

A large group of approximately 20 people, both men and women, are standing outdoors on a paved area. They are all wearing bright red jackets and are smiling while giving thumbs-up gestures. The background shows green trees and a multi-story brick building under a clear sky. The overall mood is positive and professional.

Gestión Social

“Un equipo con conocimiento, disciplina y corazón
al servicio de los usuarios”



TransMilenio

Contexto y realidad del sistema

TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Bogotá

es una ciudad densa...

...las ciudades densas exigen tener sistemas de transporte masivo para ser viables.

“El resultado sorprende: **Bogotá y la Sabana, con 24.643 personas por kilómetro cuadrado, es la región de mayor densidad entre todas las del estudio.** Esta cifra es tres veces la densidad de París, más de veinte la de Atlanta y el doble de Ciudad de México. Las únicas metrópolis que se acercan a Bogotá son Nueva Delhi, en India, y Lagos, en África, ambas con más habitantes que la capital.”

[Bogotá es una de las ciudades con más densidad poblacional del mundo - Bogotá - ELTIEMPO.COM](http://eltiempo.com)

Ciudades competitivas

atraen y retienen capital humano.

La movilidad

es un factor de productividad...



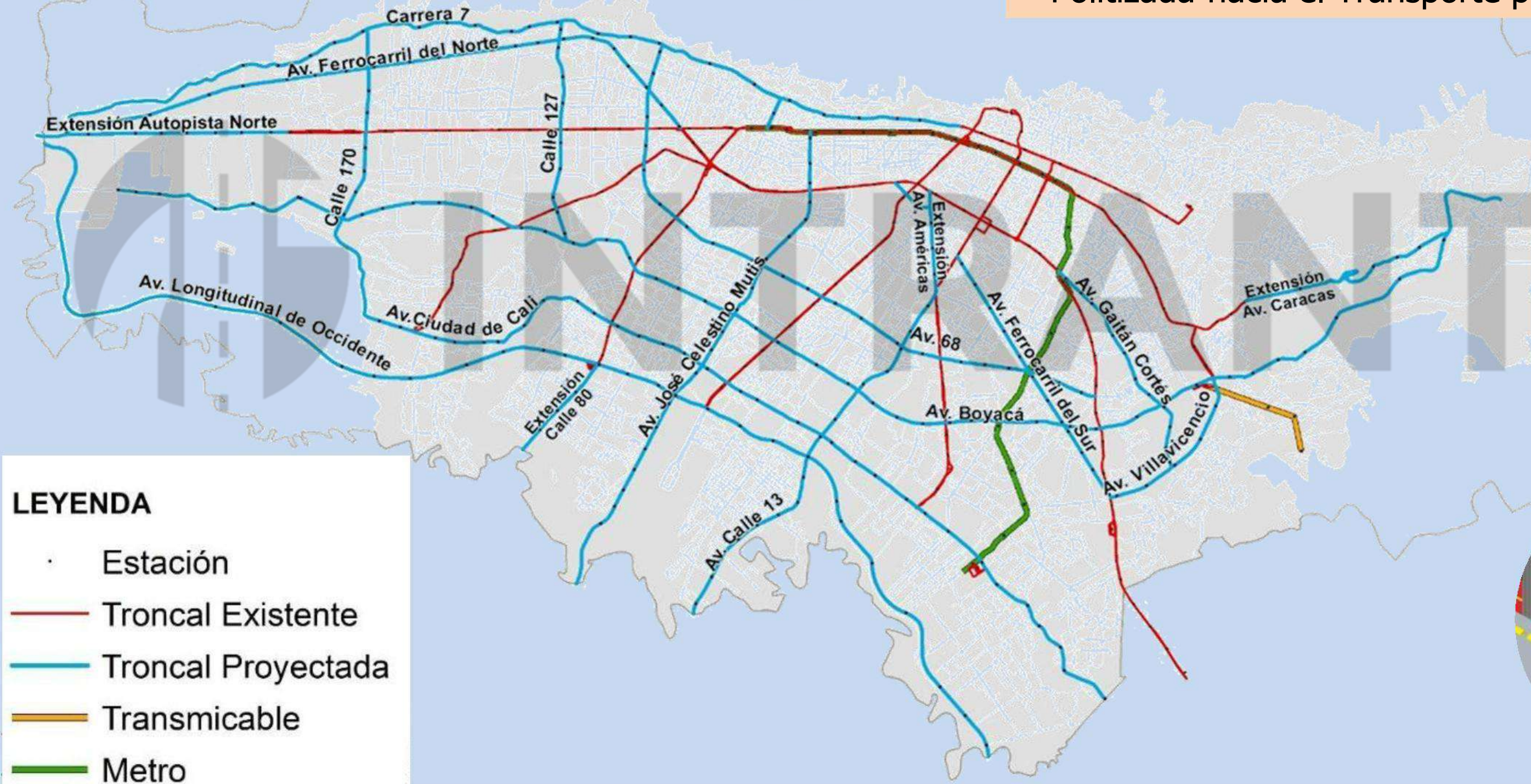
Población (2022)

- Total 7.901.653 hab.
- Densidad 4907,45 hab/km²
- Urbana 7.871.075 hab.

20 LOCALIDADES

- Metropolitana – Soacha, Mosquera 10.331.6264 hab.

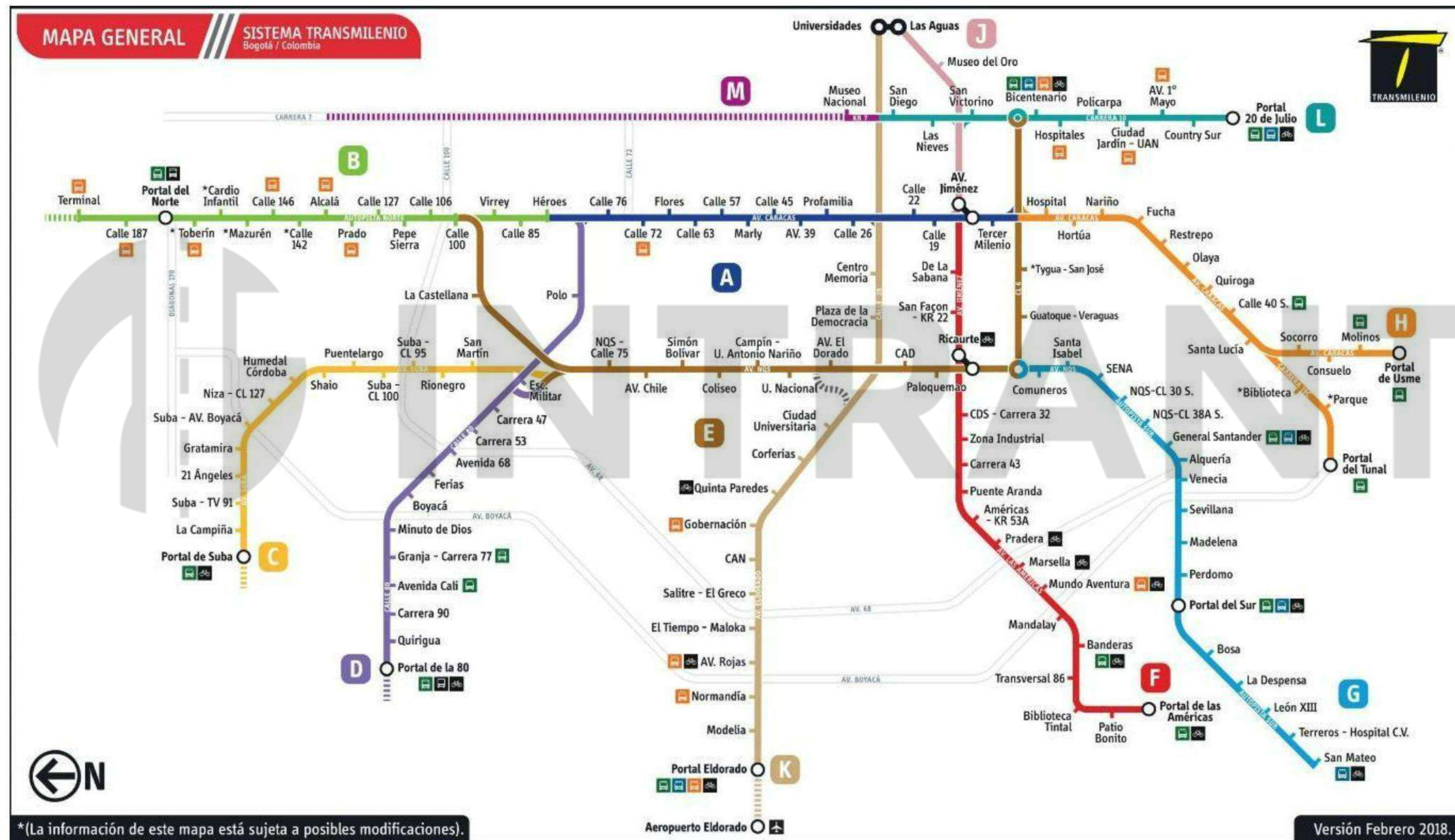
- 42 km de extensión. Distancias muy largas
- Ciudad multicultural de oportunidades
- Politizada hacia el Transporte público



Troncal

- La productividad de la ciudad depende del Transporte público

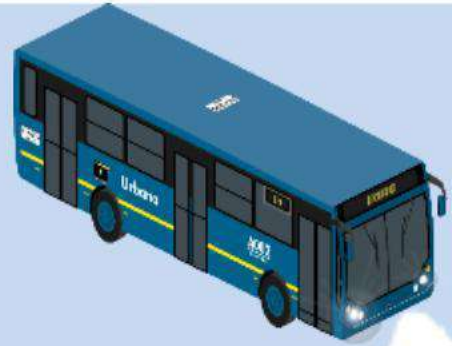
102 rutas troncales



- Largos periodos de tiempo en el Transporte público

356 rutas Zonales

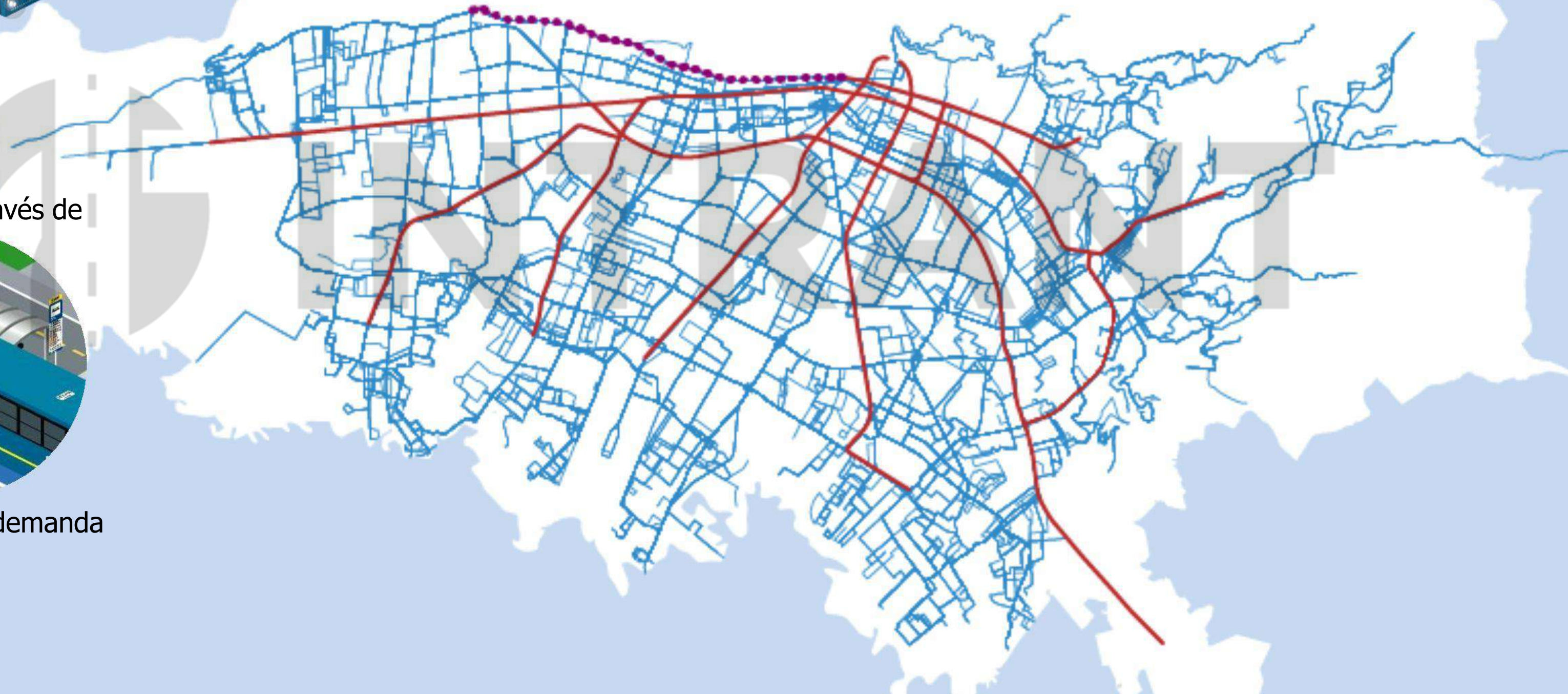
- Desarraigo cultural, la ciudad de todos.
- Falta de identidad. Cachaco, el rolo y el provinciano
- Superpoblada, densa. 20 Localidades y Soacha



Se accede a través de



Paraderos / por demanda



106 rutas alimentadoras

Se accede a través de



Portales o estaciones



Paraderos definidos



Transita por los barrios, llevando usuarios desde las y zonas periféricas hasta los portales o estaciones intermedias



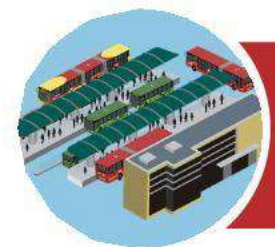
Se paga con tarjeta al llegar a la estación o portal



2.365 buses troncales vinculados
Articulados – Biarticulados Duales



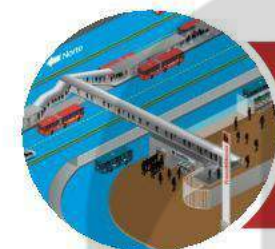
8.330 buses zonales vinculados
Zonales - alimentación



9 Portales y **15** patio taller



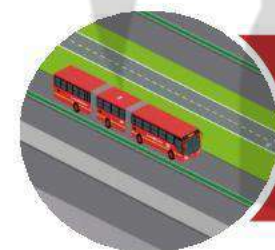
31 Patios Taller



138 estaciones regulares



7.531 Paraderos



12 Corredores en servicio



13 Zonas de Operación



1.676.291 viajes diarios



1.749.885 viajes diarios

6.059
Ciclo-Parqueaderos



23.156 conductores

5.051 Troncal
15.416 Zonal
2.689 Alimentación



1
operador de recaudo
3.625 Puntos de recarga





GESTIÓN SOCIAL

Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



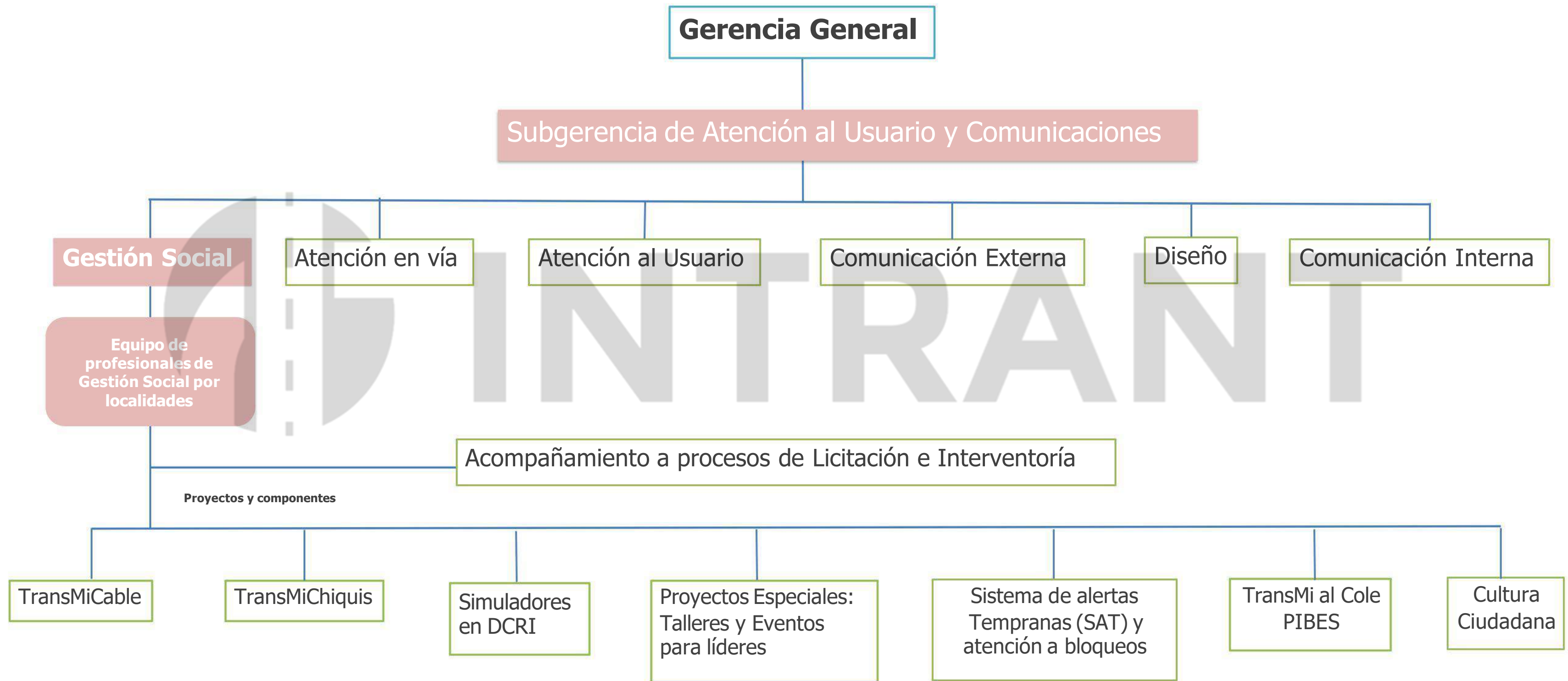
En 2012, con el fin de socializar a las comunidades las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) se crea el componente de **Gestión Social** en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Se conformó un equipo de trece (13) Gestores Zonales, de acuerdo con las Zonas de implementación del SITP; sin embargo, ante la creciente demanda de acciones de carácter social por parte de las comunidades frente al sistema, este equipo pasó de trabajar por Zonas, para hacerlo por localidades.

