habeas data, Derecho de Consulta Habeas Data, Reclamo Habeas Data, Titular, Dato personal, Base de datos y Tratamiento. Capítulo 6.1 Atributos del servicio, se eliminan los dos últimos párrafos de este numeral relacionados con la distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta. Capítulo 6.3 Radicación de documentos, se renumera este ítem y se incluye un párrafo donde se aclara como se publica una respuesta a un ciudadano anónimo. Capítulo 6.4 Se revisaron y ajustaron las normas para el registro de requerimientos de a través de los vales establecidos. Capítulo 6.4.4 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad. En la Tabla 1 se agrega una fila con el tipo de requerimiento. Así mismo en las notas aclaratorias se especifica: La responsabilidad de los funcionarios de verificar el tipo de petición. El trámite a las reclamaciones administrativas laborales. La asignación de peticiones allegadas por las canales virtuales, relacionadas con Denuncias por Actos de Corrupción. Requisitos para solicitudes interpuestas por estudiantes de instituciones educativas. Términos de respuesta para Reclamos y Consultas de Habeas Data. Capítulo 7. Se revisan y ajustan todos los procedimientos y se incluye el Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma	

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A. Capítulo 8. Se incluye un nuevo formato denominado “tramite de PQRS” Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.	
3	2019-06-01	Se modificó la línea de atención 4823304 por la 4824304 del concesionario de recaudo para atender las PQRS del Sistema. Capítulo 7.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial, se actualizo y modifico el flujo de actividades debido a la nueva plataforma de Gestión Documental. Se incluyó el proceso para el trámite de las solicitudes depositadas en el buzón de sugerencias de la Entidad En las notas aclaratorias se especificó: los términos de respuesta para los reclamos y consultas de Habeas Data y algunas consideraciones. Proceso para atender las reclamaciones laborales de contratistas vinculados a las empresas concesionarias. Capítulo 6.4 Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos, se incluyó una aclaración relacionada con las PQRS allegadas por las redes sociales de la Entidad. Capítulo 8. Se eliminó el formato R-SC-031 “tramite de PQRS”.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuarioy Contacto SIRCI
4	2020-11-24	Capítulo 6.4.1. Canal Presencial, se ajustó las notas aclaratorias del canal presencial de la Entidad ajustando los tiempos y las áreas encargadas de consolidar y tramitar las respuestas. Capítulo 6.4.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad, se actualizó la tabla con los tiempos de respuesta internos para requerimientos, de acuerdo con los lineamientos dados por la Subgerencia General. Se ajustaron las especificaciones para las reclamaciones laborales de los contratistas y empleados de los diferentes concesionarios del Sistema.	Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		Capítulo 6.4.1. Canal Virtual, se añadió el correo establecido para radicación a través de correspondencia. Se incluyó un capito 6.4.3.1. especial para la gestión de los requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad Se incluyó el anexo 1 para las peticiones relacionados con presunta vulneración de los Derechos Humanos. Se actualizo el proyecto “Plan Padrino” en notas aclaratorias. Capítulo 7. Descripción de Actividades, se ajustaron las condiciones de los procedimientos para atender los requerimientos a través de los diferentes canales de atención.	
5	Julio de 2021	Se actualizó la normatividad vigente el capítulo 4. Documentos de referencia. Se incluyó el capítulo 6.4. con los lineamientos y condiciones para el cargue de las notas positivas en el micrositio de la página web “En TRANSMILENIO S.A. escuchamos tu queja y le damos solución”. Se incluyó el capítulo 6.5. Clasificación de PQRS, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, así como la Información mínima requerida para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS. (6.5.1.) 6.6.1. Canal Presencial. Se actualizó las notas aclaratorias. 6.6.2.1. En caso de que el registro se realice a través de la línea telefónica Distrital. Se actualizó las notas aclaratorias. 6.6.2.2. En caso de que el registro se realice a través de la línea administrada por el concesionario de recaudo. Se actualizó las notas aclaratorias generales. 7. Descripción de actividades Se actualizaron las actividades del capítulo. Se actualizó el anexo 1 para las peticiones relacionados con presunta vulneración de los Derechos Humanos.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
6	Abril de 2022	6.3. Radicación de documentos: incluyó un lineamiento con relación los documentos tipificados como informativos. Se incorporó la definición de "Documento Informativo". 6.6.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad: en el ítem notas aclaratorias se incluyó un lineamiento con relación a las solicitudes de ampliación de información.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
7	Septiembre de 2023	6.1. Se adicionaron los conceptos de lenguaje claro y manejo del sistema. 6.4. Se modificó por "En TRANSMILENIO S.A. escuchamos tu queja y fomentamos acciones de mejora". Dado que la información suministrada son notas positivas. 6.6.3.1. Se plasma la gestión de requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
8	Junio de 2026	Se realizan las siguientes modificaciones: Se ajustan las denominaciones de las dependencias referidas en el presente documento, de conformidad con la estructura organizacional adoptada en el marco del proceso de modernización institucional. Capítulo 4. DOCUMENTOS REFERENCIA: se incorpora la Ley 190 de 1995, y se elimina la siguiente normativa: Ley 1437 de 2011, Acuerdo 51 de 2001, Acuerdo Distrital 257 de 2006, decreto 1377 de 2013, Decretos: 197 de 2014, 847 de 2019, 015 de 2015. Capítulo 5. DEFINICIONES. Se modifican las siguientes definiciones: dato personal, peticionario, reclamo por habeas data, sugerencia y redes sociales; y se incluye el término de "Enlace". 6.1. "Atributos del servicio". Se modifica definición de "Oportunidad" y se reemplaza título "Equitatividad" por "Equidad". 6.3. "Radicación de documentos". Se modifica el paso a seguir en caso de que una PQRS llegue a la Entidad mediante correo electrónico dirigido a un colaborador o a la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. 6.5.1 Información mínima requerida para dar	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS. Se desglosa información inherente a “Reclamos” y “Quejas”. 6.6.1 Canal presencial. Se actualiza la información incorporando la “Ventanilla física de correspondencia” y el “Equipo de atención al usuario en vía, con sus horarios de atención y ubicaciones, Además, se ajusta la nota aclaratoria sobre el trámite de solicitudes de videos y el manejo de anexos en medio físico (CD). Se incluyen criterios para considerar un requerimiento interpuesto a través de Redes Sociales como una PQRS. 6.6.4 Se reemplaza el título “Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad” por “Gestión de peticiones irrespetuosas, oscuras, reiterativas o incompletas”, donde se incluyen pasos a seguir para atender este tipo de solicitudes. 6.6.5 Se incorpora el numeral sobre la gestión de peticiones formuladas por menores de edad, indicando criterios para su atención y respuesta conforme a la normatividad vigente. 6.6.6 Se incorpora el numeral sobre tiempos de respuesta para requerimientos, se actualizan las notas aclaratorias eliminando requisitos para solicitudes de estudiantes y se reestructura el apartado de Habeas Data, estableciendo la asignación de estos casos a la Oficial de Protección de Datos de TRANSMILENIO S.A. para los fines pertinentes. 6.7. Seguimiento a acciones implementadas por los concesionarios Se incorporan lineamientos para el seguimiento a la gestión de PQRS allegadas a los concesionarios y el seguimiento a las acciones implementadas frente a las tipologías con mayor recurrencia. 7.5. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad. En las notas aclaratorias se ajusta lo inherente a los lineamientos para el trámite de reclamaciones laborales e incumplimientos contractuales. Capítulo 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES. Se ajustan las actividades de los procedimientos atendiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de Control de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A. (P-OP-001) y se ajusta la redacción de las actividades para	

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		dar más precisión y claridad al documento. Se elimina el formato R-SC-045, toda vez que actualmente no se encuentra en uso ni se requiere de su implementación.	

1. OBJETO

Reglamentar el trámite que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados a TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre las actividades necesarias para atender los requerimientos registrados a través de los canales oficiales de atención dispuestos por TRANSMILENIO S.A. (presencial, telefónico y virtual) de acuerdo con los lineamientos establecidos a nivel distrital.

El procedimiento es para conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. y los concesionarios vinculados a la operación de Sistema Integrado de Transporte Público.

3. RESPONSABLE

La persona que desempeña el cargo de Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI es la responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento.

La persona designada como Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento a este documento.

La revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 15, 74 y 23.
- **Ley 190 de 1995**. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

- **Ley 962 del 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 Estatutaria 1266 de 2008**. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en base de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1346 de 2009**: por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1437 de 2011**. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1581 de 2012**: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1755 de 2015** regula el derecho fundamental de petición y establece los términos y procedimientos generales.
- **Decreto 197 de 2014.** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Decreto 847 de 2019.** Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Distrital 371 de 2010**: Establece los lineamientos y parámetros de operación para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- **Directiva 001 de 2021**: por medio de la cual se establecen directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.
- **Directiva 004 de 2021.** Por medio de la cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. emitió el Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales

- **Circular 131 de 2013.** Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, servicios y el Mapa Callejero.
- **Circular 001 de 2022**: ajuste a la aplicación en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, con el fin de (i) lograr un cierre adecuado de aquellos casos en los cuales se presenta desistimiento tácito por parte del peticionario y, (u) habilitar la posibilidad para el ciudadano de interponer recurso de reposición contra el acto administrativo mediante el cual se decreta el desistimiento.

5. DEFINICIONES

Aplicativo SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones): herramienta virtual a través de la cual el usuario interpone quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

Base de datos: conjunto organizado de datos personales sujetos a un tratamiento, que tienen una finalidad.

Buzón de sugerencias: medio a través del cual los ciudadanos que se acerquen a las oficinas principales de la Entidad pueden depositar en un formato establecido las recomendaciones para el mejoramiento del Sistema.

Consulta: acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Denuncias por posibles Actos de Corrupción: es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Derecho de Consulta Habeas Data: mecanismo por el cual una persona solicita información sobre los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de una empresa o una persona natural y la forma como estos son utilizados.

Derecho de Petición: solicitud mediante la cual se consulta a las autoridades, por razones de interés general, particular o de información y en relación con las materias a su cargo.

Documento informativo: documento que no requiere de una respuesta al emisor.

Enlace: persona designada por una dependencia de la Entidad para actuar como canal de comunicación y articulación en temas de PQRS.

Equipo de centralización: grupo de profesionales responsable de recibir, analizar, clasificar y asignar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos allegados a TRANSMILENIO S.A., verificando su contenido y asignándolos a la dependencia competente para su trámite y respuesta, de conformidad con las funciones y facultades de la Entidad.

Equipo de consolidación: grupo de profesionales responsable de gestionar los requerimientos asignados, distribuirlos a las dependencias competentes, consolidar la respuesta definitiva al peticionario y gestionar su trámite para revisión y firma, verificando el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Equipo de seguimiento: grupo de profesionales responsable de realizar el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de competencia de los concesionarios del Sistema, mediante la verificación del cumplimiento de los criterios de calidad para la respuesta, los términos de atención y el adecuado uso de las herramientas y procedimientos definidos por TRANSMILENIO S.A.

Habeas Data: derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos o base de datos ya sea en instituciones públicas o privadas.

Herramienta de control: plataforma de gestión de PQRS.

Peticionario: persona natural o jurídica (empresa/organización) que solicita o pide algo de manera

oficial, generalmente ante una autoridad administrativa o judicial.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información.

Queja: acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Reclamo Habeas data: mecanismo por el cual las personas solicitan realizar correcciones, modificaciones, actualizaciones o supresiones de sus datos personales a las empresas o personas naturales que realizan tratamiento de dicha información.

Redes sociales: es una organización social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas virtualmente entre sí.
Respuestas tipo: respuestas plantilla que se utilizan para requerimientos repetitivos.

Solicitud de información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias**.**

Sugerencia: es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Atributos del servicio

Para mejorar la percepción que los ciudadanos tienen sobre la Entidad, y de la forma en que se interactúa con ella, es necesario que se cumpla con los atributos establecidos a nivel distrital, inmersos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de TRANSMILENIOS.A.:

- **Confiabilidad:** lograr que los ciudadanos crean en la objetividad y exactitud de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben. Se debe responder con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben. La confiabilidad depende de los procedimientos, no solo de actitud.
- **Oportunidad:** prestar el servicio y responder oportunamente las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, de conformidad con lo estipulado en la ley y los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de los trámites y servicios.
- **Amabilidad:** ser respetuosos y gentiles al momento de atender a los ciudadanos dándoles la importancia que se merecen.
- **Empatía:** ponerse en el lugar del ciudadano, para que se sientan comprendidos y escuchados, logrando que la relación entre servidor público y ciudadano sea más estrecha, conservando una comunicación que permita conocer qué, cuándo y cómo el ciudadano desea recibir el servicio.
- **Rapidez:** presentar el servicio sin demoras innecesarias.
- **Equidad:** prestar el servicio en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos.
- **Lenguaje claro:** manifestar la información de manera accesible, comprensible y fácil de entender para los usuarios mediante el uso de palabras sencillas, evitando los tecnicismos y estructurando la información de manera lógica y secuencial, además de utilizar ejemplos o analogías para facilitar la comprensión.

6.2. Criterios de respuesta

Adicional a los atributos del servicio mencionados en el numeral 6.1 de este documento, los encargados de responder las PQRS al interior de la Entidad, deben garantizar que estas cumplan con los criterios de respuesta establecidos a nivel distrital:

- **Claridad**: respuestas concretas con el objetivo de lograr que el usuario entienda lo que pretende transmitir la Entidad. Para esto es importante un lenguaje adecuado, evitando tecnicismos, siglas y la repetición de palabras.
- **Coherencia**: la respuesta brindada al ciudadano debe ser acorde a la solicitud realizada por el mismo.
- **Calidez**: la respuesta emitida por la Entidad debe ser amable y respetuosa.
- **Oportunidad**: hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). Para el caso de TRANSMILENIO S.A., se fijan términos previos para entrega de respuestas por parte de las áreas con el objetivo de que el peticionario reciba el documento final el día en que se cumple el plazo establecido por la normatividad.
- **Manejo del Sistema**: hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la entidad evaluada.

6.3. Radicación de documentos

- Todo requerimiento allegado de manera física o a través del correo radicacion@transmilenio.gov.co a la Entidad, debe ser radicado y fechado por el área de Correspondencia.
- Las plataformas utilizadas para el registro de peticiones deben generar un número de radicado mediante el cual el ciudadano puede hacer seguimiento y validar el estado de su petición.
- En caso de que una PQRS llegue a la Entidad mediante correo electrónico dirigido a cualquier colaborador o a través de la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A., el receptor de la petición debe orientar al ciudadano sobre los canales de comunicación oficiales de TRANSMILENIO S.A.; a su vez, debe remitir la PQRS al correo radicación@transmilenio.gov.co para que inicie la gestión correspondiente.
- Cuando el peticionario no registre información de contacto, o se presente como un anónimo, la respuesta será publicada en las carteleras físicas o virtuales destinadas para tal fin por el periodo establecido en la ley.

- Si solicita el envío de la petición por correo electrónico se deberá informar y remitir la respuesta al componente de Servicio al Ciudadano con el fin de que se dé respuesta al correo electrónico suministrado por el peticionario, por considerarse válida la dirección electrónica para envió de correspondencia.

- Si se trata de un requerimiento radicado por un ciudadano anónimo y registrado a través de las plataformas oficiales, la respuesta será publicada en las carteleras físicas o virtuales destinadas para tal fin por el periodo establecido en la ley.

Parágrafo Primero: los documentos que sean tipificados como informativos, serán gestionados de acuerdo con las tablas de retención documental de TRANSMILENIO S.A., no obstante, es responsabilidad de las áreas revisar dichos documentos validando su contenido y corroborando que los mismos no sean una PQRS, en caso de tratarse de un derecho de petición se deberá notificar al equipo de Servicio al Ciudadano para iniciar el trámite correspondiente.

Parágrafo Segundo: aquellos documentos que ingresen a la Entidad tipificados como PQRS, cumpliendo las características de los mismos, tal como se contempla en la Ley 1755 de 2015, deberá ser tramitada conforme lo dicta la ley y no podrá ser tramitado o archivado como documento informativo.

En caso de no gestionar la totalidad de documentos allegados como derechos de petición, se dará tratamiento de acuerdo con el numeral 6.6.4. en el ítem notas aclaratorias generales.

6.4. Acciones de mejora por peticiones reiteradas.

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A., se divulgarán las acciones realizadas por los concesionarios de operación vinculados al Sistema, relacionadas con los planes de mejora formulados frente a las peticiones reiteradas, con el fin de sensibilizar a los diferentes actores del Sistema y contribuir al fortalecimiento y optimización del servicio prestado.

Dicha divulgación se realizará de manera bimestral y la información será publicada en la página web de la Entidad en el espacio “En TRANSMILENIO S.A. escuchamos tu queja y fomentamos acciones de mejora” - “Notas positivas”.

En virtud de lo anterior, el Equipo de Seguimiento del componente de Servicio al Ciudadano solicitará mensualmente a cada concesionario de operación, un informe sobre las acciones implementadas frente a las tipologías de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) reiterativas identificadas, junto con las respectivas evidencias de gestión, con el propósito verificar la efectividad de las medidas correctivas y preventivas adoptadas, así como impulsar acciones de mejora continua para fortalecer la calidad del servicio y la atención a la ciudadanía.

6.5. Clasificación de PQRS

El derecho de petición puede ser ejercido para los fines señalados en la ley, a través de modalidades tales como:

- **Derecho de petición en interés general:** solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Derecho de petición en interés particular:** solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- **Solicitud de información:** cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de copias:** cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- **Consulta:** solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento
- **Queja**: cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación desus servicios.
- **Reclamo**: cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia**: cuando se presenta a la Entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

- **Felicitación:** manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- **Denuncia por posibles actos de corrupción:** manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

Nota aclaratoria: de acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos; los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este procedimiento. En este sentido, las peticiones verbales podrán presentarse de manera presencial en actividades con comunidad, ferias o demás espacios en los que TRANSMILENIO S.A. tenga participación.

Los colaboradores que, en el marco de dichas actividades, reciban solicitudes verbales por parte de la ciudadanía, deberán atenderlas y gestionarlas conforme a los procedimientos establecidos por la Entidad y, adicionalmente, deberán brindar orientación clara y oportuna a los peticionarios sobre los canales oficiales dispuestos por TRANSMILENIO S.A. para la radicación y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

6.5.1 Información mínima requerida para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS

Es importante precisar los requisitos mínimos que se necesitan para brindar una respuesta adecuada a un derecho de petición:

- Nombre completo y documento de identidad del usuario o la persona que lo represente.
- Dirección física o electrónica para recibir notificaciones.
- Solicitud relacionada con los hechos, indicando circunstancias de tiempo, lugar y modo.
- La documentación, si fuere del caso que el usuario considere relevante aportar para apoyar su petición.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.

RECLAMOS

Para temas relacionados con el servicio prestado a través de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público, se requiere adicionalmente:

- Placa y/o número del bus.
- Número del servicio.
- Lugar, fecha y hora de los hechos.

QUEJAS

Para temas relacionados con la prestación del servicio de una manera no adecuada por parte algún colaborador del Sistema Integrado de Transporte Público:

- Nombre, identificación, color del uniforme y/o número de chaleco.
- Lugar, fecha y hora de los hechos.
- Contar con los códigos que se encuentran ubicados en los uniformes.

6.6. Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales oficiales establecidos.

TRANSMILENIO S.A., cuenta con diferentes canales de atención al ciudadano, establecidos en cumplimiento a los lineamientos impartidos a través de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

6.6.1 Canal presencial

El usuario puede registrar en:

- **Puntos de Atención al Usuario – Puntos de Personalización,** ubicados en algunas estaciones, portales del Sistema, centros comerciales, entre otros.

  La ubicación y los horarios pueden variar de acuerdo con lineamientos establecidos por la Entidad; para más información puede consultar el siguiente enlace:

https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/puntos-de-personalizacion.

- **Oficina de Atención al Ciudadano,** horario de atención de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y **Ventanilla física de correspondencia,** horario de atención de 7:00 a.m. a 4:30 p.m..; ubicadas en la sede administrativa de la Entidad, en la Avenida el Dorado No.69 – 76, Torre 1- Piso 2.

  El horario de atención puede modificarse, considerando las disposiciones dadas por la lineamientos institucionales o situaciones de orden público.

- **Equipo de Atención al Usuario en Vía,** en estaciones y portales del Sistema.

Notas aclaratorias:

- Todos los requerimientos allegados a TRANSMILENIO S.A. y registrados en la plataforma de gestión documental que sean tipificados y catalogados como PQRS, deberán recibir el trámite y gestión correspondiente para emitir una respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado.

- Cuando el personal del equipo de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario haya asignado de manera errada el requerimiento a alguna dependencia, el área a la que se le ha remitido equivocadamente deberá devolverla, en un término no superior a dos (2) días hábiles mediante la plataforma o medio por la cual fue notificada; así mismo, esta deberá ser notificada por un correo electrónico a los encargados de reasignar el documento.

- Para evitar reprocesos, el proyecto de respuesta para consolidación deberá ser enviada a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (componente de Servicio al Ciudadano) siempre y cuando se encuentre aprobada por el profesional, Jefe, Director, Subgerente y/o quien asuma la responsabilidad de esta.

- Con el fin de dejar trazabilidad, en los insumos de las respuestas, se deberá relacionar las personas que proyectan, aprueban y firman la misma.

- Cuando la petición allegada por medio físico implica una respuesta de dos o más áreas, la consolidación estará a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario y la firma del documento final la realizarán las dos o más áreas respectivas.

- Para el caso de las peticiones asignadas a una sola dependencia, será responsabilidad de esta emitir la respuesta final y radicarla, dando cumplimiento a los tiempos establecidos en el presente documento.

- La Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, a través del componente de Servicio al Ciudadano será la encargada de realizar el seguimiento y control de los tiempos de respuesta para velar por el cumplimiento de los términos establecidos por ley.

- Cuando una dependencia exceda la fecha de entrega de respuesta para los requerimientos allegados de manera física, y si faltando cuatro (4) días para el vencimiento legal aún no se cuenta con la misma, ni se ha solicitado ampliación de términos, la persona profesional o contratista designada del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario remitirá el documento con la respuesta parcial a dicha área, quien será responsable de consolidar el documento final, recoger vistos buenos, firma del Jefe, Director y/o Subgerente, y realizar el proceso ante correspondencia para envío de la respuesta final al peticionario.

- El envío y recepción de respuestas para dar cumplimiento a los términos consignados en el presente procedimiento deben ser en el horario laboral dispuesto por la Entidad.

- Los traslados de peticiones a otras entidades por no competencia deberán ser enviados por la persona que desempeña el cargo de Profesional Especializado Grado 6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI.

- La apertura del buzón de sugerencias ubicado en la oficina de atención al ciudadano, del piso 2 de la sede administrativa, se realizará de forma semanal los días lunes y/o el siguiente día hábil en la tarde, para lo cual contará con la presencia de un testigo y el levantamiento de un acta; así mismo, en los casos en que se encuentren formatos diligenciados, estos serán radicados en correspondencia y se adelantará el trámite pertinente para emitir respuesta, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.1 del procedimiento para solicitudes escritas del canal presencial.

  *En los casos que la sugerencia haga referencia a un posible acto de corrupción este se remitirá a la persona designada como Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno para el trámite pertinente.

- Todos los requerimientos allegados a TRANSMILENIO S.A. por Entes Judiciales relacionados

con Conciliaciones Extrajudiciales y Defensa Judicial, serán tramitados y remitidos directamente por el área de correspondencia a la Dirección de Representación Judicial y Extrajudicial de la Subgerencia Jurídica y Contractual, para su trámite correspondiente.

- Para el caso de las solicitudes de videos que requieran consolidación, la persona profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario será la responsable de consolidar el documento respuesta a partir de los insumos suministrados por las dependencias correspondientes, así como de gestionar los vistos buenos y las firmas del Jefe, Director y/o Subgerente competentes.

  Por su parte, la Subgerencia de Operaciones deberá remitir a la oficina de correspondencia el CD con respectivos anexos, junto con la respectiva respuesta impresa, para efectos de su radicación y envío, de conformidad con los lineamientos establecidos para las comunicaciones oficiales externas enviadas que contienen anexos en medio físico, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Gestión Documental de TRANSMILENIO S.A. Dicha remisión deberá efectuarse el mismo día en que concluya el trámite de firmas o, a más tardar, el día hábil siguiente. Asimismo, los videos relacionados o incorporados en el CD anexo a la respuesta deberán ser cargados en el aplicativo dispuesto para tal fin.

  El cumplimiento de lo anteriormente señalado será de carácter obligatorio, y su inobservancia dará lugar a las actuaciones administrativas a que haya lugar.

6.6.2 Canal telefónico

A través de las líneas de servicio establecidas por TRANSMILENIO S.A., se canalizan las llamadas de los ciudadanos que desean obtener información sobre el Sistema, así como manifestar sus inconformidades y proponer sugerencias. Estas peticiones son registradas por el asesor de la línea a través de diferentes plataformas y/o aplicativos establecidos a nivel distrital o por el concesionario privado de recaudo.

Una vez registrada la petición a través de las herramientas mencionadas, será generado un número de radicado el cual debe ser informado de manera inmediata al ciudadano.

Las peticiones, tienen el siguiente trámite, de acuerdo con el canal a través del cual sea radicado:

6.6.2.1 Línea telefónica Distrital.

Una vez el asesor del Contact Center realiza el registro en la plataforma, la petición se asigna al usuario de clasificación de TRANSMILENIO S.A., quien mediante de correo electrónico direcciona las peticiones al interior de la Entidad de acuerdo con la competencia para su análisis y consolidación de la respuesta final a la solicitud del peticionario.

Notas aclaratorias.

- La fecha de entrega oportuna de respuesta será indicada a los diferentes enlaces de cada dependencia, a través de correo electrónico de acuerdo con los plazos establecidos en la tabla No. 1 tiempos de respuesta internos para requerimientos.
- Es responsabilidad de la persona o contratista del equipo de seguimiento de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. generar alertas a través de correo electrónico mencionando las fechas de vencimiento.
- En caso de que el peticionario requiera el envío de su respuesta en medio físico u otro medio autorizado, el responsable de dar respuesta, deberá generar un documento y remitirlo de acuerdo con las especificaciones del usuario.
- En caso de que la dependencia considere que la información suministrada no es suficiente para realizar la investigación y proyectar una respuesta, debe informar al equipo de Servicio al Ciudadano de manera inmediata con el fin de que se realice ampliación de información mediante laherramienta.

6.6.2.2 Línea administrada por el concesionario de recaudo.

Es asignado por el asesor del Contact center, directamente al profesional de cada área de acuerdo con su competencia y las licencias distribuidas en TRANSMILENIO S.A.; en consecuencia, este debe cerciorarse, que la respuesta cumple con los criterios y atributos señalados en este procedimiento y luego, registrarla en la plataforma establecida para su envío dentro de los términos establecidos por la ley vigente.

En los casos que el área no cuente con usuario esta será recibida por el componente de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. quienes por correo electrónico direccionan las peticiones al interior de la Entidad de acuerdo con su competencia para consolidación y posteriormente el registro en la plataforma como respuesta final a la solicitud del peticionario.

Notas aclaratorias.

- En caso de que el peticionario requiera el envío de su respuesta a través de medio físico u otro medio, el responsable de esta deberá generar un documento y remitirlo.
- La fecha de entrega oportuna de respuesta se podrá visualizar en la plataforma a través del usuario registrado por la dependencia.
- En caso de que la dependencia considere que la petición se debe trasladar a otra Entidad del Distrito, de naturaleza privada o un concesionario del Sistema, se debe informar de manera inmediata al equipo de Servicio al Ciudadano, con el fin de generar el traslado máximo cinco (5) días hábiles a la fecha de recepción.
- En caso de que la dependencia considere que la información suministrada no es suficiente para realizar la investigación y proyectar una respuesta, debe informar al equipo de Servicio al Ciudadano de manera inmediata con el fin de que se realice ampliación de información mediante la herramienta indicando los datos puntuales requeridos.

6.6.3 Canal virtual

Las páginas web de TRANSMILENIO S.A. y del Concesionario de Recaudo, cuentan con la opción de registrar directamente por parte de los ciudadanos el requerimiento, estas se canalizan a través de las plataformas Bogotá Te Escucha y CRM. Asimismo, mediante Ventanilla Electrónica, a través del correo radicacion@transmilenio.gov.co.

Para el trámite de estos, una vez la petición se registre, será recibida a través de las plataformas por parte de los encargados de Servicio al Ciudadano, quienes realizarán la gestión correspondiente.

6.6.3.1 Gestión requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad

- A través de la directiva 004 del 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas a través de Redes Sociales, el cual contiene un protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.
- En la circular 011 de 2020 la Veeduría Distrital, comunicó unos lineamientos adicionales para el tratamiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía a través de redes sociales en el marco de la operación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, por la cual se toma como referencia lo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia T-230 de 2020. Así mismo, se debe tener presente lo informado en esta directiva en la cual todo lo allegado a través de este medio no debe

considerarse una PQRS si no cumple por lo menos con los siguientes criterios:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

- Es importante indicar que, si bien hay disponibilidad de las redes las 24 horas del día, el proceso de registro de la PQRS se realizará en la jornada establecida por la Entidad y las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales vigentes.
- Una vez se identifique que esté dentro del ejercicio de la Ley 1755 de 2015 y cumplan con los datos requeridos, estos deberán registrarse a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, suministrando el correspondiente número de radicado, teniendo en cuenta que la información registrada debe contener autorización expresa del usuario que requiera interponer peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo con lo reglamentado en la Ley 1581 de 2012; la información será registrada a través de esta plataforma para que se proporcione una respuesta clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, consecuente, efectiva, oportuna y de fondo.
- Se tramitarán las peticiones por medio de las redes sociales oficiales (X - Facebook - Instagram), anónimas y a nombre propio, de acuerdo con los siguientes pasos:

Tabla 1. Gestión por seguir para el trámite de requerimientos mediante Redes Sociales.

PASOS	GESTIÓN
1. Seguimiento a redes sociales oficiales de la Entidad.	X - Facebook – Instagram.
2. Análisis de PQRS por parte del ciudadano.	Mensajes internos - comentarios en publicaciones – menciones.
3. Contacto directo al ciudadano a través de mensajes internos.	X - Facebook – Instagram.

PASOS	GESTIÓN
4. Validación de la información registrada por el peticionario.	Confirmación de la petición interpuesta, solicitando información necesaria para realizar las investigaciones pertinentes: Modo – tiempo – lugar.
5. Confirmación del tratamiento de datos personales HABEAS DATA - Ley 1581 de 2012.	- Para el correspondiente registro a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, se solicita información personal. - Usuario no acepta el tratamiento de los datos personales, se procede a registrar de forma anónima, sigue numeral 7.
6. Registro de creación de usuario por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.	De acuerdo con el registro de información obtenidos en el paso 5, se gestiona creación de usuario por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha para seguimiento del peticionario.
7. Registro de petición a través de la plataforma Bogotá Te Escucha.	- Se toma información relacionada con el paso 4 y se procede a generar el correspondiente radicado. - Entrega de número de radicado arrojado por la plataforma – SDQS.
8. información al ciudadano del registro y seguimiento.	- Se notifica al peticionario el número del requerimiento a través de la plataforma Bogotá Te Escucha. - Se informa enlace para acceso a la información del usuario registrado y se comunica validar correo electrónico para acceso a la herramienta de acuerdo con el paso 6. - Peticionario anónimo: se indica enlace de consulta para verificación de la respuesta emitida de acuerdo con los tiempos de ley, paso 5.

Notas aclaratorias:

- Se realizará revisión a las respuestas emitidas por parte del responsable, por medio del colaborador asignado para el seguimiento de cada área y concesionario, con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en la ley, teniendo en cuenta los criterios de respuesta: calidez, claridad, coherencia y oportunidad.
- Se realizará seguimiento permanente a través de las bases de datos proporcionadas por la herramienta Bogotá Te Escucha, frente al registro de peticiones por medio de redes sociales, con el fin de verificar el estado del trámite en el que se encuentra cada requerimiento.
- Si el usuario solicita el envío de su respuesta por parte de la Entidad a través de la red social

Facebook – X - Instagram, se remitirá en formato de archivo de imagen (JPG o PNG), con el fin de proporcionar el correspondiente acceso a la información.

- Se mantendrán guiones actualizados por medio de las redes sociales, con el correspondiente apoyo y orientación de la Subgerencia Jurídica y Contractual, relacionado con la Ley 1581 de 2012, con el fin de garantizar cumplimiento de nuestra Entidad frente al manejo del Hábeas Data.
- Para gestionar las peticiones presentadas a través de las redes sociales, debe revisarse que su contenido no haya sido alterado, así como establecer quién es el solicitante y que éste aprueba lo enviado.

6.6.4 Gestión de peticiones irrespetuosas, oscuras, reiterativas o incompletas.

Toda petición irrespetuosa, oscura, reiterativa o incompleta que, debido al uso de lenguaje inapropiado o a la falta de claridad en su contenido, dificulte la comprensión del caso y pueda generar reprocesos o retrasos en su atención, independientemente del canal de atención de TRANSMILENIO S.A. por el cual sea presentada, **deberá ser gestionada garantizando, desde la madurez institucional, la atención y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, asegurando siempre un enfoque orientado al servicio y al respeto.**

Adicionalmente, cuando la petición contenga este tipo de manifestaciones, en la respuesta que se emita frente a lo solicitado se deberá exhortar al peticionario a que, para futuras solicitudes, reclamaciones o requerimientos presentados ante la Entidad, estos sean formulados en términos respetuosos, claros y precisos, con el fin de facilitar la comprensión de los hechos y contribuir a una gestión adecuada de las solicitudes.

6.6.5 Peticiones formuladas por menores de edad

Las peticiones formuladas por niños, niñas y adolescentes serán atendidas garantizando el ejercicio de su derecho de petición y su gestión se realizará conforme a los criterios de calidad definidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante respuestas oportunas, claras, coherentes y cálidas, elaboradas en lenguaje claro, con enfoque diferencial y de fácil comprensión, de acuerdo con los términos y lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

En caso de identificarse una posible vulneración de sus derechos, se dará traslado a la autoridad competente.

6.6.6 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad

Teniendo en cuenta los periodos de tiempo o términos estipulados por la legislación colombiana, como son los establecidos por la Constitución Nacional, Decretos, Leyes o Códigos Procedimentales y a fin de dar cumplimiento a los principios generales de oportunidad y eficiencia en la resolución de los requerimientos al interior de la Entidad, la distribución del tiempo de acuerdo con el tipo de requerimiento para cada una de las etapas adelantadas se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2. Tiempos de respuesta internos para requerimientos.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA	ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA RESPUESTA	TIEMPO POR ETAPA
Derecho de Petición.	15 días hábiles	**Una**	Diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente).
			Cinco (5) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia
		Dos o más áreas	Máximo cinco (5) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (Adicional se tendrán inicialmente hasta dos (2) días hábiles para el redireccionamiento correspondiente).
			Cinco (5) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.
			Tres (3) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.
Peticiones de documentos y de información.	10 días hábiles	**Una**	Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)
			Tres (3) días hábiles para firma, radicados y entrega a la correspondencia.
		Dos o más áreas	Máximo tres (3) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al área responsable de consolidar (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)
			Cuatro (4) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.
			Tres (3) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.

Notas aclaratorias:

- Si los insumos entregados al equipo de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario por parte de otras dependencias no cumplen con los criterios y atributos mencionados en este documento, serán devueltos, con las observaciones correspondientes para un nuevo análisis, estructuración y envío de proyecto de respuesta ajustada de manera inmediata.
- Los requerimientos referentes a reclamaciones administrativas, prestaciones y de indemnizaciones laborales interpuestas por los trabajadores de planta de TRANSMILENIO S.A., serán resueltos por la Dirección Corporativa dentro del mes contado desde su presentación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social.
- La prestación del servicio de transporte y el uso de los recursos asociados a la operación (buses, conductores, baños, seguridad y salud en el trabajo etc.) son responsabilidad de los concesionarios de operación, en concordancia con las directrices emitidas por TRANSMILENIO S.A.

  Las empresas operadoras por formar parte de un Sistema Integrado de Transporte, no tendrán tiempos adicionales a los enunciados en el presente procedimiento.

  Cuando se reciban requerimientos relacionados con incumplimientos contractuales, reclamaciones laborales y/o del lugar de trabajo interpuestas por empleados o contratistas de los diferentes concesionarios de operación y/o recaudo, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda, así mismo, se enviará una copia al Ministerio de Trabajo (Dirección Territorial de Bogotá) quien es el ente regulador en materia laboral por parte de la Subgerencia Jurídica y Contractual.

  Por lo anteriormente expuesto, en virtud de los contratos de concesión suscritos con dichos concesionarios, TRANSMILENIO S.A. no asume ni tiene ninguna responsabilidad directa frenteal personal de trabajadores, empleador o contratistas que empleen o contraten los concesionarios del Sistema.
- Todos los colaboradores designados por las dependencias de TRANSMILENIO S.A. a quienes se les asigne una petición mediante la herramienta de gestión documental estarán en la obligación de leer y corroborar la competencia del tema antes de acusar recibo mediante esta herramienta.
- Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados, la dependencia debe enviar una respuesta parcial al peticionario indicando el motivo de la demora y

señalando el plazo en que se dará respuesta (que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto), así mismo, debe informar esta circunstancia al equipo de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario mediante correo electrónico y antes del vencimiento del término señalado en la ley.

* Cuando requiera ampliación de términos:

- ✓ Una (1) área: deberá realizarla directamente la dependencia al peticionario teniendo en cuenta lo estipulado en la ley.
- ✓ Dos (2) o más áreas: deberá realizarla la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario mediante la persona o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano designado, con previa solicitud de las dependencias asignadas informando motivos de la demora.

- Para la atención de peticiones en cuyo contenido se indique de manera explícita una presunta vulneración de los Derechos Humanos, se debe dirigir al Anexo 1 de este documento.
- Cuando el origen de las solicitudes de información o documentación sea una proposición del Concejo de Bogotá, el responsable de consolidar las respuestas y obtener firma del Gerente o Subgerente General será el colaborador asignado por la Gerencia General.
- Las peticiones registradas en las plataformas virtuales que estén tipificadas como denuncias por actos de corrupción serán gestionadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante el profesional o contratista designado por la persona que desempeñe el rol de Jefe, con el fin de que se verifique el contenido del requerimiento dentro de los siguientes tres (3) días hábiles. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la Oficina de Control Disciplinario Interno determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, esta oficina redireccionará a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario para su trámite correspondiente.

  En los casos en los cuales la persona peticionaria registre la petición como queja o reclamo, pero el colaborador encargado de las plataformas virtuales de la Entidad presupone que se trata de un posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la persona que desempeña el Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario Interno o al profesional o contratista que este designe, para que ésta inicie el trámite correspondiente.
- Cada persona designada como Subgerente, Director o Jefe de dependencia, deberá asignar un

encargado responsable del trámite de PQRS; en caso de alguna novedad y/o cambio debe ser informado previamente a la persona que desempeña el rol de Profesional Especializado Grado 06 - Contacto SIRCI o al profesional o contratista de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario designado.

- Para el control de fechas de vencimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información que inicialmente lleguen a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, los colaboradores del área remitirán un correo electrónico a los responsables del trámite tres (3) días antes del vencimiento.
- El proyecto de respuesta a las solicitudes de Entes de Control (información, copias, informes de gestión e información sobre PQRS) debe ser consolidado por la persona profesional o contratista de la Subgerencia Jurídica y Contractual con el visto bueno de la persona designada como Subgerente, Director y/o Jefe responsable de proyectar las respuestas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la atención de solicitudes de órganos de control político, entes de control y/o vigilancia y organización electoral (P-SJ-007).
- El archivo original del antecedente del oficio, la copia y los soportes propios de la respuesta dada al peticionario, serán archivados por la Dirección Corporativa siguiendo los procedimientos establecidos por la Entidad en lo referente a la Gestión Documental.
- La persona que desempeña el rol de Profesional Especializado Grado 06- Contacto SIRCI o el profesional o contratista de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario designado, realizará reuniones con los enlaces de cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de verificar el cumplimiento en términos de los criterios de respuesta, calidez, claridad, coherencia, oportunidad y manejo del sistema de los diferentes requerimientos que ingresen por los medios oficiales para el registro de PQRS.
- Se remitirán informes semestrales a la persona que desempeña el rol de Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se relacionarán las dependencias que incumplan los tiempos determinados en el presente procedimiento, esto con el fin de que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes.
- Es responsabilidad de las diferentes dependencias de la Entidad actualizar las respuestas tipo según su competencia de manera semestral o cuando el Jefe, Director y/o Subgerente lo considere pertinente utilizando de apoyo el conocimiento de los colaboradores del componente de Servicio al Ciudadano.

- La distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta deberá ajustarse para cumplir, sin excepción, el tiempo máximo de respuesta. Cuando no sea posible resolver o contestar el requerimiento en dicho plazo, se deberá informar al interesado, máximo diez (10) días hábiles después de recibida la petición, expresando los motivos de la demora y señalar la fecha en que se resolverá o dará respuesta (Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo).
- En caso de que un requerimiento allegado a la Entidad por nuestros canales de atención este incompleto, se deberá requerir al interesado, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, que complete la información solicitada; la cual el peticionario tendrá 30 días calendario para responder la ampliación de información.
- Las respuestas suministradas por las diferentes dependencias son responsabilidad de las mismas, y estas deben garantizar la veracidad y cumplir con los atributos y criterios de respuesta informados en el presente procedimiento (el componente de Servicio al Ciudadano prestará un acompañamiento respectivo).
- Mensualmente la persona profesional o contratista de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario designada, consolidará a través de un informe estadístico el balance de las PQRS registradas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la Entidad, el cual será publicado en la página web de la Entidad.

Reclamos relacionados con Habeas Data

- En el evento en que el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en el marco de esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado, de acuerdo con lo establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales (L-SJ-001) de la Entidad.
- En caso de recibirse peticiones relacionadas con la solicitud de videos o registros fílmicos captados a través del sistema de videovigilancia de TransMilenio, estas deberán ser asignadas a las áreas competentes y puestas en conocimiento de la Oficial de Protección de Datos de TRANSMILENIO S.A., mediante la asignación del caso, con el fin de garantizar el adecuado tratamiento de la información, la protección de los datos personales y el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de habeas data, confidencialidad y acceso a la información.

6.7 Seguimiento a acciones implementadas por los concesionarios.

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, a través de su equipo de seguimiento elaborará mensualmente (mes vencido), un informe consolidado sobre las PQRS recibidas por los concesionarios de operación a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, el cual les será socializado mediante mesas de seguimiento. Dicho informe constituirá un insumo para el análisis y la medición de la gestión, así como para la identificación de oportunidades de mejora, la formulación de planes de acción y el seguimiento a las medidas implementadas por las empresas operadoras frente a las tipologías reiterativas identificadas.

Por su parte, las áreas técnicas serán las responsables de solicitar, verificar y efectuar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora implementadas por los concesionarios del Sistema TransMilenio frente a las tipologías con mayor recurrencia, si así lo estiman pertinente, con el propósito de fortalecer la calidad en la prestación del servicio, mejorar la experiencia de los usuarios y contribuir a la mitigación de las causas que originan las solicitudes ciudadanas reiterativas.

7. Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a seguir por parte de los Concesionarios

7.1 Condiciones generales

- La persona profesional o contratista del equipo de seguimiento de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario realizará reuniones con los concesionarios del Sistema, con el fin de realizar seguimiento a los criterios de respuesta, (calidez, claridad, coherencia, oportunidad y manejo del sistema) de los requerimientos que son asignados por competencia.

- Cuando la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario haya asignado de manera errada el requerimiento a algún concesionario, éste deberá devolverla, en un término no superior a un (1) día hábil mediante la plataforma o medio por la cual fue notificada, acompañada de un email, a los encargados de reasignar el documento.

- Los concesionarios del Sistema deben garantizar el cumplimiento de los criterios de respuesta establecidos a nivel distrital mencionados en el numeral 6.2.

7.2 Canal presencial

Para los concesionarios Fase V en el marco de sus obligaciones contractuales deberán disponer, como mínimo, de un (1) punto de atención a usuarios dentro de la zona adjudicada, de acuerdo con lo estipulado en cada Contrato de Concesión.

7.3 Canal telefónico

7.3.1 Registro a través de la línea telefónica Distrital.

- Una vez el asesor del Contact Center realiza el registro en la plataforma, la petición se traslada al concesionario competente para su respuesta, en este caso, es recibida por la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. posteriormente se enviará la solicitud directamente a la plataforma del operador quien dará cierre definitivo, una vez sea respondido por parte del concesionario.

- En Bogotá Te Escucha los concesionarios deben usar sólo los botones de “Asignar”, “Solicitar ampliación”, “Respuesta Definitiva”.

- *La opción “Asignar” permite devolver la petición a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario en los casos que la respuesta no sea competencia del concesionario o sea compartida.

- *La opción “Solicitar Ampliación” permite solicitarle información necesaria al usuario para realizar la investigación y proceder a dar respuesta definitiva de fondo, esta opción solo puede usarse una vez ya sea por el Ente Gestor o por los concesionarios.

- *La opción “Respuesta Definitiva” permite resolver de fondo la petición.

- Cuando el concesionario considere que la petición se debe trasladar a otra Entidad del Distrito, debe informar de manera inmediata a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano, con el fin de generar el traslado máximo cinco (5) días hábiles a la fecha de recepción.

- En virtud del principio de eficacia, cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete

en el término máximo de treinta (30) días hábiles.

- Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento el estado de la petición cambiara a desistimiento y se archivará el expediente mediante resolución, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

- En caso de que la respuesta a la solicitud de ampliación no cuente con los datos requeridos, se dará una respuesta genérica con los datos mencionados por el usuario.

- Los concesionarios deben suministrar mensualmente por medio de cada enlace, el control de las solicitudes de ampliación de información y los cierres por desistimiento tácito en cada bandeja de entrada de la plataforma Bogotá Te Escucha, para posteriormente ser incluidos en el acto administrativo motivado emitido desde cada concesionario.

- Se elabora el acto administrativo por parte de cada concesionario con los desistimientos presentes en cada bandeja de entrada, posteriormente se da cierre a los requerimientos notificándolo a cada usuario.

7.3.2 Registro a través de la línea administrada por el concesionario de recaudo.

- Es asignado por el asesor del Contact Center, directamente al usuario de cada profesional de concesionario de acuerdo con su competencia, este debe cerciorarse, que la respuesta cumple con los criterios y atributos señalados en este procedimiento y luego, registrarla en la plataforma establecida para su envío dentro de los términos establecidos por la ley vigente.

- La fecha de entrega oportuna de respuesta se podrá visualizar en la plataforma a través del usuario registrado por el concesionario.

- En caso de que el concesionario considere que la petición se debe trasladar a otra entidad del Distrito, debe informar de manera inmediata a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, con el fin de generar el traslado máximo cinco (5) días hábiles a la fecha de recepción.

- Las asignaciones a Concesionarios deben realizarse mediante la herramienta cumpliendo los

tiempos de la Tabla 2, en caso de que alguna dependencia considere que es necesario copiar a los concesionarios, se debe informar en el menor tiempo para evitar vencimientos, ya que se realiza mediante un escalamiento que no permite cerrar la petición hasta que se tenga respuesta de todas las partes.

- Para dar respuesta definitiva a los requerimientos se debe usar el botón “editar y aceptar la petición”, luego se cierra con la respuesta final y anexos de esta.

- Para solicitar ampliación de información y dar respuesta de fondo al usuario se debe aceptar el requerimiento, posteriormente crear y enviar la solicitud al usuario.

- Cada solicitud de ampliación de información generada se debe verificar antes del desistimiento, por medio de la opción “validar casos aceptados”, así mismo, dar respuesta definitiva si el usuario satisface el requerimiento, en caso contrario el estado de la petición cambiara a desistimiento tácito.

7.3.3 Registro a través de la línea de atención dispuesta por concesionarios Fase V.

- La línea se atiende directamente por el profesional encargado de PQRS de cada concesionario en el horario de atención presencial, quien al recibir el requerimiento y posteriormente generar el registro en la plataforma Bogotá Te Escucha para su trámite y respuesta definitiva, indicará al usuario el número de radicado.

7.4 Canal virtual

- Las páginas web de TRANSMILENIO S.A. y del Concesionario de Recaudo, cuentan con la opción de registrar directamente por parte de los ciudadanos el requerimiento, estas se canalizan a través de las plataformas y/o aplicativos establecidos por la Entidad.

- Para el trámite de los mismos, una vez la petición se registre, será recibida a través de las plataformas por parte la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano, quienes realizarán el análisis y posterior asignación a concesionarios.

7.5 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad

- Teniendo en cuenta los periodos de tiempo o términos estipulados por la legislación colombiana, como son los establecidos por la Constitución Nacional, Decretos, Leyes o Códigos Procedimentales y a fin de dar cumplimiento a los principios generales de oportunidad y eficiencia

en la resolución de los requerimientos al interior de la Entidad, la distribución del tiempo de acuerdo con el tipo de requerimiento para cada una de las etapas adelantadas se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3. Tiempos de respuesta internos para requerimientos.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA	ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA RESPUESTA	TIEMPO POR ETAPA
Derecho de Petición.	15 días hábiles	**Una**	Dos (2) días hábiles desde la fecha de recepción, para asignación a concesionarios.
			Trece (13) días hábiles para dar respuesta definitiva y entrega al usuario.
		Dos o más áreas	Dos (2) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para asignación a concesionarios.
			Nueve (9) días hábiles para dar respuesta por parte de los concesionarios
			Cuatro (4) días hábiles para consolidación y respuesta definitiva por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.
Peticiones de documentos y de información.	10 días hábiles	**Una**	Dos (2) días hábiles desde la fecha de recepción, para asignación a concesionarios.
			Ocho (8) días hábiles para dar respuesta definitiva y entrega al usuario.
		Dos o más áreas	Dos (2) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para asignación a concesionarios
			Cuatro (4) días hábiles para dar respuesta por parte de los concesionarios.
			Cuatro (4) días hábiles para consolidación y respuesta definitiva por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

Notas aclaratorias:

- El concesionario mediante el enlace que se designe para tal fin debe velar por el cumplimiento de los tiempos de la ley 1755 del año 2015.
- La prestación del servicio de transporte y el uso de los recursos asociados a la operación (buses, conductores, baños, seguridad y salud en el trabajo etc.) son responsabilidad de los concesionarios de operación, en concordancia con las directrices emitidas por TRANSMILENIO

S.A. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las normas legales que debe observar el concesionario. Por ello, la empresa operadora debe realizar las gestiones necesarias para cumplir tanto las disposiciones operativas del Sistema, así como las normas legales al interior de su empresa.

- Cuando se reciban requerimientos relacionados con incumplimientos contractuales, reclamaciones laborales y/o del lugar de trabajo interpuestas por empleados o contratistas de los diferentes concesionarios de operación y/o recaudo, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda, así mismo, se enviará una copia al Ministerio de Trabajo (Dirección Territorial de Bogotá) quien es el ente regulador en materia laboral por parte de la Subgerencia Jurídica y Contractual.
- TRANSMILENIO S.A. no asume ni tiene ninguna responsabilidad directa frente al personal, empleador o contratistas que empleen o contraten los concesionarios del Sistema.
- Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados, el concesionario debe enviar una respuesta parcial al peticionario indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta (que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto), así mismo debe informar esta circunstancia a la persona profesional o contratista del equipo de seguimiento de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario mediante correo electrónico y antes del vencimiento del término señalado en la ley.
- Cuando requiera ampliación de términos:
    - ✓ Un (1) concesionario: deberá realizarla directamente al peticionario, a través de la plataforma en la que se encuentra el requerimiento, por medio de las opciones “dar respuesta parcial” en Bogotá Te Escucha y “ampliación de términos” en CRM.
    - ✓ Dos (2) o más concesionarios: deberá realizarla la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario la misma debe ser informada y justificada a los enlaces correspondientes.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Cada concesionario, deberá asignar un profesional y un suplente responsable del trámite de PQRS; en caso de alguna novedad y/o cambio de colaborador debe ser informado previamente a

la persona que desempeña el rol de Profesional Especializado Grado 06 - Contacto SIRCI o al profesional o contratista de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario designado. Para el control de fechas de vencimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información que inicialmente lleguen a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, los colaboradores del área remitirán un correo electrónico de seguimiento a vencidos.

- Es responsabilidad de los diferentes concesionarios, actualizar las respuestas tipo según su competencia de manera semestral o cuando se considere pertinente utilizando de apoyo el conocimiento de los colaboradores del componente de Servicio al Ciudadano.
- Las respuestas suministradas por los concesionarios son responsabilidad de los mismos, y estas deben garantizar veracidad y cumplir con los atributos y criterios de respuesta informados en el presente procedimiento (el componente de Servicio al Ciudadano prestará un acompañamiento a las respuestas emitidas).

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

8.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Presentar requerimiento	La persona peticionaria o usuaria se presenta en las instalaciones de la entidad para radicar su requerimiento en la ventanilla de correspondencia destinada para tal fin.	Persona peticionaria/usuaria	
3	Radicar y/o digitalizar el requerimiento	La persona designada como auxiliar de correspondencia radica y/o digitaliza el requerimiento presentado por la persona Peticionaria/Usuaria y la remite a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario a través de la plataforma de gestión documental establecida para tal fin por la entidad.	Auxiliar de correspondencia (contratista)	Requerimiento radicado en plataforma de gestión documental

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
4	Analizar requerimiento	La persona Profesional o contratista designado del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano recibe el requerimiento (Petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o solicitud de información) y realiza el análisis de su contenido. Como resultado de este análisis, si se determina que el requerimiento no es competencia de TRANSMILENIO S.A. se continua en etapa 5. De lo contrario, si se determina que el requerimiento si es competencia de TRANSMILENIO S.A., se continua en etapa 7.	Profesional o contratista designado - equipo de centralización de Servicio al Ciudadano	Requerimiento analizado Proyecto de carta remisoria a otra entidad y respuesta definitiva a la persona peticionaria (cuando aplique)
5	Proyectar carta de traslado y respuesta definitiva	La persona Profesional o contratista designado del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano, proyecta la comunicación de remisión a la entidad competente y la respuesta definitiva para la persona peticionaria, con copia a todas las entidades involucradas, cuando aplique. Posteriormente, estos documentos se cargan en la plataforma de gestión documental, para revisión de la persona que desempeña el cargo de Profesional Especializado Grado 06 - Contacto SIRCI, y se continua en etapa 6.	Profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano	Proyecto de carta remisoria a otra entidad y respuesta definitiva al peticionario
6	Revisar y aprobar carta de traslado y respuesta definitiva al peticionario	La persona que desempeña el cargo de Profesional Especializado Grado 06- Contacto SIRCI, revisa el proyecto de carta de traslado y la respuesta definitiva a la persona peticionaria, de estar de acuerdo firma el documento y continua en etapa 20. De lo contrario solicita los ajustes pertinentes a la persona Profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano.	Profesional Especializado Grado 06- Contacto SIRCI	Carta de traslado y respuesta definitiva firmada
7	Determinar dependencias competentes	La persona Profesional o contratista designado del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano determina si el requerimiento debe ser atendido por una única dependencia o por dos o más dependencias de la Entidad. Si el requerimiento corresponde a una sola dependencia, remite el requerimiento a la dependencia competente mediante la plataforma de	Profesional o contratista designado - equipo de centralización de Servicio al Ciudadano	Registro de asignación en plataforma de gestión documental

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		gestión documental para su análisis, atención y generación de la respuesta correspondiente. En caso de que involucre a dos o más dependencias, se remite mediante la plataforma de gestión documental los asuntos correspondientes a cada dependencia involucrada para su análisis, atención y la elaboración de sus respuestas y/o insumos. Nota: La persona Profesional o contratista designado del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano no estará obligado a señalar o subrayar el contenido que corresponde a cada dependencia.		
8 	Validar competencia de la dependencia y elaborar respuesta (cuando aplique)	La persona Profesional o Contratista designada como enlace por la persona que desempeña el cargo de Subgerente, Director o Jefe del área, verifica si el asunto asignado es de su competencia, de no serlo, devuelve el requerimiento al equipo de centralización de Servicio al Ciudadano dentro de los dos (2) primeros días hábiles, a través de la plataforma de gestión documental y mediante correo electrónico, indicando las razones de la devolución. En caso afirmativo, elabora el proyecto de respuesta al requerimiento, lo remite para la aprobación de la persona responsable de la dependencia y continúa en etapa 9. Nota: cuando en la repuesta se involucren dos o más dependencias, cada una deberá elaborar el proyecto de respuesta o el insumo correspondiente a los asuntos de su competencia.	Profesional o Contratista designado como enlace de la dependencia	Correo electrónico y registro de devolución en plataforma de gestión documental Proyecto de respuesta o insumo
9	Aprobar respuesta	La persona que desempeña el cargo de Subgerente, Director, o Jefe de la dependencia revisa la respuesta. Si está de acuerdo con su contenido lo aprueba y la devuelve a la persona profesional o contratista designado como enlace de la dependencia para que la cargue en el sistema de gestión documental. Posteriormente se	Subgerente, Director, o Jefe de la dependencia y Profesional o Contratista designado por esta dependencia	Respuestas y/o insumos aprobados y cargados en plataforma de gestión documental

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		continúa con la actividad 11. Si la respuesta requiere ajustes la devuelve a la persona profesional o contratista designada como enlace de la dependencia, indicando las observaciones correspondientes para su atención. Nota: Cuando en la respuesta intervengan dos o más dependencias, el proyecto de respuesta o el insumo correspondiente a los asuntos de competencia de cada una deberá contar con la aprobación de la persona que desempeña el cargo de Subgerente, Director o Jefe de la respectiva dependencia antes de su consolidación. Una vez aprobadas las respuestas y/o insumos, la persona profesional o contratista designado como enlace de la dependencia, los remitirá, a través de la plataforma de gestión documental y mediante correo electrónico al equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano para su consolidación. Posteriormente se continuará en la siguiente etapa.		
10 	Consolidar respuesta y revisar integridad de la respuesta	Una vez recibidas las respuestas o los insumos de las dependencias involucradas, la persona profesional o contratista designado del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano, los consolida y verifica que se atiendan todos los puntos planteados por la persona peticionaria. Asimismo, revisa que el documento cumpla los criterios de calidad establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá y que no existan aspectos pendientes por complementar. Si se requieren ajustes o información adicional, notifica a la dependencia correspondiente para que realice las correcciones o complemente la información. Una vez se cuente con la información completa, se continúa en etapa 11.	Profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano	Respuesta consolidada Solicitud de ajustes (cuando aplique)

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
11	Cargar documento respuesta	La persona profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano carga la respuesta consolidada en la plataforma de gestión documental, remitiendo el documento para la revisión y firma correspondiente en dicha plataforma.	Profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano	Respuesta cargada en plataforma de gestión documental
12	Gestionar revisiones	Profesional o Contratista designado por la dependencia revisa la respuesta consolidada en la plataforma de gestión documental, si está de acuerdo otorga el visto bueno para la correspondiente firma. De lo contario solicita los ajustes pertinentes.	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área	Vo.Bo. en plataforma de gestión documental
13	Gestionar firmas	Una vez revisada la respuesta consolidada y otorgados los vistos buenos correspondientes, la persona designada como Subgerente, Director o Jefe de Oficina procede a firmar el documento a través de la plataforma de gestión documental, avalando el contenido de los asuntos de su competencia.	Subgerente, Director o Jefe de Oficina competente	Respuesta firmada
14	Remitir respuesta para su radicación	La persona que desempeña el cargo de Secretaria de la dependencia solicita al área de correspondencia, a través de la plataforma de gestión documental, la salida del documento para su radicación y envío al peticionario.	Secretaria designada a la dependencia	Registro de solicitud de salida en plataforma de gestión documental
15	Gestionar entrega de la respuesta	La persona asignada como auxiliar de correspondencia (contratista), asigna número de radicado a la respuesta y gestiona la entrega a la persona peticionaria por el canal correspondiente. Si la entrega es exitosa incorpora el antecedente original junto con la respuesta emitida, realiza el archivo correspondiente conforme a las normas de gestión documental y continúa y finaliza el procedimiento (etapa 20). Si no es posible efectuarla continúa en etapa 16.	Auxiliar de correspondencia (contratista)	Respuesta radicada y evidencia de entrega Expediente archivado en plataforma de gestión documental
16	Gestionar notificación por aviso	Cuando no sea posible entregar la comunicación a la persona peticionaria, la persona que desempeña el cargo de Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental o quien este	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o persona que se	Acta de Fijación y Desfijación (R-SC-003) Evidencia de

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		designe instruye la elaboración del Acta de Fijación y Desfijación (Formato R-SC-003) indicando la causa de la no entrega. Adicionalmente publica la comunicación en la cartelera física o virtual de la Entidad durante el término establecido por la normatividad vigente. Una vez vencido el plazo, retira la publicación y remite el Acta de Fijación y Desfijación a la persona que desempeña el rol de Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, para su firma	designe	publicación en cartelera
17	Firmar Acta de Fijación y Desfijación	Revisar y firmar el Acta de Fijación y Desfijación (R-SC-003) y devolverlo a la Dirección Corporativa para su archivo.	Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI	Formato R-SC-003 firmado
18	Archivar expediente con acta	Incorporar al expediente la comunicación, el Acta de Fijación y Desfijación firmada y los soportes correspondientes, realizando el archivo definitivo.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)	Expediente archivado
19	Seguimiento a PQRS	Realizar el seguimiento a las PQRS, verificando el cumplimiento de los criterios de oportunidad en la atención, efectuando las alertas y requerimientos a las dependencias responsables cuando se identifiquen riesgos de vencimiento de términos o incumplimientos en la gestión.	Profesional Universitario Grado 4 Servicio al Ciudadano	Reportes y registros de seguimiento generados por correo electrónico
20	**Fin**			

8.2. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Distrital 195.