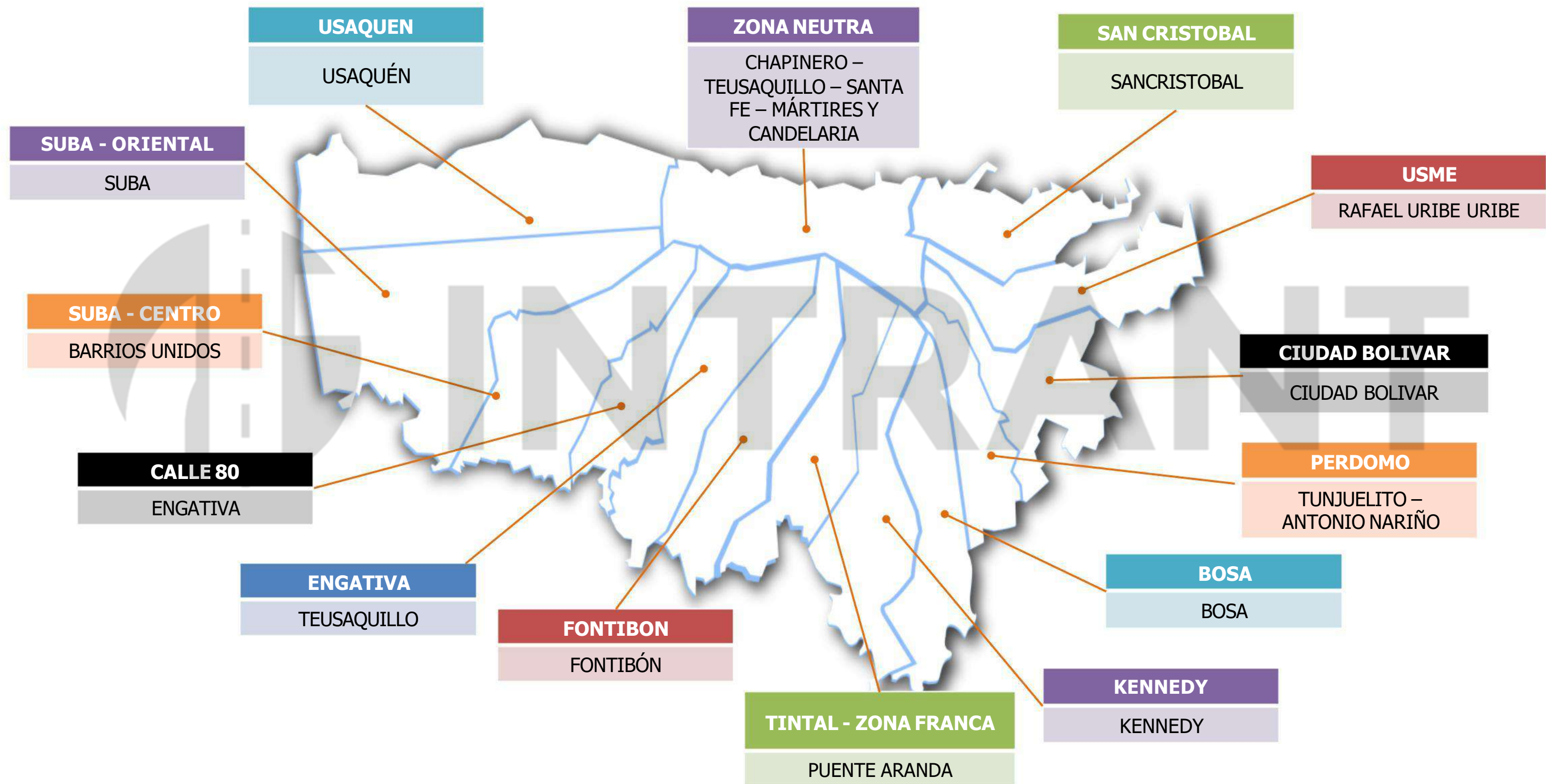


Se consolida un equipo interdisciplinario, aumentando la cantidad de Profesionales con el fin de ampliar la cobertura a las veinte (20) localidades de Bogotá D.C. y en el municipio de Soacha

Gestión Social Dentro de la Entidad



ZONAS OPERACIONALES Y LOCALIDADES



20 LOCALIDADES

Información a la comunidad: Consiste en mantener informada a la comunidad sobre el sistema integrado de transporte público, en la operación del sistema, paraderos, tarjetas y los medios de comunicación con las comunidades.



Divulgación del Sistema: Esta actividad se refiere a la entrega y divulgación de las rutas del Sistema para orientar a la comunidad y que conozca y acceda a los servicios que están implementados en todas las localidades de la ciudad de Bogotá.



Fortalecimiento de la Cultura Ciudadana: La formación pedagógica para promover buenos comportamientos ciudadanos y la apropiación por el Sistema.



Atención a la comunidad: Atender y direccionar la resolución de las quejas, reclamos, solicitudes de información y demás requerimientos de la comunidad, siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos por la ley.



Coordinación interinstitucional: Establecer y mantener lazos interinstitucionales con entidades y las instancias de participación ciudadana involucradas en el buen funcionamiento del Sistema Integrado de Transporte, para dar respuesta a los requerimientos de las comunidades y usuarios.



SAT: las alertas tempranas son una herramienta que sirve como mecanismo para prevenir acciones que puedan afectar la operación del sistema, dichas alertas se generan a través del contacto directo con la comunidad.



Objetivo

Promover una cultura ciudadana en el uso del Sistema de Transporte Público de Bogotá, buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios, a través de acciones que contribuyan a mejorar su experiencia de viaje en el Sistema y, por ende, su calidad de vida.

Para ello, contamos con la Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T, que articula diversas líneas programáticas en tres ejes de acción:



Somos el componente de SAUC responsable de **representar a TRANSMILENIO S.A.** en escenarios de participación ciudadana, con Entidades y Autoridades Locales. Estamos **encargados de la planeación, ejecución y evaluación de planes y programas** dirigidos a generar conocimiento, buenas prácticas y sentido de pertenencia hacia el Sistema de Transporte Público de Bogotá.

¿Para quién lo hacemos?



“El usuario como centro de nuestras decisiones”

Gestionamos un **Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá**, orientado hacia el mejoramiento de la experiencia de viaje de los usuarios; buscando soluciones eficientes que propendan por una ciudad incluyente y sostenible.

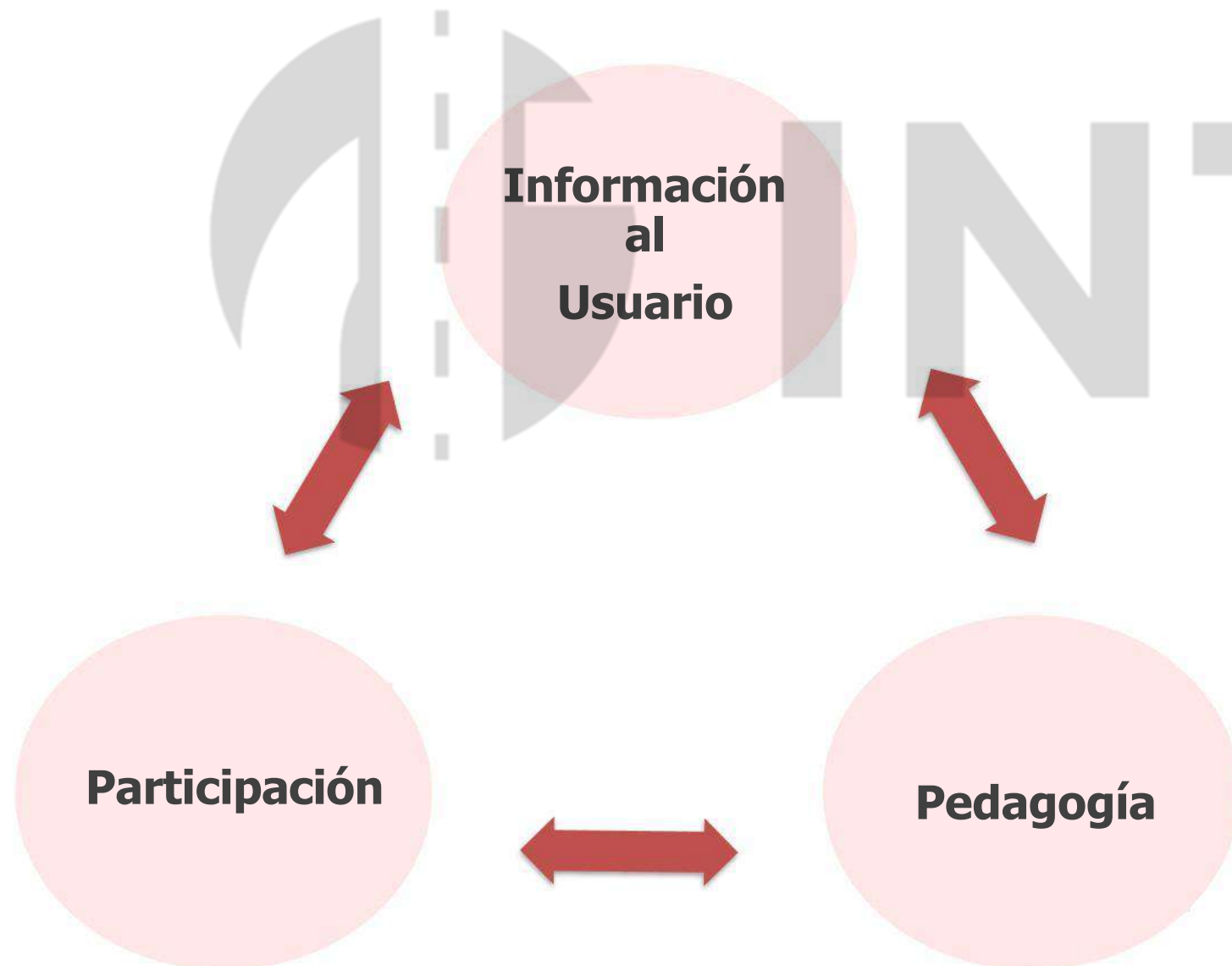
¿Para qué lo hacemos?



“Nos enfocamos en prestar un Servicio Integral”

Nuestra estrategia consiste en **3 líneas de intervención**, a través de las cuales generamos un relacionamiento con la ciudadanía que nos permite conocer sus necesidades y trabajar en la planeación y ejecución de procesos dirigidos a un mejoramiento integral y continuo.

¿Cómo lo hacemos?



“ Cada ámbito de intervención nos permite acercarnos a las necesidades de nuestros usuarios ”

LÍNEAS DE INTERVENCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL

El equipo de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A. tipifica las acciones en territorio y de proximidad al usuario en 3 líneas de intervención

Línea de intervención	Tipo de actividad	Descripción de la actividad	
INFORMACIÓN	Apoyo Grupos de Interés	Personalización de tarjetas Apoyo a eventos/actividades de la entidad	
	Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	Atención a bloqueos Atención a marchas Atención a contingencias	
	SAT Divulgación	SAT Campañas de apropiación	
	Audiencias Públicas	Audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad Audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales Cabildos locales y/o distritales	
PARTICIPACIÓN	Mesa de Trabajo	Mesa de trabajo	
	Reunión	Reunión comunitaria Reunión interinstitucional	
	Recorrido	Recorrido social Recorrido técnico (ingeniero)	
PEDAGOGÍA	Pedagogía	Socialización en colegios Socialización en institución educación superior Socialización a comunidad Socialización a entidad y/o empresa TransMichiquis	
		Recorrido pedagógico	
		Eventos Locales	Eventos locales

Información

Mantenemos informada a la comunidad sobre las **novedades del Sistema** de Transporte Público en cada Localidad, temas operacionales, paraderos, tarjetas, nuevos sistemas de información, entre otros.



Atención personalizada en Centros Locales de Movilidad

**Comunicación Digital
WP / Mailing.**

**Activaciones Culturales en
portales y estaciones**

**Relacionamiento con
medios**

Ferias de Servicio



Jornadas de divulgación



**Sistema de alertas
Tempranas – SAT**

Móviles de personalización de tarjetas

Participación Ciudadana

Vinculamos a la comunidad, organizaciones, Entidades y Autoridades Locales, en procesos de construcción colectiva, donde **escuchamos sus necesidades** y desarrollamos **planes de acción** en pro de la prestación el servicio.



Audiencias
Públicas

Reuniones
Comunitarias

Eventos
Locales

Atención a vías de
hecho

Sesiones
JAL

Instancias Locales
CLG – CLD – CLIP



Coordinación Institucional



Recorridos (sociales
Y técnicos)

Pedagogía

Fortalecemos la construcción de ciudad y ciudadanía, mediante actividades formativas dirigidas a la comunidad educativa, con el fin de generar conocimiento, pertenencia y corresponsabilidad en torno al Sistema de transporte Público, equipamientos, desarrollo urbano y la movilidad sostenible en Bogotá.



Socialización en colegios



Socialización en entidades de educación superior



Recorridos pedagógicos

LOGROS

del componente

- ✓ Mayor acercamiento a las comunidades y mejor posicionamiento de los gestores.
- ✓ El trabajo realizado con líderes comunitarios ha permitido la apropiación por parte de la comunidad hacia el sistema, lo cual se ve reflejado en el aumento del número de usuarios.
- ✓ Mayor reconocimiento de la Entidad en los diferentes espacios de participación locales.
- ✓ La gestión realizada por los profesionales del equipo de Gestión Social facilita y mejora la relación entre los usuarios y la Entidad.



- ✓ Fortalecer la relación con las comunidades posibilitando la consecución de respuestas a sus inquietudes, reclamos y/o sugerencias.
- ✓ Reconocimiento de las acciones efectuadas por la Entidad ante las autoridades locales y otras Entidades presentes en cada localidad.
- ✓ Trabajo articulado con los Centros Locales de Movilidad y demás Entidades locales.



En cumplimiento a la **Resolución 381 de 2019** el equipo de Gestión Social desarrolló una **Estrategia integral de entrega de información** en espacios de participación ciudadana, escenarios pedagógicos y territorios de alto impacto en los que se comunicaron de manera efectiva las nuevas alternativas de movilidad para los ciudadanos a través de:



1.650 jornadas de divulgación

537 reuniones comunitarias

276 acciones pedagógicas



El Equipo de Gestión Social lideró y desarrolló la divulgación de **260 cambios operacionales:**

- 76 Servicios zonales nuevos

- 184 Cambios operativos;

y **116 desmostes del SITP Provisional** que se implementaron en la vigencia 2021 en el marco de la implementación del SITP; impulsando la entrega de información efectiva a los ciudadanos y disminuyendo de manera significativa las comunicaciones PQRS por el acceso a información del Sistema Integrado de Transporte de la ciudad.



El Equipo de Gestión Social participó de forma activa en **la Mesa Técnica y de decisiones de KM Eficientes**. No solo siendo un participante sino fuimos **influyentes en la planeación y toma de decisiones**. Nuestro concepto fue escuchado, fue tenido en cuenta y en el peor de los casos fue tomado como alerta.





Estrategias y proyectos 2021



Fruto del Programa TransMi al Cole en el que se atendieron **48** colegios y se abordaron **7545** niños y niñas, se lideró la **segunda versión** del **Concurso Intercolegiado de Historietas “Una Historia para sanar a Bogotá”**, en el que se contó con la participación de más de **719** niños de 9º, 10º y 11º grado de **colegios públicos y privados**.



Se desarrollaron **3 estrategias integrales** enfocadas al fortalecimiento de los canales de comunicación sociales, acciones de promoción del buen trato y humanización del personal de TRANSMILENIO S.A. y la entrega de información oportuna y clara a la comunidad sobre el beneficio de las actividades que realiza equipo de Gestión Social.





Participación Ciudadana



Se realizaron **15 encuentros** con comunidades en el marco del proceso institucional de Rendición de Cuentas del Sector Movilidad; en estos espacios se presentaron a la comunidad las acciones que desde la Entidad se llevaron a cabo en cada localidad (respectivamente) durante la vigencia 2021.



El equipo de Gestión Social participó en la planeación, convocatoria ciudadana, desarrollo y seguimiento a los requerimientos del ejercicio participativo "**Diálogos Ciudadanos**" liderado por TRANSMILENIO S.A. durante la vigencia 2021 encaminados a la entrega de información e interacción con la ciudadanía potencialmente usuaria del Sistema de Transporte Público de Bogotá D.C.



ACTIVIDADES DESARROLLADAS – toda la ciudad

En el periodo comprendido del año 2013 a julio 31 de 2022, este Componente ha realizado **42.487** actividades distribuidas de la siguiente manera

TIPO DE ACTIVIDAD	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Apoyo Grupos de Interés	424	92	405	160	289	580	184	103	130	69	2436
Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	35	97	59	48	94	83	45	39	12	9	521
SAT	44	104	178	109	160	242	226	222	143	70	1498
Audiencias Públicas	25	37	51	49	47	36	45	41	22	14	367
Comité de Gestión Social	22	26	35	37	26	31	33	60	29	13	312
Divulgación	-	203	352	435	381	592	451	711	2327	562	6014
Eventos Locales	-	110	10	0	4	13	48	11	18	7	221
Mesa de Trabajo	36	184	138	33	41	51	83	98	20	22	706
Pedagogía	959	1031	945	565	906	1197	2241	826	443	622	9735
Reunión	882	1328	1189	1143	1450	2125	1969	2883	2534	1290	16793
Recorrido	168	257	195	178	257	329	266	185	217	184	2236
Otro	-	315	71	191	140	174	222	222	183	130	1648
TOTAL	2595	3784	3628	2948	3795	5453	5813	5401	6078	2992	42.487

A través de estas acciones se han atendido **802.698** ciudadanos



GESTIÓN DOCUMENTAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Para el año 2013 se crea el Manual de Gestión Social, M-SC-001, en el cual se establecen los lineamientos de los ámbitos de intervención de este componente con las comunidades. Este documento se ha venido actualizando periódicamente y al momento se encuentra en la 6ª versión.

M-SC-001. Manual de Gestión Social V. 6



	TÍTULO:			
	MANUAL DE GESTION SOCIAL			
Código	Versión	Fecha		
M-SC-001	6	Julio de 2022	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	

TABLA DE CONTENIDO

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

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-004	Formato de Acta de Actividades de Gestión Social	Intranet	Profesionales de Gestión Social
R-OP-006	Formato Listado de asistencia	Intranet	Oficina Asesora de Planeación
R-SC-038	Base de datos de líderes locales	Intranet	Profesionales de Gestión Social
N.A.	"Matriz de actividades de gestión social"	Formato y/o medio que se estipule para su diligenciamiento.	Profesionales de Gestión Social
R-SC-030	Certificado actividades pedagógicas de Gestión Social	Intranet	Profesionales de Gestión Social
N.A.	Encuesta de satisfacción Accesibilidad a información, lenguaje claro y retroalimentación	Digital	Profesionales de Gestión Social
T-SC-005	Protocolo Recorridos Pedagógicos	Intranet	Profesionales de Gestión Social
T-SC-008	Protocolo del Programa de Pedagogía TRANSMI AL COLE	Intranet	Profesionales de Gestión Social

R-SC-004. Acta de Actividades de Gestión Social

ACTA DE ACTIVIDADES GESTION SOCIAL				
Fecha	día	mes	Año	Localidad / Carpeta (Archivo):
Zona SITP:		Hora:		UPZ:
Barrio:		Lugar/Dirección:		
TIPO DE ACTIVIDAD (Marque Con una X)				
1. Apoyo a Grupos de interés		4.3. Cabildos Locales y/o Distritales	9.6. Recorrido Pedagógico	
1.1. Personalización de Tarjetas		5. Comité de Gestión Social	10. Reunión	
1.2. Apoyo eventos de la Entidad		6. Divulgación	10.1. Reunión Comunitaria	
2. Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias		7. Eventos Locales	10.2. Reunión Interinstitucional	
2.1. Atención a Bloqueos		8. Mesa de Trabajo	10.3. Reunión con Concesionario	
2.2. Atención a Marchas		9. Pedagogía	10.4. Reunión Interna TMSA (Otras Áreas de la entidad)	
2.3. Atención a Contingencias		9.1. Socialización en Colegios	11. Recorrido	
3. SAT		9.2. Socialización en Institución de Educación Superior	11.1. Recorrido Social	
4. Audiencias Públicas		9.3. Socialización a Comunidad	11.2. Recorrido Técnico (con Ingeniero)	
ANEXOS AL ACTA				Folios
NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIOS TRANSMILENIO S.A.				
Funcionario que elaboró el Acta:				
Firma:	_____		Firma:	_____
Nombre:	_____		Nombre:	_____
Área:	Gestión Social – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones		Área:	_____
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				
Tema de la Actividad	Tema de la actividad			



Inicio | Edmedo | FILE SERVER 2020... | Banco / Villal - Ce... | Correo Nancy Wila... | D | 1 archivos 2021 - 0...