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Presentar requerimiento	La Persona peticionaria o usuaria se comunica con la Línea Distrital 195 y presenta verbalmente su petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.	Peticionario/Usuario	Llamada recibida

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
3	Registrar y asignar requerimiento	El asesor de la Línea Distrital 195 recibe la llamada, registra la información suministrada por el ciudadano en la plataforma o aplicativo dispuesto para la gestión de peticiones ciudadanas (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS) y genera el correspondiente registro. Asimismo, asigna el requerimiento a la persona o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. mediante la plataforma establecida para tal fin (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS).	Asesor Línea Distrital 195	Petición registrada en la plataforma Registro de asignación
4	Asignar requerimiento y gestionar traslado (cuando aplique)	La persona Profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano recibe el requerimiento, lo analiza y determina si la atención corresponde a la competencia de TRANSMILENIO S.A. Cuando se establezca que no es competencia de la Entidad, realiza el traslado a la entidad competente mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS). Si la entidad destinataria no cuenta con usuario en la plataforma, efectuar el traslado mediante el sistema de gestión documental (T-DOC). Posteriormente, emite la respuesta tipo o solicita ampliación de información cuando corresponda y realiza el cierre definitivo del requerimiento en la plataforma de la Línea Distrital 195. En caso contrario cuando el requerimiento sea competencia de TRANSMILENIO S.A., remite a la dependencia o concesionario responsable de elaborar la respuesta. La asignación se realizará mediante correo electrónico para las dependencias de TRANSMILENIO S.A. y mediante la plataforma de registro y correo electrónico para los concesionarios y continúa en etapa 5.	Profesional o contratista designado - equipo de centralización de Servicio al Ciudadano	Requerimiento analizado Traslado registrado y cierre de la petición Registro de asignación
5	Analizar requerimiento asignado	La persona profesional o contratista designado como enlace por la persona que desempeña el rol de Subgerente, Director o Jefe de la dependencia o la persona profesional designada como enlace por el concesionario recibe el requerimiento, realiza su apertura en el medio por el cual fue asignado y analiza su contenido para	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área. Profesional designado como	Requerimiento analizado Correo electrónico o registro de devolución en plataforma

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		verificar si corresponde a su ámbito de competencia Si es de su competencia continua en la etapa 6 Si determina que el requerimiento no es competencia de la dependencia o concesionario asignado, efectúa su devolución dentro del término máximo de un (1) día hábil siguiente a la recepción. Los concesionarios deberán realizar la devolución mediante la plataforma utilizando la opción de asignación; las dependencias de TRANSMILENIO S.A. deberán informar al equipo de centralización de Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico indicando las razones de la devolución. Una vez recibida la devolución, el equipo de centralización de Servicio al Ciudadano efectuará una nueva asignación.	enlace por el Concesionario.	
6	Elaborar respuesta	La persona profesional o contratista designado por la persona que desempeña el cargo de Subgerente, Director o Jefe del área o la persona profesional designada por el concesionario elabora la respuesta al requerimiento dentro de los términos establecidos. Posteriormente, los concesionarios registran la respuesta en la plataforma correspondiente y las dependencias de TRANSMILENIO S.A. la remiten mediante correo electrónico a la persona profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano.	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área. Profesional designado como enlace por el Concesionario.	Proyecto de respuesta
7	Consolidar respuesta (en los casos que aplique)	La persona profesional o contratista del equipo de consolidación Servicio al Ciudadano verifica si la respuesta requiere consolidación por involucrar información proveniente de varias dependencias o concesionarios. Cuando no se requiera consolidación continúa en etapa 8. Si requiere consolidación recibe las respuestas emitidas por las diferentes dependencias o concesionarios, revisa que atiendan integralmente los aspectos planteados por el ciudadano y procede a consolidar una única respuesta. Las respuestas remitidas por las dependencias deberán contar previamente con la revisión del jefe correspondiente e identificar a los funcionarios que participaron en su elaboración, continua con la siguiente	Profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano	Respuesta consolidada

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		etapa.		
8	Registrar respuesta y cerrar requerimiento	La persona profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano, registra la respuesta definitiva en la plataforma de gestión de la Línea Distrital 195 (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS) y efectuar el cierre del requerimiento. Cuando la respuesta haya sido emitida directamente por un concesionario mediante la plataforma, se verificará el cierre correspondiente.	Profesional o contratista del equipo de consolidación de PQR´s de Servicio al Ciudadano	Petición cerrada en la plataforma
9	**Fin**			

8.3 Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico-línea Concesionario privado 4824304.

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Presentar requerimiento	La persona peticionaria o usuaria se comunica con la línea telefónica 4824304 establecida por el concesionario de recaudo y presenta su petición, queja, reclamo o sugerencia.	Peticionario/Usuario	Llamada recibida
3	Registrar, clasificar y asignar requerimiento	El asesor de la línea 4824304 recibe la llamada y registra la información suministrada por el ciudadano en la plataforma o aplicativo dispuesto para la gestión de requerimientos (CRM). Clasifica el requerimiento de acuerdo con su tipología y lo asigna, mediante la plataforma de registro, al profesional, dependencia o concesionario competente para su atención. Cuando el responsable no cuente con usuario en la plataforma, el requerimiento será direccionado a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. para la gestión correspondiente.	Asesor línea 4824304	Petición registrada en la plataforma Registro de asignación
4	Analizar competencia del requerimiento	La persona profesional o contratista designado por la persona que desempeña el rol de Subgerente, Director o Jefe del área como enlace de dependencia o la persona profesional	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área como enlace.	Registro de análisis o devolución

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		designada como enlace por el concesionario recibe el requerimiento y verifica si corresponde a su ámbito de competencia. Si determina que no es competente para atenderlo, devuelve mediante la plataforma dentro del término máximo de un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción, indicando las razones de la devolución y continúa en etapa 5. Si es competente, continúa en etapa 6.	Profesional designado como enlace por el Concesionario.	
5	Reasignar requerimiento	El asesor de la línea 4824304 revisa la devolución efectuada y reasigna el requerimiento la persona profesional o contratista designado por la persona que desempeña el rol de Subgerente, Director o Jefe del área o la persona Profesional designado como enlace para su atención, a través de la plataforma establecida.	Asesor línea 4824304	Registro de reasignación
6	Elaborar y remitir respuesta	La persona profesional o contratista designado por la persona que desempeña el rol de Subgerente, Director o Jefe del área o la persona Profesional designado como enlace por el Concesionario competente elabora la respuesta al requerimiento dentro de los términos establecidos. Cuando la gestión se realice a través de la plataforma, registra directamente la respuesta. Si el requerimiento fue asignado mediante correo electrónico, remite la respuesta por el mismo medio, previamente revisada por el jefe de la dependencia e indicando los funcionarios que participaron en su elaboración.	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área. Profesional designado como enlace por el Concesionario.	Respuesta elaborada
7	Consolidar, registrar respuesta y cerrar requerimiento	Consolidar respuesta a partir de los insumos allegados verificando que se atiendan todos los puntos planteados y el cumplimiento de criterios de respuesta de la Alcaldía Mayor de Bogotá, registrar la respuesta definitiva en la plataforma de gestión de la línea 4824304 (CRM) y efectuar el cierre del requerimiento, dejando la evidencia correspondiente.	Profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área. Profesional designado como enlace por el Concesionario.	Petición cerrada en la plataforma
8	**Fin**			

8.4. Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A.

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Inicio			
2	Presentar requerimiento	La persona peticionaria o usuaria se presenta en las instalaciones de la entidad para radicar su requerimiento en la oficina de Atención al Ciudadano.	Peticionario/Usuario	
3	Atender al ciudadano y verificar competencia del requerimiento	La persona profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano recibe al ciudadano en la sala de atención a usuarios, escucha su requerimiento y brinda la atención conforme a los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía (M-SC-005), identificando claramente la necesidad planteada. Analiza el requerimiento presentado por el ciudadano con el fin de establecer si corresponde a la competencia de TRANSMILENIO S.A. Cuando el asunto sea competencia de la Entidad, continua en etapa 5. Si no corresponde a la competencia de TRANSMILENIO S.A., continua en etapa 4.	Profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano	Registro de atención (cuando aplique)
4	Orientar al ciudadano	Analizado el requerimiento, la persona profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano, informa al ciudadano cuál es la entidad competente para atender su requerimiento, suministrando la información disponible sobre dirección, canales de atención y demás datos de contacto. Si el ciudadano, pese a la orientación brindada, manifiesta su intención de radicar formalmente la petición en TRANSMILENIO S.A., continua en etapa 5. En caso contrario, continúa en etapa 7.	Profesional o contratista de Servicio al Ciudadano	
5	Registrar el requerimiento	La persona profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano diligencia el formato "Recepción de Requerimientos (R-SC-001)", de manera física o mediante el aplicativo de gestión documental (T-DOC), según corresponda. Cuando el requerimiento no sea competencia de TRANSMILENIO S.A., este registro permitirá gestionar posteriormente su	Profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano	"Recepción de Requerimientos (R-SC-001) diligenciado o registro en plataforma de gestión documental

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		traslado a la entidad competente, conforme a la normativa vigente.		
6	Gestionar el trámite del requerimiento	Para continuar con el trámite correspondiente se remite al procedimiento ***"Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información – Canal Presencial"*** numeral 8.1, desde la actividad 3, donde se desarrollará las actividades de análisis, asignación, elaboración de respuesta, firma, radicación y cierre del trámite.	Profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano	Requerimiento remitido
7	**Fin**			

9. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-001	Recepción de Requerimiento	Intranet	Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y ContactoSIRCI
R-SC-003	Acta de Fijación y Desfijación	Intranet	
R-SC-039	Recepción de Sugerencias	Intranet	

10. ANEXOS

Anexo 1. Atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de derechos humanos.

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

RESOLUCIÓN No. 343
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el Sistema de Gestión de la Entidad la actualización del documento «Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP T-SC-004»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S.A."

En uso de sus facultades conferidas en el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350° del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351° ibidem.

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

RESOLUCIÓN No. 343
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el Sistema de Gestión de la Entidad la actualización del documento «Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP T-SC-004»

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"* y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que, de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén

RESOLUCIÓN No. 343
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el Sistema de Gestión de la Entidad la actualización del documento «Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP T-SC-004»

alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que, de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que, a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 23 de julio de 2026 mediante la herramienta destinada para tal fin, por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, se requiere realizar la actualización Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP **(T-SC-004),** debido a la necesidad de actualizar el documento con el fin de armonizar su contenido con el marco normativo vigente, incorporando las disposiciones expedidas en materia de gestión pública, servicio a la ciudadanía y movilidad, entre ellas el Decreto 640 de 2025, el Decreto 652 de 2025, el Decreto 207 de 2026, el CONPES 42 de 2026 y la Resolución 342 de 2025, así como eliminar las referencias normativas que perdieron vigencia. Igualmente, se ajusta el alcance y se fortalecen los protocolos para la atención de la ciudadanía por parte del Defensor del Ciudadano del SITP, mediante la incorporación de la Política Interna de Derechos Humanos y la articulación con las mesas internas de derechos humanos, con el propósito de garantizar la coherencia normativa, fortalecer la protección de los derechos de

RESOLUCIÓN No. 343
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el Sistema de Gestión de la Entidad la actualización del documento «Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP T-SC-004»

los usuarios y asegurar la prestación de un servicio orientado a la mejora continua y al cumplimiento de los lineamientos distritales e institucionales.

Que, el Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP **(T-SC-004)**, cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
T-SC-004	0	10 de octubre de 2017
T-SC-004	1	28 de junio de 2019
T-SC-004	2	30 de agosto de 2023

Que el documento fue publicado en la plataforma LegalBog para comentarios de la ciudadanía y grupos de interés de la entidad, el cual no recibió observaciones.
En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP **(T-SC-004)** fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 3 del Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP **(T-SC-004)** a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

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

RESOLUCIÓN No. 343
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el Sistema de Gestión de la Entidad la actualización del documento «Protocolo para la atención del Usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP T-SC-004»

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer las acciones que se deben seguir por parte de la Defensoría de la ciudadanía de TRANSMILENIO S.A, para aportar al respeto de los derechos de la ciudadanía usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá D.C., o su área de influencia, mediante la solución de controversias que se susciten entre estos y todos los agentes del Sistema.

ARTÍCULO 4°. VIGENCIA Y PUBLICACIÓN: La presente resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación. Así mismo, deroga la resolución 623 del 28 de junio de 2019, mediante la cual se había actualizado el documento, así como las demás disposiciones que le sean contrarias respecto de la materia aquí regulada.

Dada en Bogotá, D.C. a los 24 días del mes de agosto de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Firmado digitalmente por CAROLINA RESTREPO PALACIO
Fecha: 2026.08.24 12:15:59 -05'00'

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Yanira Vargas Carrillo- Profesional EG6 Seguimiento la gestión SCRU
Cristina Sandoval Forero- Profesional EG6 Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
Paola Andrea Tovar Niño- Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 4

2. ALCANCE 4

3. RESPONSABLE 4

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4

5. DEFINICIONES 5

6. CONDICIONES GENERALES 7

6.1. Principios de la Defensoría del Ciudadano del SITP 7

6.2. Funciones de la Defensoría del Ciudadano del SITP 8

6.3. Derechos de los Usuarios del Sistema 9

6.4. Deberes de los Usuarios del Sistema 10

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP 10

MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio	Solicitó
0	10-10-2017	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	28-06-2019	Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se actualiza la Resolución de designación del Defensor. Capítulo 7. PROTOCOLO PARA SEGUIR PARA ATENCION AL USUARIO. Actualización líneas telefónicas, y ajustes al contacto telefónico en caso de accidente-personalmente inciso III	Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.

Versión	Fecha	Cambio	Solicitó
2	Agosto 2023	Se realiza ajuste a todo el documento: Objetivo Alcance Responsable Documentos referencia Condiciones generales Protocolo para seguir para la atención del ciudadano Se eliminan: R-SC027 Formato de acompañamiento R-SC028 Formato de seguimiento a llamadas telefónicas	Defensora del Ciudadano Usuario del SITP.
3	Julio 2026	**2. Alcance:** Ajuste forma **4. Documentos de referencia:** Se elimina: Decreto 847 de 2019, Decreto 197 de 2014 Decreto 309 de 2009. Art 8º Resolución 374 de 2018 Se incluye: Decreto 640 de 2025, Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública CONPES 42 de 2026, POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2026-2035. Decreto 207 de 2026, Por medio del cual se modifica la Parte 1 del Libro 2 y se sustituye el Título 10 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, respecto a los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y se dictan otras disposiciones DECRETO 652 DE 2025, Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Movilidad RESOLUCIÓN No. 342 DE 2025 “Por medio de la cual se delega la ordenación del gasto, del pago y el ejercicio de las funciones y facultades propias de la actividad precontractual, contractual y post contractual de los negocios, pactos y acuerdos que se celebran por parte de TRANSMILENIO S.A.”, así como otras delegaciones.	Defensora del Ciudadano Usuario del SITP.

Versión	Fecha	Cambio	Solicitó
		7. Protocolos para la atención del usuario por parte del defensor ciudadano del SITP En el primer párrafo se incluye: …Política interna de derechos humanos… Se incluye literal **e)** Articulación y participación en las mesas internas de derechos humanos.	

1. OBJETIVO

Establecer las acciones que se deben seguir por parte de la Defensoría de la ciudadanía de TRANSMILENIO S.A, para aportar al respeto de los derechos de la ciudadanía usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá D.C., o su área de influencia, mediante la solución de controversias que se susciten entre estos y todos los agentes del Sistema.

2. ALCANCE

Este documento es para conocimiento y aplicación de los servidores y colaboradores de TRANSMILENIO S.A., concesionarios vinculados a la operación de Sistema y/o cualquier otro servicio masivo en el que TRANSMILENIO S.A. sea el Ente Gestor, así como para la ciudadanía usuaria, ante las controversias que se susciten entre estos.

3. RESPONSABLE

El Defensor de la Ciudadanía del SITP y su equipo, son responsables de la elaboración, cumplimiento, implementación y mantenimiento de este protocolo, su actualización deberá realizarse cuando se considere pertinente o cuando exista modificación de la norma que regula esta figura.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política. Artículo 209: establece la función administrativa.
- Acuerdo 257 de 2006. Concejo de Bogotá D.C., facultó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para que estableciera la figura del Defensor del ciudadano en las entidades y órganos distritales.
- Decreto 640 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública” CAPITULO 5 - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA Artículo 277.22. Defensor de la Ciudadanía. Todas las entidades y organismos del Distrito deberán implementar la figura de Defensor o Defensora de la Ciudadanía, mediante la designación de una persona servidora pública que ejerza funciones en el nivel más alto de la estructura jerárquica de la entidad, preferiblemente en un área misional o estratégica diferente a la de Servicio a la Ciudadanía. Esta designación deberá ser adelantada por el o la representante legal de la entidad, garantizando criterios de idoneidad y compromiso con el servicio a la ciudadanía.

- CONPES 42 de 2026, POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2026-2035.
- Decreto 207 de 2026, Por medio del cual se modifica la Parte 1 del Libro 2 y se sustituye el Título 10 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, respecto a los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 652 DE 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Movilidad”
- Resolución 543 de 2020, por la cual se derogan las resoluciones Nos. 632 de 2015 y 578 de 2019, y se actualiza la figura del Defensor del ciudadano de TRANSMILENIO S.A.
- RESOLUCIÓN No. 342 DE 2025 “Por medio de la cual se delega la ordenación del gasto, del pago y el ejercicio de las funciones y facultades propias de la actividad precontractual, contractual y post contractual de los negocios, pactos y acuerdos que se celebran por parte de TRANSMILENIO S.A.”, así como otras delegaciones “. ARTÍCULO 6°. Delegar en el(la) Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A.: 1. Las funciones de Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público previstas en el Decreto Distrital No. 847 de 2019 y en la Resolución No. 632 de 2015 o demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren o sustituya
- Manual operativo del Defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital del 2022, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, guía práctica, para que el servidor(a) público(a) designado(a) para el ejercicio de este rol pueda ejercer sus funciones, y estas sean visibilizadas de cara a la ciudadanía, para mejorar su acercamiento con la Administración Distrital.

5. DEFINICIONES

- **Agentes del sistema:** son las personas jurídicas públicas o privadas, que tienen relación directa con la correcta operación del SITP. Para los efectos del presente manual, son agentes del SITP: TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor, los Concesionarios de operación zonal y troncal, el Concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario (SIRCI) del SITP, los actuales Concesionarios de operación troncal, zonal, cable, recaudo, y Alimentación del Sistema y los administradores financieros de los dineros que se recaudan por el servicio.

- **Componente troncal:** comprende los vehículos articulados que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema.

- **Componente zonal:** comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A.

- **Concesionario**: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del Concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

- **Defensoría del Ciudadano del SITP:** complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S.A. y sus concesionarios han dispuesto para el contacto con el ciudadano usuario del SITP, es un facilitador entre los ciudadanos, el ente gestor y sus concesionarios, siendo vocero del ciudadano en la protección de sus derechos o en lo relacionado con temas surgidos de las peticiones quejas y reclamos.

- **Gestor del sistema:** de conformidad con el artículo 15º del Plan Maestro de Movilidad y con el Decreto Distrital 309 de 2009, la empresa TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del transporte masivo, tiene la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del SITP.

- **PQRS:** peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

- **Sistema Integrado de Transporte Público –SITP**: es el nombre asignado por el Plan Maestro de Movilidad (Decreto Distrital 319 de 2006) al nuevo sistema de transporte masivo para Bogotá D.C.; también se podrá referir a él utilizando la sigla SITP. El SITP 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; así como la

infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y el servicio al usuario al sistema

- **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

- **TRANSMILENIO S.A:** es la entidad pública denominada Empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A.–TRANSMILENIO S.A., sociedad por acciones constituida entre entidades públicas del orden distrital bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, autorizada mediante Acuerdo No. 004 del 4 de febrero de 1999 del Concejo de Bogotá, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, constituida mediante Escritura Pública No. 1528 del 13 de octubre de 1999 de la Notaría 27 de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 974583, quien, respecto del SITP, y por disposición del artículo 15 del Decreto 319 de 2006 (Plan Maestro de Movilidad) es el Ente Gestor del Sistema.

- **TRANSMICABLE**: medio de transporte del tipo teleférico y subtipo cable aéreo para movilización urbana de tránsito rápido y que forma parte del Sistema Integrado de Transporte Público, gestionado por la empresa TRANSMILENIO S.A.

- **Usuario del sistema de información**: son quienes utilizan el transporte público, la ciudadanía en general y los agentes del sistema.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Principios de la Defensoría del Ciudadano del SITP

- **Autonomía:** la actuación del Defensor se desarrollará sin dependencia alguna, salvo los limites propios de su naturaleza y las que fije la ley; contando con facultades y medios que permitan el acceso, recaudo y disposición de información necesaria para una correcta gestión de sus actividades.

- **Efectividad:** el Defensor contará con mecanismos efectivos para gestionar ante los integrantes del sistema la resolución de las quejas, reclamos o sugerencias.

- **Inmediatez:** la actuación del Defensor se caracterizará por su proximidad con el usuario, de forma que éstos puedan acceder de manera fácil y pronta.

- **Objetividad:** el Defensor deberá garantizar total objetividad e imparcialidad en el cumplimiento de sus funciones.

- **Oportunidad:** el Defensor como gestor, conocedor y garante del trámite de las quejas de los usuarios, propenderá porque sus actuaciones e intervenciones garanticen la atención a los requerimientos ciudadanos por parte del ente gestor, dentro de los términos de ley.

- **Prevalencia de criterios técnicos:** en las sugerencias, propuestas, inquietudes y solicitudes presentadas por el Defensor al ente gestor, a la ciudadanía y a otras instancias que sus funciones impliquen, prevalecerán los análisis y criterios técnicos, sobre cualquier otra condición o situación a tener en cuenta.

- **Transparencia:** es una condición de la actuación que legitima el actuar del Defensor frente al Sistema y refleja su rol en torno la información que gestiona.

6.2. Funciones de la Defensoría del Ciudadano del SITP

El Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP tendrá las siguientes funciones:

- Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

- Ser vocero de la ciudadanía en general, así como de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público SITP, para la protección de sus derechos o en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos.

- Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración

- Propender por la protección de los derechos de la ciudadanía en general como de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Publico SITP, velando por la oportuna y adecuada atención de sus requerimientos presentados, mediante el monitoreo y verificación del cumplimiento de los procedimientos adoptados por TRANSMILENIO S.A., o sus concesionarios para dar respuesta.

- Asesorar y acompañar al ente gestor en la formulación y aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios y la relación con los usuarios y con la ciudadanía en general.

- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

- Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

- Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

- Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

- Solicitar a las dependencias de TRANSMILENIO S.A., y Concesionarios la información que sea necesaria para atender los requerimientos que sean de su competencia.

- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

6.3. Derechos de los Usuarios del Sistema

a) Recibir un trato respetuoso y digno por parte de los funcionarios de la Entidad
b) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o vulnerabilidad.
c) Interponer cualquier petición, queja o reclamo, entre otros, de acuerdo con lo dispuesto por la ley.
d) Recibir respuesta de las solicitudes registradas en TRANSMILENIO S.A. a través de los canales oficiales mencionados y en los términos establecidos por la ley vigente.
e) Tener un acceso equitativo al servicio sin distingo alguno.

f) Manifestar cualquier sugerencia, felicitación y/o solicitud de información.

g) A utilizar los canales oficiales de TRANSMILENIO S.A.

h) Conocer, actualizar y rectificar toda información suministrada por el ciudadano a través de cualquier canal.

i) Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes. - Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

6.4. Deberes de los Usuarios del Sistema

a) Brindar un trato respetuoso a cualquier funcionario de la Entidad.

b) Seguir los procedimientos establecidos por la Entidad para todo lo relacionado con el servicio a la ciudadanía.

c) Realizar las solicitudes de manera oportuna de acuerdo con los términos fijados en la ley vigente.

d) Dirigir peticiones de manera respetuosa a la Entidad.

e) Brindar toda la información requerida por la Entidad para dar respuesta de fondo a las peticiones.

f) Dirigir sus solicitudes de manera respetuosa y clara.

g) Cumplir con las normas establecidas en el Manual del Usuario del Sistema TransMilenio

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP

Adicional a las funciones mencionadas, el Defensor de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. complementa los canales de interacción que la entidad ha dispuesto para el contacto con la ciudadanía usuaria, siendo facilitador y vocero de la ciudadanía generando acciones en pro de los derechos de esta, encaminados al cumplimiento de la Política Pública del Servicio al Ciudadano, y la Política Interna de Derechos Humanos por lo cual, ante manifestaciones de inconformidad por las respuestas o peticiones reiteradas, se realizan algunas de las siguientes actividades:

a) Contacto telefónico o a través de correo electrónico con la ciudadanía, con el fin de ampliar la información de las situaciones manifestadas y determinar los agentes del sistema competentes de atender la petición.

b) Visitas y reuniones con las comunidades de las localidades.

c) Recorridos con la ciudadanía, gestores sociales de la localidad, áreas técnicas y concesionarios prestadores del servicio.

d) Articulación y participación en las mesas internas de DDHH.

Así mismo, se han dispuesto de los siguientes medios para el contacto con la Defensoría:

1. Correo electrónico: **defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co**
2. Celular: **304 540 24 37**
3. Personalmente: la **Avenida Eldorado No 69 - 76 Torre 1 piso 2**

Las comunicaciones que se reciban a través de estos canales y que no cumplan con las características para ser abordadas por la defensoría, se radicarán en la oficina de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., para que inicie el trámite de acuerdo con el procedimiento P-SC-001 “Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, así mismo, informará a la ciudadanía el número de radicado y le indicará los canales oficiales para el trámite de las peticiones ciudadanas en TRANSMILENIO S.A., en este contexto, la Defensoría de la Ciudadanía no es un canal para la gestión de PQRSD, los canales oficiales son:

Imagen 1. Canales de Atención a la Ciudadana.



Fuente TRANSMILENIO S.A.

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

RESOLUCIÓN No. 344
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema M-SE-002»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S. A."

En uso de sus facultades conferidas en el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350° del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351° ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados*

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

RESOLUCIÓN No. 344
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema M-SE-002»

para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que, de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que, de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

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

RESOLUCIÓN No. 344
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema M-SE-002»

Que, a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada el día 22 de julio de 2026 mediante la herramienta destinada para tal fin, por parte de la Subgerencia Económica, se requiere realizar la actualización del Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema **(M-SE-002),** debido a la necesidad de ajustar su contenido y armonizarlo con las modificaciones derivadas de la modernización institucional.

Que, el Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema **(M-SE-002),** cuenta con las siguientes versiones:

Código	Versión	Fecha de adopción
M-SE-002	0	12 de septiembre de 2016
M-SE-002	1	13 de enero de 2020
M-SE-002	2	19 de diciembre de 2023

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: La actualización del Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema **(M-SE-002)**, fue elaborada por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y demás funcionarios responsables del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 3 del Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema **(M-SE-002)**, a cargo de la Subgerencia Económica.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

RESOLUCIÓN No. 344
(24-agosto-2026)

Por la cual se adopta en el sistema de gestión de la entidad la actualización del documento «Manual del Usuario del Aplicativo para la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema M-SE-002»

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Este Manual tiene como propósito guiar a los usuarios, que dispongan de conocimientos básicos en ofimática, que participan en la generación, validación y gestión de la información necesaria para la Liquidación Previa de los Agentes en el aplicativo AppRA, así como a los administradores de dicho aplicativo.

ARTÍCULO 4°. VIGENCIA Y PUBLICACIÓN: La presente resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital y rige a partir de la fecha de su publicación. Así mismo, deroga la resolución 33 del 13 de enero de 2020 mediante la cual se había actualizado el documento, así como las demás disposiciones que le sean contrarias respecto de la materia aquí regulada.

Dada en Bogotá, D.C. a los 24 días del mes de agosto de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Firmado digitalmente por CAROLINA RESTREPO PALACIO
Fecha: 2026.08.24 12:23:54 -05'00'

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Neyssla Carolina Ramos Carmona- Profesional UG4 Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Marleni del Carmen Rangel Estupiñán – Profesional EG6 Seguimiento a la Gestión- Subgerencia Económica
Leydy Johanna Hernández León- Profesional UG3 (E) Remuneración del Sistema
Jennifer León Melo- Profesional EG5 Remuneración del Sistema
Mario Enrique Gómez Fernández- Profesional EG6 Control de Recaudo y Remuneración del Sistema
Leila Milena Durán Sánchez- Subgerente Económica

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S. A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETO 5
3. ALCANCE 5
4. RESPONSABLE 5
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 6
6. DEFINICIONES 6
7. CONDICIONES GENERALES 8
7.1. Requisitos Mínimos 8
7.2. Administración de usuarios. 8
7.2.1. Rol Administrador (APPRA_ADMINISTRADOR) 9
7.2.2. Rol Auxiliar de Administrador (APPRA_AUXADM) 9
7.2.3. Rol de Usuarios (APPRA_USUARIOS) 9
7.2.4. Rol de carga de Información (APPRA_BRT, APPRA_BUSES, APPRA_RECAUDO, APPRA_TARIFAS) 10
7.2.5. Rol de Consulta (APPRA_CONSULTA) 10
7.3. Acceso al aplicativo y parametrización 10
7.3.1. Administración de parámetros de configuración 11
7.4. Actividades para realizar el cargue de la información para la liquidación previa 24
7.4.1. Archivo (importar) 24
7.4.2. Procesos 30
7.4.3. Filtros totales 32
7.4.4. Filtros de provisión 33
7.5. Administración APP 33
7.5.1. Bintablas 34
7.5.2. Bases de Datos 34

ELABORÓ:	APROBÓ:	
Leydy Johanna Hernández León **Profesional Universitario G3 (E)** **Remuneración del Sistema** Jennifer León Melo **Profesional Especializado G5** **Remuneración del Sistema** Mario Enrique Gómez Fernández **Profesional Especializado G6 Control de Recaudo y Remuneración del Sistema**	Leila Milena Durán Sánchez **Subgerente Económica**	**Página 1 de 35**

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	12-sep-2016	Primera versión oficial del documento	No Aplica
1	13-ene-2020	Se realizan las siguientes actualizaciones e incorporaciones al presente manual: • Actualización de la remuneración según los otrosíes estructurales suscritos el 29 de mayo de 2019 a los contratos de concesión zonal de la licitación pública LP-TMSA-004-2009. • Inclusión de la remuneración del operador del cable; producto de la licitación pública LP-TMSA-004-2018. • Inclusión de la retribución de los concesionarios de operación y provisión de flota troncal de la nueva generación de las Fases I y II según lo estipulado en los respectivos contratos y otrosíes; producto de los procesos de contratación del año 2018 (LP-TMSA-001-2018, LP-TMSA-002-2018, SAM-TMSA-20-2018, SAM-TMSA-21-2018) • Actualización del esquema de participación del Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.-SITP • **Responsable: se actualiza el nombre del cargo del Profesional Especializado Grado 6.**	Subgerente Económico

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
2	18-dic-2023	Se ajusta el nombre del Manual conforme a la realidad del proceso. Se eliminan el estilo de capítulos en todo el documento. Se ajusta en términos generales la forma de redacción en todo el documento para mayor precisión y entendimiento de los usuarios. Se incluyen los numerales 1 «Objeto», 4. «Responsable», el 5. «Documentos de Referencia», 6. «Definiciones», 7. «Condiciones Generales», en este numeral se agregaron como nuevos el 7.1. «Requisitos Mínimos» 7.2.1. «Rol Administrador», 7.2.4. «Rol de Usuario de cargue de Información», 7.2.5. «Usuario de Consulta (App_Consulta)» y el 7.5. «Administración App». Se cambia el título «A quien va dirigida esta guía» por el numeral 3 «Alcance», al igual que el «Manejo de la Información» por el 7.4. «Actividades para realizar el cargue para la liquidación previa» y se elimina el subcapítulo «Estructura de esta guía» ya que esto se encuentra en la tabla de contenido. Se actualizan las imágenes en términos generales. Se ajusta la numeración y viñetas en todo el documento, conforme al nuevo orden y títulos.	Subgerente Económico

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
3	Julio -2026	Se ajusta la redacción de los siguiente numerales y se hacen algunas precisiones: Capítulo 1. Introducción, 4. Responsables, 5. Documentos de referencia. En el capítulo 6. Definiciones se ajustan algunas definiciones y se incorporan otras. En el numeral 7.2 Administración de usuario se ajustan algunos párrafos. En el numeral 7.3. Acceso al aplicativo se ajusta la URL de acceso al aplicativo Se ajustan unas imágenes borrosas Se ajustan los nombres en este subcapítulo según el menú actualizado del aplicativo Se ajusta en 7.4.1.2. Recaudo el ítem 3. Montos de Remuneración Adicionales y el nombre del formato a cargar **Responsable: se actualiza el nombre del cargo del Profesional Universitario Grado 3 Remuneración del sistema y del Subgerente Económico.**	

1. INTRODUCCIÓN

Este Manual tiene como propósito guiar a los usuarios, que dispongan de conocimientos básicos en ofimática, que participan en la generación, validación y gestión de la información necesaria para la Liquidación Previa de los Agentes en el aplicativo AppRA, así como a los administradores de dicho aplicativo.

2. OBJETO

Establecer las actividades que se debe realizar los usuarios del aplicativo para la liquidación previa de los Agentes del Sistema y con ello conocer el funcionamiento de sus módulos.

El Aplicativo esta parametrizado conforme a lo establecido en cada uno de los Contratos y Otrosíes celebrados con los diferentes Agentes del Sistema.

3. ALCANCE

Este manual es de conocimiento y aplicación del Profesional Especializado G6 de Control de Recaudo y Remuneración del Sistema, Profesional Especializado G5 de Remuneración del Sistema y Profesional Universitario G3 de Remuneración del Sistema, los contratistas que apoyen el proceso y de todos los colaboradores de TRANSMILENIO S. A., que desarrollen funciones o actividades en el aplicativo para la liquidación previa de los Agentes del Sistema.

Las actividades descritas en este manual inician en la administración de los usuarios, pasando por la generación de la Liquidación Previa de los Agentes del Sistema y finaliza con el envío a la Fiduciaria con la que cuenta la Entidad para la Liquidación y Pago de los Agentes del Sistema; se aclara que a través de este manual o guía no se entregarán ni usuarios ni claves de acceso.

4. RESPONSABLE

Las personas designadas como Profesional Especializado Grado 6 de Control de Recaudo y Remuneración del Sistema, Profesional Especializado Grado 05 de Remuneración del Sistema y el Profesional Universitario G3 de Remuneración del Sistema son responsables por la elaboración y actualización del documento.

La persona designada como Subgerente Económico velará por el estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento del documento.

La revisión y actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su actualización y cumplimiento.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contratos de concesión y sus modificatorios (contratos de provisión, operación zonal, troncal o Cable).
- Contrato y sus modificatorios suscritos del Concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, control e información y servicio al Usuario (SIRCI) o quien lo remplace.
- Contratos de administración fiduciaria del Sistema.
- Acta de entendimiento suscrita con el Concesionario del SIRCI.
- Contratos de Arrendamientos con Enel Colombia S. A. E. S. P.
- Manuales de operación troncal y zonal
- Demás normativa interna y externa que aplique.

6. DEFINICIONES

- **Agentes del Sistema:** son las personas jurídicas, públicas o privadas, que tienen relación directa con la correcta operación del Sistema Integrado de Transporte Público. Son agentes del Sistema: TRANSMILENIO S. A., en su calidad de Ente Gestor, los concesionarios de operación zonal y troncal, el Concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario (SIRCI) y los administradores financieros de los dineros que se recaudan por el servicio (fiduciarias).
- **AppRA:** aplicativo institucional de TRANSMILENIO S.A. diseñado para la gestión, parametrización, procesamiento y liquidación previa de la remuneración de los Agentes del Sistema Integrado de Transporte Público, conforme a las condiciones contractuales y normativas vigentes, permitiendo la administración de usuarios, el cargue de información, la ejecución de procesos de liquidación y la consulta de resultados.
- **Canasta de costos:** se entiende por canasta de costos los diferentes componentes del costo de operación con los que se calcula la tarifa de operación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá-SITP.
- **Concesionarios:** son los adjudicatarios de las licitaciones públicas con quienes se suscribieron los contratos de concesión.
- **Contratos de operación**: es el adjudicatario de un contrato de concesión de operación cuyo objeto es “(i) la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros del Sistema TransMilenio en el componente de operación; (ii) el mantenimiento de la flota; y/o (iii) la adecuación, operación y mantenimiento de los patios de operación”. En desarrollo del objeto TRANSMILENIO S. A. le entrega en concesión el uso y control total de la flota suministrada por

un concesionario de provisión.

- **Contratos de provisión:** es el adjudicatario de un contrato de concesión de provisión de flota cuyo objeto es la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros en su componente de provisión de flota, para lo cual el concesionario tiene a su cargo la financiación, compra y entrega de la flota al SITP a TRANSMILENIO S. A.", para su posterior entrega a un concesionario de operación.
- **Factor de calidad F(QETIC):** es un factor de descuento, derivado de la Evaluación Trimestral Integral de la Calidad ETIC, con la que se determina la calificación del concesionario según el Manual de Niveles de Servicio. Su aplicación tiene como finalidad incentivar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- **Contrato de Fiducia SITP:** es el Contrato de fiducia mercantil que suscribirán los concesionarios del SITP y SIRCI, respectivamente, con la **Fiduciaria** y por medio del cual se constituye el Patrimonio Autónomo para la administración centralizada de los recursos del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.
- **Java:** es un lenguaje de programación multiplataforma, orientado a objetos y centrado en la red.
- **Logs:** son registros de eventos donde una aplicación, servidor, base de datos o sistema operativo guarda la información de las actividades o eventos que ocurren durante su funcionamiento.
- **OEpasZona:** corresponde a la oferta económica del concesionario adjudicatario de la operación zonal. Es un número menor o igual a 1 y representa un factor multiplicador del costo unitario máximo a remunerar por validación de entrada con cobro efectivo, a los vehículos de la operación no troncal, o en el caso de las rutas que se integren como alimentadoras a las rutas troncales y que no tengan validación en vehículo, se contará el número de validaciones de entrada en plataforma de alimentación y número de salida a plataforma de alimentación para emplear el servicio alimentador.
- **Oracle:** motor de la base de datos.
- **Rol Administrador:** usuario que tiene los permisos definidos para el administrador
- **Rol Auxiliar de Administrador:** usuario que tiene los permisos definidos como auxiliar del administrador.
- **Rol Usuarios:** usuarios que puede acceder al aplicativo con algunos permisos de cargue y consulta de información.

- **Rol de carga de Información:** usuarios que pueden cargar información de acuerdo con los permisos asignados.
- **Rol de Consulta:** usuarios que solo tienen permisos de consulta.
- **SIRCI:** Sistema Integrado de Recaudo, control e información y servicio al usuario, es el conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten la gestión y operación de recaudo, de los centros de control troncal y **zonal**, de información y servicio al usuario, la consolidación de la información y la conectividad de la totalidad del **SITP**.
- **Sistema Integrado de Transporte Público- SITP**: 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; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema.
- **Tipología**: son los diferentes tipos de buses o vehículos, según su capacidad, utilizados por los Operadores del Sistema para prestar el servicio de transporte, cada uno de ellos debe ser asociado a los servicios existentes, dado que esto define la remuneración por vehículo. (tipología, capacidad, tecnología).

7. CONDICIONES GENERALES

7.1. Requisitos Mínimos

Para realizar correctamente todos los procedimientos y pasos descritos en este manual, el usuario debe contar con los siguientes requisitos:

- **Requisitos de hardware:** computador personal.
- **Requisitos de software:** navegador que permita utilizar el complemento o plugin de Java. Se sugiere Internet Explorer

7.2. Administración de usuarios.

Para establecer un nivel de seguridad óptimo se utilizan las características de las Bases de Datos Oracle®, las cuales permiten gestionar y controlar el acceso a las diferentes tablas, vistas y procedimientos, mediante la asignación de roles.

El Propietario de la Instancia de la Base de Datos, tiene total control sobre la misma y se utiliza únicamente para:

- Atender las solicitudes de ajuste en los parámetros del liquidador, siempre que no se puedan

realizar por los Administradores a través de la Aplicación.

- Realizar cambios en los procedimientos que permiten ejecutar las formulaciones de liquidación, formulaciones establecidas en los Contratos de los Concesionarios.
- Revisar, o extraer los Logs de auditoría.
- Crear o modificar los roles de la Base de Datos.

Los roles existentes son:

7.2.1. Rol Administrador (APPRA_ADMINISTRADOR)

- Crear y actualizar los parámetros existentes del aplicativo.
- Adicionar usuarios y asignar los roles pertinentes, puesto que es un parámetro del aplicativo.
- Generar los procesos de liquidación
- Aprobar la liquidación previa de los agentes del sistema.
- Consultar la información concluyente de todo el proceso.
- Por la naturaleza de las actividades propias de la liquidación previa de los agentes del sistema, el rol administrador podrá importar archivos de datos o información necesaria para esta liquidación.

7.2.2. Rol Auxiliar de Administrador (APPRA_AUXADM)

Este rol fue creado para apoyar las labores de los administradores de la aplicación, de ahí que los accesos son similares.

- Generar los procesos de liquidación
- Aprobar la liquidación previa de los agentes del sistema.
- Consultar la información concluyente de todo el proceso.
- Por la naturaleza de las actividades propias de la liquidación previa de los agentes del sistema, el rol administrador podrá importar archivos de datos o información necesaria para esta liquidación.

7.2.3. Rol de Usuarios (APPRA_USUARIOS)

- Consultar la información concluyente de todo el proceso.
- Importar archivos de datos o información necesaria para la liquidación previa.

7.2.4. Rol de carga de Información (APPRA_BRT, APPRA_BUSES, APPRA_RECAUDO, APPRA_TARIFAS)

- Importar archivos de datos o información necesaria para la liquidación previa, de acuerdo con el área de la Entidad.
- Consultar la información concluyente de todo el proceso.
- Este rol corresponde a los usuarios de las Direcciones Técnicas Zonal y Troncal, al igual que de la Subgerencia Económica en el área de Recaudo y Tarifas.

7.2.5. Rol de Consulta (APPRA_CONSULTA)

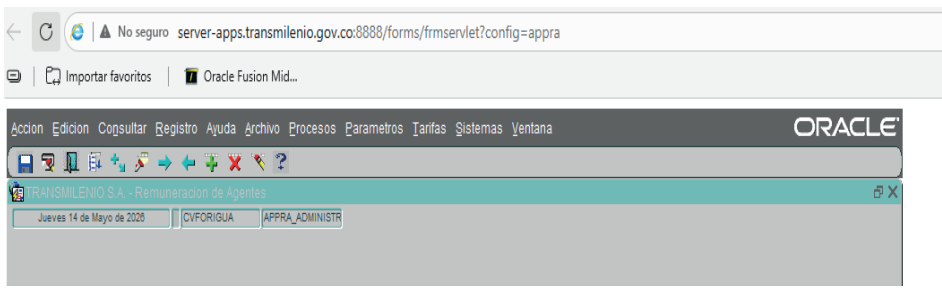
- Consultar la información consolidada de la liquidación previa de los agentes del Sistema.

7.3. Acceso al aplicativo y parametrización

Se deben disponer de los requisitos de software necesarios para su buen funcionamiento y un nombre de usuario con su respectiva contraseña.

El usuario como la contraseña son de carácter personal e intransferible. Por lo tanto, cada persona es responsable del manejo y custodia de sus credenciales de acceso, evitando su divulgación a terceros, con el fin de garantizar la seguridad de la información, la protección de los datos y la adecuada trazabilidad de las acciones realizadas en el sistema.

Acceder al navegador o browser y mediante el siguiente URL, abrir la aplicación. http://server-apps.transmilenio.gov.co:8888/forms/frmservlet?config=appra, como se observa en la siguiente imagen:



En la página inicial, se solicita Usuario y Contraseña, al igual que indicar la Base de Datos donde reside la información “Opera”; esto último se debe a que el Aplicativo ha sido diseñado utilizando Forms y Reports de Oracle®.

Posterior al ingreso a través de la ventana que se observa a continuación, se puede capturar, consultar o procesar la información, todo ello según los permisos o roles que se establezcan a su

usuario.

Con respecto a la Aplicación para la liquidación previa de los agentes del sistema se han dispuesto los siguientes menús:

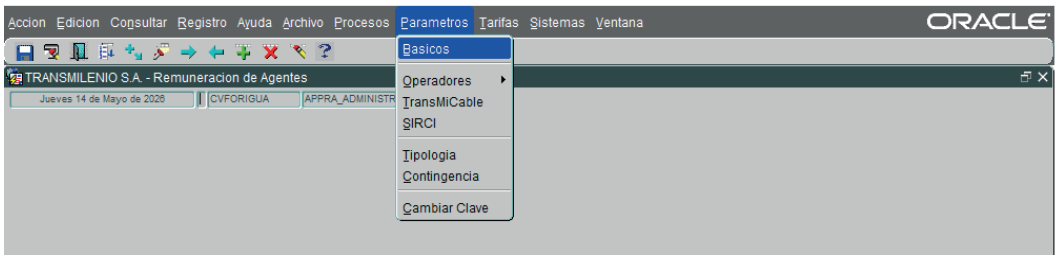
- **Archivo:** menú que nos permite importar cada uno de los archivos fuente de información.
- **Procesos:** opción para la generación de la liquidación previa de los Agentes del Sistema y despliegue de consultas sobre los procesos de remuneración ya efectuados y sobre los totales de la Información ya procesados.
- **Parámetros:** menú para administrar la configuración de valores fijos en el tiempo y que permiten obtener un resultado adecuado.
- **Sistemas:** menú en el cual se administran los usuarios y configuración de opciones del sistema.
- Todos los menús y opciones propias del sistema se comentarán con un mayor detalle en los acápites siguientes.

7.3.1. Administración de parámetros de configuración

Con el fin de garantizar que la aplicación de las fórmulas y el resultado de la Liquidación previa de los Agentes del Sistema sea la correcta, se debe tener especial cuidado en la configuración y definición de los parámetros asociados a las canastas de costos y las demás variables que afectan dicha liquidación, por lo que es importe resaltar que cada ajuste o modificación que se realice en la configuración de los parámetros, afectan los componentes al momento de generar la Liquidación Previa de los Agentes del sistema, es por ello que los usuarios que cuentan con el menú para modificar estos parámetros son los asociados al “Rol Administrador”.

Ahora bien, se pueden adicionar en cualquier momento los parámetros de acuerdo con las características exigidas por la tabla que los almacena; para ello, debe ingresar la nueva información en la última fila o pulsando click en el símbolo **+**.

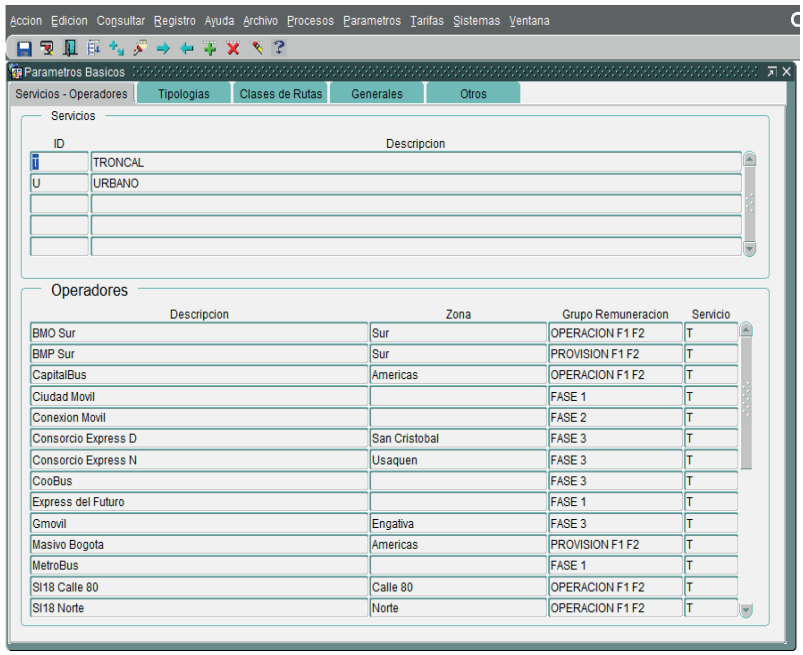
Los parámetros están compuestos por los siguientes grupos:



- **Básicos**: En este ítem se encuentran diferentes listados de parámetros necesarios para el funcionamiento del sistema, como son: tipos de servicios (Troncal y Urbano), los agentes del sistema con la descripción de la zona y la fase a la que pertenecen, las tipologías de vehículos con su identificador, las clases de ruta con las tarifas por pasajeros zonales y otras variables generales como el IPC, el porcentaje de rendimiento de las cuentas recaudadoras y el porcentaje de participación de TRANSMILENIO S.A., entre otros.
- **Operadores**: son aquellos parámetros necesarios para el cálculo de la remuneración de acuerdo con las condiciones del contrato de cada agente del sistema, por ejemplo, tarifa de kilómetros, tarifa de pasajeros de alimentación, tarifas de vehículos, porcentaje de descuentos por ETIC y patios.
- **TransMiCable**: son los valores establecidos en el Contrato de Operación del Cable y que son requeridos para la liquidación de este.
- **SIRCI**: son todos los valores que se encuentran definidos por la política tarifaria y por el Contrato de Concesión del SIRCI.
- **Tipología**: bajo esta opción se han incluido los valores de tarifas por kilómetro para cada una de las tipologías y tecnologías existentes de Vehículos de Fase III.
- **Contingencia**: dada la posibilidad de presentarse una contingencia operativa para los Operadores Zonales, se definieron valores base para la liquidación de los concesionarios que prestarán servicio en estas situaciones.
- **Cambiar Clave**: como medida administrativa y de seguridad se incluyó esta opción para que cada Usuario, según su conveniencia, decida o no modificar su Clave de Acceso.

7.3.1.1. Parámetros Básicos

En la figura siguiente se observa la primera pestaña de estos Parámetros Generales, donde se encontrarán las siguientes definiciones:



a) Servicios – Operadores

En este menú se pueden encontrar las siguientes opciones:

- **Servicios:** este primer parámetro hace alusión a la zona de influencia de cada uno de los Operadores o Agentes del Sistema. Para tal fin se han definido los siguientes servicios: T – TRONCAL, y U – URBANO, o también conocido como ZONAL.

- **Operadores:** adicional al servicio, como zona de influencia o diferenciador del préstamo de Servicio al Público, se hace necesaria la parametrización de cada uno de los componentes del SITP y Agentes del Sistema, como componentes establecidos mediante los diferentes Contratos de Concesión de Operación y/o Provisión.

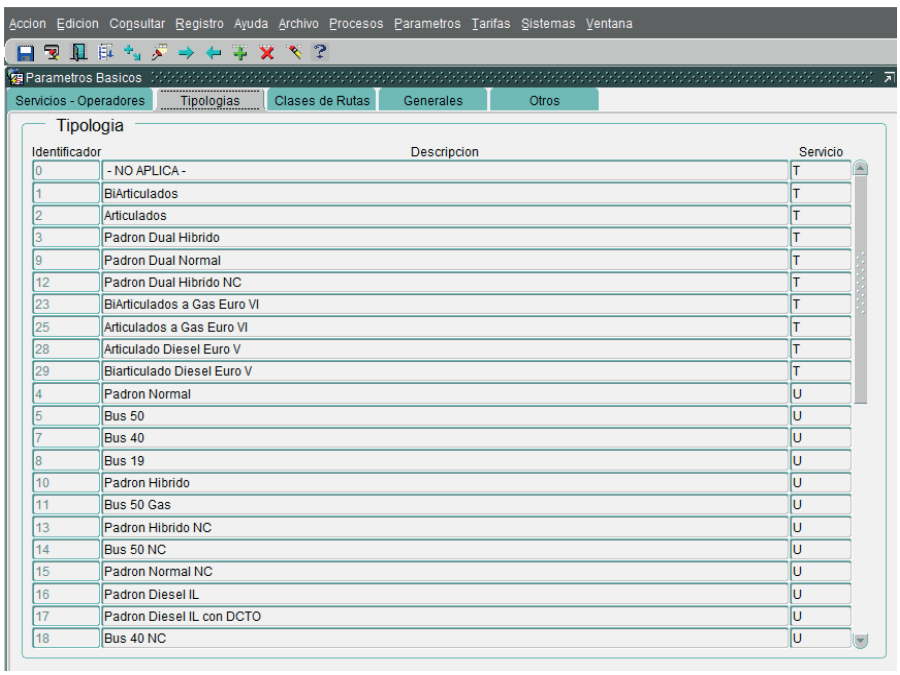
  Cada uno de ellos, deberá poseer como información básica además de su nombre, su zona de influencia, grupo de remuneración y servicio; se aclara que el grupo de remuneración hace referencia a la agrupación dada por la Subgerencia Económica en cuanto a los momentos definidos para su pago, por ahora se poseen los siguientes grupos: Alimentación, Fase 1, Fase 2, Fase 3, Operación F1 F2, Provisión F1 F2 y Fase 5.

b) Tipologías

Se ha definido Tipología como los diferentes tipos de buses o vehículos utilizados por los Operadores del Sistema, y cada uno de ellos debe ser asociado a los servicios existentes, dado que esto define

la remuneración por vehículo. (tipología, capacidad, tecnología).

De manera general existen**:** Biarticulado (240 pasajeros), Articulado (160 pasajeros), Padrón Dual (80 pasajeros), Padrón Diesel (80 pasajeros), Padrón Dual Hibrido (80 pasajeros), Bus 40 (Busetón), Bus 50 (Buseta) y Bus 19 (Microbús). Se aclara que se consideraron modificaciones a las tipologías existentes, y surgen éstas dada la diferenciación que existe sobre las tarifas de pago a los diferentes operadores, pese a que corresponden a la misma tipología.



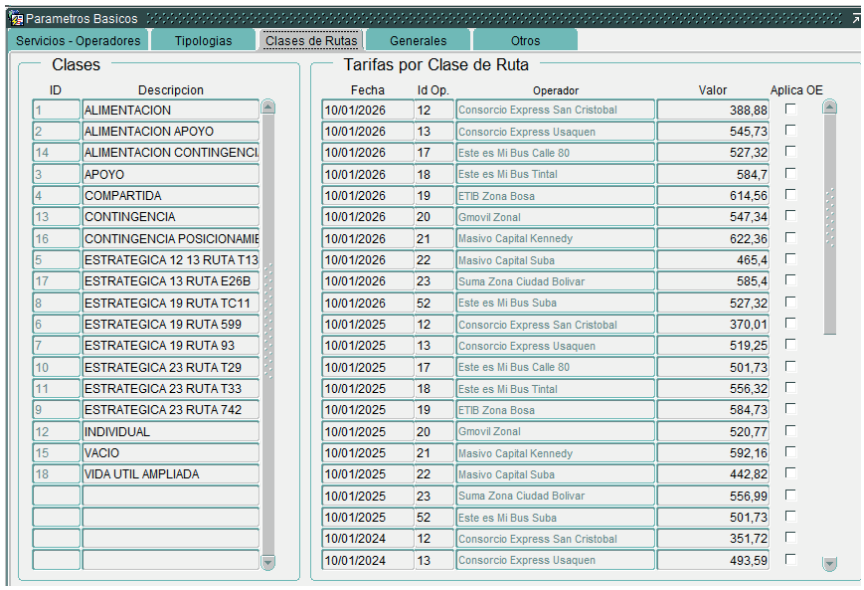
c) <u>Clases de Rutas</u>

- Clases: Dentro de todos los parámetros establecidos y comentados hasta el momento, uno de los más importantes es la clase de ruta, la cual define los tipos de rutas existentes y utilizadas en el SITP.

  La clase de ruta por defecto debe ser INDIVIDUAL, y sólo aquellas rutas que poseen una tarifa por pasajero diferente deben tener una clase de ruta previamente creada, ejemplo de ellas, las clases denominadas ESTRATÉGICA, que han sido rutas que mantienen una tarifa por pasajero particular y cuyo documento de respaldo es el permiso provisional.