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL - 2022

POR FAVOR DILIGENCIAR EN LETRA MAYÚSCULA

Hola, Nancy Loreley. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1. FECHA *

Especifique la fecha (d/MM/yyyy)

2. LOCALIDAD/CARPETA (ARCHIVO) *

Selecciona la respuesta

Matriz de Actividades de Gestión Social

Hora de finalización	Nombre	FECHA	LOCALIDAD/C ARPETA (ARCHIVO)	UPZ (O N/A)	BARRIO (O N/A)	LUGAR	MEDIO POR EL CUAL SE REALIZÓ LA	NOMBRE DE LA PLATAFORMA VIRTUAL	LA ACTIVIDAD ES EN COLEGIO UNIVERSIDAD	DESCRIPCION REUNION	QUIEN CONVOCA	NOMBRE ENTIDAD QUE CONVOCA (O N/A)	TIPO DE CITACION	POBLACION CON DISCAPACIDAD	CICLO VITAL	NUMERO DE ATENDI	CANTIDA MUJER	CANTIDAD HOMBRE	ANEXOS AL ACTA	DESCRIPCION
1/18/22 18:23:25	Paola Nuncira Gallo	1/4/2022	SAN CRISTOBAL	N/A	N/A	PLATAFORMA MEET REUNIÓN	VIRTUAL	GOOGLE MEET	NO	REUNION COMUNITARIA	ENTIDAD DISTRITAL O	IDU	E-MAIL	NO	N/A	0	0	0	PANTALLAZO DE LA REUNIÓN	EL DÍA 4 DE ENERO DE 2022 SE PA EN REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DE
1/18/22 18:23:25	Nancy Loreley Velandia Gutierrez	1/5/2022	BARRIOS UNIDOS	N/A	N/A	GOOGLE MEET	VIRTUAL	GOOGLE MEET	NO	REUNION COMUNITARIA	ENTIDAD LOCAL (ALCALDIA, JAL,	REF. LGBTI	E-MAIL	NO	N/A	0	0	0	COPIA DEL ACTA DE LA MESA	SE PARTICIPA EN LA SESIÓN MENS LA MESA LGBTI DE LA LOCALIDAD I
1/31/22 16:20:09	Paulo Nelson Augusto Matamoros	1/8/2022	SANTA FE	LOURDES	LOS LACHES	SURTIMAX LOS LACHES	PRESENCIAL		NO		ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO S.A.	ACUERDO PREVIO	NO	N/A	0	0	0	REGISTRO FOTOGRÁFICO	PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS E LACHES. SIENDO LAS 09:00 A.M. EL
1/31/22 16:22:10	Paulo Nelson Augusto Matamoros	1/8/2022	LA CANDELARIA	LA CANDELARIA	EGIPTO	CALLE 6 D CON CARRERA 2 ESTE	PRESENCIAL		NO		ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO S.A.	ACUERDO PREVIO	NO	N/A	0	0	0	REGISTRO FOTOGRÁFICO	PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS E BARRIO EGIPTO. SIENDO LAS 11:00
1/31/22 12:05:29	Monica Piedad Ramos Martinez	1/11/2022	DISTRITO	N/A	N/A	N/A	VIRTUAL	TEAMS	NO	REUNION CON CONCESIONAR	ENTIDAD DISTRITAL O	TMSA	ACUERDO PREVIO	NO	N/A	0	0	0	LISTADO DE ASISTENCIA	REUNIÓN PRESENTACIÓN DE RESU CON EL CONCESIONARIO GRAN AM
1/31/22 16:34:30	Paulo Nelson Augusto Matamoros	1/11/2022	SANTA FE	N/A	N/A	REUNIÓN VIRTUAL POR LA	VIRTUAL	MICROSOFT TEAMS	NO	REUNION INTERINSTITU	ENTIDAD LOCAL (ALCALDIA, JAL,	ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE	TELEFONO	NO	N/A	0	0	0	CAPTURA DE PANTALLA	SIENDO LAS 07:00 AM INICIA LA RE DE MESA SITUACIONAL DE LA LOCA
1/18/22 18:20:15	Nancy Loreley Velandia Gutierrez	1/11/2022	KM EFICIENTES	N/A	N/A	TEAMS	VIRTUAL	TEAMS	NO	REUNION INTERNA	ENTIDAD DISTRITAL O	TMSA	E-MAIL	NO	N/A	0	0	0	COPIA DEL ACTA DE LA MESA	SE PARTICIPA EN LA SESIÓN SEMA LA MESA DE KM EFICIENTES TRON
1/31/22 11:54:58	Monica Piedad Ramos Martinez	1/11/2022	DISTRITO	N/A	N/A	N/A	VIRTUAL	TEAMS	NO	REUNION CON CONCESIONAR	ENTIDAD DISTRITAL O	TMSA	ACUERDO PREVIO	NO	N/A	0	0	0	LISTADO DE ASISTENCIA	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS C CONCESIONARIO GRAN AMÉRICAS
1/31/22 12:02:08	Monica Piedad Ramos Martinez	1/11/2022	DISTRITO	N/A	N/A	N/A	VIRTUAL	TEAMS	NO	REUNION CON CONCESIONAR	ENTIDAD DISTRITAL O	TMSA	ACUERDO PREVIO	NO	N/A	0	0	0	LISTADO DE ASISTENCIA	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS E FONTIBÓN Y E-SOMOS ALIMENTAC
1/22/22 15:11:27	Edith Johanna Castiblanco Moreno	1/11/2022	SAN CRISTOBAL	N/A	N/A	PLATAFORMA TEAMS	VIRTUAL	PLATAFORMA TEAMS	NO	REUNION INTERNA	ENTIDAD DISTRITAL O	TMSA	ACUERDO PREVIO	NO	ADULTO	0	0	0	REGISTRO FOTOGRÁFICO	TEMA DE LA ACTIVIDADREUNIÓN I TMSA (OTRAS ÁREAS DE LA ENTID
1/31/22 11:45:57	Sandra Liliانا Herrera Agudelo	1/12/2022	DISTRITO	N/A	N/A	N/A	VIRTUAL	PLATAFORMA TEEMS	NO	REUNION INTERNA	ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO S.A.	ACUERDO PREVIO	NO	N/A	0	0	0	LISTADO DE ASISTENCIA	SE REALIZÓ REUNIÓN CON EL EQU APOYO A LA SUPERVISIÓN PARA R
2/1/22 0:45:38	Elizabeth Pacavita Tascon	1/12/2022	COMITE DE GESTION	N/A	N/A	SEDE CALLE 26 TRANSMILENIO	PRESENCIAL		NO		ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO	ACUERDO PREVIO	NO	ADULTO	0	0	0	REGISTRO FOTOGRÁFICO-	EN ATENCIÓN AL LLAMADO DE COORDINACIÓN SE LLEVA A COBO
1/31/22 12:08:29	Monica Piedad Ramos Martinez	1/12/2022	DISTRITO	N/A	N/A	N/A	VIRTUAL	TEAMS	NO	REUNION CON CONCESIONAR	ENTIDAD DISTRITAL O	TMSA	ACUERDO PREVIO	NO	N/A	0	0	0	LISTADO DE ASISTENCIA	REUNIÓN PRESENTACIÓN DE RESU CON EL CONCESIONARIO E MASIVO
1/28/22 11:02:46	Martha Constanza Vargas Pava	1/12/2022	ENGATIVA	MINUTO DE DIOS	ESTACION GRANJA KR 77	PUNTO DE INICIO DE RUTA	PRESENCIAL		NO		ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO SA	N/A	NO	N/A	0	0	0	REGISTRO FOTOGRAFICO Y	SE HACE DIVULGACIÓN EN LA LOCA DE ENGATIVA DE LOS CAMBIOS QU
1/28/22 11:08:44	Martha Constanza Vargas Pava	1/12/2022	ENGATIVA	BOYACA REAL	LA GRANJA	PUNTO DE INICIO DE RUTA	PRESENCIAL		NO		ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO SA	N/A	NO	N/A	0	0	0	REGISTRO FOTOGRAFICO Y	SE HACE DIVULGACIÓN EN LA LOCA DE ENGATIVA DE LOS CAMBIOS QU
1/28/22 11:15:33	Martha Constanza Vargas Pava	1/12/2022	ENGATIVA	BOYACA REAL	LA GRANJA	ESTACION GRANJA KR 77	PRESENCIAL		NO		ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO SA	N/A	NO	N/A	0	0	0	REGISTRO FOTOGRAFICO	CON OCASION DEL CAMBIO DE LA ALIMENTADORA 5-4 FLORIDA QUE
1/22/22 15:57:08	Edith Johanna Castiblanco Moreno	1/12/2022	SAN CRISTOBAL	LOS LIBERTADORES	LA BELLEZA	PORTAL 20 DE JULIO	PRESENCIAL		NO		ENTIDAD DISTRITAL O	TM S.A	ACUERDO PREVIO	NO	ADULTO	0	0	0	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y	TEMA DE LA ACTIVIDADRECORRID TÉCNICO (CON INGENIERO)
1/23/22 18:38:28	Carlos Alberto Vargas	1/12/2022	RAFAEL URIBE URIBE	N/A	N/A	ESTACION CALLE 40 SUR	PRESENCIAL		NO	REUNION CON CONCESIONAR	ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO S.A.	ACUERDO PREVIO	NO	ADULTO	0	0	0	LISTADO DE ASISTENCIA	SE LLEVÓ A CABO REUNIÓN CON LA GESTORA SOCIAL DEL CONCESIONA
1/31/22 12:08:18	Sandra Liliانا Herrera Agudelo	1/13/2022	DISTRITO	N/A	N/A	N/A	VIRTUAL	PLATAFORMA TEAMS	NO	REUNION INTERINSTITU	ENTIDAD DISTRITAL O	TRANSMILENIO S.A.	N/A	NO	N/A	0	0	0	LISTADO DE ASISTENCIA	SE REALIZO REUNIÓN CON LA ASE LEVA CARGO DEL PROCESO R

Actividades de Gestión Social - 2022

APOYO GRUPOS DE INTERES		ATENCIÓN A BLOQUEOS, MARCHAS Y/O CONTINGENCIAS		SAT	
Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad
APOYO A EVENTOS/ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	8	ATENCION A BLOQUEOS	2	SAT	70
PERSONALIZACION DE TARJETAS	61	ATENCION A CONTINGENCIAS	7	Total general	70
Total general	69	Total general	9		

AUDIENCIAS PUBLICAS		COMITÉ DE GESTIÓN SOCIAL		DIVULGACIÓN	
Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad
AUDIENCIA PUBLICA DE OTRAS ENTIDADES LOCALES Y/O DISTRITALES	5	COMITE DE GESTION SOCIAL	13	CAMPAÑAS DE APROPIACION	562
AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS DEL SECTOR MOVILIDAD	8	Total general	13	Total general	562
CABILDOS LOCALES Y/O DISTRITALES	1				
Total general	14				

EVENTOS LOCALES		MESA DE TRABAJO		PEDAGOGÍA	
Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad
EVENTOS LOCALES	7	MESA DE TRABAJO	22	RECORRIDO PEDAGOGICO	117
Total general	7	Total general	22	SOCIALIZACIONA COMUNIDAD	36
				SOCIALIZACIONA ENTIDAD Y/O EMPRESA	8
				SOCIALIZACION EN COLEGIOS	265
				SOCIALIZACION EN INSTITUCION EDUCACION SUPERIOR	20
				TRANSMICHQUIS	176
				Total general	622

REUNIÓN		RECORRIDO		OTRO	
Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad	Actividad	Cantidad
REUNION COMUNITARIA	428	RECORRIDO SOCIAL	79	OTRO	130
REUNION CON CONCESIONARIO	138	RECORRIDO TECNICO (INGENIERO)	96	Total general	130
REUNION INTERINSTITUCIONAL	473	VISITA TECNICA (PREVIA A REALIZACION DE EVENTO)	10		
REUNION INTERNA (OTRAS AREAS DE LA ENTIDAD)	251	Total general	185		
Total general	1290				

CONSOLIDADO 2022	
Actividad	Cantidad
SAT	70
APOYO GRUPOS DE INTERES	69
ATENCIÓN A BLOQUEOS, MARCHAS Y/O CONTINGENCIAS	9
AUDIENCIAS PUBLICAS	14
COMITE DE GESTION SOCIAL	13
DIVULGACION	562
EVENTOS LOCALES	7
MESA DE TRABAJO	22
OTRO	130
PEDAGOGIA	622
RECORRIDO	184
REUNION	1290
Total general	2992

R-OP-006. Listado de Asistencia

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. TRANSMILENIO S.A. LISTADO DE ASISTENCIA					
ASUNTO O TEMA :		Reunión Interna <input type="checkbox"/> Reunión Externa <input type="checkbox"/>		LUGAR:	
OBSERVACIONES:		FECHA		DURACIÓN:	
		DD MM AAAA			
Nº	Nombres y Apellidos	Dependencia / Entidad/D.I.	Correo Electrónico /Dirección	Teléfono / Ext.	Firma
1					
2					
3					
4					
5					

R-SC-030. Certificado de Actividades Pedagógicas



CERTIFICADO DE ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS DE GESTIÓN SOCIAL

Fecha:	DD/MES/AÑO	Hora:					
Institución:		Jornada	am	pm	Única		
Docente que certifica:		C.C.					
Grados intervenidos							
Cantidad atendidos / curso							



Certifico que el equipo de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., realizó las actividades pedagógicas correspondientes a:

Exploración y pedagogía TransMi al Cole	
Actividades lúdico-pedagógicas TransMiChiquis	
Recorrido pedagógico	

A través de estas acciones, se presentaron a los participantes los siguientes temas:

- Reconocimiento de los medios de transporte
- Generalidades del Sistema Integrado de Transporte Público –SITP
- Identificación de la Tarjeta Tullave
- Valores cívicos
- Manual del Usuario del Sistema TransMilenio
- Otros

Cantidad de Personas atendidas:

Total:	
Mujeres:	
Hombres:	

Observaciones:

Datos de Contacto:

Firma: _____

Nombre: _____

Teléfono: _____

E-mail: _____

R-SC-038. Base de Datos Líderes Gestión Social

BASE DE DATOS DE LÍDERES LOCALES - GESTIÓN SOCIAL SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES								
* DILIGENCIAR EN LETRA MAYÚSCULA								
NOMBRE COMPLETO	DIRECCIÓN DE RESIDENCIA	BARRIO / CONJUNTO	UPZ	LOCALIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	CELULAR	ORGANIZACIÓN

Se cuenta con un aproximado de 5.000 datos de líderes y demás actores sociales de las localidades.

Encuesta de satisfacción: Accesibilidad a información, lenguaje claro y retroalimentación

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Accesibilidad a información, lenguaje claro y retroalimentación

Teniendo en cuenta las actividades que realiza TRANSMILENIO S.A. para hacer una entrega efectiva, clara y accesible de la información en diferentes escenarios presenciales y virtuales ; lo invitamos a calificar los siguientes aspectos de acuerdo con su experiencia e interacción con los profesionales de la entidad y las piezas informativas de rutas y del sistema en general .
Tenga en cuenta que la calificación debe estar asociada exclusivamente a la INFORMACIÓN (claridad, accesibilidad y efectividad).



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Accesibilidad a información, lenguaje claro y retroalimentación

* Obligatorio

DATOS GENERALES

1. Fecha *

26/05/2022

2. Ruta *

scff

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Accesibilidad a información, lenguaje claro y retroalimentación

* Obligatorio

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL

8. Género *

Femenino

9. Ciclo Vital *

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Accesibilidad a información, lenguaje claro y retroalimentación

* Obligatorio

CLARIDAD Y SUFICIENCIA EN LA INFORMACIÓN

14. ¿Las imágenes e información del material de apoyo que utilizó el profesional son claras y comprensibles? (Volantes, afiches, presentación, videos, pendón, otros). *

Selecciona la respuesta

15. ¿La información e imágenes del material de apoyo que utilizó el profesional tienen el contenido necesario para explicar el tema? *



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Accesibilidad a información, lenguaje claro y retroalimentación

* Obligatorio

ACCESIBILIDAD EN LA INFORMACIÓN

Elija la(s) opción(es) acorde(s) a sus experiencias de acceso a la información de TRANSMILENIO S.A.

18. ¿A través de qué medio tiene acceso a la información de rutas y servicios de TRANSMILENIO S.A.? *

- Buses, estaciones y paraderos
- Volantes y afiches
- Voz a voz
- Reuniones convocadas por TRANSMILENIO S A
- TransmiApp
- Redes Sociales

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Accesibilidad a información, lenguaje claro y retroalimentación

Gracias por participar en esta recolección de información: Encuesta de satisfacción: Accesibilidad a la información, lenguaje claro y retroalimentación.

En aras de dar cumplimiento a la ley de "Protección de Datos Personales" o Ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios, le recordamos que este instrumento de recolección de información tiene como objetivo conocer la percepción del ciudadano y/o usuario del sistema de transporte público de Bogotá en lo que se concierne a la entrega de información.

*Por lo tanto, recuerde que usted podrá ejercer sus derechos en lo que refiere al uso de sus datos, como titular respecto a la supresión, consulta, actualización y rectificación a través del correo institucional del **Gestor social asignado a su localidad** y/o al habeasdata@transmilenio.gov.co. Para más información puede remitirse a la Política de tratamiento de Datos publicada en la página web de la entidad.*

Atrás Enviar

T-SC-005. Protocolo para la realización de Recorridos Pedagógicos por el Sistema

	PROTOCOLO PARA LA REALIZACION DE RECORRIDOS PEDAGOGICOS POR EL SISTEMA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-005	Versión: 0	Fecha: Septiembre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. ASPECTOS GENERALES
7. ESTRATEGIA Y CARACTERÍSTICAS DE LOS RECORRIDOS PEDAGÓGICOS
8. TABLA DE FORMATOS

T-SC-008. Protocolo del programa de pedagogía TransMi al Cole

	PROTOCOLO DEL PROGRAMA DE PEDAGOGÍA TRANSMI AL COLE			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-SC-008	Versión: 1	Fecha: Diciembre de 2021	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO..... 2
2. ALCANCE..... 2
3. RESPONSABLE..... 2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA..... 2
5. DEFINICIONES..... 3
6. GENERALIDADES..... 7
7. OBJETIVOS..... 8
8. DISEÑO PEDAGOGICO..... 9
9. REGISTRO..... 14
10. TABLA DE MATRIZ DE INTERVENCION..... 14
11. TABLA DE FORMATOS..... 25
12. ANEXOS..... 26



GESTIÓN SOCIAL

Seguimiento a contratos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



En **2013** se crea Gestión Social

En **2014 y 2015**, surgen los primeros planes de acción, producto de **acuerdos entre Transmilenio SA y los concesionarios de Fase III**

En **2015**. Desde Gestión Social, se da inicio al seguimiento a contratos, a través procesos licitatorios donde se crean **obligaciones contractuales para que las interventorías** apoyaran a Transmilenio SA en el seguimiento de los planes de acción presentados por los concesionarios.



En **2017**, de la experiencia resultante de estos procesos, permitió generar la licitación de Transmicable, y la **creación de apéndices sociales**: (Actividades pre-operativas) el cual sirvió de empalme entre el proceso constructivo y el proceso de operación. (Plan estratégico de Comunicaciones y Gestión social), que permitió la consolidación de líneas de intervención, con un enfoque comunitario:

1. Línea de participación ciudadana y control social: buen relacionamiento con la comunidad y participación ciudadana, responsabilidad social y relacionamiento interinstitucional
2. Línea de servicio de información comunicación y atención a la ciudadanía: comunicación, información y divulgación y canales de atención a PQR
3. Línea socialización y formación al ciudadano en cultura Transmicable: apropiación por el sistema y el entorno

Por otro lado y también en **2017**, para la fase IV, se establecieron procesos licitatorios con obligaciones contractuales, donde surge el plan integral de comunicaciones y gestión social y se establecen dos procesos para el buen relacionamiento con la comunidad; uno durante la construcción de los patios temporales y otro durante la operación.

En **2019** se inician los procesos de licitación de fase V, donde se establecen obligaciones contractuales para los diferentes componentes que hacen parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones: Comunicación interna, comunicación externa, diseño gráfico, responsabilidad social, gestión social y atención al ciudadano.

Desde **2020** hasta julio de 2021, Transmilenio SA, crea e implementa su propio proceso de seguimiento a contratos en el cual se involucra a los concesionarios en la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones, teniendo en cuenta las características de las comunidades en donde llevan a cabo su operación.



Lo anterior, permitió desarrollar instrumentos que orientan los planes estratégicos de comunicaciones desde la etapa pre-operativa de cada contrato de fase V, y articula los procesos entre los concesionarios (Gran Américas Fontibón, Gran Américas Usme, E somos Alimentación, E somos Fontibón, E masivo 10, E masivo 16, ZMO III, ZMO V, Mueve Fontibón, Mueve Usme y la Rolita (Operador Público)) y el Ente Gestor.



En **2021**, se crea la UNI-T, un espacio de capacitación y lineamiento en los procesos de gestión social, dirigido a los concesionarios de fase III, IV, V, Operador de Transmicable y la actual interventoría.

Desde agosto de **2021** hasta la fecha, **2022**, se fortalece el proceso de seguimiento a contratos conformado por un líder y un enlace por cada componente de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, con un equipo de apoyo a la supervisión.



- ✓ **Participar en la planeación y formulación de los procesos licitatorios**, vinculando prácticas asociadas al seguimiento y control de los contratos de TMSA desde las diferentes fases o etapas como son estudios y diseños, ejecución de la operación y liquidación de los contratos.
- ✓ **Vinculación de personal social idóneo en la gestión realizada por los Concesionarios** como parte de su relacionamiento y articulación con las políticas y procesos establecidos por el componente de Gestión Social, facilitando diálogos y consensos con la comunidad, generando espacios y acciones en procura de la sostenibilidad de procesos comunitarios asociados al Transporte Público en Bogotá.
- ✓ **Consolidación de la gestión social como un factor clave en la apropiación y cuidado del Sistema** desde los procesos de implementación y actuación de los Concesionarios en los territorios de incidencia.
- ✓ **Fortalecimiento de los equipos de Gestión social vinculados a los Concesionarios** desde la alineación con las políticas y procedimientos establecidos por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en cada uno de sus componentes, reflejado en cada momento de ejecución contractual.
- ✓ **Acercamiento por parte de los concesionarios a las comunidades** del área de influencia y usuarios del Sistema desde ejercicios de prevención, divulgación y socialización permanente no solo frente a novedades sino a las buenas prácticas y bondades del Sistema de acuerdo con los lineamientos del Ente Gestor.
- ✓ **Aportar en los procesos de capacitación, cualificación y respuesta de los concesionarios** frente a los principios, prácticas y modos de relacionamiento manifiestos en la apropiación del conocimiento y relación con la normatividad aplicable en nuestro espacio de capacitación de gestión social UNI-T.



TRANSMICABLE



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





Manitas

TransMiCable

Un proyecto de transformación Social
en Ciudad Bolívar



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





**POBLACIÓN
BENEFICIADA**

762.184
Habitantes de la
Localidad

80.000
Influencia directa

50
Barrios

Descripción del proyecto de transporte

Costo del proyecto: 240 mil millones de pesos > 68 millones de dólares

Horario de operación:
L-S: 4:30 a.m. – 10:00 p.m.
D-F: 5:30 a.m. – 9:00 p.m.



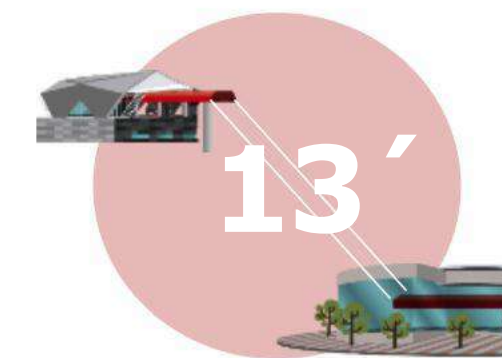
163 10 pasajeros sentados
CABINAS



3.600 Pasajeros hora/sentido.



5.5 m/s
V máx



Tiempo de viaje **13 minutos.**



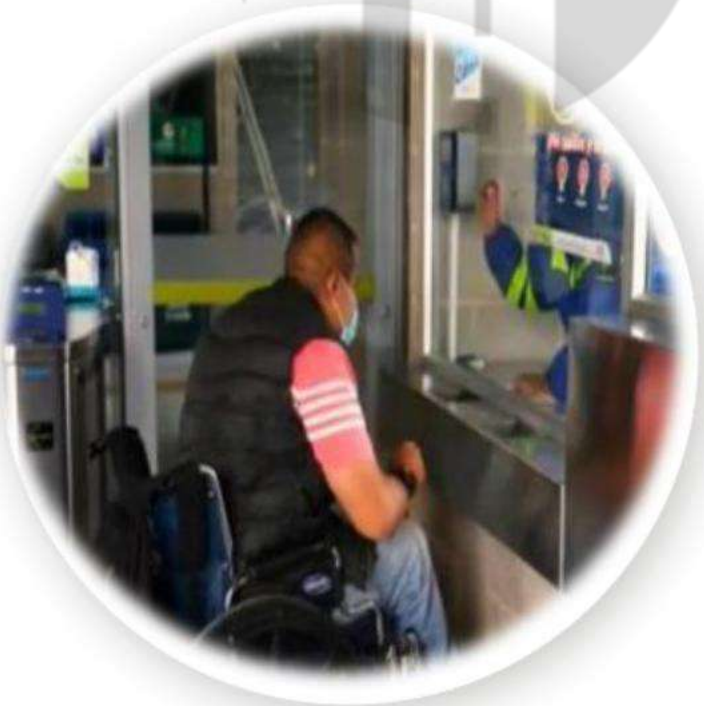
Sillas abatibles



Baldosas podotáctiles



Salvaescaleras



Taquillas preferenciales



Pantallas



Ascensores

INTEGRANTES

Renovación Urbana y equipamientos complementarios



Centro Cultural Illimani - SDCRD



Centro Día - Secretaría de Integración Social



Parque La Colmena - IDRD



Parque Compartir - IDRD



Centro Cultural, Recreativo y Deportivo - SDCRD



Parque del Sapo - IDRD



Parque Juanchito Pipón - IDRD



SuperCade Manitas - Secretaría General



Centro Cultural, Recreativo y Deportivo - SDCRD



Parque Villas del Diamante - IDRD



Atención al Turismo Illimani - IDT



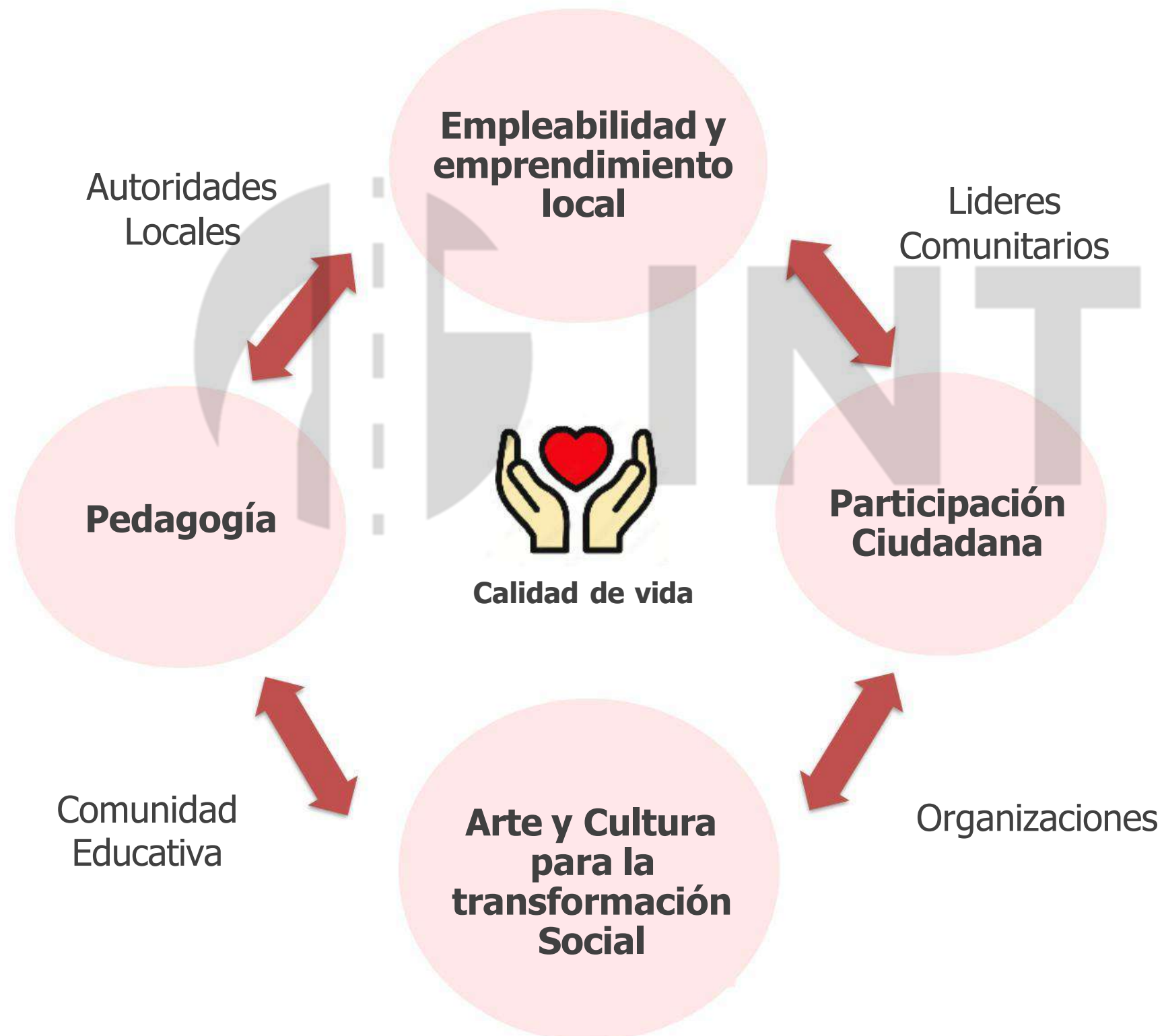
Salón Comunitario - Sec. Gobierno



SuperCADE Manitas, el corazón de la primera **Manzana del Cuidado**, que además se convierte en un generador de empleo, oportunidades y desarrollo para los habitantes de esta localidad.

Museo de la Ciudad Autoconstruida y Biblioteca Pública El Mirador, una oferta integral que incluye procesos de memoria, reflexión, formación artística, circulación de las artes y fomento a la lectura, escritura y oralidad

Vincular el transporte público a un modelo de desarrollo que permita la **apropiación social, sentido de pertenencia y orgullo por el sistema**



Empleabilidad y Emprendimiento local

Generar **oportunidades** y **mejorar la calidad de vida** de los habitantes de la Localidad y la zona de influencia.

- ✓ Contratación de **76.3%** de personal local en TransMiCable (corte junio 2022)



- ✓ Ferias de empleabilidad
- ✓ Generación de empleos directos e indirectos
- ✓ Activación de la economía local
- ✓ Construcción de Locales Comerciales
- ✓ Formación de emprendimientos turísticos locales (grafiti, gastronomía, deportes urbanos, entre otros)

Fortalecimiento de TransMiCable como **Patrimonio** y potencial **turístico** de Bogotá, a través de la realización de **recorridos pedagógicos** con diversos grupos de interés.



Entre 2018 y 2022 se han realizado **704** recorridos y se han atendido **27.132** personas.

2018

Recorridos: 3
Población: 1643

2019

Recorridos: 461
Población atendida: 19635

2020

Recorridos: 116
Población atendida: 2799

2021

Recorridos: 49
Población atendida: 1070

2022

Recorridos: 75
Población atendida: 1985



Pedagogía

Generar **conocimiento, pertenencia y corresponsabilidad** en torno a TransMiCable, sus equipamientos complementarios, el desarrollo urbano y la **movilidad sostenible**.



FASE 1.

- **PLAN AULA: (conocimiento):** en esta etapa se introducen elementos conceptuales sobre qué es, cómo funciona y cómo contribuye TransMiCable a mejorar el entorno y la calidad de vida de los habitantes de Ciudad Bolívar.

FASE 2.

- **TRANSMICHIQUIS (Sensibilización):** a través de la lúdica se busca que los estudiantes interioricen y apropien normas, actitudes y compromisos para convivir y relacionarse corresponsablemente con el Sistema y sus componentes.

FASE 3

- **RECORRIDOS PEDAGÓGICOS (Apropiación):** experiencia vivencial donde se los estudiantes fortalecen los aprendizajes desarrollados en las etapas previas.

FASE 4.

- **PROYECTO PEDAGÓGICO (Creación):** En la última fase del proceso los estudiantes desarrollan un proyecto en el ámbito del arte, la ciencia, tecnológica, entre otros en torno a TransMiCable.



Entre 2018 y 2022 se han realizado **455** actividades y se han atendido **20.898** estudiantes de Ciudad Bolívar

2018

Actividades :304
Población:10221

2019

Actividades:87
Población atendida:6479

2020

Actividades:48
Población atendida:2379

2021

Actividades:1
Población atendida:24

2022

Actividades:15
Población atendida: 1795



Participación Ciudadana

Vincular a la comunidad en **procesos de participación** y desarrollo de acciones territoriales que impacten los entornos de TransMiCable.



- ✓ Procesos de rendición de cuentas
- ✓ Encuentros Comunitarios
- ✓ Mesas de trabajo
- ✓ Microacciones colectivas
- ✓ Jornadas de apropiación y mejoramiento de entornos.

Cultura para la transformación Social

Desarrollar **estrategias culturales** para generar apropiación por el sistema de Transporte y mejorar la **experiencia de viaje** de los usuarios.



- ✓ Biblioestaciones – Lecturas en Movimiento
- ✓ Construcción Ruta de arte urbano – La calle del Color
- ✓ Activaciones Culturales en el Sistema
- ✓ TransMi Galería – Exposición de fotografía
- ✓ Carnavales TransMiCable
- ✓ Encuentros Navideños.

Portafolio Distrital de Estímulos a la cultura: **Incentivos económico** para generar oportunidad a Colectivos Locales para la intervención del territorio.

CARNAVALES

2018 / 15 propuestas / 3 estímulos \$ 60 millones c/u
2019 / 15 propuestas / 3 estímulos \$ 50 millones c/u



FILMINUTOS

2018 / 6 estímulos \$ 5 millones c/u
2019 / 15 propuestas / 5 estímulos \$ 5 millones c/u



CORREDOR ARTÍSTICO

2018 / Bolsa de 225 millones / 8 Colectivos / 12 superficies
2019 / Bolsa de 210 millones / 13 Colectivos / 13 superficies





Jornada Ambiental
Alianza Fund. Éxito Verde



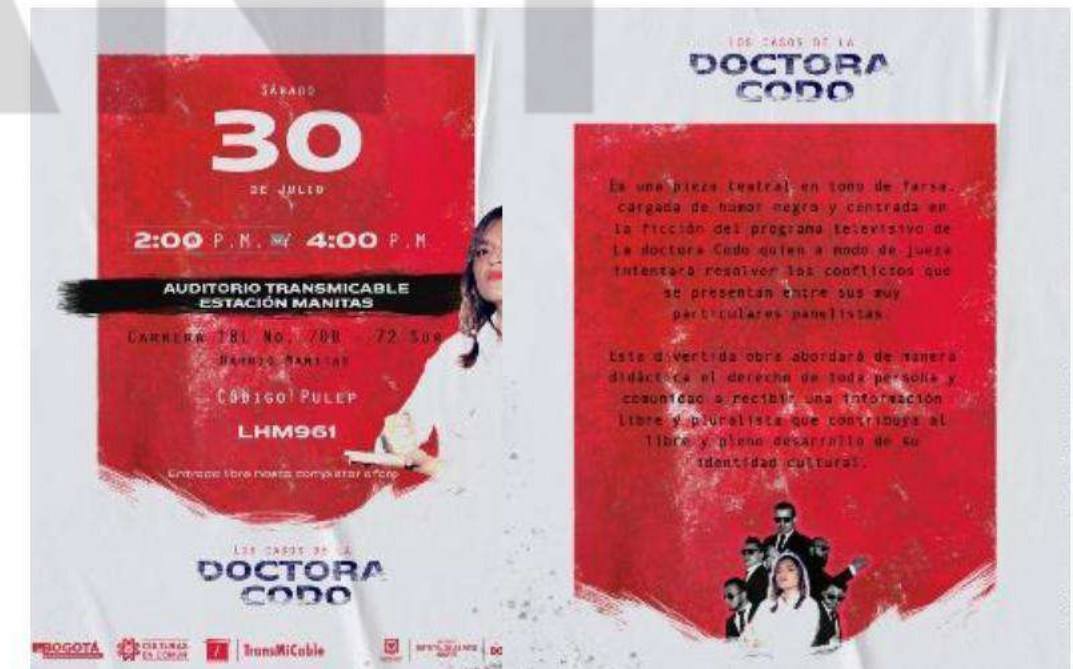
Intervención Arte Urbano Pilona 24
Participación de la comunidad artistas locales



Campaña Estrategia Cometas
Cuidado de TransMiCable



Intervención Orquesta Filarmónica
Experiencia de viaje



Teatro: Derechos Culturales
Participación Ciudadana.



TRANSMI AL COLE



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





Transmi al Cole



Es la estrategia pedagógica, incluida en el Convenio Interadministrativo No. 736685 de 2021 entre TRANSMILENIO S.A. y la SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO que busca promover el conocimiento y la cultura ciudadana del Sistema Integrado de Transporte Publico de Bogotá. T-SC-008 Protocolo de Programa de Pedagogía TransMi al Cole.

La Estrategia de Promoción del Bienestar Estudiantil aborda **cuatro ejes temáticos** que se articulan entre sí en torno a la concepción global de **Estilos de vida saludable**.

1. Prácticas de alimentación saludable
2. Actividad física en la escuela
3. Prevención de accidentalidad escolar

4. Movilidad escolar sostenible

- Educación vial: Formación de los estudiantes, y toda la comunidad educativa, en la apropiación de conocimientos y modificación de comportamientos que contribuyan a una óptima movilización en la ciudad.
- Planes de Movilidad Escolar



Objetivos

- 1 **Brindar información** acerca del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.
- 2 **Impulsar** acciones interinstitucionales que generen **comportamientos adecuados** en el Sistema TransMilenio.
- 3 **Orientar** en el desarrollo de competencias para **prevenir accidentes y desplazarse seguros** por la ciudad en medios de transporte público.
- 4 **Informar** los derechos y deberes de los usuarios del SITP y las reglas para su uso, que permitan **contribuir** a la movilidad y cuidar el Sistema TransMilenio.





Cultivar Competencias Ciudadanas creando sentido de pertenencia y empatía hacia el Sistema de Transporte en sus componentes (zonal, troncal y TransMiCable) en los niños y adolescentes a través de actividades lúdico-pedagógicas.

Estrategias

**TM Chiquis
Títeres**
4 – 11 años

TM Junior
Juegos
12 – 17 años

TM Rumba
Población diversa

Profesora T
Virtual – Colegios

Instituciones



Territorio



TransMedia



Fases

Fase 1

- Acercamiento / Momento en familia
- **PLAN AULA (conocimiento)** se introducen elementos conceptuales.

Fase 2

- **TRANSMICHIQUIS (Sensibilización)** Intervención Lúdico – pedagógica y aprendizaje experiencial.

Fase 3

- **RECORRIDOS PEDAGÓGICOS (Apropiación):** experiencia vivencial a través recorridos pedagógicos – TransMi Aventura

Fase 4

- **PROYECTO PEDAGÓGICO (Creación):** Co-creación de proyecto de cultura, arte, ciencia y tecnología en torno al Transporte.





Escenario 1 – Exploración y pedagogía:

- **Acercamiento:** dinámica de presentación y preguntas para explorar e identificar los saberes previos que tienen los estudiantes sobre el Sistema TransMilenio.
- **Socialización:** Presencial o virtual se realiza el desarrollo del contenido temático.
- **Apropiación:** momento de reflexión y compromisos.

Escenario 2 – Intervención lúdico pedagógica:

Escenario complementario en el que a través del uso de **didácticas recreativas** se transmiten conceptos relacionados con el conocimiento y los buenos comportamientos ciudadanos para el uso del Sistema de transporte público de Bogotá.



Escenario 3 – Recorrido pedagógico - TransMiAventura:

Recorrido pedagógico se facilita el reconocimiento e interacción con el Sistema del transporte público y la Ciudad. A través de una experiencia vivencial la comunidad educativa, fortalece el proceso de aprendizaje e interactúa con los componentes, la infraestructura, su funcionamiento y Cultura TransMi. Ideado para estudiantes de décimo a once grado. No obstante, puede adaptarse a los requerimientos de la Institución Educativa.





Juegos estacionarios



Crucigrama y sopa de letras



Transmichiquis
Puesta en escena lúdico-pedagógica



Cartilla didáctica
"Yo viajo en Transmi"



Portal web
Juegos virtuales



Caja de juegos
TransMiVagón

2017			2018			2019		
No. Colegios	No. Estudiantes	No. Actividades	No. Colegios	No. Estudiantes	No. Actividades	No. Colegios	No. Estudiantes	No. Actividades
34	24.302	522	63	65.295	623	94	78.353	1052
2020			2021			2022		
No. Colegios	No. Estudiantes	No. Actividades	No. Colegios	No. Estudiantes	No. Actividades	No. Colegios	No. Estudiantes	No. Actividades
15	3.844	88	43	10.275	165	44	19,217	276





INTEGRANT

Transmi
al Cole



HACKATHON ESCOLAR

Es una experiencia educativa en forma de maratón donde los participantes proponen soluciones a retos específicos de seguridad vial y cultura para la movilidad.

OBJETIVO

Trabajar en el fortalecimiento continuo del liderazgo y la capacidad de innovación juvenil mediante la disposición de un espacio lúdico-pedagógico de exploración y creación colaborativa de soluciones con el uso de herramientas tecnológicas que apunten a retos específicos de seguridad vial y cultura para la movilidad.

RETO

Diseñar e implementar una Estrategia de construcción de apego que transforme positivamente la interacción de los ciudadanos con el Sistema TransMilenio.

PARTICIPANTES

Equipos de 5 estudiantes, en compañía de 1 docente asesor, de colegios distritales y privados de 8º a 10º.