  De todas las clases de ruta definidas, existe una particular denominada APOYO, la cual sólo se utiliza en aquellas rutas de colaboración entre operadores o agentes y cuya tarifa implica el uso de un índice de oferta económica diferente al utilizado por el operador que facilita los

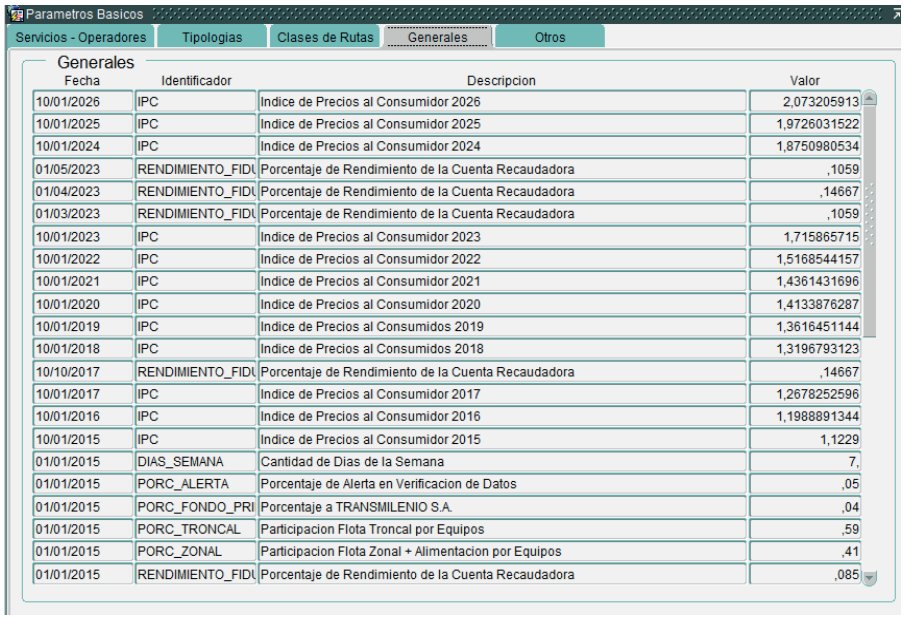
vehículos.



- Tarifas por clase de ruta: Este filtro está enlazado con la clase de ruta, al seleccionar determinada clase de ruta, se activa el listado de las tarifas por clase de ruta.

d) Generales

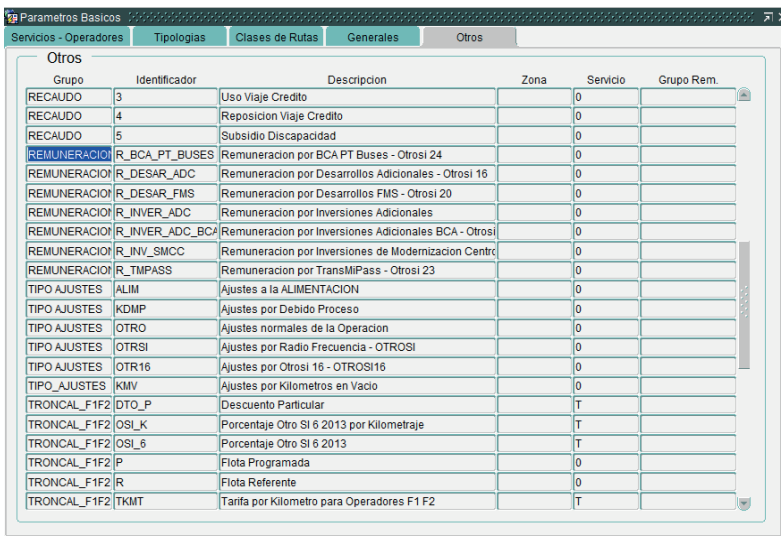
Estos parámetros, son unas constantes cuya modificación puede ser anual, como es el caso de DIAS_SEMANA que corresponde a los días a contemplar por semana.



Fecha	Identificador	Descripcion	Valor
10/01/2026	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2026	2,073205913
10/01/2025	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2025	1,9726031522
10/01/2024	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2024	1,8750980534
01/05/2023	RENDIMIENTO_FIDU	Porcentaje de Rendimiento de la Cuenta Recaudadora	,1059
01/04/2023	RENDIMIENTO_FIDU	Porcentaje de Rendimiento de la Cuenta Recaudadora	,14667
01/03/2023	RENDIMIENTO_FIDU	Porcentaje de Rendimiento de la Cuenta Recaudadora	,1059
10/01/2023	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2023	1,715865715
10/01/2022	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2022	1,5168544157
10/01/2021	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2021	1,4361431696
10/01/2020	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2020	1,4133876287
10/01/2019	IPC	Indice de Precios al Consumidos 2019	1,3616451144
10/01/2018	IPC	Indice de Precios al Consumidos 2018	1,3196793123
10/10/2017	RENDIMIENTO_FIDU	Porcentaje de Rendimiento de la Cuenta Recaudadora	,14667
10/01/2017	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2017	1,2678252596
10/01/2016	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2016	1,1988891344
10/01/2015	IPC	Indice de Precios al Consumidor 2015	1,1229
01/01/2015	DIAS_SEMANA	Cantidad de Dias de la Semana	7,
01/01/2015	PORC_ALERTA	Porcentaje de Alerta en Verificacion de Datos	,05
01/01/2015	PORC_FONDO_PRI	Porcentaje a TRANSMILENIO S.A.	,04
01/01/2015	PORC_TRONCAL	Participacion Flota Troncal por Equipos	,59
01/01/2015	PORC_ZONAL	Participacion Flota Zonal + Alimentacion por Equipos	,41
01/01/2015	RENDIMIENTO_FIDU	Porcentaje de Rendimiento de la Cuenta Recaudadora	,085

e) Otros

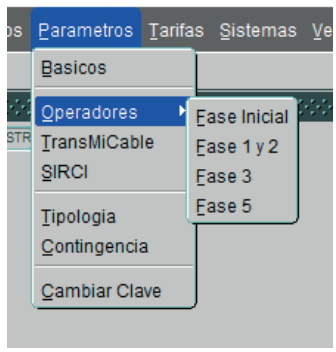
Acá se encuentra un glosario de las diferentes opciones que pueden venir tipificadas en los archivos de cargue, y que aplican según su **Grupo** a las diferentes secciones que se utilizan al liquidar la remuneración. También se definen las tarifas a remunerar para el operador del SIRCI de acuerdo con los Otrosíes firmados.



Grupo	Identificador	Descripcion	Zona	Servicio	Grupo Rem.
RECAUDO	3	Uso Viaje Credito		0	
RECAUDO	4	Reposicion Viaje Credito		0	
RECAUDO	5	Subsidio Discapacidad		0	
REMUNERACION	R_BCA_PT_BUSES	Remuneracion por BCA PT Buses - Otrosi 24		0	
REMUNERACION	R_DESAR_ADC	Remuneracion por Desarrollos Adicionales - Otrosi 16		0	
REMUNERACION	R_DESAR_FMS	Remuneracion por Desarrollos FMS - Otrosi 20		0	
REMUNERACION	R_INVER_ADC	Remuneracion por Inversiones Adicionales		0	
REMUNERACION	R_INVER_ADC_BCA	Remuneracion por Inversiones Adicionales BCA - Otrosi		0	
REMUNERACION	R_INV_SMCC	Remuneracion por Inversiones de Modernizacion Centro		0	
REMUNERACION	R_TMPASS	Remuneracion por TransMiPass - Otrosi 23		0	
TIPO AJUSTES	ALIM	Ajustes a la ALIMENTACION		0	
TIPO AJUSTES	KDMP	Ajustes por Debido Proceso		0	
TIPO AJUSTES	OTRO	Ajustes normales de la Operacion		0	
TIPO AJUSTES	OTRSI	Ajustes por Radio Frecuencia - OTROSI		0	
TIPO AJUSTES	OTR16	Ajustes por Otrosi 16 - OTROSI16		0	
TIPO_AJUSTES	KMV	Ajustes por Kilometros en Vacio		0	
TRONCAL_F1F2	DTO_P	Descuento Particular		T	
TRONCAL_F1F2	OSI_K	Porcentaje Otro SI 6 2013 por Kilometraje		T	
TRONCAL_F1F2	OSI_6	Porcentaje Otro SI 6 2013		T	
TRONCAL_F1F2	P	Flota Programada		0	
TRONCAL_F1F2	R	Flota Referente		0	
TRONCAL_F1F2	TKMT	Tarifa por Kilometro para Operadores F1 F2		T	

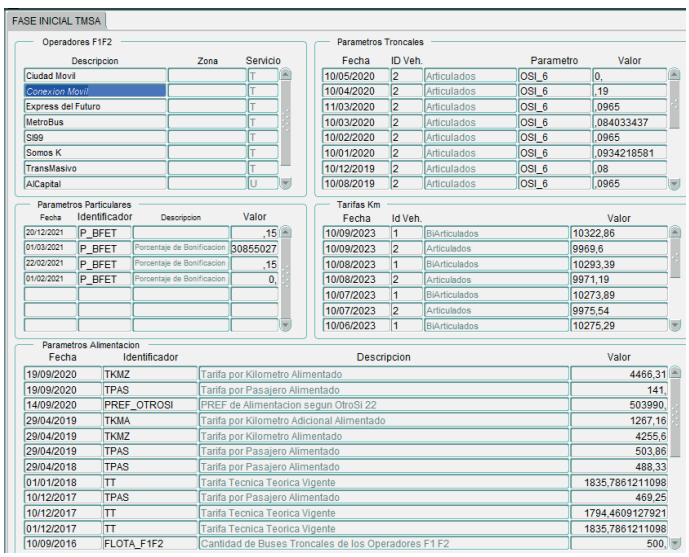
7.3.1.2. Parámetros de Operadores

Estos parámetros se encuentran desagregados de acuerdo con la fase a la que pertenecen los agentes.



a) Fase inicial TMSA

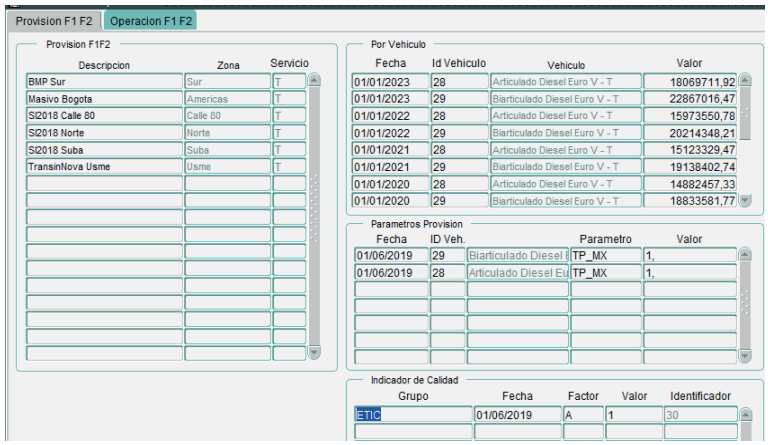
A manera informativa se indica que aquí se ubican los parámetros de los agentes pertenecientes a Fase 1 y Fase 2, los cuales ya finalizaron los contratos de concesión.



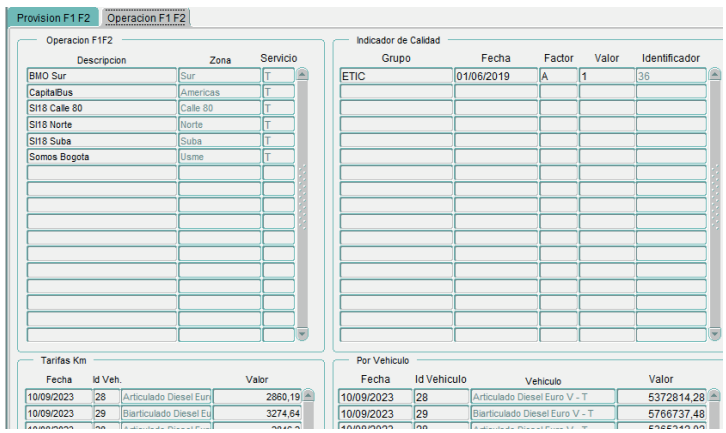
b) Fase 1 y 2

Estos operadores corresponden a los agentes que ingresaron a reemplazar los agentes iniciales de Fase 1 y Fase 2 y que operaban en la troncal Caracas, Autopista Norte, Calle 80, NQS, Américas, Suba y Tercer Milenio, se dividen en operación y provisión de acuerdo con la estructuración realizada por el Ente Gestor.

- Provisión F1 F2: en esta pestaña están los parámetros que se involucran en la Liquidación de los operadores de provisión, en esta sección se puede ajustar la tarifa de vehículos, los parámetros de provisión y el indicador de calidad.



- Operación F1 F2: aquí se encuentran los parámetros de los concesionarios de operación de las Fase 1 y 2, el indicador de calidad, las tarifas por kilómetro y tarifas por vehículos.



c) Fase 3

Corresponden a los concesionarios de operación que hacen parte de la fase III del SITP y cuyas zonas de influencia eran las zonas existentes durante la creación del SITP y aparición de los componentes zonales o urbanos, y entrega de las troncales calles 26 y carrera 10.

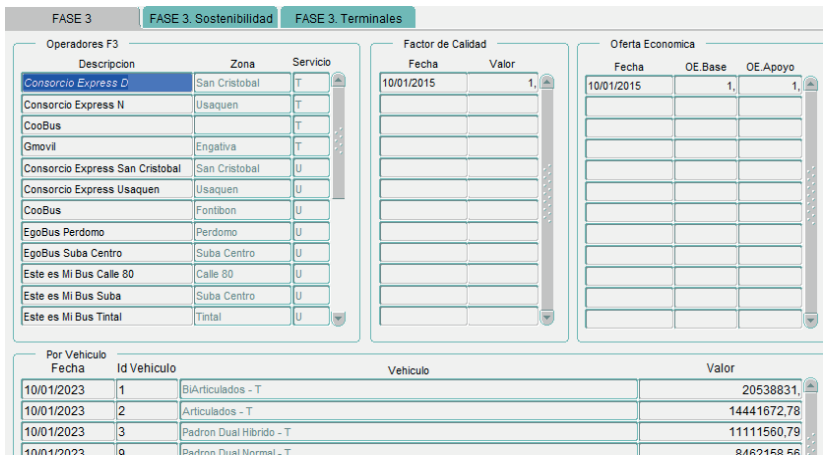
Para cada uno de los operadores se muestra a manera de filtro, los siguientes parámetros que son definidos en cada uno de los contratos.

- Factor de Calidad, Oferta Económica y Tarifas por Vehículo:

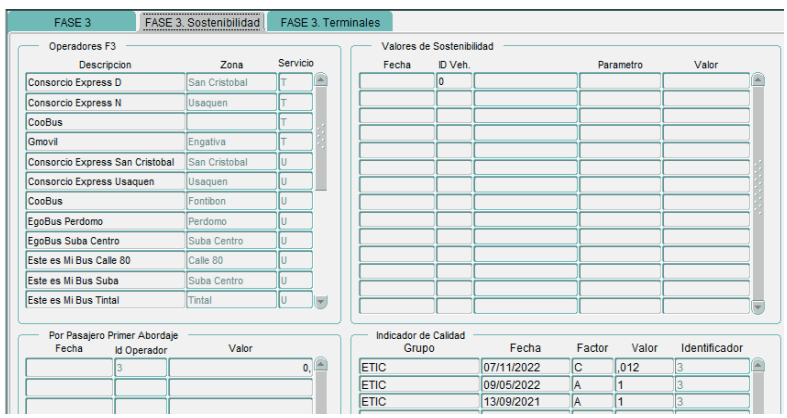
a) Factor de calidad: Es el resultado de la Evaluación Trimestral Integral de la Calidad ETIC que le comunica a la Subgerencia Económica por parte de las Direcciones Técnicas Troncal y Zonal para ser aplicado en la remuneración de los agentes.

b) Oferta Económica: es un índice que aplica para las rutas denominadas Apoyo, la cual solo se utiliza en aquellas rutas de colaboración entre operadores o agentes y cuya tarifa implica el uso de un índice de oferta económico diferente al utilizado por el operador que facilita los vehículos.

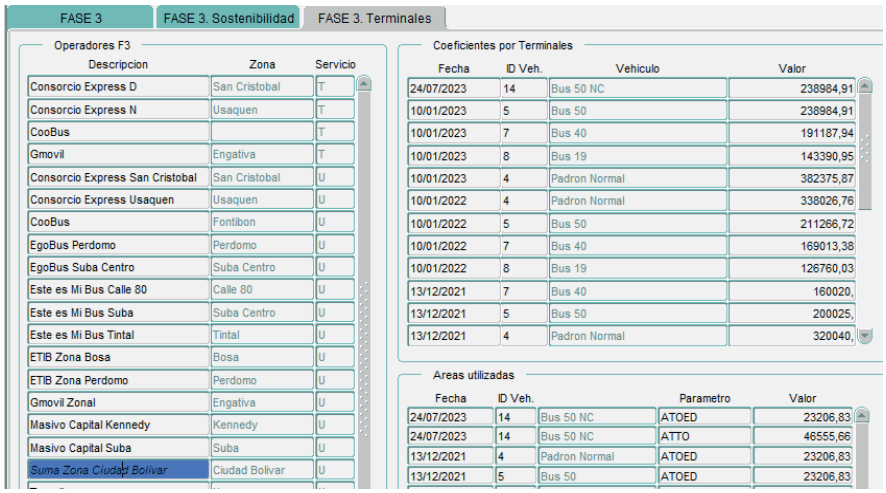
c) Tarifas por vehículo: En el recuadro “Por Vehículo” se puede actualizar las tarifas de los vehículos de los concesionarios de Fase 3.



- Fase 3. Sostenibilidad: En esta pestaña se encuentran los parámetros particulares de algunos operadores de Fase 3 que, mediante un mecanismo contractual, el Ente Gestor les reconoce valores de sostenibilidad y un valor adicional por pasajero en su primer abordaje.

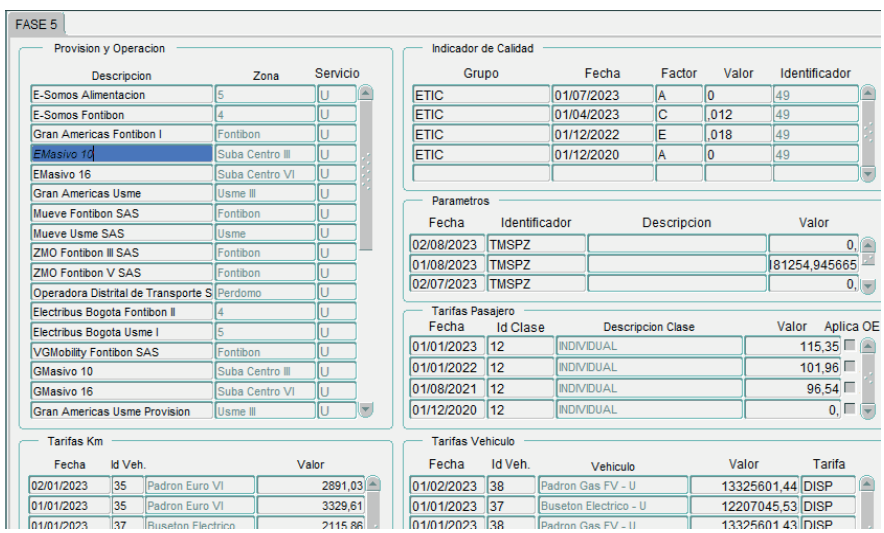


- Fase 3. Terminales: En esta sección se pueden ajustar las variables relacionadas con el coeficiente por terminales el cual, actualmente sólo se le aplica al agente SUMA. Estos filtros se activan al seleccionar el agente.



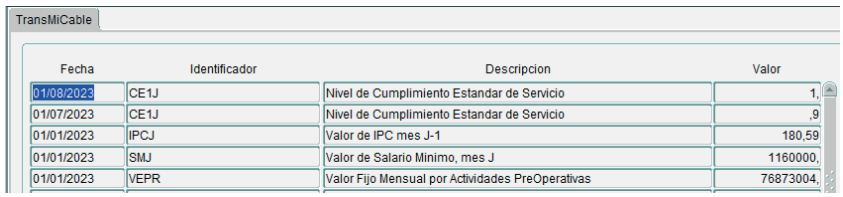
d) Fase 5

Aquí se pueden encontrar las unidades funcionales que entraron a reemplazar los anteriores agentes del SITP, también se dividen entre operación y provisión. De igual forma, al seleccionar un agente se activan las casillas de tarifas kilómetros, indicador de calidad, parámetros (patios), tarifas pasajero y tarifas vehículos, las cuales se pueden actualizar según se requiera.



7.3.1.3. Parámetros de TransMiCable

En la ventana en mención solo se encontrarán los parámetros que tienen que ver con TransMiCable únicamente y que se involucran en la liquidación del mismo.



7.3.1.4. Parámetros del SIRCI:

Esta agrupación creada limita los diferentes parámetros que tienen que ver con la política tarifaria,y el concesionario del SIRCI.

a) <u>Validaciones - Tarifas</u>

- Validaciones: cuando se habla de validaciones se tratan las diferentes maneras de efectuar un ingreso al Sistema Integrado de Transporte Público, sea éste con un tipo particular de perfil, o dentro de una franja horaria diferente o particular.

  Se deben considerar para estas validaciones cada uno de los servicios que existan, de tal forma que las siguientes validaciones se presentarán actualmente para servicio troncal y urbano:

  - Hora Valle
  - Hora Pico
  - Sisbén Hora Valle
  - Sisbén Hora Pico
  - Adulto Mayor Hora Valle
  - Adulto Mayor Hora Pico
  - Adulto Mayor sin Descuento
  - Trasbordo Hora Valle
  - Trasbordo Hora Pico
  - Transbordo Tarjeta Personalizada
  - Transbordo Tarjeta No Personalizada

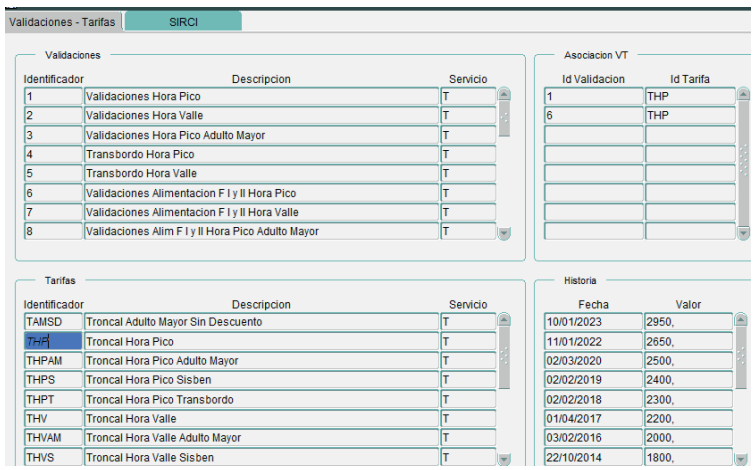
Es de aclarar, que actualmente los tipos de validaciones no se presentan en horario valle, y por tanto se utilizarán los tipos de validaciones con sufijo hora pico.

- Tarifas: dadas las modificaciones continuas de tarifa y la necesidad de mantener la relación histórica de dichas tarifas, es pertinente la creación de identificadores de cada una de las tarifas, aclarando que son el complemento de las validaciones que se presentan en el SITP o Sistema Integrado de Transporte Público.

  Los identificadores deben ser claramente diferenciables y definidos para cada tipo de servicio.

- Asociación VT: Cada tipo de validación puede tener una o varias tarifas desde el inicio de operación, de allí que sea indispensable establecer una asociación entre las validaciones y las tarifas, pero, existiendo siempre una única relación o asociación.

- Historia: en este aparte se posee la historia de tarifa usuario, desde el inicio de operación del Sistema, manteniendo allí la fecha a partir de la cual dicha tarifa tiene vigencia. Las tarifas activan el filtro historia según sean seleccionadas.



b) SIRCI

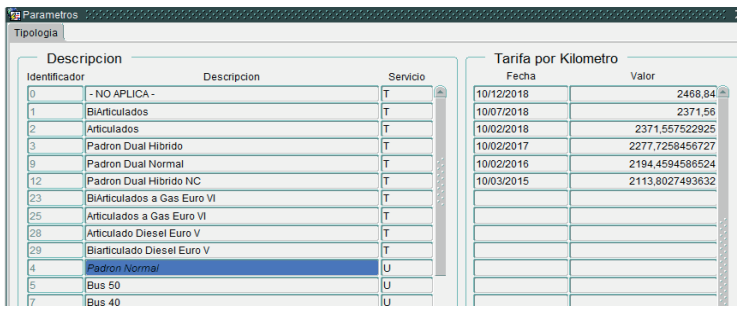
En este aparte se encuentran las variables requeridas parala remuneración del concesionario del SIRCI, en la columna descripción se da una breve explicación de las variables.



Fecha	Identificador	Descripcion	Valor
10/05/2021	FIMPL	Factor de Implementación 2021	1,243
01/02/2021	FIMPL	Factor de Implementación 2021	1,2428967
14/09/2020	FIMPL	Factor de Implementación 2020	1,2428473251
13/07/2020	FIMPL	Factor de Implementación 2020	1,2419876208
10/05/2019	FQ	Factor de Calidad	1,
10/04/2019	FQ	Factor de Calidad	,99
23/07/2018	FIMPL	Factor de Implementación 2018	1,2387036884
08/05/2017	FIMPL	Factor de Implementación 2017	1,2349296622
30/01/2017	TVHZ	Tarifa por Eq. Validacion - Alimentacion con Validacion	44500,
11/07/2016	FQ	Factor de Calidad	1,
13/06/2016	FQ	Factor de Calidad	,99

7.3.1.5. Tarifa kilómetro asociada a la Tipología

En esta opción se hace referencia a la tarifa por kilómetro establecida para cada tipología de vehículo existente. Los valores de tarifa por kilómetro variarán en la medida que se tome una tipología en particular.



Identificador	Descripcion	Servicio
0	- NO APLICA -	T
1	BiArticulados	T
2	Articulados	T
3	Padron Dual Hibrido	T
9	Padron Dual Normal	T
12	Padron Dual Hibrido NC	T
23	BiArticulados a Gas Euro VI	T
25	Articulados a Gas Euro VI	T
28	Articulado Diesel Euro V	T
29	Biarticulado Diesel Euro V	T
4	*Padron Normal*	U
5	Bus 50	U
7	Bus 40	U

Fecha	Valor
10/12/2018	2468,84
10/07/2018	2371,56
10/02/2018	2371,557522925
10/02/2017	2277,7258456727
10/02/2016	2194,4594586524
10/03/2015	2113,8027493632

7.3.1.6. Contingencia

Dada la flexibilidad existente en el Sistema Integrado de Transporte Público, se presentan cambios asociados a bloqueos, cambios de ruta, cantidad de flota disponible o cualquier otro, TRANSMILENIO S. A. ha dispuesto de alternativas que solucionan y prestan el servicio a los Usuarios, a lo cual denominamos Contingencia.

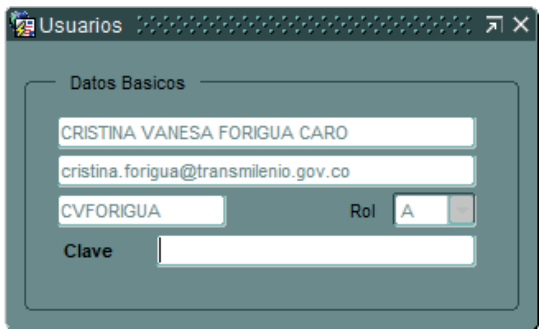


Grupo	Fecha	Identificador	Descripcion	Valor
COSTO_FIJO	18/03/2019	PROGRAMACION	Programacion Rutas Conductores	5079,
COSTO_FIJO	18/03/2019	DOTACION	Dotacion	466213,
COSTO_FIJO	18/03/2019	CAP_CONDUCTOR	Capacitación Conductores	304721,
COSTO_FIJO	18/03/2019	ACT_TABLA	Actualizacion Tablas Segnaletica	82547,
COSTO_FIJO	01/11/2018	PROGRAMACION	Programacion Rutas Conductores	4791,6
COSTO_FIJO	01/11/2018	DOTACION	Dotacion	451830,
COSTO_FIJO	01/11/2018	CAP_CONDUCTOR	Capacitacion Conductores	295320,
COSTO_FIJO	01/11/2018	ACT_TABLA	Actualizacion Tablas Segnaletica	80000,
COSTO_VARIABLE	18/03/2019	RUTAS_ACERCAMIENTO	Rutas de Acercamiento	24808,
COSTO_VARIABLE	18/03/2019	PUNTOS_SUPER_VIA	Puntos de Supervision en Via	188315,
COSTO_VARIABLE	18/03/2019	PUNTOS_SUPER_PLATAFORMA	Puntos de Supervision en Plataforma	188315,
COSTO_VARIABLE	01/11/2018	RUTAS_ACERCAMIENTO	Rutas de Acercamiento	23945,2185736
COSTO_VARIABLE	01/11/2018	PUNTOS_SUPER_VIA	Puntos de Supervision en Via	177655,89
COSTO_VARIABLE	01/11/2018	PUNTOS_SUPER_PLATAFORMA	Puntos de Supervision en Plataforma	177655,89

Esta contingencia se liquida y remunera a los concesionarios que facilitan o prestan los servicios necesarios, pero, para su liquidación se consideran parámetros temporales que bajo esta opción pueden modificarse o adicionarse.

7.3.1.7. Cambiar Clave

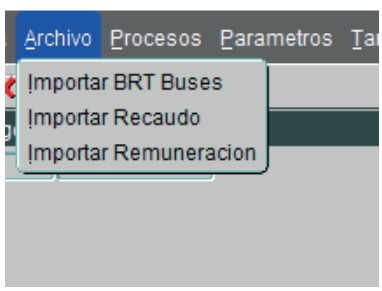
Para facilitar los cambios de clave de cada uno de los usuarios, se ha creado esta opción, la cual permite al usuario quien ingresa a la aplicación a modificar su clave sin recurrir a un equipo.



Solo se puede modificar la clave, los demás datos son inalterables.

7.4. Actividades para realizar el cargue de la información para la liquidación previa

7.4.1. Archivo (importar)



Los archivos suministrados por las Direcciones Técnicas Troncal y Zonal de la entidad son la principal fuente de información para el proceso de cargue y liquidación previa. En el desarrollo de este numeral 7.4. se identifican los formatos con la información necesaria y los responsables de su elaboración y cargue.

La importación de archivos implica que:

- Los archivos deben ser creados en Microsoft Excel® bajo una estructura definida, y almacenados como archivos separados por comas o csv, cualquier otra estructura o tipo de archivo será descartado por la aplicación.