FASES

- Convocatoria
- Espacios de fortalecimiento
- 3 días de acompañamiento para el desarrollo de la idea
- Feria con los 10 mejores proyectos
- Premiación
- Desarrollo de los proyectos ganadores



CONCURSO INTERCOLEGIADO DE HISTORIETAS

La historieta debe desarrollar o expresar cómo abordar, aportar o solucionar uno o varios de los retos del Sistema TransMilenio:

- ¿Cómo ayudar a que la gente se cuide y prevenga el contagio del COVID-19?
- ¿Cómo promover el respeto de las reglas y que nadie se cuele en el sistema?
- ¿Cómo hacer de TransMilenio un espacio seguro para las niñas y las mujeres?

OBJETIVO

Invitar a que los niños, niñas y adolescentes apliquen de forma creativa sus conocimientos y habilidades acerca del Sistema Integrado de Transporte Público y propongan innovaciones para cuidar a Bogotá en TransMilenio aportando ideas de solución a uno o varios de los siguientes retos:

RETO

Podrán participar estudiantes de colegios públicos y privados de la ciudad de Bogotá en diferentes categorías de acuerdo al año escolar que estén cursando.

PARTICIPANTES

Podrán participar estudiantes de colegios públicos y privados de la ciudad de Bogotá.

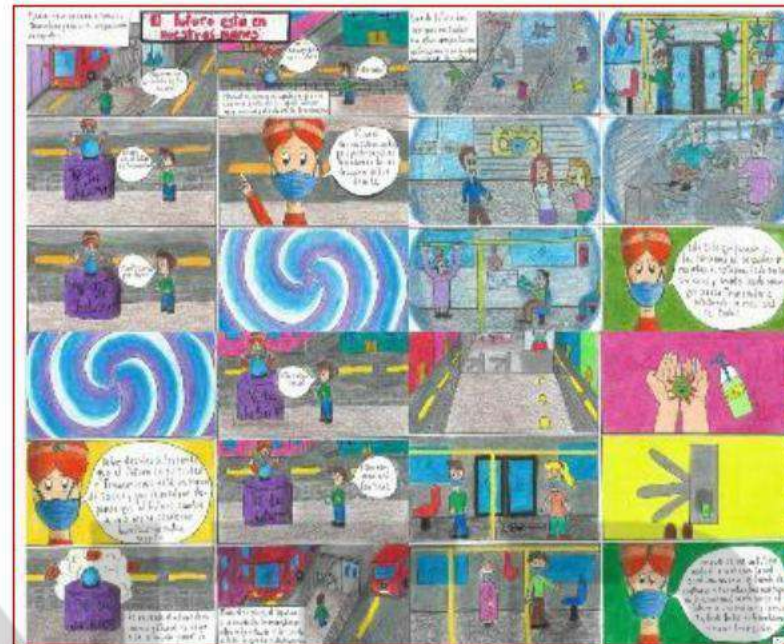
FASES

- Convocatoria
- Etapa evaluativa
- Publicación de semi-finalistas
- Curso de storytelling a semi-finalistas
- Producción profesional de historietas ganadoras
- Gala de premiación

Proyecto liderado por
TRANSMILENIO S.A

2.390

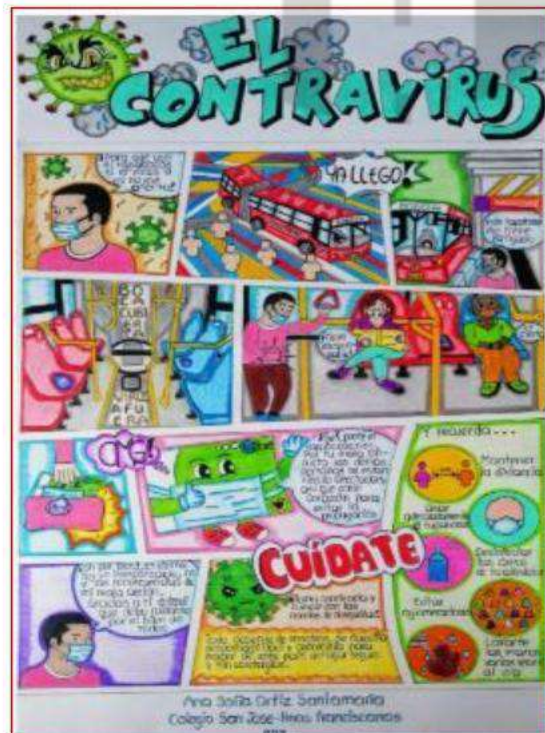
Niños y niñas de colegios públicos y privados han participado en los Concursos de Historietas "Una historia para sanar a Bogotá"



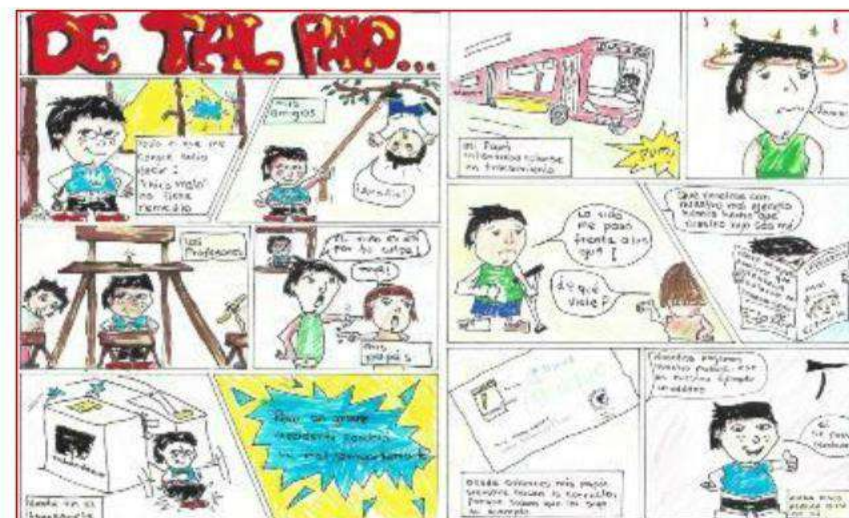
Sara Valentina Angarita Perez



Karol Sofía Morales Castro



Ana Sofía Ortiz Santamaría



José Miguel Álvarez Sánchez



Angélica María Beltrán Cárdenas



Daniel Alexander Rangel Mora



TRANSMILLENIANS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



TRANSMILENNIALS

CONÉCTATE CON EL SISTEMA



Según el **Estudio de Satisfacción de Usuarios SITP de Bogotá, febrero de 2020**, un gran porcentaje de los encuestados considera estar de acuerdo en que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público asuman comportamientos y actitudes tales como:



a) Siempre pagar el pasaje

b) Cuidar el sistema

c) Permitir que las personas salgan primero antes de entrar, entre otros.



Teniendo en cuenta lo anterior, TRANSMILENIO S.A. **gestiona** a través de estrategias pedagógicas la comunicación, formación y cultura ciudadana, que promueva una **mejor movilidad y calidad de vida** para los diversos actores que hacen parte del sistema de transporte público de Bogotá.

TransMillenials



“Conéctate con el sistema”

Estrategia pedagógica dirigida a estudiantes de instituciones de educación superior que busca fomentar la participación de los jóvenes como agentes de cambio y promotores de cultura ciudadana en TransMilenio.

Objetivos



- 1 Generar apropiación social por el Sistema de Transporte Público de Bogotá, promoviendo su valoración y cuidado como bien público.
- 2 Promover las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios y de todos los que conforman el sistema
- 3 Construir colectivamente proyectos de transformación cultural.

Talleres informativos
Mitos y verdades



Actividades Lúdicas
TransMivagón



Jornadas de Personalización
"TuLLave"



Actividades Lúdicas
Juegos de piso



Recorridos Pedagógicos



Socializaciones
Conéctate con el sistema



Breve reseña del transporte público en Bogotá



Conocimiento del Sistema

- Componentes Troncal y Zonal
- Nuevas Tecnologías - Nueva señalética
- Aplicación TransMi App



Identificación de la Tarjeta Tullave

- Beneficios
- Tarifas diferenciales
- Recarga Tullave



Promoción cultura ciudadana en el Sistema TransMilenio

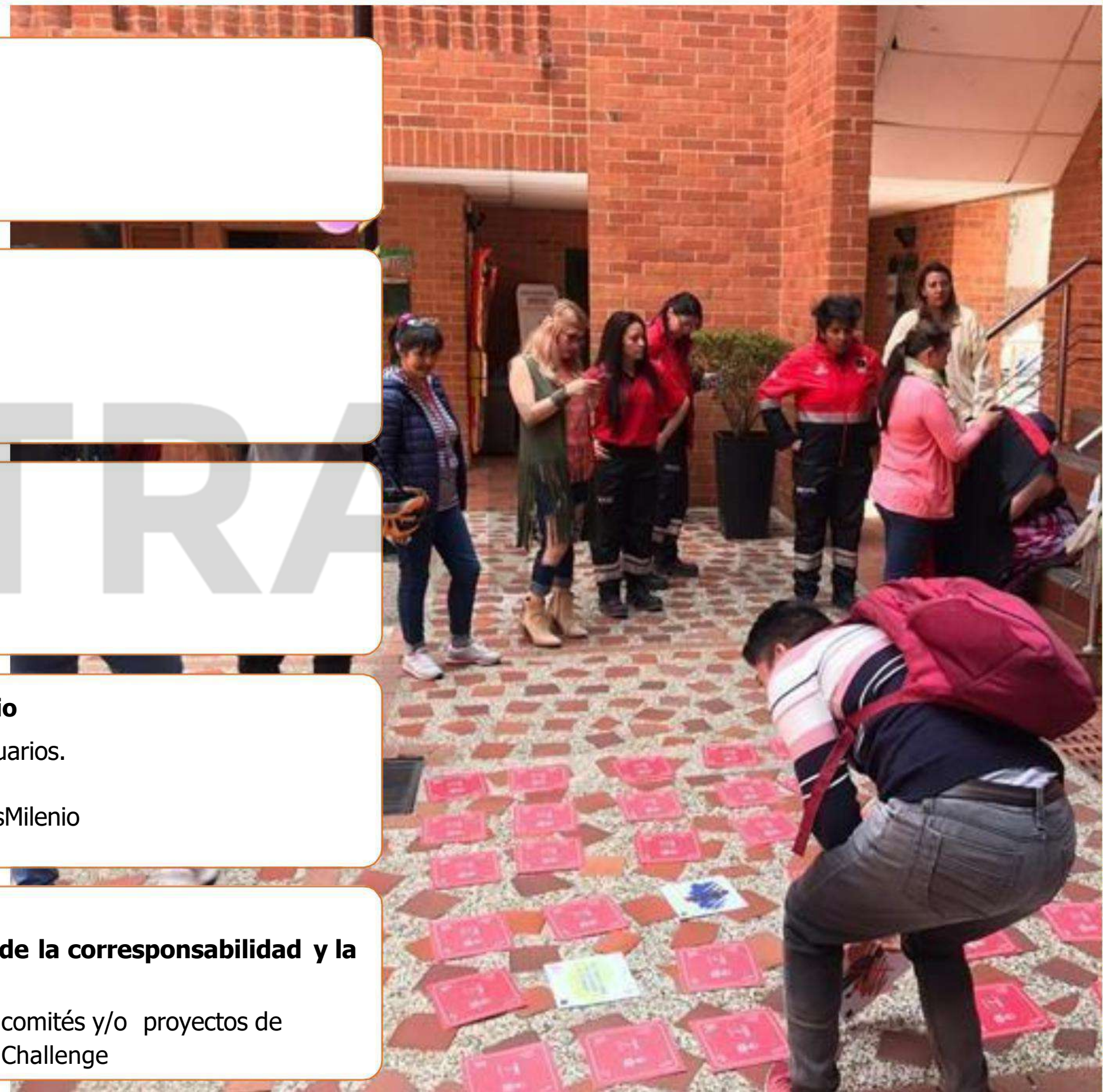
- Reconocimiento y ejercicio de derechos y deberes de los usuarios.
- Prohibiciones, infracciones y multas.
- Hábitos para mejorar la seguridad y la convivencia en TransMilenio



Recomendaciones generales para el uso del Sistema.

Ética social y abordaje a problemáticas específicas desde la corresponsabilidad y la generación de propuestas

Jornadas de ideatón / Manifestaciones artísticas / Creación de comités y/o proyectos de movilidad y transporte público / Festival SmartFilms / Movility Challenge



CIFRAS

vigencia	Cantidad de actividades	Estudiantes atendidos
2015	47	1211
2016	18	1700
2017	82	3307
2018	5	49
2019	31	2702
2020	51	1965
2021	9	1064
2022	20	1354
Total	263	13352

Trabajamos con **16 universidades** y cada vez son más las universidades interesadas





TRANSMICHIQUIS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





¡TRANSMI CHIQUIS!

Transformando el hoy
Construimos un mañana



"Jugar da a los niños
la oportunidad de practicar
lo que han aprendido."

- Fred Rogers

Transformando el hoy

Construimos un mañana





Transformando el hoy

Construimos un mañana

MISIÓN

Cultivar Competencias Ciudadanas creando sentido de pertenencia y empatía hacia el Sistema de Transporte en sus componentes (zonal, troncal y TransMiCable) en los niños y adolescentes a través de actividades lúdico-pedagógicas.





ALCANCE

Transformando el hoy

Construimos un mañana

Es una herramienta diseñada para captar de una manera disruptiva la atención de los niños. **Obras de teatro, juegos didácticos, títeres, performance, danzas, canciones, juego de roles, cuentos narrados, cartillas educativas y concursos** son algunas de las actividades preparadas para generar conocimiento del sistema de Transporte, sentido de pertenencia y respeto por lo público. **Colegios distritales y privados, fundaciones, jardines de integración Social, JAC, universidades, estaciones del sistema y otros espacios como ferias y eventos** son los públicos habituales.





PEDAGOGÍA DE TRANSMICHIQUIS

Transformando el hoy
Construimos un mañana

La expresión libre y espontánea a través del **juego, el arte y la literatura** son una influencia directa en el crecimiento y en el desarrollo infantil.



- ✓ **Dimensión personal social:** El amor es básico en los niños y niñas, la expresión de sentimientos, el manejo de valores, el desempeño en el medio, el cuidado del medio ambiente.
- ✓ **Dimensión comunicativa:** El desarrollo del lenguaje y la expresión a partir del cuento y el dibujo, la música y el juego.
- ✓ **Dimensión corporal:** Mediante el conocimiento del propio cuerpo y el desarrollo de las habilidades motrices gruesas y finas.
- ✓ **Dimensión cognitiva:** Mediante talleres de interés, juegos, investigación y creación.



CIFRAS

Transformando el hoy

Construimos un mañana

ACTIVIDADES	2018	2019	2020	2021	2022
Instituciones educativas (jardines colegios universidades)	140	203	147	131	91
Fundaciones JAC, Centros Crecer, Centros Amar, actividades con la comunidad	37	82	132	71	42
Parques y Ferias locales	35	71	12	11	14
TOTAL POBLACION ATENDIDA	56.647	92.534	21.713	15.444	30.053



213.391

Ciudadanos atendidos





HOY EL EQUIPO LO COMPONEN 10 PROFESIONALES

Comunicadores sociales, profesionales en Bellas Artes y profesionales en Danza y Teatro