- Los valores numéricos deben ir en formato general, no deben llevar separadores de miles, su separador de decimales debe ser la coma, y en caso de existir decimales la cantidad máxima es ocho (8); para indicar o suministrar valores en cero, éstos deberán ser explícitos, no se aceptan espacios vacíos.
- Los textos no deben incluir palabras acentuadas, ni que utilicen la letra ñ; los valores alfanuméricos deben hacer referencia a valores existentes, si éstos no existen, no se debe adjuntar la nomenclatura #N/A.
- Si existen valores numéricos separados con un guion, éstos deberán tratarse como texto, dado que Excel los maneja como valores tipo Fecha. Por ejemplo: 10-07 es una ruta, Excel lo podría tomar como 10-jul.
- La ubicación de los archivos en mención no será limitante alguna para su buen manejo o para su importación adecuada.
- El período de liquidación implica y evalúa que su primera fecha inicie en lunes, calculándose por ende fecha de finalización el domingo de la misma semana.
- Para cargar los formatos se debe dar click al lado derecho de archivo, buscar la ubicación del archivo y dar click en Aceptar. El aplicativo emitirá una confirmación si la información fue cargada de manera exitosa.

7.4.1.1. Importar BRT Buses



En esta opción se suben los formatos a cargo de las Direcciones Técnicas Troncal y Zonal, los cuales se relacionan a continuación:

IMPORTAR BRT BUSES			
SECCIÓN	**ÍTEM**	**FORMATO**	**ÁREA RESPONSABLE DE CARGUE**
BRT - Fase 1 y 2	1. Kilómetros BOGOTA y SOACHA	16_F1F2_Kilometros	Dirección Técnica Troncal
BRT - Fase 3	1. vehículos programados	5_BRT_Vehiculos	Dirección Técnica Troncal
	2. kilómetros recorridos	6_BRT_Kilometros	Dirección Técnica Troncal
	3. Flota troncal	7_BRT_Flota	Dirección Técnica Troncal
	4. Desincentivos del Sistema	7_BRT_Multas	Subgerencia Económica - Grupo Remuneración
BRT - Operación	1. kilómetros comerciales y en Vacío - Semana	19_Buses_OP_Kms	Dirección Técnica Troncal
	Factor de ajuste Kms	20_Buses_OP_FactorKms	Dirección Técnica Troncal
BUSES - Fase 3	1. vehículos en terminales	10_BUSES_Vehiculos_Terminales	Subgerencia Económica Remuneración
	2. Desmonte provisional	34_Eco_Desmonte	Subgerencia Económica Remuneración
BUSES - Contingencia	1. Pasajeros de contingencia	26_Pas_Contingencia	Subgerencia Económica Remuneración
	2. Costos fijos	24_CF_Veh_Contingencia	Subgerencia Económica Remuneración
	3. Costos variables	25_CV_Veh_Contingencia	Subgerencia Económica Remuneración
BRT Y BUSES - Datos Comunes	1. vehículos con Eq. de validación y Control	4_Recaudo_Vehiculos	Subgerencia Económica Remuneración
	2. vehículos Disponibles, Vinculados, Operativos - Mes	22_Prov_VEH_Disp	Subgerencia Económica Remuneración
	3. kilómetros recorridos, Programados, en vacío - Mes	22_Prov_KMS_Disp	Subgerencia Económica Remuneración

IMPORTAR BRT BUSES			
SECCIÓN	**ÍTEM**	**FORMATO**	**ÁREA RESPONSABLE DE CARGUE**
	4. Descuentos en flota	22_Prov_OP_Porc_DF	Subgerencia Económica Remuneración
	5. Indicador de Calidad - Semana	23_Calidad_IC	Subgerencia Económica Remuneración
	6. Indicador de Calidad - Mes	23_Historia_Calidad_Mes	Subgerencia Económica Remuneración
	7. Veh. Programados (Zonal y alimentación) - Semanal	8_BUSES_Vehiculos	Subgerencia Económica Remuneración
	8. Kms recorridos (Zonal y Alim.) - Semanal	9_BUSES_Kilometros	Subgerencia Económica Remuneración

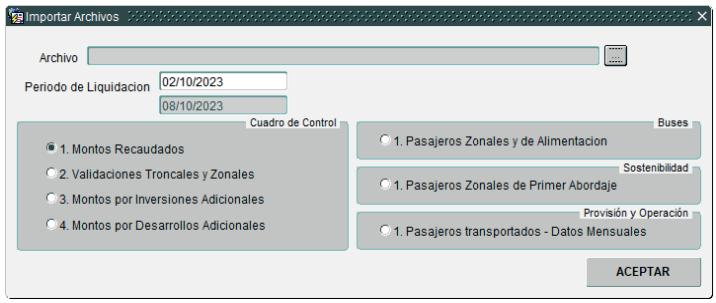
Se ha decidido efectuar una separación física y lógica a los procesos de importación para los datos reportados por la Dirección Técnica Troncal y de la Dirección Técnica Zonal de TRANSMILENIO S.A. dado que la naturaleza de los contratos celebrados con los agentes así lo estipula.

Se aclara que en esta agrupación existe un ítem denominado Flota Troncal, el cual permitirá calcular el porcentaje de reserva de cada uno de los Concesionarios, porcentaje que se determina a partir de la flota programada y de la flota de reserva.

En este marco no encontraremos mayor diferencia con las opciones señaladas bajo la pestaña de BRT, exceptuando que nos permitirá reportar la cantidad de buses según tipología y operador que permanecen en los patios o portales bajo la calidad de arrendamiento y que serán descontados de la remuneración final de dicho operador.

Adicionalmente figura una última opción de desincentivos del sistema, el cual hace referencia a los valores de las multas aplicadas a cada uno de los operadores o Agentes del Sistema, sin efectuar diferenciación en la prestación de su servicio.

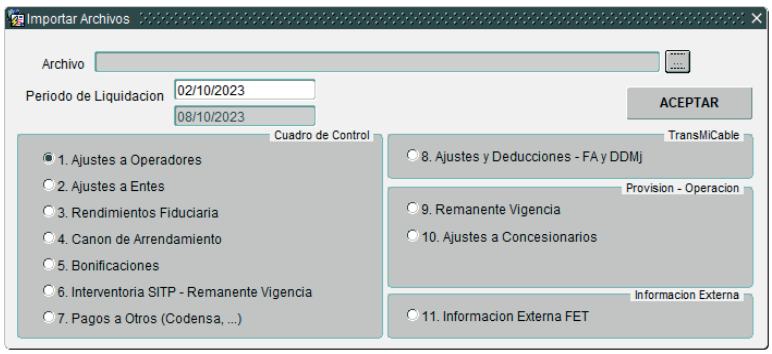
7.4.1.2. Recaudo



Bajo esta agrupación se capturan los datos origen de la conciliación de pasajeros que realiza el área de Recaudo con la información que envía el concesionario de Recaudo. Se aclara para cualquier efecto que estos datos son certificados por la interventoría integral contratada por el Ente Gestor – TRANSMILENIO S. A. Esta información es cargada al sistema desde el grupo de Recaudo de la Subgerencia Económica.

IMPORTAR RECAUDO			
SECCIÓN	**ÍTEM**	**FORMATO**	**ÁREA RESPONSABLE DE CARGUE**
Cuadro de Control	1. Montos Recaudados	1_Recaudo_Montos	Subgerencia Económica - Recaudo
	2. Validaciones Troncales y Zonales	2_Recaudo_Validaciones	Subgerencia Económica - Recaudo
	3. Montos de remuneración adicionales	31_R_Conceptos	Subgerencia Económica - Remuneración
Buses	1. Pasajeros Zonales y de Alimentación	3_Recaudo_Pasajeros	Subgerencia Económica - Remuneración
Sostenibilidad	1. Pasajeros Zonales de Primer Abordaje	18_PP_FactorSostenibilidad	Subgerencia Económica - Recaudo
Provisión y Operación	1. Pasajeros transportados- Datos Mensuales	22_PROV_PAS_DISP	Subgerencia Económica - Recaudo

7.4.1.3. Importar Remuneración



Bajo este grupo permite ingresar los ajustes económicos que sean necesarios para reconocer o descontar de las remuneraciones, sean éstas de los concesionarios o de TRANSMILENIO S. A. o de la Fiduciaria.

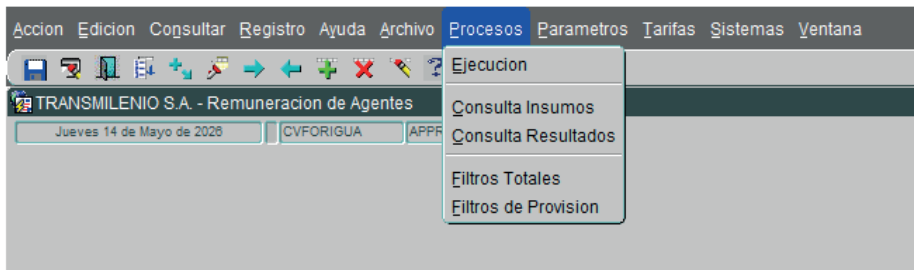
Se incluye además la opción de rendimientos de la fiduciaria y de valores posibles por pagar de arrendamiento de patios o bonificaciones a los operadores, el pago a la interventoría de Fase IV, el pago de las facturas de Enel, el formato para el pago al operador del Cable, los valores remanentes de la vigencia para el pago de Fase IV provisión, ajustes a concesionarios e información externa del FET:

IMPORTAR REMUNERACIÓN			
SECCIÓN	**ÍTEM**	**FORMATO**	**ÁREA RESPONSABLE DE CARGUE**
Cuadro de Control	1. Ajustes a operadores	11_ECO_Ajustes	Subgerencia Económica - Remuneración
	2. Ajustes a entes	11_ECO_Ajustes_Entes	Subgerencia Económica - Remuneración
	3. Rendimientos fiduciaria	12_ECO_Rendimientos	Subgerencia Económica - Remuneración
	4. Canon de arrendamiento	13_ECO_Arrendamientos	Subgerencia Económica - Remuneración
	5. Bonificaciones	14_ECO_Bonificacion	Subgerencia Económica - Remuneración
	6. Interventoría SITP - Remanente Vigencia	30_Eco_Rem_Vigencia	Subgerencia Económica - Remuneración

IMPORTAR REMUNERACIÓN			
SECCIÓN	**ÍTEM**	**FORMATO**	**ÁREA RESPONSABLE DE CARGUE**
	7. Pagos a otros (Codensa)	32_Eco_Otros_Op	Subgerencia Económica - Remuneración
TransMiCable	8. Ajustes y deducciones - FA y DDMj	17_ECO_Ajustes_Cable	Subgerencia Económica - Remuneración
Provisión - Operación	9. Remanente vigencia	29_Prov_Rem_Vigencia	Subgerencia Económica - Remuneración
	10. Ajuste concesionarios (Fase V)	N/A	No está habilitado todavía
Información Externa	11. Información Externa FET	33 Fet_Conceptos	Subgerencia Económica - Remuneración

7.4.2. Procesos

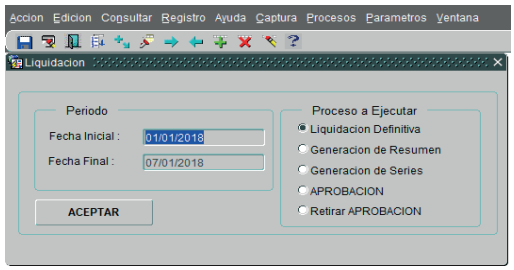
Bajo esta opción del menú encontraremos opciones que deben ser ejecutadas de manera secuencial, en primer lugar, va ejecución seguido de consulta resultados.



Los ítems se explicarán a continuación en detalle, así:

7.4.2.1. Ejecución

Este proceso se encuentra limitado a aquellos usuarios que poseen rol de Administrador únicamente, y bajo éste se realizará la liquidación previa de los agentes del Sistema, la cual a su vez será base para la generación de resúmenes y series de datos que son insumo de la Fiduciaria y de la Subgerencia Económica.



Cada uno de los subprocesos existentes contemplan la necesidad de incluir la fecha de inicio del periodo a liquidar, el cual mantiene las condiciones definidas en los periodos a remunerar: la primera fecha corresponde al lunes de la semana de liquidación previa y la fecha final será del domingo de la misma semana. Esta fecha sale por defecto en el aplicativo, es importante verificar que corresponda a la semana a liquidar.

Los subprocesos existentes son:

a) Liquidación definitiva

Bajo esta opción el aplicativo efectúa y calcula todos los valores a remunerar a partir de las fórmulas correspondientes a cada operador o agente, de forma tal que al finalizar la liquidación se desplegará una ventana indicando la finalización satisfactoria de dicho proceso.

Se aclara que antes de la ejecución de este proceso se verifican los datos cargados para el período a liquidar con respecto a los valores existentes de la semana anterior, y así evitar al máximo errores en la información recibida y cargada.

b) Generación de resumen

Este ítem permite la generación del resumen ejecutivo de la liquidación previa, donde se plasman los valores globales de la remuneración.

c) Generación de series

Para los análisis de la información por parte de la Fiduciaria y de la Subgerencia Económica o cualquier otra dependencia de la entidad, se crean dos archivos de información, uno denominado Series Fiducia y otro Series Ruta, el cual es un compendio de información por concesionario y ruta.

Dado que los archivos generados son de vital importancia, al momento de descargar dichos archivos, el sistema automáticamente creará un correo electrónico a quien el administrador de parámetros determine.

d) Aprobación

Para evitar la generación continua de procesos de liquidación posterior a la respectiva revisión por

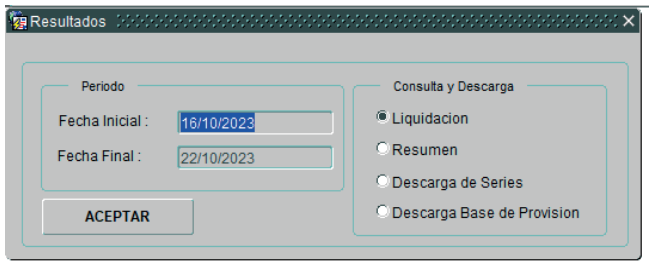
parte del equipo de personas seleccionado para tal propósito, se construyó esta opción, la cual evita que se realice más de una vez la liquidación de los agentes.

e) Retirar aprobación

Esta última opción reversa el proceso de APROBACIÓN, para lo cual éste se ha limitado al usuario propietario de la base de datos y con ello permitir liquidar nuevamente a todos los agentes del Sistema.

7.4.2.2. Consulta resultados

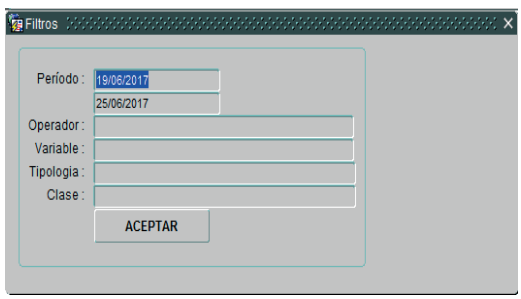
En el aplicativo también se mantiene el histórico de la información para poder determinar a partir de ella diferentes comportamientos, de manera tal que las opciones de **Consulta Resultados** y **Filtros Totales** permitirán que cualquier usuario pueda realizar este tipo de consultas. En esta opción, el usuario puede descargar los archivos de liquidación, resumen, descarga de series, y descarga base de provisión, esta última solo se debe descargar cuando se realicen los pagos mensuales.



7.4.3. Filtros totales

Esta opción se creó a partir de la necesidad de obtener compendio de totales de todas las variables utilizadas en la liquidación de agentes.

Las variables principales son: pasajeros transportados, kilómetros recorridos, vehículos utilizados, validaciones, entre otras. En la opción periodo, el usuario puede configurar la fecha que necesite consultar.



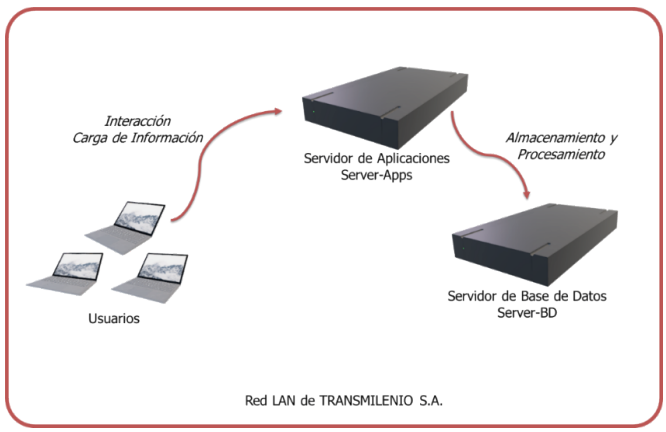
7.4.4. Filtros de provisión

Esta opción se creó a partir de la necesidad de obtener compendio de totales de todas las variables utilizadas en la liquidación de agentes de pagos mensuales. Las variables principales son: pasajeros transportados, kilómetros recorridos, vehículos utilizados, validaciones, entre otras. En la opción Periodo, el usuario puede configurar la fecha que necesite consultar.



7.5. Administración APP

Antes de iniciar una breve descripción de la Aplicación desde su punto de vista administrativo se debe presentar su infraestructura, para ello nos basaremos en la siguiente imagen:



La infraestructura y funcionamiento de la aplicación se puede describir de la siguiente manera:

- Los usuarios que interactúan con la aplicación mediante un plugin de Java a través de un navegador web compatible se conectan con usuarios de base de datos de Oracle al Servidor de Aplicaciones – Oracle MiddleWare -.
- Posterior a estas conexiones, dichos usuarios cargan archivos CSV con la información necesaria para efectuar la liquidación de agentes.

Dichos archivos se trasladan al servidor de aplicaciones mediante librerías de base de datos – WebUtil – y quedan allí para que sean consumidos por el servidor de Base de Datos, todo a través de directorios compartidos entre servidores.

- Toda esta información se aloja en tablas en el servidor de Base de Datos, que mediante procedimientos y funciones creados en la misma calcula dicha liquidación.
- La liquidación creada se mantendrá en tablas que se exportan a los usuarios utilizando nuevamente las librerías que interactúan con los discos locales de las personas que manejan la aplicación.
- Por ser esta una aplicación de uso específico por la Subgerencia Económica y algunas áreas técnicas solo puede utilizarse en la red LAN de TRANSMILENIO S. A.

Aunque no son temas que competen a este Manual, la base de datos y la configuración del servidor de aplicaciones son resguardados por procedimientos de contingencia y/o respaldo.

7.5.1. Bintablas

Ahora bien, los parámetros agrupados bajo la palabra **Bintablas**, son valores de configuración del aplicativo, dado que determinan la ubicación de las formas, reportes y parámetros del servidor de correo y direcciones de correo de quien envía y recibe archivos resultado de la remuneración.



7.5.2. Bases de Datos

Es necesario comentar que las siguientes son características que deben ser configurables en el Motor de la Base de Datos Oracle®:

- El propietario de la instancia es **APPRA**
- Debe existir el siguiente directorio como objeto de la Base de Datos:

ORA_TEMP, objeto que señala un directorio del servidor de bases de datos para carga de la información a las tablas correspondientes, como también señala en el servidor de aplicaciones el directorio donde se cargan los archivos en el momento de la importación; hoy definido en **/oracle/utl_files**

- El directorio donde se cargan los archivos en este caso **/oracle/utl_files** debe ser compartido por el servidor de aplicaciones utilizando la herramienta NFS (Network File System) como protocolo a nivel de aplicación, dado que los servidores que alojan la aplicación y la base de datos poseen como sistema operativo a Oracle Unbreakable Linux.
- Si este directorio NO se mantiene compartido, los procesos de importación de archivos o de captura de la información, no se ejecutarán adecuadamente y generarán errores.

Con respecto al servidor de aplicaciones Middleware de Oracle – Server-Apps -, es necesario comentar que los archivos de configuración se encuentran en las siguientes ubicaciones:

- WebUtil: /oracle/product/Middleware/asinst_fr/config/FormsComponent/forms/server.
- Forms Path: /oracle/product/Middleware/asinst_fr/FormsComponent/forms
- Appra Env:/oracle/product/Middleware/user_projects/domains/Transmilenio_FR/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS/applications/formsapp_11.1.2/config

Las tablas producto de los procesos de liquidación son:

- A_Resultado, tabla que almacena el detalle de la liquidación.
- A_Resumen, tabla que realiza el compendio y denominado Resumen de Liquidación.
- A_SeriesR, tabla para las series de rutas.
- A_SeriesF, tabla que almacena las series fiducia, sobre la cual labora la Fiduciaria vigente.
- A_SeriesP, tabla Pareto, la cual agrupa los valores remunerados por ruta en cuanto a pasajeros, kilómetros y vehículos.

Estas tablas por control y seguridad almacenan como campos adicionales los valores: **USUARIO** VarChar2(20), y **FECHA_LIQUIDACION** Date.

Todos los procesos realizados por los usuarios son mantenidos en Log's de la aplicación conformando tablas de la base de datos, la cual a su vez hace parte de los procedimientos de Backup de información creados por la Dirección TIC.

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

RESOLUCIÓN No. 353
(28-agosto-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001)»

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – "TRANSMILENIO S.A."

En uso de sus facultades conferidas por el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 y en el artículo 10º del Acuerdo 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A. y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 209, establece: «*…La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley…*»

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Distrital 004 de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024: «*corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos…*»

Que de acuerdo con el artículo 350 del Decreto 652 de 2025, TRANSMILENIO S.A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 351 ibidem.

Que el artículo 2.2.22.1.1 del Decreto 1499 de 2017 estableció: … *"El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y*

RESOLUCIÓN No. 353
(28-agosto-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001)»

de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad" y en virtud de ello, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, siendo el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos.

Que, cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., el cual permite contar con una herramienta útil y adecuada como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que, de conformidad con sus atribuciones legales y estatutarias, y acorde con la autonomía propia de las entidades descentralizadas, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., de manera unánime, aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2025, la reformulación de la estructura organizacional de la Empresa, con fundamento en los conceptos técnicos favorables de la Secretaría General, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y de la Secretaría de Hacienda Distrital.

Que de conformidad con el artículo décimo del Acuerdo No. 05 de 2025 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar la formulación y seguimiento de planes estratégicos de la Empresa, buscando que los proyectos de inversión estén alineados con las políticas institucionales, el Plan Distrital de Desarrollo, los Planes Interinstitucionales y demás instrumentos de planeación; liderar el seguimiento a objetivos y resultados empresariales, así como la formulación de riesgos y la implementación de los sistemas

RESOLUCIÓN No. 353
(28-agosto-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001)»

de gestión y desempeño, promoviendo la innovación y uso efectivo del conocimiento en la organización.

Que de conformidad con el artículo 5º de la Resolución 342 de 2025 corresponde a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptar las actualizaciones necesarias del Manual de Procedimientos de la entidad.

Que a través de la herramienta utilizada para tal fin en TRANSMILENIO S.A. se gestionan, se oficializan y se publican los documentos que forman parte del sistema de gestión de la entidad.

Que, de acuerdo con la solicitud presentada por parte de la Dirección TIC, se requiere actualizar el documento **Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001)** debido a la necesidad de incorporar mejoras identificadas durante la ejecución del proceso de gestión de cambios, así como ajustar y fortalecer las actividades, controles y responsabilidades asociadas, de acuerdo con las condiciones actuales de operación y los lineamientos institucionales vigentes, garantizando una gestión más eficiente, controlada y trazable de los cambios en la infraestructura tecnológica.

Que el documento **Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001)** anteriormente identificado con el código **P-DT-017** cuenta con las siguientes versiones

Código	Versión	Fecha de adopción
P-DT-017	0	16-dic-2019
P-DT-017	1	6-feb-2024

En mérito de lo expuesto,

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

RESOLUCIÓN No. 353
(28-agosto-2026)

Por la cual se actualiza en el sistema de gestión de la entidad el documento «Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001)»

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. APROBACIÓN: el **Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001),** fue actualizado por el área encargada, por tal razón el documento cuenta con la aprobación del directivo y profesional responsable del tema.

ARTÍCULO 2° ADOPCIÓN: Adoptar la versión 2 del **Procedimiento para el control de cambios de infraestructura tecnológica (P-TI-001)** a cargo de la Dirección TIC.

ARTÍCULO 3°. OBJETO DEL DOCUMENTO: Establecer las actividades para la gestión integral de cambios asociados a los servicios tecnológicos definidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en cuanto a solicitudes, evaluación, aprobación e implementación en la infraestructura tecnológica y de TRANSMILENIO S.A., en cumplimiento de las políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y de los lineamientos definidos por la Entidad. Con el fin de asegurar su ejecución en entornos controlados, minimizar impactos y optimizar el uso de los recursos requeridos, mediante la aplicación del presente procedimiento.

ARTÍCULO 4°. La presente Resolución deberá ser publicada en la imprenta distrital, rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la resolución 1248 del 16 de diciembre de 2019.

Dada en Bogotá, D.C. a los 28 días del mes de agosto de 2026

FÍRMESE Y CÚMPLASE

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Firmado digitalmente por CAROLINA RESTREPO PALACIO
Fecha: 2026.08.28 10:39:40 -05'00'

CAROLINA RESTREPO PALACIO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diana Alicia Castro Roa – PUG4 - Gestión Integral- Oficina Asesora de Planeación *Diana Castro R*
Aprobó: Edgar Mauricio Bolaños Macias - Profesional Contratista - Dirección TIC
Maryury Forero Bohorquez - Profesional Contratista - Dirección TIC
Julio César Gómez Suárez - Director TIC

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 4
2. ALCANCE 4
3. RESPONSABLE 4
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5
5. DEFINICIONES 5
6. CONDICIONES GENERALES 8
   - 6.1 Roles y Responsabilidades de Gestión de Cambios 10
   - 6.2 Identificación de Riegos 11
   - 6.3 Clasificación de Cambios de TI 12
   - 6.4 Requisitos para cambios en la infraestructura tecnológica o aplicaciones 13
   - 6.5 Documentación necesaria para los cambios 14
6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 15
7 TABLA DE FORMATOS 17
8 ANEXOS 17

MODIFICACIONES:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	10-dic-2019	Primera versión oficial del documento	No Aplica.
1	25-ene-2024	Se ajustó la redacción en términos generales del numeral 3 «Responsable» Se ajustó de forma el numeral 4 «Documentos de referencia» y se actualizaron el numeral 5. «Definiciones» y el Anexo 1: "Reglamento de operación del Equipo Técnico de Gestión de Cambios. Se incluyó el numeral 6.4. «Documentación necesaria para los cambios» Se ajustó el numeral: 7. «Descripción de Actividades» conforme a la realidad del procedimiento	Profesional Especializado Grado 06 Coordinador de Procesos Corporativos

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		Se incluye el flujograma del procedimiento	
2	Julio de 2026	Se modifica el código del documento, teniendo en cuenta la modernización de la Entidad y los lineamientos dados en el procedimiento P-OP-001, pasando de P-DT-017 a P-TI-001. Así mismo se ajusta la codificación del formato. Adicionalmente se realizaron las siguientes modificaciones - Capítulo 1 Objeto, se amplió la gestión de cambios hacia una gestión integral de los servicios tecnológicos y fortaleciendo el enfoque en seguridad, privacidad de la información y optimización de recursos. - Capítulo 2. Alcance, se actualizó definiendo expresamente los responsables de la aplicación del procedimiento y las etapas que comprende el proceso de gestión de cambios. - Capítulo 3. Responsables, se ajustaron los responsables del documento. - Capítulo 4. Documentos de Referencia, se incorporaron las versiones vigentes de la NTC ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27002:202, así como los Lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. - Capítulo 5. Definiciones, se eliminó el concepto de Coordinador de Mesa de Ayuda, y se incorporaron los siguientes términos relacionados con la gestión de servicios, riesgos, incidentes, urgencia, impacto, despliegue, tipos de cambio y Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI. - Capítulo 6. Condiciones Generales, se ajustaron los lineamientos formalizando la operación del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI mediante la definición de roles, periodicidad de sesiones, criterios de aprobación, mecanismos de respaldo, control documental y seguimiento de los cambios. Adicionalmente, se incorporó el numeral 6.1 de Roles y Responsabilidades, estableciendo las obligaciones de la Dirección TIC frente a la gestión de cambios.	Director TIC

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		- Capítulo 6.2 Identificación de Riesgos, se actualizó la metodología reemplazando la matriz institucional basada en probabilidad e impacto por una matriz de priorización sustentada en criterios de urgencia e impacto para la gestión de cambios. - Capítulo 6.3 Clasificación de Cambios de TI, se redefinieron los criterios de evaluación, aprobación y criticidad para los cambios estándar, normales y de emergencia. - Capítulo 6.4 Requisitos para cambios en infraestructura tecnológica y aplicaciones, se eliminaron las referencias a cargos específicos y estableciendo responsabilidades generales para líderes funcionales, responsables técnicos y gestores de servicios. - Capítulo 6.5 Documentación necesaria para los cambios**,** se definieron los requisitos documentales estandarizados para cambios en infraestructura tecnológica y sistemas de información, así como nuevos tiempos para la presentación de las solicitudes. - Capítulo 7. Descripción de Actividades se ajustó conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento P-OP-001, mejorando la redacción para brindar mayor claridad y precisión en la descripción del quehacer institucional. - Se actualizó el Anexo 1, modificando la conformación, funciones, mecanismo de suplencias, reglas de operación y esquema de aprobación del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI.	

1. OBJETO

Establecer las actividades para la gestión integral de cambios asociados a los servicios tecnológicos definidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en cuanto a solicitudes, evaluación, aprobación e implementación en la infraestructura tecnológica y de TRANSMILENIO S.A., en cumplimiento de las políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y de los lineamientos definidos por la Entidad. Con el fin de asegurar su ejecución en entornos controlados, minimizar impactos y optimizar el uso de los recursos requeridos, mediante la aplicación del presente procedimiento.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los cambios que se realicen sobre la infraestructura tecnológica, los sistemas de información y los servicios tecnológicos de TRANSMILENIO S.A., administrados y gestionados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Su aplicación es obligatoria para los servidores públicos, contratistas y demás responsables de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que participen en la gestión, evaluación, aprobación, implementación y cierre de cambios tecnológicos, así como para todas las áreas o procesos de la entidad que requieran solicitar o ejecutar cambios sobre los componentes tecnológicos.