Transformando el hoy
Construimos un mañana



Transformando el hoy
Construimos un mañana



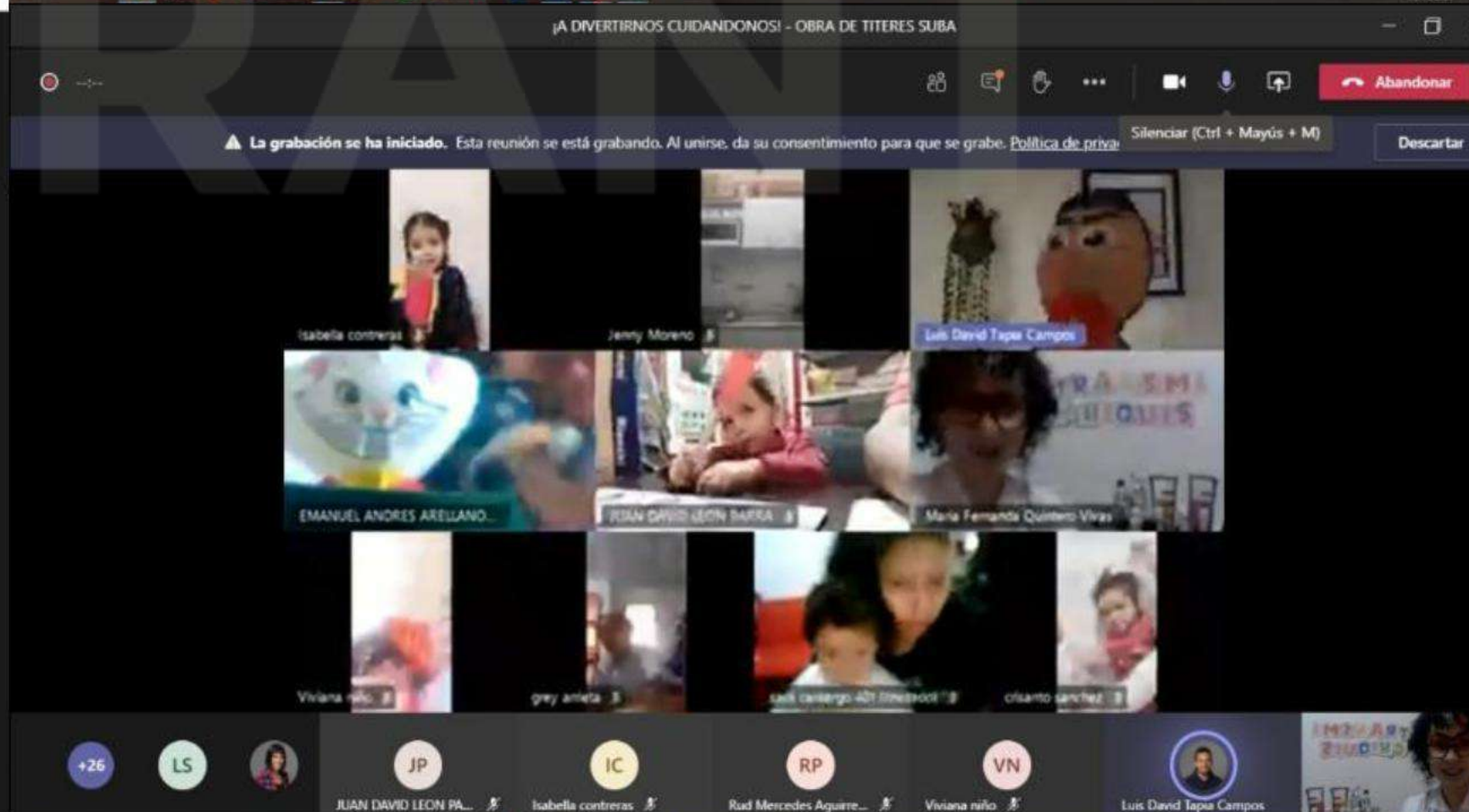
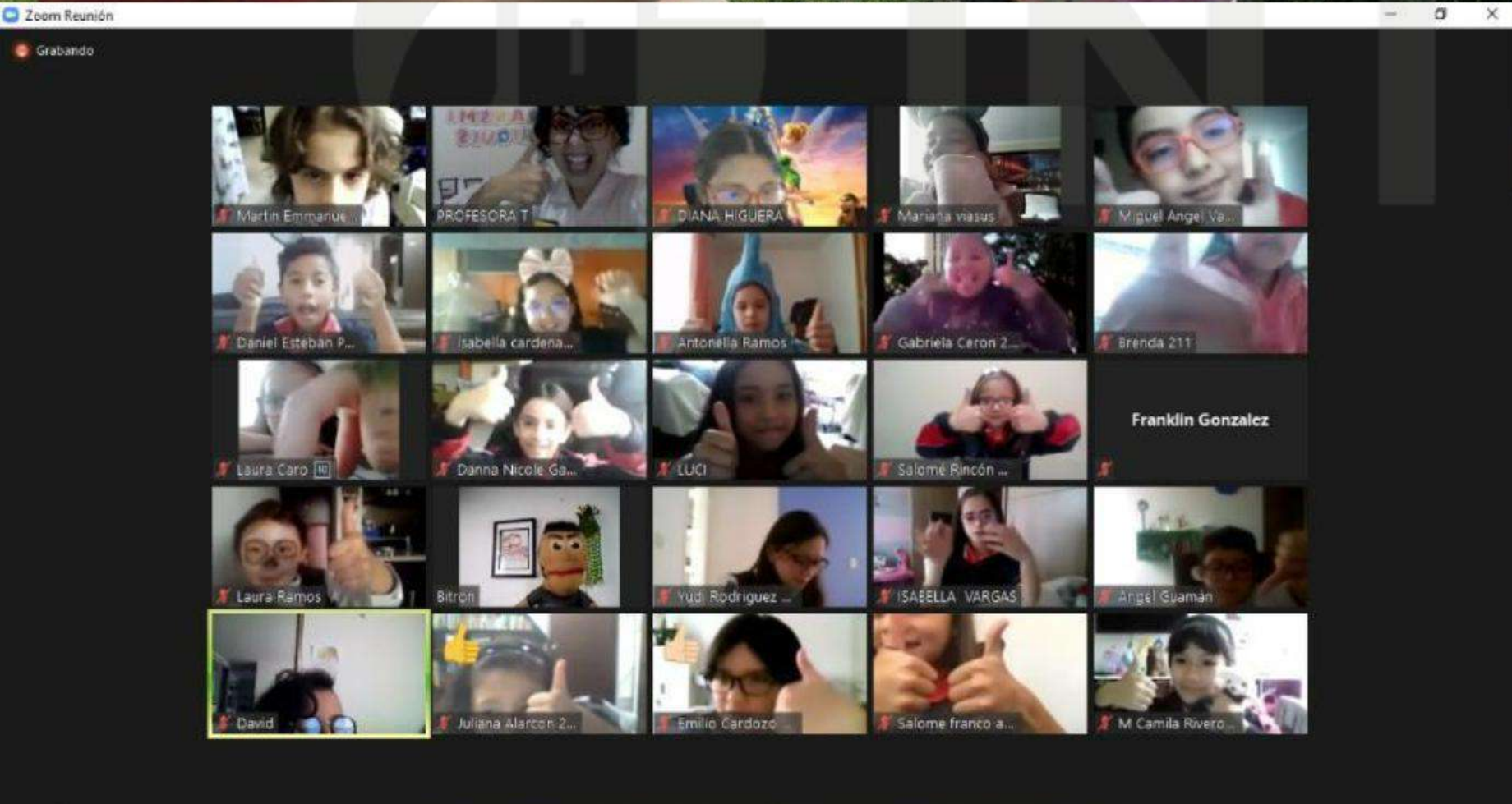
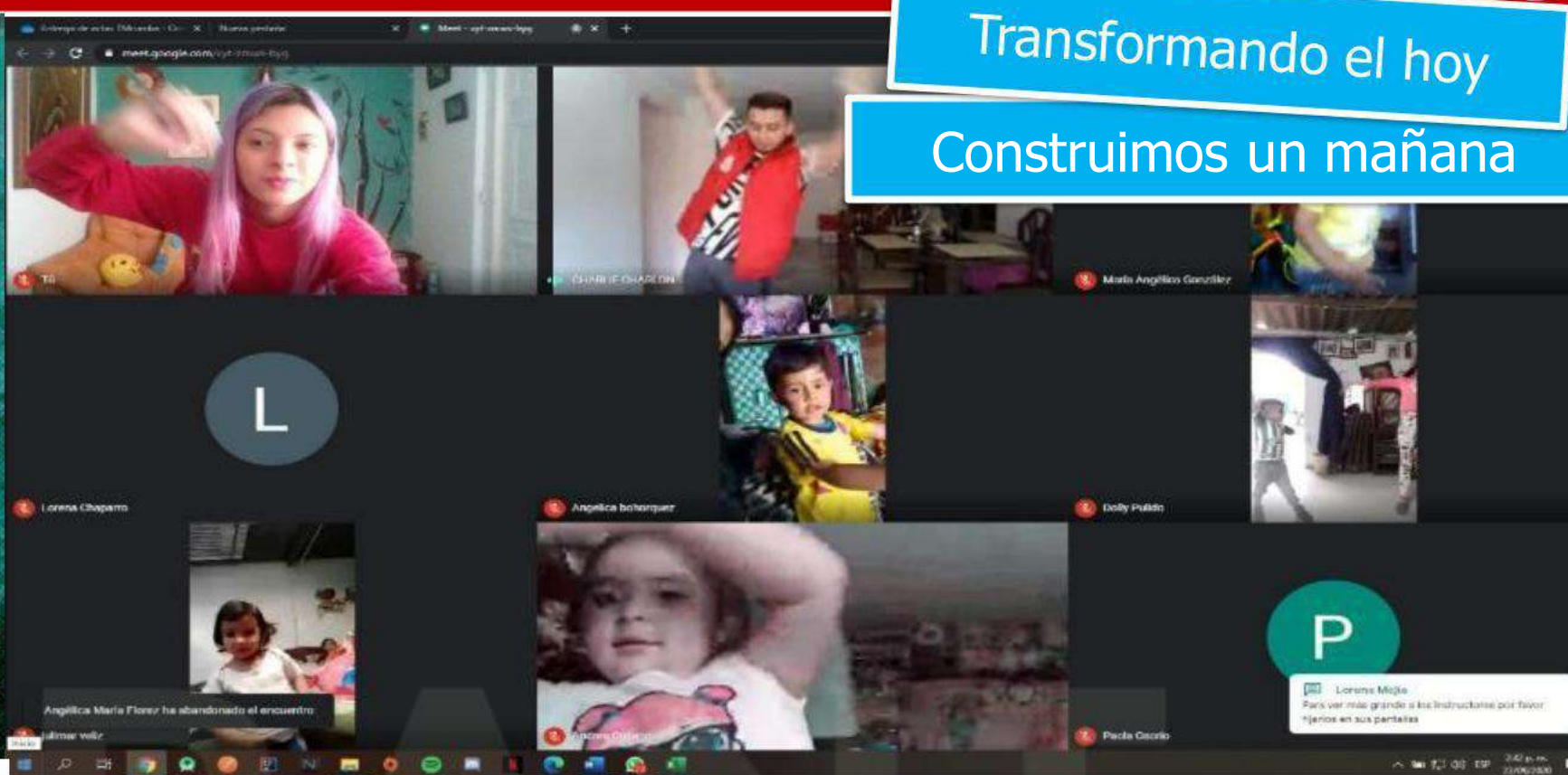


Transformando el hoy
Construimos un mañana





Transformando el hoy
Construimos un mañana







RECORRIDOS PEDAGÓGICOS EN EL SISTEMA TRANSMILENIO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





Estrategia de Gestión Social, la cual hace parte del proceso de **Formación y Pedagogía** cuyo objetivo es generar conocimiento y apropiación del Sistema a través de la experiencia de viaje e interacción con los diferentes componentes del Transporte Público de Bogotá.
(infraestructura, buses, recaudo, entre otros)

Comunidad
Educativa

Líderes
Comunitarios

Primera
Infancia

Organizaciones
Culturales

Enfoque
Diferencial

Gremios
Empresarios



- **Manual del usuario del Sistema TransMilenio:** Adopado por [Resolución N° 451 DE 2020](#), el cual regula las relaciones con los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá, en sus componente troncal y zonal.
- Mediante la Ley 1801 del 29 de julio de 2016 se expidió el **Código Nacional de Policía y Convivencia**, el cual entró a regir desde el 29 de enero de 2017.
- M-SC-001 **Manual de Gestión Social**
- R-SC-031 **Acta de Exoneración** de Responsabilidad Legal y Civil en salidas "Recorrido Pedagógico por el Sistema TransMilenio"



1. Convenir con la Institución o grupo de interés: **fecha, hora, número de estudiantes** (mínimo 80, con una edad mayor de 5 años ya que las sillas no cuentan con cinturones de seguridad, número de adultos que acompañaran el recorrido, punto de encuentro y trazado del recorrido. Preferiblemente el recorrido debe coordinarse de lunes a viernes en hora valle y el punto de encuentro en un Portal.
2. Preveer con los participantes el botiquín de primeros auxilios. incluyendo bolsas para vómito, **acompañamiento de docentes y/o padres de familias**, uso de baño y refrigerios (en caso de requerirse).
3. Entregar a la Institución Educativa el formato **R-SC-031 Acta de Exoneración de Responsabilidad Legal y Civil y Autorización para toma de fotos, videos y publicación** en redes sociales o página web el cual debe ser diligenciado y firmado por el acudiente del estudiante. Es responsabilidad de la Institución Educativa informar a los padres de familia el día, fecha y hora del recorrido para la aprobación de la salida del estudiante, así como las implicaciones de una salida pedagógica, según política y responsabilidad de ésta.
4. **Solicitar** por medio de correo electrónico al Profesional de Gestión Social Grado 6 la **Tarjeta Funcionario con Perfil Recorridos Pedagógicos** indicando fecha y número de asistentes.
5. Enviar por correo electrónico a la Dirección de BRT la solicitud del recorrido, ésta **coordinara la asignación del bus y apoyo de Personal Operativo** y Centro de Control.



1. **Contactar al personal** (BRT- Consorcio) que apoyará la realización del Recorrido Pedagógico, identificar el móvil asignado y el punto específico en donde se hará el ingreso de los participantes.

2. **Recibir a los asistentes, organizarlos en filas** para el ingreso y dirigirlos a las Barreras de Control de Acceso (BCA's) designadas por el personal de Recaudo Bogotá, a fin de no afectar la entrada y la salida de otros usuarios. Está prohibido el ingreso por Barreras de control de acceso de discapacidad, de ser necesario se debe enviar con anterioridad un correo al Coordinador de Gestión Social para que informe a la Subgerencia Económica.

3. **Validar** con la Tarjeta Funcionario con Perfil Recorridos Pedagógicos la entrada al Portal o Estación de cada uno de los asistentes.

4. **Ingresar al móvil – cabina**, garantizando que el abordaje al bus o cabina sea en el horario solicitado.

1. Explicará las normas de acuerdo a lo establecido en el **manual del usuario y condiciones especiales de seguridad** (pandemia) que deben tener los participantes durante el desarrollo del mismo.

2. **Reforzará conceptos** sobre la tipología de buses, infraestructura, nombre de estaciones, troncales e intersecciones, límites de localidades y visualizar iconos representativos de la ciudad o localidad en donde se encuentren, así como conceptos relacionados con cultura ciudadana.

3. De presentarse alguna **contingencia** o parada requerida el Gestor Social debe **informar** inmediatamente a las instancias técnicas y/o de seguridad, para proceder de acuerdo a lo requerido.





1. Organizará a los participantes y los guiará para **salir del Sistema** de forma organizada a fin de no afectar la entrada y la salida de otros usuarios.

2. Consolidará las **evidencias** y diligenciará el Acta de actividades de Gestión Social, registrando el desarrollo de la actividad efectuada anexando los soportes necesarios.



ACTA DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD LEGAL Y CIVIL EN SALIDAS "RECORRIDO PEDAGÓGICO POR EL SISTEMA TRANSMILENIO"

Este es un documento legal, usted debe leerlo y entenderlo antes de firmar

SALIDA PEDAGÓGICA: De _____ a _____

FECHA DE LA SALIDA: _____

Yo, _____, mayor de edad, identificado con la Cédula de Ciudadanía No _____ de _____, en calidad de representante legal del menor _____, mediante el presente escrito me permito manifestar que consiento los riesgos a los que potencialmente se expone mi hijo(a) con ocasión de la participación en el **RECORRIDO PEDAGÓGICO** ofrecido por **TRANSMILENIO S.A.**, razón por la cual asumo todo tipo de responsabilidad, de índole civil o penal, que se puede llegar a generar por concepto de cualquier accidente que se llegare a suscitar en la ejecución de la salida pedagógica.

Entiendo que **TRANSMILENIO S.A.** no asume responsabilidad alguna por acontecimientos que puedan presentarse en la actividad descrita anteriormente o que estén fuera de control de la misma, de sus empleados, agentes o voluntarios, o por cualquier otra situación que pueda surgir debido a que el o la participante no provea la información pertinente.

Mi hijo(a) y yo entendemos y aceptamos adherirnos a las normas de comportamiento que la actividad exija, los cuales como mínimo son:

1. Las personas que van a participar y desarrollar la actividad deben estar debidamente identificadas con documento de identificación y/o carné institucional.
2. Es necesario cumplir siempre con las siguientes normas de comportamiento:
 - Durante el recorrido siempre acceder y transitar por los lugares indicados por los funcionarios de TRANSMILENIO S.A.
 - Durante el recorrido no obstaculizar el paso de los usuarios, transitar por la derecha.
 - Respetar las indicaciones de los guías de abordaje y personal de TRANSMILENIO S.A.
 - No alterar el orden y la tranquilidad de los demás usuarios.
 - En el Sistema ser solidario, dar prioridad a niños, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores y personas con discapacidad.
3. Adicionalmente cumplir con el Manual de Usuario TransMiCable:
 - Evitar hacer Movimientos Bruscos en la Cabina.
 - No arrojar objetos o desperdicios en el Sistema.
 - No rayar las estaciones y cabinas.
 - Por ningún motivo bloquear o forzar las puertas.
 - Un "No Gracias, no quiero comprar" puede ser la mejor manera de aportar.
 - No fumar, ni consumir sustancias psicoactivas en el Sistema.
 - No consumir alimentos ni bebidas en las estaciones y cabinas.
 - Utilizar el intercomunicador de las cabinas únicamente en caso de emergencia.



- Usar audífonos si va a escuchar música.
- Colaborar con las autoridades denunciando, línea de emergencia 123.

En consideración por permitir que mi hijo(a) participe de la actividad pertinente EXIMO de toda responsabilidad a la Empresa del Tercer Milenio – **TRANSMILENIO S.A.**, sus trabajadores y colaboradores en la actividad y renuncio a cualquier reclamación que mi hijo(a) o yo podamos presentar en consecuencia o que esté relacionada con la actividad y la participación de mi hijo(a) en la misma.

Por otro lado, SI NO Autorizo a TRANSMILENIO S.A. para que mi hijo (a) sea fotografiado(a) y/o filmado(a) y que las fotos o imágenes que se tomen sean utilizadas para fines institucionales e informativos en piezas de comunicación generadas por TRANSMILENIO S.A.

Para finalizar, por favor consigne a continuación sus datos personales: estos serán tratados conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios, sus datos serán incluidos en la base de datos del Componente de Gestión Social que tendrá como fin, desarrollar una línea base de la población atendida por Gestión Social, posteriormente y cuando lo amerite se invitarán a los Usuarios a las diferentes actividades programadas por TRANSMILENIO S.A., se entenderá que con la firma del presente documento usted autoriza el tratamiento de los datos suministrados para el fin antes mencionado.

Para mayor información puede remitirse a la Política de tratamiento de Datos publicada en la página web de la entidad, recuerde que, para el ejercicio de sus Derecho, reclamos y/o consultas, relacionados podrá comunicarse al correo habeasdata@transmilenio.gov.co

Nombre del Estudiante: _____

Nombre padre/madre o tutor legal: _____

Número de Identificación: _____

Firma padre/madre o tutor legal: _____



JUEGOS LÚDICOS Y CAJA DE HERRAMIENTAS TRANSMIVAGÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Herramientas pedagógicas



Son los elementos o instrumentos para desarrollar de forma lúdica-pedagógica el contenido pedagógico propuesto. Favorecen la enseñanza, la motivación, la participación y el aprendizaje de los participantes



Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi



Caja de Juegos
TransMiVagón



Juegos Virtuales
Portal Web



Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras

Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras



CARACTERÍSTICAS

- Contiene 32 páginas para colorear
- Presenta a través de una narrativa los componentes del sistema
- Propende al respeto y amor por lo público
- Invita al niño a generar un compromiso
- Refuerza el concepto de la señalética del sistema
- Incluye el Manual del Usuario
- Contiene 6 actividades didácticas enfocadas en el buen uso del sistema:
 - Pareja correcta
 - Descubre la imagen a través de puntos
 - Laberintos
 - Sopa de letras
 - Crucigrama
 - Diferencias

Herramientas pedagógicas

Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras



Apartes de la Cartilla
"Yo viajo en TransMi"

Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras



CARACTERÍSTICAS

- La temática principal de TransMiVagón son los derechos y deberes del usuario del sistema.
- Es versátil y está diseñado para niños, jóvenes y adultos en diferentes grados de escolaridad.
- El tiempo de los juegos se ajusta a la disponibilidad del público.
- Contiene 5 juegos
- Todos los juegos se desarrollan a través de Tarjetas de Conducta que refuerzan los buenos comportamientos en el sistema y evidencian las malas prácticas de algunos usuarios.

Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras

EL ÚLTIMO PASAJERO



Propósito:

Conservar el dinero de su pasaje respondiendo correctamente las preguntas de las tarjetas de conducta.

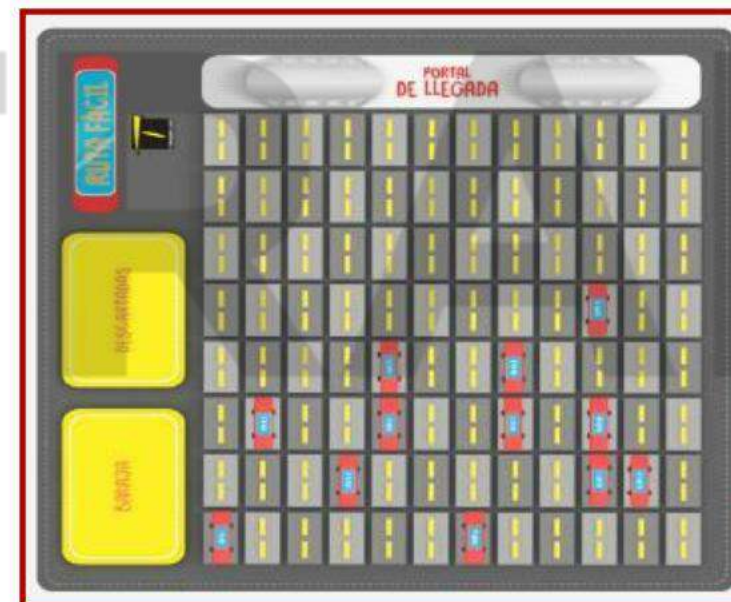
IMI-TRANSMI



Propósito:

A través de un juego de mímica reforzar las buenas prácticas en el sistema e identificar las malas conductas de algunos usuarios.

RUTA FÁCIL



Propósito:

Cruzar el tablero (que representa una troncal) respondiendo preguntas alusivas a Transmilenio

SIGUIENTE ESTACIÓN



Propósito:

Es un juego de concentración, donde los participantes conservan el dinero de su pasaje identificando las buenas y malas conductas del sistema.

Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras

TRANSMI ADIVINA



Propósito:

Con pistas, el jugador que tiene las gafas debe adivinar cuál es la conducta que esta en la tarjeta. Se juega por equipos.

DISEÑO



Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras



CARACTERÍSTICAS

- Su objetivo general es brindar un acercamiento a la parte operacional del sistema.
- Están enfocados hacia la niñez.
- Son 5 juegos interactivos
- Cada juego contiene imágenes de referencia, música, un tiempo determinado y sus respectivas instrucciones.

Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras

Juego de Memoria



Propósito: Gracias a la concentración y memoria encontrar las parejas de imágenes en donde se puede identificar diferentes elementos de la parte física de sistema.

TransMi en la Vía



Propósito: Se reconoce los colores de los buses por medio de un juego de relación, en el que se debe ubicar el bus de cada color en su respectiva estación (que tiene su mismo color.)

Rompecabezas



Propósito: Se debe ubicar las diferentes piezas del rompecabezas para así al final descubrir la imagen que muestra elementos de la parte estructural del sistema (Buses, torniquete, estaciones)

Aprende a usar los cicloparqueaderos



Propósito: Se identifica los pasos para utilizar correctamente los Cicloparqueaderos, a partir de un juego de secuencia en donde se deben ubicar las imágenes en el orden correcto.

Preguntas y respuestas



Propósito: Por medio de un juego de preguntas de opción múltiple se refuerza el conocimiento sobre el parte operacional del sistema.

Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

Juegos estacionarios
Concéntrate, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras



CARACTERÍSTICAS



- Son actividades lúdico-pedagógicas que afianzan el conocimiento adquirido
- Son dinámicas conocidas por los niños y niñas y de fácil aplicabilidad
- Dan la oportunidad al participante de proponer, crear y desarrollar ideas a partir de los conceptos propios del sistema, la cultura ciudadana y el amor a lo público

Cartilla didáctica
Yo viajo en TransMi

Caja de Juegos
TransMiVagón

Juegos Virtuales
Portal Web

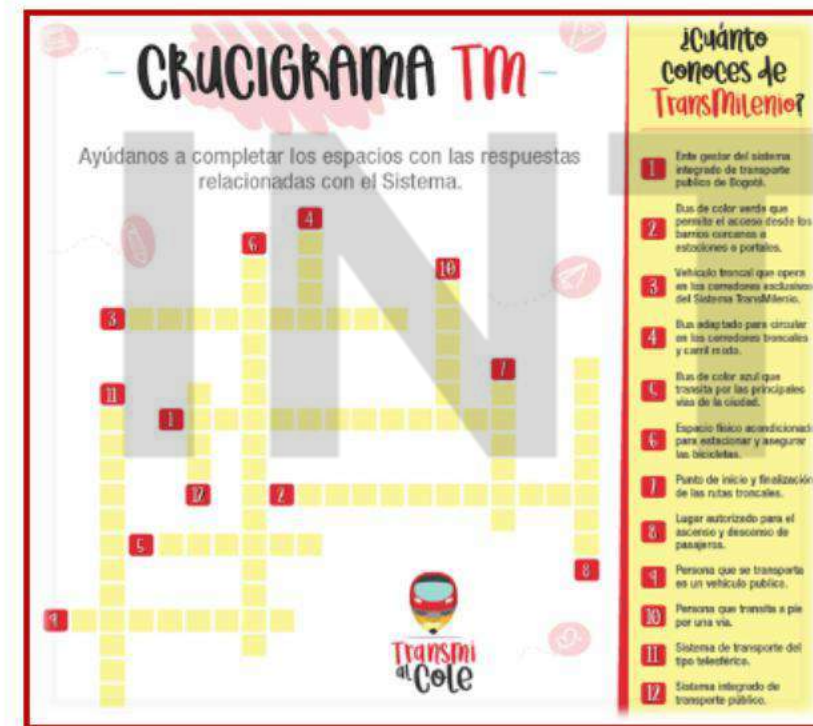
Juegos estacionarios
Concéntrese, sopa de letras,
crucigrama, Mar de letras

Sopa de Letras



- Propósito:** Se trabajan diferentes conceptos de los componentes del sistema de transporte.
- Permite que los jóvenes encuentren diversas palabras alusivas al sistema
 - Al ser un ejercicio con aplicación práctica se pueden ir creando y desarrollando nuevos conceptos

Crucigrama



- Propósito:** es un juego que se desarrolla para evaluar los conceptos adquiridos, ya que es encontrar la palabra clave a partir de un concepto
- Permite asociar conceptos del sistema
 - Se pueden incluir conceptos novedosos

Concéntrese



- Propósito:** Es un juego de agilidad mental y memoria.
- Requiere de concentración y conocimiento ya que al formar las parejas deben explicar el contenido
 - Por medio de este juego se memorizan conceptos del manual del usuario

Mar de letras



- Propósito:** Es un juego diseñado para armar palabras seguido de la lectura de un concepto.
- Es un juego de competencia que permite afianzar conceptos
 - Genera recordación



SISTEMA DE ALERTAS TEMPRANAS (SAT) Y ATENCIÓN A BLOQUEOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. a través de sus Profesionales de Gestión Social desarrolla diferentes acciones pedagógicas con el fin de generar un acercamiento con los ciudadanos, para que conozcan e interioricen los objetivos, características y conceptos relacionados con la implementación del sistema en las diferentes localidades de la ciudad.

Por lo anterior, el Equipo de Gestión Social busca acompañar a la comunidad generando nuevos espacios de aprendizaje, con la oferta de una capacitación virtual sobre el Sistema de Alertas Tempranas (SAT).



Objetivo principal

Disminuir la probabilidad de posibles daños en infraestructura, bienes y/o servicios en las localidades de Bogotá, mediante el conocimiento, divulgación y apropiación de la herramienta Sistema de Alertas Tempranas (SAT) la cual es utilizada por TRANSMILENIO S.A. para coordinar con todas las entidades distritales las necesidades de la ciudadanía.



Objetivos específicos

- Dar a conocer a la comunidad la existencia, funcionamiento y alcance del SAT.
- Buscar en la comunidad socios estratégicos.
- Fortalecer la relación Usuario – Sistema TM.
- Mitigar posibles daños (viales, buses, personas, etc.)
- Promover el sentido de pertenencia y apropiación hacia lo público.





ALERTA

Qué es una Alerta Temporal:

Es una herramienta oportuna y efectiva de **información** y de **coordinación** en el **alertamiento a la población** y a la **acción institucional**, que permite a las personas, comunidades y organizaciones amenazadas prepararse y actuar apropiadamente y con suficiente tiempo para reducir la posibilidad de daño o pérdida.

¿Qué permite un SAT?

Facultar a las entidades, personas y comunidades enfrentar una posible vía de hecho para que actúen con suficiente tiempo y de manera adecuada.



Clasificación del SAT

Con el SAT determinamos la **probabilidad** de ocurrencia de eventos que puedan generar afectación a la operación, infraestructura, flota, servidores y/o usuarios vinculados al SITP.

Es la herramienta a través de la cual se informa a las instancias Técnicas y Operativas de la Entidad sobre las causas de las posibles afectaciones para la toma de decisiones.



Nivel de alerta Verde Prevención / Vigilancia
Nivel de alerta Amarilla Preparación / Seguimiento
Nivel de alerta Naranja Respuesta programada
Nivel de alerta Roja Respuesta Inmediata

SAT

Comunicación y alerta

Se recibe información y se comparte

Preparación y respuesta

Se asignan los recursos necesarios

Monitoreo y vigilancia

Se recolecta, analiza y utiliza información basada en evidencias

Observación técnica y social

Se establece la relación entre información vs. suceso

Nivel de alerta			Fuente de Información	Localización y fecha	Quien Convoca y/o Acción Generadora			Afectación Probable			
Amarilla	Naranja	Roja			Cualquier agente afectado por la naturaleza del servicio	Condiciones Sociales Insatisfechas	Operativos Administrativos, Policiales y/o Judiciales	Operacional	Infraestructura y Vehículos	Imagen SITP	Servidores
		EL MAGISTERIO Y LA COMUNIDAD EDUCATIVA CONVOCAN A UNA MARCHA	SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES	LA CITA ES EN LA CRA.30 CON CALLE 26 A LAS 10:00 A.M. PARA MARCHAR HACIA LA PLAZA DE BOLIVAR EL DIA 9 DE ABRIL DE 2014	SERVICIO TRONCAL	N/A	N/A	X	X	N/A	N/A

Participación de las comunidades y líderes

Los SAT centrados en la población se basan en la participación directa de quienes tienen más probabilidades de estar expuestos a las amenazas.

Es probable que sin su participación las intervenciones y respuestas distritales resulten inadecuadas.

Para Transmilenio la participación de la **comunidad y líderes**, permite desarrollar una respuesta multidimensional ante los problemas y necesidades existentes.



¿Es posible evitar esto?





Comunidad barrio Mandalay

Podremos:

- Evitar o mitigar una vía de hecho.
- Evitar o mitigar daños en la localidad.
- Nos permite tomar decisiones con anticipación.
- Asignar recursos materiales, físicos y económicos.
- No perder tiempos en recorridos.
- Tomar decisiones de desplazamiento.
- Salvar vidas humanas.
- Reducir o evitar que se produzcan lesiones personales.
- Disminuir pérdidas de recursos desde el punto de vista social y económico.
- Evitar daños a los bienes y el medio ambiente.



1469 Alertas activadas en 10 años





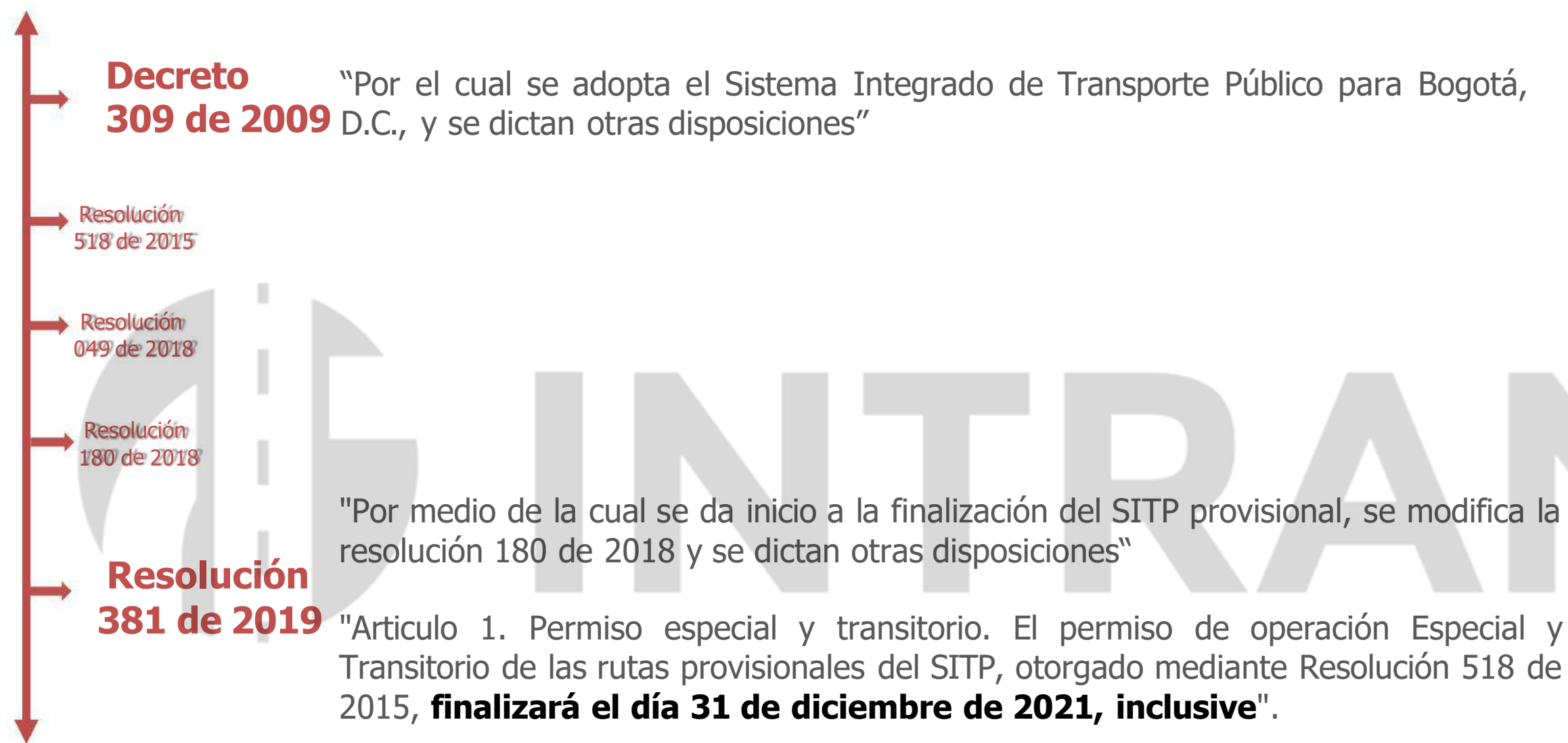
DIVULGACIÓN DEL COMPONENTE ZONAL Y TRONCAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Contexto normativa para la finalización del SITP Provisional



Desmante SITP Provisional
2020-2021



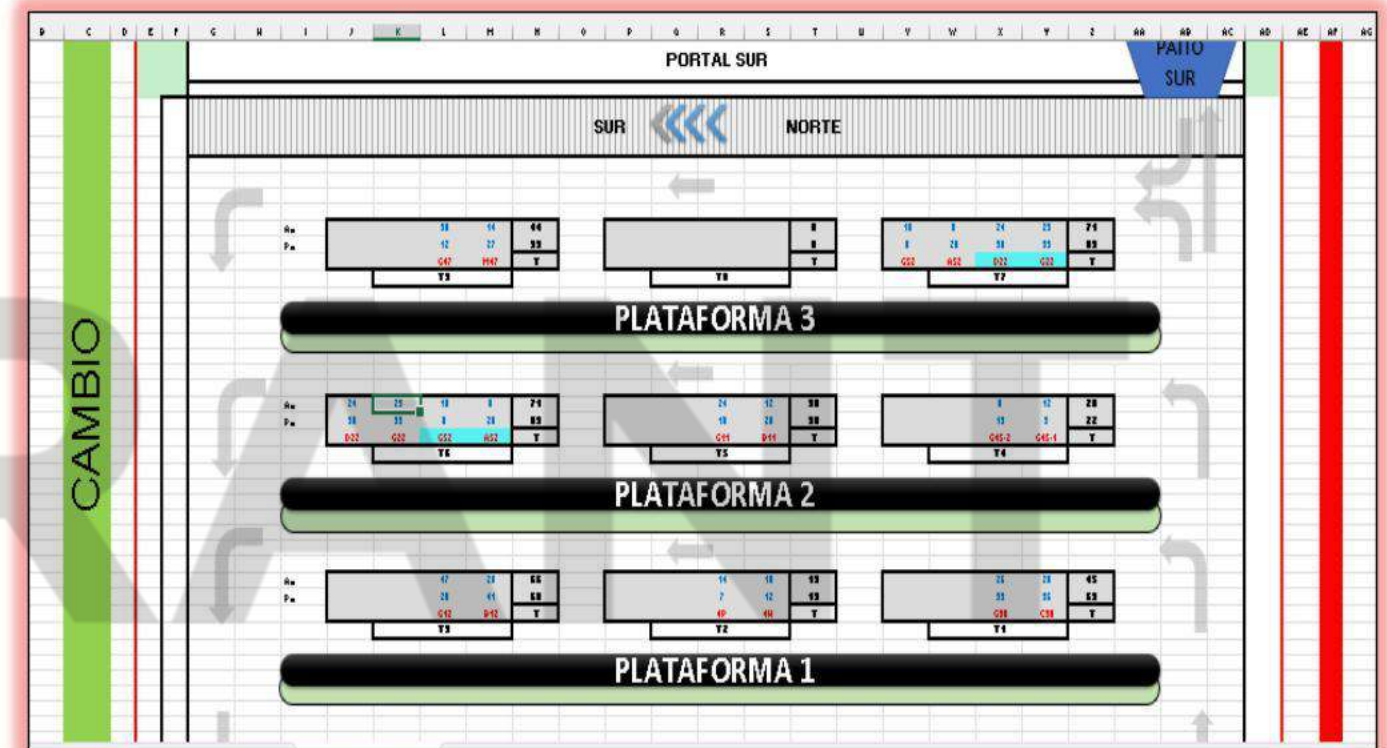
135 Rutas
del SITP Provisional
Desmontadas

T-ST-002. Protocolo para kilómetros eficientes Zonal



- Migración alimentación a validación a bordo.
- Desmonte SITP Provisional.
- Unidades Funcionales

T-ST-001. Protocolo para Kilómetros Eficientes Troncal



- Cambios operacionales en el componente Troncal.



Solicitud No 556 Cambios Operativos - SAUC Actualizar

El mensaje se envió con importancia baja
Reenvió este mensaje el Jue 21/07/2022 2:50 PM.

Intranet
Para: Ana María Escobar Villegas; Pedro Rafael Avarat Coronel; Zaida Karina Tenjo Barragán y 10 más
Jue 21/07/2022 1:04 PM

No. de solicitud : 556
 Fecha de Creación : 7/21/2022 . Hora de Creación : 1:03:34 PM
 Fecha Cierre SAUC : 7/25/2022 . Hora Cierre SAUC : 7:00:00 PM
 Nombre usuario : Maria Angelica Molina Suarez
 Dependencia : Subgerencia Técnica y de Servicios
 Cargo : Contratista
 Correo electrónico : maria.molina@transmilenio.gov.co
 Caracterización de la novedad : Servicio urbano
 Descripción de la necesidad : Solicitud de piezas para informar la implementación de las siguientes rutas que hacen parte de la UF 13: ruta HD717 Usme Centro - Bonanza, 6181 pas/día ruta 910 cambia su denominación y pasa a llamarse HF718 Usme Centro - La Rivera, 6047 pas/día ruta H719 El Destino, 12 pas/día ruta HA720 Ciudadela Usme - 7 de agosto, 5664 pas/día ruta 950 pasa a llamarse HK721 El Tunso- Terminal Salitre y se ajusta el horario, 6448 pas/día ruta HL723 Usme Centro - Portal 20 de Julio (nueva), 4337 pas/día ruta HK724 Ciudadela Usme - Montevideo (nueva), 6234 pas/día ruta HA725 El Tunso - Las Nieves (nueva), 7530 pas/día ruta H726 Bolonia - Est. Gral Santander (nueva), 3143 pas/día
 Fecha de inicio de la novedad : 2022-08-20
 Número aproximado de personas afectadas : 45596

Solicitud Cambios Operativos Salir

Datos adjuntos

20220425_UF 13 V3 (1).ppbx	Gestión Social	+
20220701_Descriptores-Ruteros UF13.xlsx	Atención en Vía	+
20220701_UF 13 (Diseño).kml	Atención a Usuarios	+
20220701_UF13.pptx	Comunicación Externa	+
910-1.kmz	Comunicación Interna	+
910-2.kmz	Responsabilidad Social	+
950-1.kmz		
950-2.kmz		
RE_Solicitud_de_paraderos_rutas_HD717_HF718...		

870

Cambios operacionales durante **2021-2022**

Código	Nombre	2021	2022
PIR	Cambio de cabecera	13	-
TRZ	Cambio de trazado	125	47
COP	Cambios operacionales	45	20
PRG	Cambio de programación	-	-
FLT	Cambio de tipología o ajuste de flota	394	14
SUS	Suspensión del servicio	49	13
NUE	Nueva Ruta	112	38
TOTAL		738	132



MATERIAL IMPRESO

721
Pendones

270.976
Afiches

1.256.300
Volantes y/o plegables

167
Ruteros

MATERIAL IMPRESO SOLICITADO				
AÑO	PENDONES	AFICHES	PLEGABLES / VOLANTES	RUTEROS
2.021	478	240.386	964.300	158
2.022	243	30.590	292.000	9

PERIFONEO EN LOS BARRIOS

141

Perifoneos



Ejemplo:

¡Atención Usme buses alimentadores azules y con validación a bordo!

A partir del próximo 22 de mayo se implementará el nuevo servicio alimentador **3-14 Uval**; identifica su recorrido por la Av. Boyacá, la Autopista al Llano y parte de la UPZ Alfonso López.

Ten en cuenta la ruta de refuerzo **3-14 Uval Pico** que transitará de lunes a viernes UNICAMENTE por la av. Boyacá y la autopista al llano de 4:00am a 8:00am y de 5:00pm a 10:00pm y la extensión del servicio 3-4 Alfonso López hasta el barrio Villa Hermosa.

Evita el doble cobro de pasaje: Recuerda personalizar la Tarjeta Tullave en el Portal Usme o desde tu celular o computador a través de www.tullaveplus.gov.co; diligencia el formulario y finaliza tu proceso en nuestros puntos habilitados.

👉 Por tí TransMi se transforma, Bogotá reverdece 👈

PERIFONEOS 2021	
ENERO	48
FEBRERO	14
MARZO	11
MAYO	48
JULIO	3
AGOSTO	14
SEPTIEMBRE	3

PIEZAS DIGITALES

IMAGEN

Desde el sábado 20 de agosto inicia el nuevo servicio zonal

H726 | EST. GENERAL SANTANDER
Portal Usme / AV. Caracas - San Carlos / CL 53 Sur - Tunal / CL 47B Sur - Venecia / KR 53

H726 | BOLONIA
Venecia / KR 53 - Tunal / CL 48C Sur - San Carlos / CL 55 Sur - Portal Usme / AV. Caracas

Horario de funcionamiento / Hours of operation: **L-S** 3:30 a.m. - 10:00 p.m. **D-F** 4:30 a.m. - 9:00 p.m.