El procedimiento inicia con la solicitud del cambio, mediante el diligenciamiento del formato de control de cambios tecnológicos; continúa con su análisis, valoración, aprobación y ejecución, y finaliza con el cierre del cambio, ya sea con la implementación exitosa o con la reversión de este, según corresponda.

3. RESPONSABLE

La persona designada como Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), o quien este designe, será responsable de liderar la actualización e implementación del presente procedimiento, así como de promover su adecuada aplicación en la entidad.

.

La revisión y actualización del presente procedimiento deberá realizarse cuando la persona designada como Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), o la persona quien este designe, lo considere pertinente, o cuando se presenten cambios normativos, tecnológicos, organizacionales o en los procesos que puedan afectar su aplicación.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Decreto 1008 de 2018.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Decreto 1078 de 2015: por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **NTC ISO/IEC 27001:2022** – Tecnologías de la información – Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.
- **ISO/IEC 27002:2022** - Information technology - Security techniques - Code of practice for information security controls.
- Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información de TRANSMILENIO S.A.
- Lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del Ministerio de las TIC.

5. DEFINICIONES

Cambio: para el contexto del presente procedimiento el cambio hace referencia a las modificaciones realizadas sobre la infraestructura tecnológica para mejorar la prestación de los servicios de TRANSMILENIO S.A.

Cambio Controlado: es aquel cambio que ha pasado por un proceso de gestión, revisión y aprobación, garantizando la continuidad de los servicios.

Control de Cambios: es una importante actividad de Gestión de Configuración y su objetivo es proporcionar un mecanismo riguroso para controlar los cambios, partiendo de la base de que los cambios se van a producir. Normalmente combina procedimientos humanos y el uso de herramientas automáticas.

Despliegue: conjunto de actividades dedicadas a la puesta en producción de forma controlada.

Estrategia de gestión del cambio: son las actividades o acciones encaminadas a la implementación del cambio que se realizará.

Falla: pérdida de la capacidad de operar según una especificación, o de entregar el resultado requerido, una falla constante provoca un Incidente.

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión del cambio: es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.

Gestor de Infraestructura: funcionario o contratista (persona natural o jurídica) que tiene bajo su responsabilidad la gestión o el encargo de uno o algunos componentes de la infraestructura tecnológica Corporativa.

Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI: Grupo interdisciplinario creado al interior de la Dirección de TIC, el cual revisará y gestionará la aprobación de las solicitudes de cambio en la Infraestructura de TI, generando las directrices y recomendaciones a que haya lugar para su implementación, a fin de controlar dicha infraestructura y minimizar el impacto de incidentes eventuales, teniendo en cuenta que los cambios en la misma pueden surgir de forma reactiva en respuesta a problemas o necesidades internas o requerimientos externos.

Incidente: interrupción no planificada o reducción de la calidad de un servicio de TI. También puede ser una falla en un elemento de configuración que todavía no ha impactado en el servicio.

Impacto: medida del efecto de un Incidente, un problema o de un cambio sobre los procesos de la entidad.

Infraestructura tecnológica: es el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios Corporativos que la entidad necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo su operación.

Mesa de Ayuda: grupo de personas encargadas de escalar los requerimientos e incidentes tecnológicos en la Dirección TIC.

Sistemas de Información: es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

Responsable del cambio según el componente de infraestructura al cual corresponda: persona (s) experta (s) externa, o proveedor Tecnológico de Hardware, Software o Conocimiento, quien realiza el cambio tecnológico.

Responsable de Aplicaciones o Procesos o Infraestructura: persona experta interna, quien realiza el cambio tecnológico.

Riesgo: es un posible evento que podría causar daño o perdida, o dificultar el logro de los objetivos institucionales.

Roll Back: es el conjunto de actividades planeadas para regresar al punto inicial antes de implementar el cambio.

Servicios de TIC: conjunto de servicios establecidas en la Dirección de TIC para satisfacer las necesidades funcionales y técnicas de los usuarios de la entidad.

Solicitud de cambio: formato de solicitud presentado para el registro y la aprobación de realizar un cambio sobre elementos de configuración, sistemas de información, productos o servicios de TIC.

Tipos de cambio: los cambios se podrán clasificar según su naturaleza como:

- Estándar: son cambios pre-autorizados de bajo riesgo, que están completamente documentados y se pueden implementar sin necesidad de autorización adicional, debe tener una evaluación de riesgos.
- Normal: son cambios que deben programarse, evaluarse y autorizarse, pueden o no estar afectando la continuidad de los servicios y su implementación no es de emergencia. Los cambios normales cumplen todas las fases de gestión de cambios, el análisis, identificación de riesgos, impacto y recursos necesarios para realizar el cambio.
- Emergencia: estos cambios deben implementarse de manera inmediata y aplican únicamente para resolver incidentes, el proceso de evaluación y autorización se acelera o se oficializa después, con el fin de retornar a la normalidad la prestación del servicio o el funcionamiento de un activo de información que se considere crítico para la entidad.

Urgencia: medida de tiempo para determinar cuándo se materializará el riesgo de un incidente, problema o un cambio.

- Urgencia alta: es cuando el riesgo está próximo a materializarse.
- Urgencia media: es cuando el riesgo puede materializarse en el mediano plazo.

- Urgencia baja: es cuando probablemente el riesgo se podría materializar en el largo plazo.

Usuario Funcional: usuario responsable de la definición funcional del sistema por parte del Área solicitante; es el vínculo de unión entre el usuario y el área de TIC de la Entidad. Otras de sus funciones son evaluar tanto la viabilidad técnica como la económica de los desarrollos de las aplicaciones que se han de ejecutar, y preparar y elaborar toda la documentación técnica y de usuario de cada aplicación.

6. CONDICIONES GENERALES

TRANSMILENIO S.A., reconoce la importancia de adoptar la gestión de cambios de infraestructura tecnológica, como un mecanismo para velar por la disponibilidad de los servicios de esta, por lo tanto, se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El responsable de coordinar el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI es el Gestor de Cambios, quien será el encargado de administrar y custodiar toda la documentación en las herramientas institucionales disponibles para tal fin.
- Las sesiones del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI se realizarán como mínimo una vez por semana, siempre que se presenten solicitudes de cambio.
- El Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI (ver anexo 1), será la instancia encargada de gestionar las solicitudes de cambio, indicando las directrices, recomendaciones, aprobaciones y negaciones según sea el caso en TRANSMILENIO S.A. Así mismo será el encargado de aprobar o rechazar las solicitudes.
- Las solicitudes de cambio solo las podrán presentar los lideres funcionales de las aplicaciones o procesos e infraestructura, no se recibirán ni estudiarán solicitudes que provengan de otros usuarios.
- Todo cambio en la infraestructura tecnológica o aplicaciones que impacte o afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los servicios debe realizarse de manera controlada usando el presente procedimiento.
- Se debe contar con la respectiva aprobación del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, para ejecutar cualquier cambio sobre la infraestructura o aplicaciones, dicha aprobación queda en el acta respectiva.

- Todos los cambios solicitados deberán ser debidamente documentados en el Formato de Control de Cambios Tecnológicos establecido para tal fin (R-DT-011), por parte del profesional o especialista solicitante, adjuntando la documentación necesaria que soporte la solicitud del cambio.
- Todas las solicitudes de cambio serán aprobadas o rechazadas por todos los integrantes del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI. En caso de que el equipo no se encuentre conformado en su totalidad, debido a procesos de reestructuración u otras situaciones, la aprobación deberá ser otorgada por la persona que desempeña el cargo de Director TIC.
- Se debe garantizar que se realicen las respectivas evaluaciones, autorizaciones, pruebas y documentación con el fin de evitar impactos negativos en la confidencialidad, integridad, disponibilidad y funcionalidad de los sistemas y servicios de TIC.
- La delegación o asignación por parte de la persona que desempeña el cargo de Director TIC de los integrantes del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI que tienen voto deberá realizarse de manera formal a través del correo electrónico al Gestor de Cambios de TI, quién notificará cualquier modificación.
- Los responsables de cada cambio deben solicitar la generación de una copia de respaldo de la información impactada antes de su ejecución, con el fin de garantizar la disponibilidad de un mecanismo de reversión (rollback) en caso de ser necesario.
- Los cambios que hayan sido aprobados previamente por el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI y que no se hayan ejecutado acorde con la programación definida, ya sea por inconvenientes ajenos a la Dirección de TIC o por solicitud extemporánea del usuario solicitante, deberán ser evaluados completamente y someterse a aprobación nuevamente por el Equipo.
- Los cambios que no hayan tenido una implementación exitosa deberán remitirse al Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, informando cuales fueron las causas de la falla en la implementación, para que nuevamente se realice la evaluación, aprobación y programación de este por parte del Equipo de Gestión de Cambios de TI.
- Con el presente procedimiento, se define un anexo denominado “Reglamento del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI”, el que describe el reglamento y condiciones de operación.

- Una vez se haya completado la implementación del cambio, sea esta exitosa o no exitosa, el encargado de la implementación del cambio notificara al Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI sobre el resultado de la implementación del cambio.

6.1 Roles y Responsabilidades de Gestión de Cambios

ROL	RESPONSABILIDADES
Profesional, líder o especialista solicitante (funcionario o contratista) de la Entidad.	• Diligenciar en el formato de control de cambios tecnológicos (R-TI-001) toda la información requerida. • Realizar el análisis técnico del cambio, incluyendo la evaluación de riesgos, impactos, aspectos de seguridad y, cuando aplique, la definición de notificaciones por indisponibilidad, con sus respectivas justificaciones. • Gestionar y concertar con los profesionales o especialistas solucionadores las actividades de las fases del formato de control de cambios tecnológicos antes de la sustentación ante el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI de la Dirección de TIC. • Realizar la solicitud de cambio a través de correo electrónico, adjuntando el formato de control de cambios tecnológicos debidamente diligenciado, junto con los anexos requeridos. • Sustentar ante el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, con la documentación referenciada y actividades. • Reportar de manera inmediata cualquier novedad en la ejecución del cambio al Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI y socializar el resultado. • Asistir a las reuniones programadas por el Gestor de Cambios de TI.
Gestor de Cambios de TI. (funcionario o contratista)	• Revisar y gestionar la completitud de la información en el formato de control de cambios tecnológicos. • Convocar las reuniones a través de herramienta colaborativa (teams) de la entidad a que haya lugar. • Registrar y notificar la programación de los cambios en la herramienta colaborativa e informar al Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, involucrados e interesados. • Una vez aprobada la solicitud de gestión de cambios por el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, creará las tareas y asignará a los responsables en el acta de la sesión. • Notificar el resultado de los cambios evaluados (aprobados/no aprobados y su clasificación) al Equipo Técnico de Gestión de Cambios e involucrados en la sesión. • Detectar, proponer y revisar oportunidades de mejora al procedimiento vigente y garantizar su actualización. • Socializar lineamientos y procedimientos a las personas relacionadas con el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI

ROL	RESPONSABILIDADES
Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI	Es el grupo representativo, con autoridad y competencia, que puede valorar y aconsejar la implementación de los cambios, desde los puntos de vista técnicos, tecnológicos y funcionales.

6.2 Identificación de Riegos

La siguiente gráfica presenta una matriz de priorización para la gestión de cambios basada en dos variables clave: **urgencia** e **impacto**, cuyo cruce determina el nivel de prioridad (Crítica, Alta, Media, Baja).

- La prioridad se calcula como el producto entre urgencia (1–4) e impacto (1–4).
- Los resultados van de 1 a 16, agrupados por colores:
  - **Crítica** (12–16)
  - **Alta** (8–11)
  - **Media** (4–7)
  - **Baja** (1–3)

Esto permite una clasificación objetiva y rápida de los cambios.

Imagen 1 - Matriz de Calificación de Riesgos

PRIORIDAD		IMPACTO			
		MENOR	MODERADO	MAYOR	BLOQUEANTE
URGENCIA		1	2	3	4
CRÍTICO	4	4	8	12	16
ALTA	3	3	6	9	12
NORMAL	2	2	4	6	8
BAJA	1	1	2	3	4

PRIORIDAD
CRÍTICA
ALTA
MEDIA
BAJA

URGENCIA	
Crítica	El cambio requiere atención inmediata, no debe superar las 48 horas para su ejecución por presentar afectación en la prestación del servicios de la entidad.
Alta	El cambio requiere atención entre 2 y 4 días ya que ha afectado dos o más proceso en su normal desempeño .
Normal	El cambio requiere atención media, puede realizarse entre 5 y 10 días posterior a la solicitud, debido a que afecta la continuidad de un proceso en forma parcial.
Baja	El cambio no requiere atención urgente, puede realizarse entre 10 y 25 días posterior a la solicitud, debido a que no afecta la continuidad de ningún proceso en la entidad.

IMPACTO	
Bloqueante	De no realizar el cambio, se afecta de manera total la continuidad en la prestación del servicio de la entidad.
Mayor	De no realizar el cambio, se ven afectado dos o más proceso de la entidad.
Moderado	De no realizar el cambio, la entidad se ve afectada de forma parcial en sus procesos.
Menor	El cambio afecta de manera mínima los procesos de la entidad.

Análisis de la Urgencia

Define el tiempo de respuesta requerido:

- **Crítica**: Atención inmediata (≤ 48 horas) → afecta directamente la prestación del servicio.
- **Alta**: 2 a 4 días → afecta múltiples procesos.
- **Normal**: 5 a 10 días → impacto parcial en un proceso.
- **Baja**: 10 a 25 días → sin impacto en continuidad.

Análisis del Impacto

Evalúa el grado de afectación organizacional:

- **Bloqueante**: Interrupción total del servicio.
- **Mayor**: Afecta varios procesos.
- **Moderado**: Afectación parcial.
- **Menor**: Impacto mínimo.

6.3 Clasificación de Cambios de TI

Los siguientes son los tipos de clasificación de los cambios:

- **Cambio Estándar**: el cambio estándar es aquel que hace parte de las actividades diarias de operación de TI. Este tipo de cambio está preautorizado dado que cuenta con un procedimiento aceptado y establecido para atender una necesidad de cambio concreta. Estos cambios no generan ningún tipo de impacto negativo en la infraestructura ni en las operaciones de los usuarios. Estos cambios incluyen entre otros: Creación y eliminación de usuarios, asignación de permisos de carpetas, instalación y desinstalación de programas de ofimática. Los cambios de tipo estándar son aquellos que, al ser analizados en su nivel de riesgo, tienen un nivel Bajo.
- **Cambio de Emergencia:** los cambios de emergencia tienen como objetivo corregir una falla cuando se está afectando negativamente la infraestructura tecnológica o los servicios de TI, por lo tanto, estos cambios tienen el nivel de prioridad más alto y deben aplicarse de forma inmediata.

  De acuerdo con lo anterior, estos cambios podrán ser aprobados directamente por la persona que desempeña el cargo de Director TIC. De todas formas, una vez se apruebe el

cambio bajo estas condiciones, se notificará a través de correo electrónico a las partes interesadas y el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, y seguirá el flujo normal de todos los cambios respecto a su implementación, seguimiento Post-Implementación, verificación del éxito de este (incluyendo la reversión de este, en caso de no haber sido exitoso) y la debida documentación del cambio. Los cambios de emergencia son aquellos que, al ser analizados en su nivel de riesgo, tienen un nivel Alto o Crítico.

- **Cambio Normal:** los cambios normales son aquellos que se ejecutan como una mejora a los servicios de TI. Estos cambios son evaluados, programados y gestionados por el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI. Los cambios normales se generan por una petición de un usuario interno/tercero de manera proactiva. y son aquellos que, al ser analizados en su nivel de riesgo, pueden tener un nivel Medio o Alto.

6.4 Requisitos para cambios en la infraestructura tecnológica o aplicaciones

Para los cambios que se desean realizar sobre la infraestructura tecnológica o aplicaciones se deberán tener en cuenta los siguientes requisitos:

- Los líderes funcionales de las aplicaciones, procesos o infraestructura tecnológica que soliciten un cambio, deberán diligenciar en su totalidad los campos que le apliquen en el Formato de Control de Cambios Tecnológicos establecido para tal fin (R-DT-011) incluyendo la descripción completa del cambio, las acciones de reversión o marcha atrás (roll back) y la identificación de riesgos. De igual forma, se deberá describir las actividades detalladas para la implementación de dicho cambio. En caso de requerir colaboración para diligenciar el formato, se podrán apoyar en el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI.
- Es necesario que el soporte técnico de las aplicaciones o infraestructura se encuentre vigente. Por lo tanto, si se requiere se deberá contar con el apoyo del contratista correspondiente o del funcionario encargado del servicio de TI. Es decir que el contrato de soporte, cuando aplique, debe estar vigente para garantizar su acompañamiento durante el cambio solicitado.
- Para aplicaciones o sistemas de información: La persona con el rol de líder funcional de las aplicaciones definido por el área responsable en el catálogo de sistemas de Información, será el único encargado de solicitar los cambios sobre la aplicación respectiva.
- Para infraestructura tecnológica: las personas líderes funcionales de infraestructura tecnológica (redes, seguridad informática, servidores, entre otros), ya sean funcionarios o contratistas, de

acuerdo con la delegación previamente definida por la persona que desempeña el cargo de Director de TIC.

NOTA: si no se cuenta con el formato diligenciado ni con los documentos para validación y verificación del cambio, NO podrá programarse al Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI para realizar la revisión y aprobación respectiva.

6.5 Documentación necesaria para los cambios

Para el caso de cambios en los sistemas de información y/o aplicaciones se debe adjuntar:

- Formato de Control de Cambios Tecnológicos establecido para tal fin (R-DT-011), donde se detallan las actividades a desarrollar, los riesgos, el impacto, servicios y sistemas afectados y las actividades de reversión del cambio en caso de no ser exitosa su aplicación.
- Documentación adicional que soporte técnica y tecnológicamente la implementación del cambio, incluyendo la información de las pruebas realizadas y las correspondientes aprobaciones por parte del líder funcional o responsable del servicio involucrado en la gestión del cambio.

Para el caso de infraestructura de TI se debe adjuntar:

- Formato de Control de Cambios Tecnológicos establecido para tal fin (R-DT-011), donde se detallan las actividades a desarrollar, los riesgos, el impacto, servicios y sistemas afectados y las actividades de reversión del cambio en caso de no ser exitosa su aplicación.
- Documentación adicional que soporte técnica y tecnológicamente la implementación del cambio, incluyendo la información de las pruebas realizadas y las correspondientes aprobaciones por parte del líder funcional o responsable del servicio involucrado en la gestión del cambio.

NOTA: La solicitud de cambios debe enviarse con al menos un (1) día de anticipación, con el fin de coordinar la sesión del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI y definir su aprobación o no.

Un día antes de la sesión de Control de Cambios, se debe enviar la lista de cambios a tratar y su correspondiente orden, a los integrantes y suplentes, a fin de facilitar el entendimiento de los cambios a tratar y de certificar que van a participar las personas requeridas en la sesión.

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Realizar solicitud de cambio.	La persona funcionaria, contratista o responsable designado del área o proceso que requiera la implementación del cambio deberá realizar la solicitud mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta cambios@transmilenio.gov.co, adjuntando, según corresponda, los documentos y soportes establecidos en el numeral 6.5 del presente procedimiento, con la información necesaria para su análisis, evaluación y gestión.	Persona funcionaria, contratista o responsable designado del área o proceso que requiera la implementación del cambio	Correo electrónico y formato de Control de Cambios Tecnológicos
3	Gestionar Solicitud de cambio.	La persona profesional designada de la Dirección TIC, recibe la solicitud de cambio de infraestructura de TI, verifica que la información y documentación requerida se encuentren completas y sean consistentes, y determina de acuerdo con el tipo, alcance, impacto y criticidad del cambio, si es necesario programar su presentación ante el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI para su análisis y aprobación, en cuyo caso, continúa en la actividad 7. De lo contrario, continúa en la actividad 11. En caso de que sea un cambio de emergencia continua en la actividad 4	Profesional designado de la Dirección TIC	
4	Solicitar aprobación del cambio de emergencia.	Una vez se determine que el cambio corresponde a un cambio de emergencia, la persona profesional designada por la Dirección TIC, solicita, mediante correo electrónico, la aprobación por parte de la persona que desempeña el cargo de Director TIC para su ejecución, adjuntando la solicitud y los documentos o soportes requeridos, de acuerdo con el tipo y alcance del cambio	Profesional designado de la Dirección TIC	Correo electrónico
5	Aprobar cambio de emergencia.	La persona que desempeña el cargo de Director TIC revisa la solicitud del cambio, y si está de acuerdo con su ejecución la aprueba. En este caso se continua con la actividad 9. En caso contrario, informa que no se autoriza la continuidad del trámite y finaliza el procedimiento. Ir a actividad 12	Director TIC	Correo electrónico (cuando aplique)

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
6	Programar sesión de cambios.	Una vez evaluado si se requiere que la solicitud de cambio sea presentada en el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, la persona profesional designada por la Dirección TIC, programa la sesión correspondiente para presentar, analizar y evaluar la solicitud de cambio.	Profesional designado por la Dirección de TIC para la gestión de cambios de TI	Sesión teams
7	Determinar aprobación del cambio	La persona profesional designada por la Dirección TIC presenta ante el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI la solicitud de cambio, con el fin de que sea analizada y evaluada de acuerdo con su tipo, alcance, impacto y criticidad. Una vez realizada la presentación y el análisis correspondiente, el Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI determina si aprueba o no la solicitud de cambio. Si el cambio es aprobado, se continúa con la actividad 9. En caso contrario, se informa al Usuario Funcional o al responsable de Aplicaciones, Procesos o Infraestructura, según corresponda, que el cambio no es viable y se finaliza el procedimiento. Ir a actividad 12	El profesional designado por la Dirección TIC Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI	Acta de reunión
8	Programar ejecución del cambio.	Una vez se determine que el cambio es viable, la persona profesional designada por la Dirección TIC programa la ejecución del cambio de acuerdo con la fecha y ventana de mantenimiento definida, considerando su impacto, criticidad y las condiciones técnicas y operativas requeridas y la informa a la persona responsable del cambio según componente de infraestructura al cual corresponda	Profesional designado por la Dirección TIC	
9	Implementar el cambio.	La persona responsable del cambio según componente de infraestructura al que corresponda implementa el cambio conforme a las actividades, condiciones y procedimientos definidos en la solicitud aprobada y conforme a la tipología del cambio. Durante la implementación, ejecuta las actividades técnicas y operativas requeridas y, cuando aplique, las acciones de respaldo y reversión previamente establecidas.	Responsable del cambio según componente de infraestructura al cual corresponda	Correo electrónico

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
10	Verificar implementación del cambio.	Una vez implementado el cambio, la persona usuario funcional o quien tenga a su cargo la responsabilidad de Aplicaciones o Procesos o Infraestructura, según corresponda, valida que el cambio se haya ejecutado de manera exitosa y que cumpla con los requerimientos, condiciones y resultados esperados definidos en la solicitud de cambio aprobada. Si el cambio no fue exitoso informa a la persona responsable del cambio, de acuerdo con el componente de infraestructura al que corresponda, y se continúa con la actividad 11. Si el cambio fue exitoso y cumple con los resultados esperados, se finaliza el procedimiento. Ir a la actividad 12.	Usuario Funcional o Responsable de Aplicaciones o Procesos o Infraestructura	Correo electrónico (cuando aplique)
11	Ejecutar actividades de reversión.	La persona responsable del cambio, según corresponda, realiza las actividades de reversión marcha atrás o roll back contempladas en la solicitud, con el fin de restablecer la aplicación o infraestructura a las condiciones en las que se encontraba antes de la implementación del cambio. Posteriormente, remite la solicitud al Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI para reprogramar el cambio y continúa con la actividad 2.	Responsable del Cambio según componente de infraestructura al cual corresponda	Correo electrónico.
12	**Fin**			

7 TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-TI-001	Formato de Control de Cambios Tecnológicos	Intranet	Profesional o contratista (gestor de cambios).

8 ANEXOS

Anexo 1. Reglamento de operación del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI.

El Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI de TRANSMILENIO S.A. será el encargado de revisar, analizar y aprobar las solicitudes o propuestas de cambios de infraestructura tecnológica o de aplicaciones.

Integrantes del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI.

Principales:

- Profesional o Contratista (gestor de cambios), designado por la persona que desempeña el cargo de Director de TIC.
- Profesional o Contratista de Seguridad Informática, designado por la persona que desempeña el cargo de Director de TIC.
- Profesional o Contratista de Infraestructura de TI, designado por la persona que desempeña el cargo de Director de TIC.
- Profesional o Técnico Administrativo o Contratista de Soporte en TIC, designado por la persona que desempeña el cargo de Director de TIC.
- Profesional o Contratista de Gobierno Digital, designado por la persona que desempeña el cargo de Director de TIC.
- Usuario funcional o Responsable de Aplicaciones o Procesos o Infraestructura.

Suplentes:

Cada uno de los principales, podrá nombrar un suplente, para que, en cada sesión del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, este lo represente con voz y voto en dicha sesión, en caso de no poder asistir, la delegación de Suplente se hará vía correo electrónico a la cuenta: cambios@transmilenio.gov.co, una única vez, y solo se deberá volver a enviar este correo, en caso de cambio de alguno de los Principales y/o de los Suplentes.

Opcionales:

- Persona que desempeña el cargo de Director TIC.
- Personas con cargos de Directores de Dependencias.

Para cada sesión del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI, los principales y/o suplentes podrán citar a quien consideren necesario, para la realización de la sesión.

Funcionamiento del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI.

- La persona profesional o contratista gestor de cambios, será quien reciba la solicitud de cambio y le dé la viabilidad o no para continuar con el análisis del requerimiento.
- La persona profesional o contratista responsable de gestionar el cambio, citará al Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI para realizar el análisis y evaluación técnica de la solicitud identificando de forma clara: el objetivo, los beneficios esperados y los ámbitos a los cuales el cambio aportará mejoras. Además, se deberá identificar los recursos requeridos para efectuar el cambio e indicar el impacto en la Entidad.
- El Equipo realizará reuniones de acuerdo con las necesidades asociadas a los cambios de infraestructura de TI que se presenten y que requieran de la revisión y aprobación de este para su implementación, a fin de controlar dicha infraestructura y minimizar el impacto de incidentes eventuales, teniendo en cuenta que los cambios en la infraestructura de TI pueden surgir de forma reactiva en respuesta a problemas o necesidades internas o requerimientos externos. La sesión del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI deberá quedar soportada en un acta con los detalles de esta, todas las decisiones de aprobación o rechazo de una solicitud de cambio, deben estar documentadas.
- Para aprobar el cambio, se requiere que estén presentes todos los principales o sus suplentes del Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI y que todos deben aprobar dicho Cambio / Actualización / Instalación / Adecuación y dejar constancia en acta con la respectiva programación.
- Las personas responsables o lideres de los cambios ejecutados será el encargado de dar a conocer a la Entidad los cambios que se van a realizar por medio de correo electrónico, intranet, pantallas digitales, entre otros.
- El Equipo Técnico de Gestión de Cambios de TI será responsable de realizar el seguimiento a la ejecución del cambio.

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

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

En uso de sus facultades legales y estatutarias, y en especial las previstas en el artículo 43 de los Estatutos de TRANSMILENIO S.A., y artículo 5° numerales 7 y 18 del Acuerdo 05 de 2025, y

C O N S I D E R A N D O:

Que, conforme lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios, de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la desconcentración y la delegación de funciones.

Que a su vez el artículo 269 de la Constitución Política establece que: *"En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, (…)".*

Que de conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y este debe garantizar su prestación eficiente a todos los habitantes.

Que acorde con el principio de responsabilidad establecido en el artículo 26 de la Ley 80 de 1993 que rige la contratación estatal, las Entidades Estatales están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado. Esta vigilancia tiene como objetivo proteger la moralidad administrativa, prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

tutelar la transparencia de la actividad contractual.

Que, el transporte público se encuentra regulado mediante la Ley 105 de 1993 y la Ley 336 de 1996 o Estatuto Nacional de Transporte, esta última unifica los principios y los criterios que fundamentan el transporte masivo, y en particular en su artículo 4º indicó que, *"el transporte gozará de la especial protección estatal y estará sometido a las condiciones y beneficios establecidos por las disposiciones reguladoras de la materia, las que se incluirán en el Plan Nacional de Desarrollo, y como servicio público, continuará bajo la dirección, regulación y control del Estado, sin perjuicio de que su prestación pueda serle encomendada a los particulares".*

Que la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C mediante el Decreto 309 de 2009, hoy compilado en el Decreto 652 de 2025, adoptó el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP para Bogotá, D.C., y dispuso en su artículo 8°, hoy artículo 365, que a TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor le corresponde la planeación, gestión y control contractual del Sistema, así como, el proceso de integración, evaluación y seguimiento de la operación y los procesos de selección necesarios para poner en marcha la migración del actual transporte público colectivo al transporte público masivo.

Que el artículo 32 numeral 4 de la Ley 80 de 1993, señala que los contratos de concesión se encuentran bajo la vigilancia y control de las entidades estatales para el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines, persiguiendo el interés general y no el logro de un interés particular.

Que el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011 establece entre otros, que las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda, con el fin de proteger la moralidad

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual.

Que TRANSMILENIO S.A., mediante la Resolución 1112 de 2019 creó el Comité de Seguimiento al SITP y se le asignó la responsabilidad de coordinar las interventorías de los contratos de concesión y operación relacionados con la prestación del servicio de transporte masivo en la ciudad de Bogotá, a cargo de TRANSMILENIO S.A. y posteriormente, mediante la Resolución 696 de 2023 se adecuó el funcionamiento del mencionado comité, actualizando las disposiciones contenidas en la Resolución que dio origen a este y adicionando dentro del objeto del Comité la articulación de actividades de seguimiento de los contratos de concesión y operación misionales, relacionados con la prestación del servicio de transporte masivo en la ciudad de Bogotá, derogando la Resolución 1112 de 2019.

Que a través del Decreto Distrital No. 497 de 2023 se adoptó el Plan de Movilidad Sostenible y Segura (PMSS) para Bogotá Distrito Capital, en donde se estableció que los entes gestores del SITP y la Secretaría Distrital de Movilidad, deberán definir e implementar las acciones necesarias para el fortalecimiento de los Entes Gestores.

Que el Acuerdo Distrital No. 927 de 2024, "*Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 "Bogotá Camina Segura*" en sus artículos 135 y 136 amplió las funciones y competencias de TRANSMILENIO S.A, dándole una nueva visión de desarrollo urbanístico, la cual debe ser reflejada al interior de la Empresa, es decir, la estructura organizacional debe adaptarse a la modificación de las competencias de la Empresa.

Que conforme lo anterior, la Entidad realizó estudios y un diagnóstico organizacional para determinar la nueva estructura e inició el proceso de modernización institucional, el cual cuenta

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

con los respectivos avales técnico, jurídico y financiero al interior del Distrito y fue presentado para su aprobación a la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A.

Que conforme lo anterior, mediante Acuerdo No. 05 del 1 de septiembre de 2025, expedido por la Junta Directiva, se estableció la nueva estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio -TRANSMILENIO S.A.

Que, en consecuencia, mediante Acuerdo No. 06 del 1 de septiembre de 2025, expedido por la Junta Directiva se modificó la planta de cargos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.

Que en el marco de la modernización institucional implementada a partir del año 2025, la Entidad fortaleció el esquema de seguimiento contractual migrando paulatinamente el control de los contratos misionales de concesión y operación hacia la supervisión directa ejercida por sus dependencias internas, sin perjuicio de las interventorías vigentes o requeridas conforme a la ley; motivo por el cual se hace necesario articular las nuevas competencias de las Subgerencias e instancias técnicas creadas.

Que desde TRANSMILENIO S.A., se realiza el ejercicio de seguimiento técnico, financiero y jurídico de los contratos de concesión y de operación mediante supervisores en consecuencia, el Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público -SITP debe estar informado sobre las labores realizadas por la supervisión e interventoría en caso de existir, en el marco de los contratos de concesión y operación, contemplando todos los factores que garanticen el mejoramiento continuo del servicio en forma integral.

Que acudiendo a la implementación de las tecnologías de la información y comunicación TIC, es posible adelantar las sesiones de manera presencial o no presenciales, razón por la cual se requiere permitir estas últimas.

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026**)**

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

Que, en aplicación de los principios de planeación y celeridad, y con el fin de optimizar el funcionamiento del Comité de Seguimiento al SITP, se requiere autorizar el desarrollo de sesiones no presenciales, formalizar la exigencia de un cronograma anual de trabajo y unificar las reglas aplicables en un solo acto administrativo que derogue la Resolución 696 de 2023.

En mérito de lo expuesto,

R E S U E L V E:

Artículo 1. Actualizar las directrices que orientan el objeto y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público -SITP.

El Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP tiene por objeto realizar el seguimiento a las actividades desarrolladas por la supervisión y, cuando sea contratada, por la interventoría, de los contratos de concesión y operación relacionados con la prestación del servicio de transporte masivo en la ciudad de Bogotá, a cargo de TRANSMILENIO S.A.

Así mismo, el Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público -SITP articulará las actividades de seguimiento de los contratos de concesión y operación -misionales, relacionados con la prestación del servicio de transporte masivo en la ciudad de Bogotá, a cargo de TRANSMILENIO S.A., así como, de sus interventorías, en caso de contratarse.

ARTÍCULO 2 - Funciones. El Comité de Seguimiento al SITP tendrá las siguientes funciones:

a. Articular el seguimiento a los contratos de concesión y operación misionales y sus respectivas interventorías, de contratarse y la supervisión a los mismos, según corresponda.

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

b. Proponer e impulsar estrategias para el seguimiento a los contratos de concesión y operación.
c. Solicitar cuando se estime necesario, informes sobre la ejecución de los contratos de concesión y operación o informes específicos que se requieran sobre asuntos de estos.
d. Unificar los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias tendientes al mejoramiento de la prestación del servicio público de transporte.
e. Identificar y proponer acciones de mejora para el desarrollo integral de todos los sistemas de transporte público - SITP y del Sistema de Recaudo, Control de Flota e Información al Usuario – SIRCI en cualquiera de sus componentes.
f. Realizar seguimiento de las acciones tendientes a mitigar las problemáticas o eventualidades presentadas en el servicio público de transporte a cargo de TRANSMILENIO S.A. en los casos que se estime necesario.
g. Sugerir acciones o mecanismos de carácter técnico, jurídico, económico, y comunicacional dentro del marco de las competencias funcionales de cada integrante, para el mejoramiento de la planeación, funcionamiento y control de los sistemas de transporte público - SITP o del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario - SIRCI en cualquiera de sus componentes.
h. Conocer de las modificaciones contractuales de los contratos misionales y de sus interventorías, en caso de ser contratadas, previo a su suscripción.
i. Conocer de las controversias sobre la competencia que se susciten entre dos (2) o más dependencias en algún tema puntual y decidir quién debe asumir el asunto dentro del marco de las competencias funcionales.
j. Revisar las actas de las reuniones del Comité de Seguimiento al SITP.
k. Los demás temas que a juicio de los Subgerentes y Gerente tengan relación directa con el SITP y la naturaleza del comité.

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

Artículo 3. Integración. El Comité de Seguimiento al SITP estará integrado por:

a. El/La Subgerente General, quien lo presidirá.
b. El/La Subgerente Jurídico y Contractual.
c. El/La Subgerente Económico.
d. El/La Subgerente de Planificación del SITP.
e. El/La Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.
f. El/La Subgerente de Infraestructura.
g. El/La Subgerente de Operaciones.
h. El/La Director Técnico Zonal.
i. El/La Director Técnico Troncal.
j. El/La Director Técnico de Seguridad.
k. El/La Director TIC

PARÁGRAFO 1: El Comité no podrá sesionar sin la participación del Subgerente General.

PARÁGRAFO 2: El Comité podrá invitar a sus sesiones a los asesores externos, contratistas, servidores públicos de la Entidad o terceros cuya intervención se considere necesaria. Los invitados asistirán con derecho a voz, pero sin voto.

PARÁGRAFO 3: Todos los integrantes del Comité tendrán derecho a voz y voto y, su asistencia es de carácter obligatorio e indelegable, salvo en los casos expresamente autorizados por el presidente del Comité.

ARTÍCULO 4. Reglas de Funcionamiento. El Comité de Seguimiento al SITP se regirá por las siguientes reglas:

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

a. Las decisiones se adoptarán por mayoría simple de los miembros asistentes con derecho a voto.
b. El Comité podrá sesionar de forma presencial o no presencial de conformidad con la determinación previa del del presidente, quien lo comunicará en la citación de la respectiva sesión.
c. Las dependencias que sometan un asunto a consideración del Comité deberán remitir a la Secretaría Técnica la ficha técnica y los soportes documentales completos (conceptos, informes de supervisión/interventoría, solicitudes técnicas) en los formatos institucionales vigentes, con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a la sesión.
d. Cada subgerente, director y/o jefe de oficina deberá informar el tiempo programado para la sustentación de cada tema y si el mismo requiere presencia de invitados.

Artículo 5. Funciones de la secretaría del Comité de Seguimiento al SITP: La Secretaría del Comité de Seguimiento al SITP estará a cargo de la Subgerencia de Planificación del SITP, específicamente por quien ostente el cargo de Subgerente de Planificación del SITP o su delegado, quien será un Profesional Especializado Grado 06 del área y tendrá las siguientes funciones:

a. Realizar la programación anual de las sesiones y los temas que se tratarán en las reuniones ordinarias.
b. Subscribir juntamente con el Presidente del Comité, las actas de las reuniones.
c. Realizar las convocatorias de las sesiones del Comité, indicando los temas a tratar en las mismas.
d. Preparar el orden del día.
e. Citar a los funcionarios de las diferentes dependencias de TRANSMILENIO S.A., cuando se requiera presentar un tema del que sean responsables.
f. Verificar los soportes de los asuntos a tratar en las sesiones del Comité.
g. Proyectar y suscribir las certificaciones o constancias, sobre los asuntos sometidos a consideración del Comité.

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

h. Elaborar las actas de cada sesión, y enviarlas a revisión de los miembros del Comité.
i. Organizar, actualizar y cargar en carpeta digital del archivo de la Entidad las actas del Comité.
j. Servir de enlace entre los miembros del Comité.
k. Participar en la administración y custodia de las actas y soportes de cada sesión del Comité, a través de los aplicativos destinados para este fin.
l. En general, todas aquellas actividades que se requieran para el correcto funcionamiento del Comité.

PARÁGRAFO 1: En caso de ausencia temporal del/de la Secretario(a) Técnico(a) o de su delegado(a) formal, el presidente podrá asignar esta función provisionalmente en otro colaborador, quien actuará como secretario Ad – Hoc y desempeñará las funciones descritas en el presente artículo.

ARTICULO 6. Sesiones. El Comité sesionará de manera ordinaria al menos una (1) vez cada tres (3) meses conforme al cronograma anual aprobado. Sesionará de manera extraordinaria por convocatoria directa de su presidente(a) o a solicitud motivada de cualquiera de sus integrantes dirigida a la Secretaría Técnica.

ARTICULO 7. Quórum. El Comité sesionará y deliberará válidamente con la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes con derecho a voto (mayoría simple). Las decisiones se tomarán por la mayoría simple de los miembros presentes.

ARTÍCULO 8. Publicación. a presente Resolución deberá ser publicada en los medios de comunicación de la Entidad y en el Registro Distrital de la Subdirección de Imprenta Distrital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 9. Comuníquese el contenido del presente acto administrativo a los integrantes del

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

RESOLUCIÓN No. 355

(31 de agosto de 2026)

"Por la cual se actualizan las directrices que orientan el objeto, integración y funcionamiento del Comité de Seguimiento al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se deroga la resolución No. 696 de 2023"

Comité a través de la Secretaría Técnica.

ARTÍCULO 10. Vigencia y derogatorias: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución Nro. 696 de 2023 de TRANSMILENIO S.A. y demás normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los 31 de agosto de 2026

PEDRO MAURICIO GUTIERREZ RODRIGUEZ

Firmado digitalmente por PEDRO MAURICIO GUTIERREZ RODRIGUEZ
Fecha: 2026.08.31 16:09:10 -05'00'

PEDRO MAURICIO GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ
Gerente General

Proyectó: Adrian Samuel Mariote Sarabia –Abogado, Subgerencia General
Revisó: Carolina Sarmiento Galindo – Profesional Especializado, Subgerencia Jurídica y Contractual
Daniela Mercedes Guerrero Vence – Contratista

Aprobó: Carmen Yanneth Rosales Suárez – Subgerente General
Camilo Ernesto Forero Barrera – Subgerente Jurídico y Contractual

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

25 AÑOS TRANSMILENIO S.A.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE CHAPINERO

ACUERDO LOCAL NÚMERO 004- 2026

"POR EL CUAL SE ADICIONA EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA VIGENCIA FISCAL 2026 DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO"

LA JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE CHAPINERO

En uso de las atribuciones constitucionales y legales, en especial las que le confiere el artículo 324 de la Constitución Política de Colombia, el numeral 4 del artículo 69 del Decreto –Ley 1421 de 1993, modificado por la Ley 2116 de 2021, y los artículos 317 y 318 del Decreto Distrital 645 de 2025, "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Hacienda", y

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 69 del Decreto Ley 1421 de 1993, modificado por el artículo 8 de la Ley 2116 de 2021, corresponde a las Juntas Administradoras Locales aprobar el presupuesto anual del respectivo Fondo de Desarrollo Local, así como sus modificaciones.

Que el Decreto Distrital 372 de 2010 y su modificatorio el Decreto Distrital 158 de 2025, que regulaban el proceso presupuestal de los Fondos de Desarrollo Local, fueron derogados y compilados por el artículo 519 del Decreto Distrital 645 de 2025, "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Hacienda", norma actualmente vigente que rige la materia.

Que el artículo 317 del Decreto Distrital 645 de 2025 define el excedente financiero de cada Fondo de Desarrollo Local como "el saldo sin comprometer del presupuesto de gastos después de realizar el ajuste presupuestal por cierre", precisando que dichos recursos son de propiedad del Distrito y que corresponde al CONFIS Distrital determinar, en cada vigencia fiscal, la cuantía que ingresará como recurso de capital del Presupuesto Distrital, con destinación a los respectivos Fondos.

Carrera 13 N.º 54-74 PISO 4 y 5 Torre B
PBX 3486200 Ext. 1037

ACUERDO LOCAL NÚMERO 004- 2026

"POR EL CUAL SE ADICIONA EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA VIGENCIA FISCAL 2026 DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO"

Que, de conformidad con el artículo 318 del Decreto Distrital 645 de 2025, el CONFIS Distrital distribuirá los excedentes financieros entre las localidades, atendiendo las necesidades apremiantes no financiadas que este determine, para lo cual deberá considerar la propuesta de reasignación que presente el alcalde o alcaldesa local correspondiente sobre las implicaciones económicas y financieras de la distribución propuesta.

Que el artículo 308.2 literal c) del Decreto Distrital 645 de 2025 establece que, una vez efectuado el ajuste del presupuesto local al monto real de las Obligaciones por Pagar constituidas al cierre de la vigencia anterior, el saldo positivo que persista será incorporado al presupuesto de cada Fondo de Desarrollo Local mediante Acuerdo de la respectiva Junta Administradora Local, de acuerdo con la distribución efectuada por el CONFIS Distrital.

Que, en el marco de la distribución de los excedentes financieros de los 20 Fondos de Desarrollo Local generados al cierre de la vigencia 2024, el CONFIS Distrital, mediante la Circular CONFIS No. 04 de 2025, efectuó una cuarta distribución parcial de dichos excedentes por valor de VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS MCTE. ($25.280.450.895), atendiendo la solicitud presentada por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, de la cual fue asignado a la localidad de Chapinero el monto de MIL SETECIENTOS OCHENTA MILLONES DE PESOS MCTE. ($1.780.000.000), con destino específico al presupuesto de gastos de inversión.

Que la Secretaría Distrital de Planeación, mediante oficio con Radicación No. 2666745 del 22 de abril de 2026, emitió CONCEPTO PREVIO FAVORABLE para realizar la adición presupuestal por valor de MIL SETECIENTOS OCHENTA MILLONES DE PESOS MCTE. ($1.780.000.000), correspondiente a los excedentes financieros distribuidos mediante la Circular CONFIS No. 04 de 2025, para su aplicación exclusiva en los proyectos 2507 "Chapinero cultural: promueve el talento y el patrimonio local" y 2480 "Chapinero impulsa la creatividad: financiación para el talento cultural".

Carrera 13 N.º 54-74 PISO 4 y 5 Torre B
PBX 3486200 Ext. 1037

ACUERDO LOCAL NÚMERO 004- 2026

"POR EL CUAL SE ADICIONA EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA VIGENCIA FISCAL 2026 DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO"

Que a 31 de diciembre de 2025 el Fondo de Desarrollo Local de Chapinero cerró la vigencia fiscal con excedentes financieros por valor de OCHO MIL QUINIENTOS DIECISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL CIENTO CUARENTA Y CINCO PESOS MCTE. ($8.516.880.145).

Que el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal – CONFIS Distrital, en sesión No. 06 celebrada el día 29 de abril de 2026 y en sesión No. 08 celebrada el día 29 de mayo de 2026, determinó la cuantía de los excedentes financieros de los 20 Fondos de Desarrollo Local al cierre de la vigencia 2025 por valor de TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA MILLONES QUINIENTOS VEINTIÚN MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE. ($34.650.521.977), y aprobó una primera distribución parcial de los mismos por valor de DIECISÉIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCO PESOS MCTE. ($16.686.549.105), según consta en la Circular CONFIS No. 02 de 2026.

Que mediante la Circular CONFIS No. 02 de 2026, la Secretaría Técnica del CONFIS Distrital comunicó a las alcaldesas y alcaldes locales las decisiones adoptadas por el CONFIS Distrital, informando que, de los excedentes financieros de los Fondos de Desarrollo Local al cierre de la vigencia 2025, fue asignado a la localidad de Chapinero el monto de OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCO PESOS MCTE. ($849.549.105), para adicionar específicamente al presupuesto de gastos de inversión de la vigencia fiscal 2026.

Que la Secretaría Distrital de Planeación, mediante oficio con Radicación No. 2-2026-37774 del 3 de julio de 2026, emitió CONCEPTO PREVIO FAVORABLE para realizar la adición presupuestal por valor de OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCO PESOS MCTE. ($849.549.105) a los recursos de inversión directa de la vigencia 2026, para su aplicación exclusiva en los proyectos 2480 "*Chapinero impulsa la creatividad:*

Carrera 13 N.º 54-74 PISO 4 y 5 Torre B
PBX 3486200 Ext. 1037

JAL CHAPINERO
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL

ACUERDO LOCAL NÚMERO 004- 2026

"POR EL CUAL SE ADICIONA EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA VIGENCIA FISCAL 2026 DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO"

financiación para el talento cultural" y 2507 "*Chapinero cultural: promueve el talento y el patrimonio local*", correspondiente a los excedentes financieros distribuidos por el CONFIS Distrital.

Que, en virtud de lo anterior, resulta procedente incorporar al presupuesto de la vigencia fiscal 2026 del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero los recursos asignados mediante las Circulares CONFIS No. 04 de 2025 y No. 02 de 2026, por valor conjunto de DOS MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCO PESOS M/CTE. ($2.629.549.105), con la destinación establecida en los respectivos conceptos previos favorables emitidos por la Secretaría Distrital de Planeación.

Que la Alcaldesa Local de Chapinero, en ejercicio de sus competencias, presentó ante la Junta Administradora Local el proyecto de Acuerdo para la incorporación de los recursos anteriormente señalados al presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia fiscal 2026.

Que es función de la Junta Administradora Local aprobar las modificaciones que aumentan las apropiaciones autorizadas inicialmente por la Junta Administradora Local o no previstas para un objeto de gasto.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

ACUERDA:

Artículo 1º. – Efectúese una adición al Presupuesto de Ingresos de la vigencia 2026 del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero, por valor de **DOS MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCO PESOS MCTE. ($2.629.549.105),** conforme al siguiente detalle:

Carrera 13 N.º 54-74 PISO 4 y 5 Torre B
PBX 3486200 Ext. 1037

JAL
HAPINERO
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL

ACUERDO LOCAL NÚMERO 004- 2026

"POR EL CUAL SE ADICIONA EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA VIGENCIA FISCAL 2026 DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO"

CÓDIGO	CONCEPTO	VALOR
O1	Ingresos	2.629.549.105
O12	Recursos de capital	2.629.549.105
	TOTAL INGRESOS	**2.629.549.105**

Artículo 2º. – Efectúese una adición en el Presupuesto de Gastos de Inversión de la vigencia 2026 del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero, por valor de **DOS MIL SEISCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCO PESOS MCTE. ($2.629.549.105),** conforme al siguiente detalle:

CÓDIGO	CONCEPTO	VALOR
O2	Gastos	2.629.549.105
O23	Inversión	2.629.549.105
	TOTAL GASTOS	2.629.549.105

Artículo 3º.- Comunicación. Una vez expedido el presente Acuerdo, comuníquese inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto, para lo de su competencia.

Carrera 13 N.º 54-74 PISO 4 y 5 Torre B
PBX 3486200 Ext. 1037

ACUERDO LOCAL NÚMERO 004- 2026

"POR EL CUAL SE ADICIONA EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LA VIGENCIA FISCAL 2026 DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO"

Artículo 4º.- El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de sanción y publicación y deroga cualquier acuerdo local que le sea contrario.

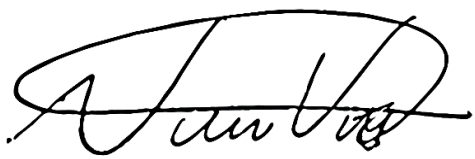
PUBLÍQUESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá a los (05) días del mes de octubre de 2026.

Ponentes:



JUAN FELIPE NAMÉN PULGARÍN
Partido Liberal
Edil Junta Administradora Local de Chapinero 2024-2027

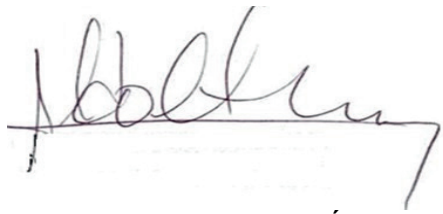


JUAN NICOLAS VELASCO ORJUELA
Partido Centro Democrático
Edil Junta Administradora Local de Chapinero 2024-2027

Carrera 13 N.º 54-74 PISO 4 y 5 Torre B
PBX 3486200 Ext. 1037

JAL CHAPINERO
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL

Secretario JAL Chapinero:



ALFREDO ALTHVIZ RAMÍREZ
Partido Nuevo Liberalismo
Edil Junta Administradora Local de Chapinero 2024-2027

El presente Acuerdo Local es sancionado por la Alcaldesa Local de Chapinero a los cinco (05) días del mes de octubre del año 2026.



CATHERINE CHAVES HERNÁNDEZ
ALCALDESA LOCAL DE CHAPINERO

Carrera 13 N.º 54-74 PISO 4 y 5 Torre B
PBX 3486200 Ext. 1037

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DECRETO LOCAL No. 008 DE 2026
(Octubre 09)

"Por medio del cual se efectúa un Traslado Presupuestal en el Presupuesto de Gastos de Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la vigencia fiscal 2026".

EL ALCALDE LOCAL DE PUENTE ARANDA

En ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 1, **"Traslado Presupuestal"**, del artículo 308 **"Modificaciones presupuestales"** del Decreto Distrital 645 de 2025,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 308 **"Modificaciones presupuestales"**, numeral 1 **"Traslado Presupuestal"**, del Decreto Distrital 645 de 2025:

"(...) Los traslados presupuestales dentro del mismo agregado se harán mediante Decreto expedido por el o alcaldesa alcalde o alcaldesa local. Estos actos administrativos requerirán para su validez del concepto previo favorable de la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Presupuesto. (...)
(...)
Todos los traslados de gastos de inversión requerirán del concepto previo favorable de la Secretaría Distrital de Planeación."

Que se hace necesario efectuar un traslado en el Agregado de Inversiones del Presupuesto del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda en la vigencia fiscal 2026.

Que la Administración Local requiere efectuar un traslado presupuestal alos siguientes rubros presupuestales:

Rubro Presupuestal O230117459920242588 Fortalecimiento seguro para Puente Aranda" la suma de **DOS MIL QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS ($ 2.512.695.445) M/CTE**., recursos que garantizan el fortalecimiento de la entidad, enfocado en cuatro frentes estratégicos: la adquisición de un camión furgón y una van de pasajeros por $800.000.000 para optimizar el transporte operativo en los 53 barrios de la Localidad; la inversión de $271.000.000 en vigilancia física y videovigilancia de la sede central para proteger activos y garantizar las condiciones de seguridad requeridas para la adecuada prestación de los servicios y el funcionamiento continuo de la Administración Local; la adición de contratos de apoyo administrativo y técnico por $935.407.445 para asegurar el adecuado cumplimiento a los compromisos, objetivos y metas definidos por la entidad; y la destinación de $506.288.000 para fortalecer el equipo profesional encargado de las funciones de inspección, vigilancia y control.

Alcaldía Local de Puente Aranda
Carrera 31 D No. 4-05
Código Postal: 111611
Tel.: 3648460
Info. Línea 195
www.puentearanda.gov.co

BOGOTÁ

Rubro Presupuestal O230117459920242579 "Cierre de la brecha digital a través de formación y redes de comunicación comunitarias en Puente Aranda" la suma de **OCHENTA Y UN MILLONES DE PESOS ($81.000.000) M/CTE,** recursos para contratar el servicio de vigilancia privada (un guarda por cada ubicación) en los Puntos Vive Digital de Galán y La Alquería. Esta inversión es indispensable para proteger el inventario tecnológico y la infraestructura, mitigar riesgos de hurto o vandalismo y garantizar la continuidad de los procesos de formación en competencias digitales de la comunidad.

Que el Fondo de Desarrollo de Puente Aranda en el desarrollo de los proyectos de inversión a los que se le generará el contra crédito, no se verá afectadas las metas de la vigencia 2026 consagradas en el POAI toda vez que con los diferentes contratos y demás actos administrativos en la vigencia se da cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción del Plan de Desarrollo Local; por lo tanto, en los siguientes rubros presupuestales se cuenta con los recursos suficientes, los cuales la administración no tiene previsto ejecutarlos en la presente vigencia, por lo que pueden trasladarse para financiar la apropiación de otros rubros:

RUBRO PRESUPUESTAL		CONTRA CRÉDITOS
CÓDIGO	**NOMBRE**	
O230117459920242452	Seguridad alimentaria para Puente Aranda	$ 207.732.000
O230117459920242463	Puente Aranda cuida y protege a la población vulnerable	$ 1.258.146.174
O230117459920242468	Puente Aranda saludable y con bienestar	$ 548.590.530
O230117459920242582	Espacio público vivo y seguro en Puente Aranda	$ 92.453
O230689	Obligaciones por pagar Inversión vigencia anterior	$ 65.134.194
O230690	Obligaciones por pagar Inversión vigencias anteriores	$ 514.000.094
TOTAL CONTRA CRÉDITOS		**$ 2.593.695.445**

Que mediante oficio No. No. 2-2026-53608 de 16 de septiembre de 2026, la Secretaría Distrital de Planeación, emite concepto previo y favorable para el traslado presupuestal relacionado con los gastos de inversión del Fondo de Desarrollo local de Puente Aranda.

Que mediante oficio No. 2026EE0001083497O1 del 09 de octubre de 2026, la Dirección Distrital de Presupuesto, emite concepto de viabilidad considerando que el Fondo de Desarrollo Local efectuó los estudios técnicos, legales y financieros exigidos para realizar la modificación presupuestal mediante la cual se efectúa un traslado al interior del Presupuesto

de Gastos de Inversión vigencia 2026, por valor de **DOS MIL QUINIETOS NOVENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS ($ 2.593.695.445) M/CTE.**

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

DECRETA:

Artículo 1º. – Efectúese un contra crédito al Presupuesto de Gastos de Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la vigencia fiscal 2026, conforme al siguiente detalle:

RUBRO PRESUPUESTAL		CONTRA CRÉDITOS
CÓDIGO	NOMBRE	
O2	**GASTOS**	**$ 2.593.695.445**
O23	**Inversión**	**$ 2.593.695.445**
O2301	**DIRECTA**	**$ 2.014.561.157**
O230117	**Bogotá Camina Segura**	**$ 2.014.561.157**
O23011745	**Gobierno Territorial**	**$ 2.014.561.157**
O2301174599	**Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial**	**$ 2.014.561.157**
O230117459920242452	Seguridad alimentaria para Puente Aranda	$ 207.732.000
O230117459920242463	Puente Aranda cuida y protege a la población vulnerable	$ 1.258.146.174
O230117459920242468	Puente Aranda saludable y con bienestar	$ 548.590.530
O230117459920242582	Espacio público vivo y seguro en Puente Aranda	$ 92.453
O2306	**OBLIGACIONES POR PAGAR**	**$ 579.134.288**
O230689	Obligaciones por pagar Inversión vigencia anterior	$ 65.134.194
O230690	Obligaciones por pagar Inversión vigencias anteriores	$ 514.000.094
TOTAL CONTRA CRÉDITOS		**$ 2.593.695.445**

Artículo 2º. – Efectúese un crédito al Presupuesto de Gastos de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la vigencia fiscal 2026, conforme al siguiente detalle:

RUBRO PRESUPUESTAL		CRÉDITOS
CÓDIGO	NOMBRE	
O2	**GASTOS**	**$ 2.593.695.445**
O23	**Inversión**	**$ 2.593.695.445**
O2301	**DIRECTA**	**$ 2.593.695.445**
O230117	**Bogotá Camina Segura**	**$ 2.593.695.445**
O23011745	**Gobierno Territorial**	**$ 2.593.695.445**
O2301174599	**Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial**	**$ 2.593.695.445**
O230117459920242579	Cierre de la brecha digital a través de formación y redes de comunicación comunitarias en Puente Aranda	$ 81.000.000
O230117459920242588	Fortalecimiento seguro para Puente Aranda	$ 2.512.695.445
TOTAL CRÉDITOS		**$ 2.593.695.445**

Artículo 3º. – Comunicación. Una vez expedido el presente Decreto, comuníquese inmediatamente el contenido del mismo a la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto.

Artículo 4º. – Publicación. Publíquese el presente Decreto en la Gaceta Distrital, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 5º. – Vigencia y Derogatorias. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Alcaldía Local de Puente Aranda
Carrera 31 D No. 4-05
Código Postal: 111611
Tel.: 3648460
Info. Línea 195
www.puentearanda.gov.co

BOGOTÁ

"Por medio del cual se efectúa un Traslado Presupuestal en el Presupuesto de Gastos de Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Puente Aranda para la vigencia fiscal 2026".

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los 09 días del mes de octubre de 2026.

VÍCTOR ALFONSO CRUZ SÁNCHEZ
Alcalde Local de Puente Aranda

Proyectó: Diana Carolina Torres Moreno – Profesional Universitario 219/15 GDL - Responsable de Presupuesto
Revisó: María Amanda Camacho Garbaras – Profesional Especializado 222/24 GDL
Richard Alexander Romo Guacas - Profesional Líder Planeación Local

Alcaldía Local de Puente Aranda
Carrera 31 D No. 4-05
Código Postal: 111611
Tel.: 3648460
Info. Línea 195
www.puentearanda.gov.co

BOGOTÁ