Convenções / Key

▶ Estaciones TM	CL Calle	BG Diagonal	D Engativá - CL 80	F Fontibón - CL 26
AV Avenida	TV Transversal	A Chapinero - Cebsó	F Kennedy - Américas	L San Cristóbal - KR 10
B Bici Estación	KR Carrera	L Usqapel - Alto Norte	G Bosa - NQS Sur	
AC Avenida Calle	AK Avenida Carrera	C Suba	H Urdíñez - Ciudad Bolívar	

195 Línea distrital 24 horas / (501) 4824304 de 5 a.m. a 11 p.m.
www.transmilenio.gov.co
@transmilenio

VIDEOS

RUTA 341

Desde el 13 de julio

Nancy Velandia
GESTORA SOCIAL TM EN BARRIOS UNIDOS

El próximo 13 de julio, la ruta 341

A partir del miércoles 11 de mayo de 2022

K308 | PUENTE GRANDE

H308 | EL TUNO

Modificación de los horarios
la ruta zonal K308 Puente Grande - H308 El Tuno

A | Chapinero - Cebsó B | Chapinero - Alto Norte C | Chapinero D | Engativá - CL 80 E | Kennedy - Américas F | Bosa - NQS Sur G | Bosa - Ciudad Bolívar H | Fontibón - CL 26 I | San Cristóbal - KR 10

1 PLANEAR



Participación en Mesas técnicas



Mapeo local y cartografía social

2 DISEÑAR



Cronograma de actividades y jornadas de divulgación



Textos Whats App y correos electrónicos



Elaboración de guiones

3 EJECUTAR



Jornadas de divulgación



Atención a espacios de participación y socialización



Envío de información digital

2.892

Jornadas de divulgación

Programación

No. Solicitud	Ruta	Nueva Ruta	Denominación	Fecha implementación	Localidades	GESTOR	OBSERVACIONES	ESTADO PIEZA GRÁFICAS
MAYO								
479	LH816	-	DOÑA LILIANA - MADELENA	16/05/2022	CIUDAD BOLÍVAR	ELIZABETH PACAVITA JUAN PABLO BERNAL	Nueva ruta DOA Recorte 148 División de la ruta en estos 2 servicios	PIEZAS SOLICITADAS 30 DE MAR.
					TUNJUELITO	VIVIAN PEÑA		
					RAFAEL URIBE URIBE	CARLOS VARGAS		
					SAN CRISTÓBAL	JOHANNA CASTIBLANCO		
	USME	JEYSSON PÁRRAGA						
	DH209	-	VILLA TERESITA - GALICIA		CIUDAD BOLÍVAR	ELIZABETH PACAVITA JUAN PABLO BERNAL		
					KENNEDY	CHRISTIAN MENDEZ		
					FONTIBÓN	OSCAR SANTANA		
ENGATIVÁ				MARTHA VARGAS				
	148	-	VILLA TERESITA - DOÑA LILIANA	18/05/2022	ENGATIVÁ	MARTHA VARGAS	SUSPENSIÓN DE ESTA RUTA Y SE DIVIDE EN LAS RUTAS LH816 Y DH209	
					USME	JEYSSON PÁRRAGA		
491	HH715	-	EL VAL - SENAKR 30	18/05/2022	ANTONIO VARIÑO	CARLOS VARGAS	IMPLEMENTACIÓN	PIEZAS SOLICITADAS 13 DE ABR.
					PUENTE ARANDA	RUBÉN SÁNCHEZ		
					RAFAEL URIBE URIBE	CARLOS VARGAS		
					TUNJUELITO	VIVIAN PEÑA		



Jornadas de Personalización



Reuniones comunitarias



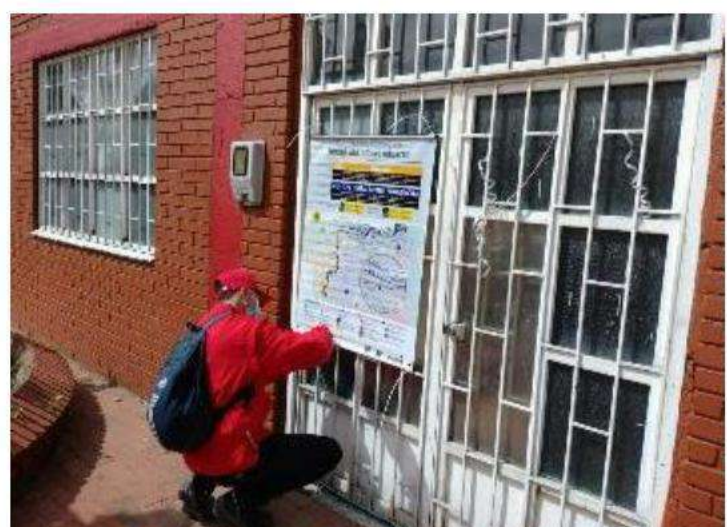
Reuniones JAL, Interinstitucionales, concesionario



Medios comunitarios



Instalación de pendones informativos



Divulgación



Eventos Locales



Divulgación digital

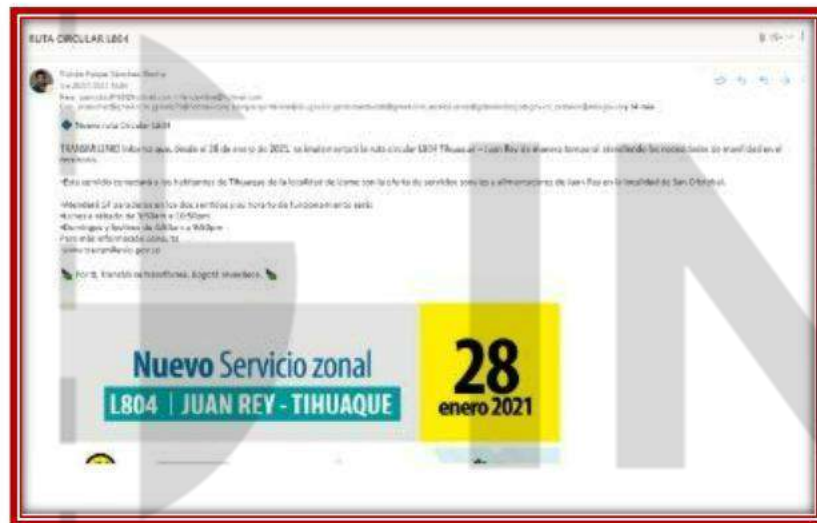


Más de

5.000

Contactos locales

Envío de información – correos electrónicos



Ejemplo:

◆ Nueva ruta Circular L804

TRANSMILENIO informa que, desde el 28 de enero de 2021, se implementará la ruta circular L804 Tihuaque – Juan Rey de manera temporal atendiendo las necesidades de movilidad en el territorio.

Este servicio conectará a los habitantes de Tihuaque de la localidad de Usme con la oferta de servicios zonales y alimentadores de Juan Rey en la localidad de San Cristóbal.

Atenderá 14 paraderos en los dos sentidos y su horario de funcionamiento será:

- Lunes a sábado de 3:50am a 10:50pm
- Domingos y festivos de 4:50am a 9:50pm

Para más información consulta www.transmilenio.gov.co

Por ti, TransMi se transforma, Bogotá reverdece.

Envío de información – Difusión whatsapp app



Ejemplo:

TRANSMILENIO S.A. informa que a partir del 1 de agosto de 2022 el servicio zonal 228 Villa Teresita – Aguas Claras cambia de nombre y divide su recorrido en dos nuevos servicios.

AL818 Galerías - Aguas Claras brindando cobertura desde la localidad de San Cristóbal hasta el sector de Galerías

AD213 Galerías - Villa Teresita, brindando cobertura desde la localidad de Engativá hasta Galerías en la zona Neutra

Para más información pueden consultar www.transmilenio.gov.co Recuerden PERSONALIZAR la tarjeta TuLlave y acceder a transbordos, viajes a crédito y en caso de pérdida: RECUPERAR el saldo

iBogotá está mejorando con movilidad sostenible!

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Relacionamiento interinstitucional



La Secretaría de Movilidad y Transmilenio están más cerca de la comunidad

Nos encontramos en la antigua sede de la Alcaldía Local de Usme

Prestando servicios de atención al ciudadano, solicitudes, asesoramiento, registro de bicicletas y más

SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSMILENIO

ALCALDÍA LOCAL DE USME

BOGOTÁ

Secretaría de Movilidad Lunes y jueves de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Transmilenio Jueves 8:00 a.m. a 12:00 m

SÍGUENOS

ALCALDÍA LOCAL DE USME

BOGOTÁ

Tenderos aliados de TransMilenio





INTRANT



Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

TRANSMILENIO S.A.

2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



¿Qué es cultura ciudadana en la Bogotá de hoy?

Política pública que le apuesta a la transformación social a partir del ejercicio de la auto mutua regulación en los procesos en los que se ejerce la ciudadanía. Esta se basa en dos consideraciones:

1.

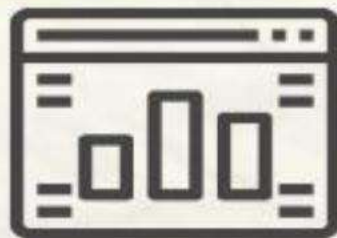
Ir más allá de aumentar multas, robustecer la Ley o incrementar el castigo, pues es claro que reglas informales (morales y sociales) que influyen en nuestras realidades, razón por la cual, una política de cultura ciudadana se enfoca en trabajar en estas reglas informales. La cultura ciudadana promueve la autorregulación y la regulación social.

2.

Comprender e investigar a fondo las motivaciones del comportamiento humano pues sabemos que podemos lograr más beneficios sociales si las entendemos y promovemos una transformación voluntaria y activa

Principios de Cultura Ciudadana 2022

Los datos y la investigación son el punto de partida de comprensión, aprendizaje y ajuste.



Las acciones apuntan a transformar las narrativas.



El cambio cultural es voluntario.



La ciudadanía tiene el poder de cambiar.



I D E A A R R



IDENTIFICAR

Fase diagnóstica



DISEÑAR Y ENTENDER

Fase de diseño, formulación, deliberación social



ATENDER

Fase de implementación del piloto de intervención



REVISAR

Fase de seguimiento y evaluación



REPLICAR

Fase de aprendizaje, iteración y escalamiento sostenible

Diseñado para la creación, deliberación, implementación, evaluación, escalamiento y comunicación de las estrategias de Cultura Ciudadana

Objetivo

La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana **"Equipo T"** tiene como propósito fomentar las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad.

Buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.



- Respeto por las normas
- Sentido de pertenencia
- Conciencia ciudadana
- Valoración de lo público
- Amor por Bogotá
- Solidaridad con los demás
- Corresponsabilidad
- Compromiso por el Sistema
- Honestidad



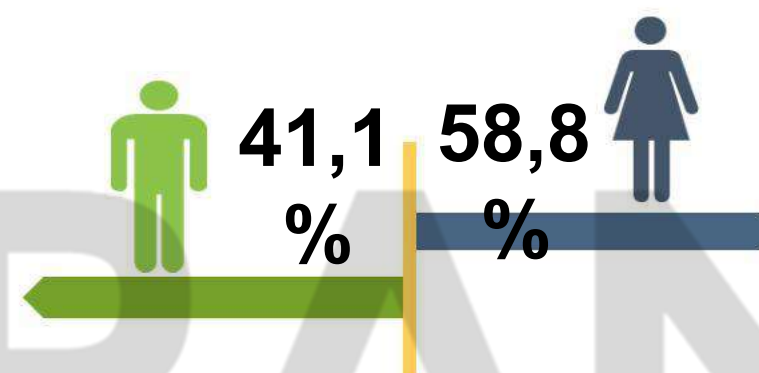
Participación Ciudadana y Corresponsabilidad



- Sub. Atención al Usuario y Comunicaciones
 - Gestión Social
 - Responsabilidad Social
 - Atención en vía
 - Diseño gráfico
 - Comunicación externa e Interna
- Dirección de Seguridad
 - Gestores de Seguridad

- Subsecretaría de Cultura Ciudadana
 - Instituto Distrital de las Artes – IDARTES
 - Orquesta Filarmónica de

Quiénes son nuestros usuarios, que sienten y que piensan



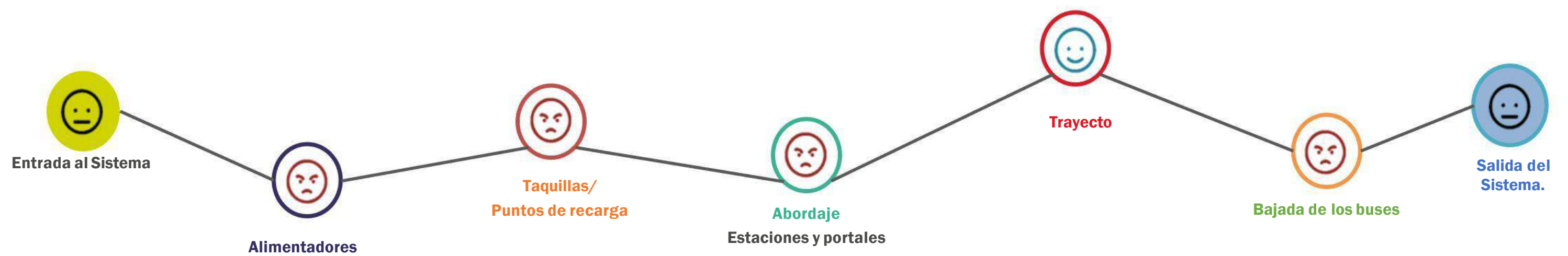
Hombres (49%) y Mujeres (51%)
Jóvenes (Entre 18- 25 años: 26.1%. Entre 26 y 35: 26.9%)
Estrato 2 (46%) y 3 (38%)
Solteros (49%)
Empleados (55.7%) y Estudiantes (14.2%)
Formación secundaria (43%) y universitaria (21%)

Base total encuestados: 3.823

Hombres (41%) y Mujeres (58.8%)
Jóvenes (Entre 18- 25 años: 20.8%. Entre 26 y 35: 26.8%)
Estrato 2 (48.6%) y 3 (38.9%)
Solteros (45.5%)
Empleados (59.2%) y Estudiantes (10.4%)
Formación secundaria (44%) y universitaria (20%)

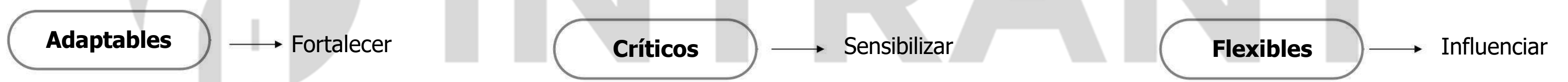
Base total encuestados: 2.382

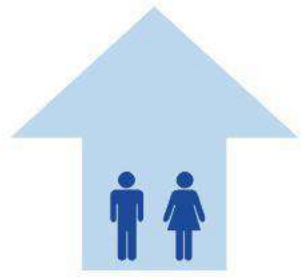
Perfiles y emociones de los usuarios en la experiencia de viaje BOGOTÁ



Perfiles de los usuarios

INTRANT





Factores culturales de los usuarios que afectan el sistema



Conocimientos

No hay valoración de lo público: creencia de que el sistema está colapsado y es un negocio privado

Actitudes

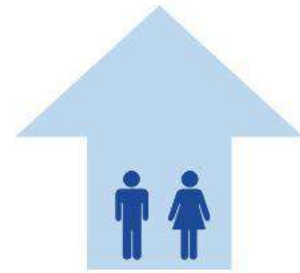
Justificación de la evasión y venta ambulante

Actitudes

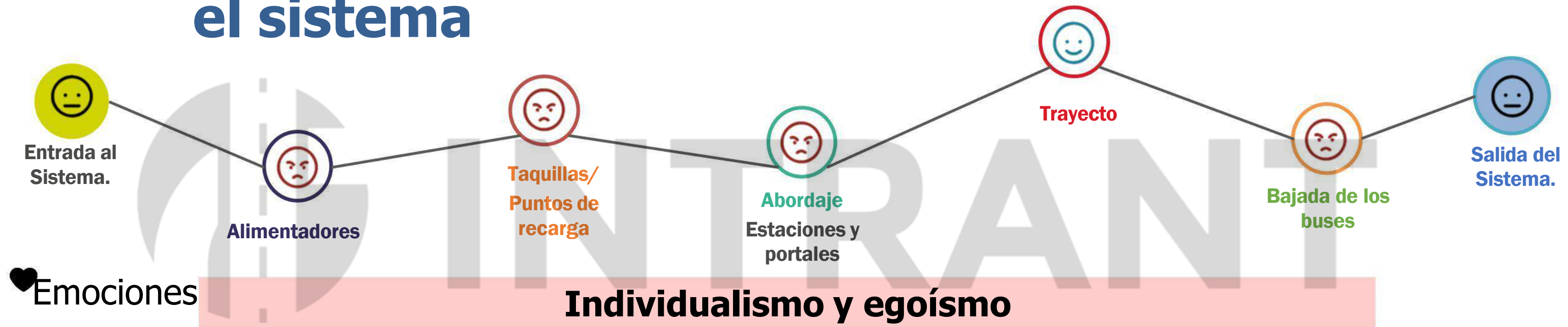
Falta de solidaridad y empatía: la ley del más fuerte

Actitudes

Falta de sentido de pertenencia: sistema alejado, ajeno y desconocido.



Factores culturales de los usuarios que afectan el sistema



Prácticas

No hay planeación de los viajes para mejorar tiempos

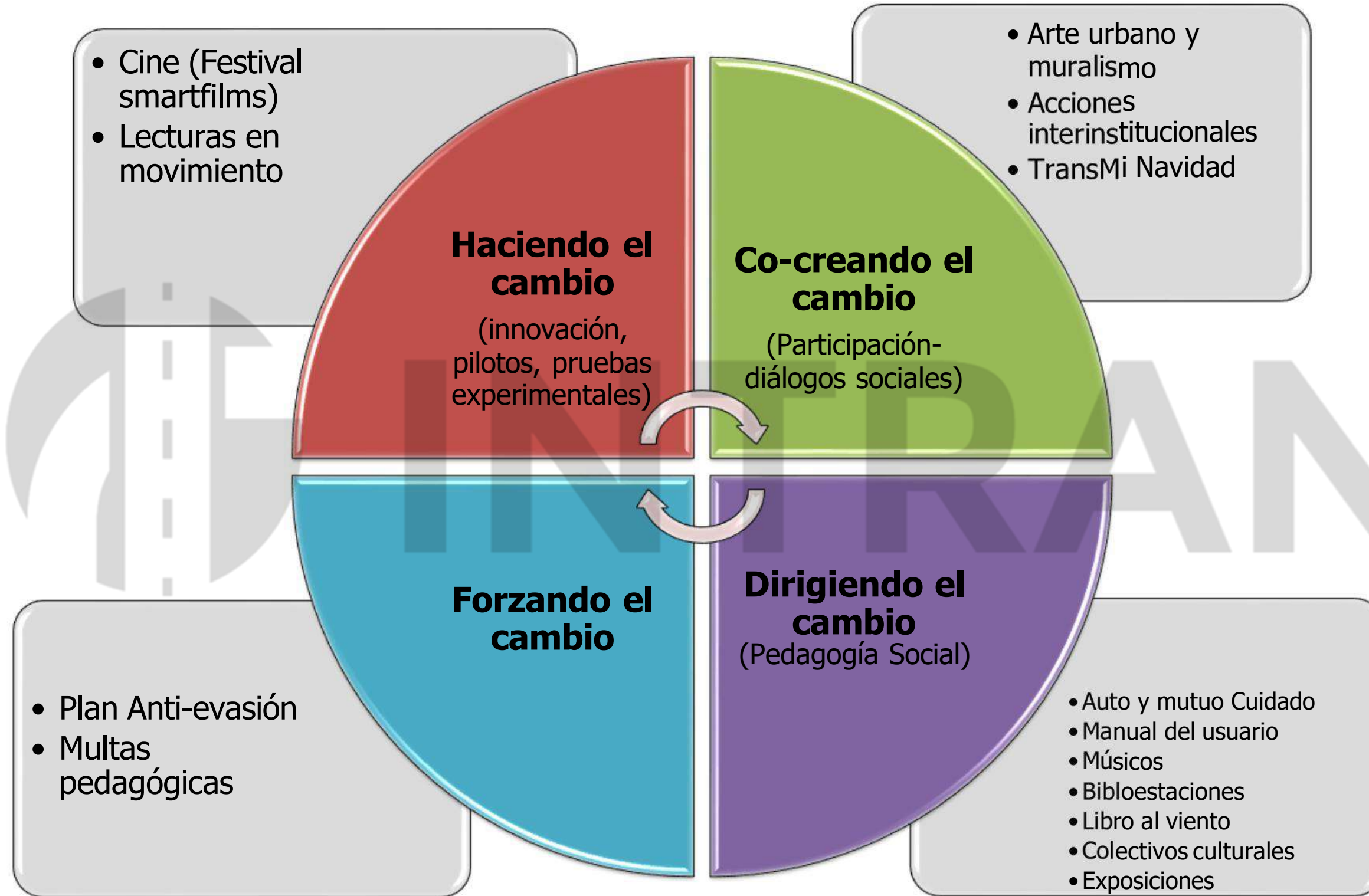
Impaciencia frente a la espera. Se quiere un servicio inmediato.

No se cumplen las normas y reglas para entrar al sistema

No se cumplen las normas y reglas para abordar los buses y viajar en el sistema.

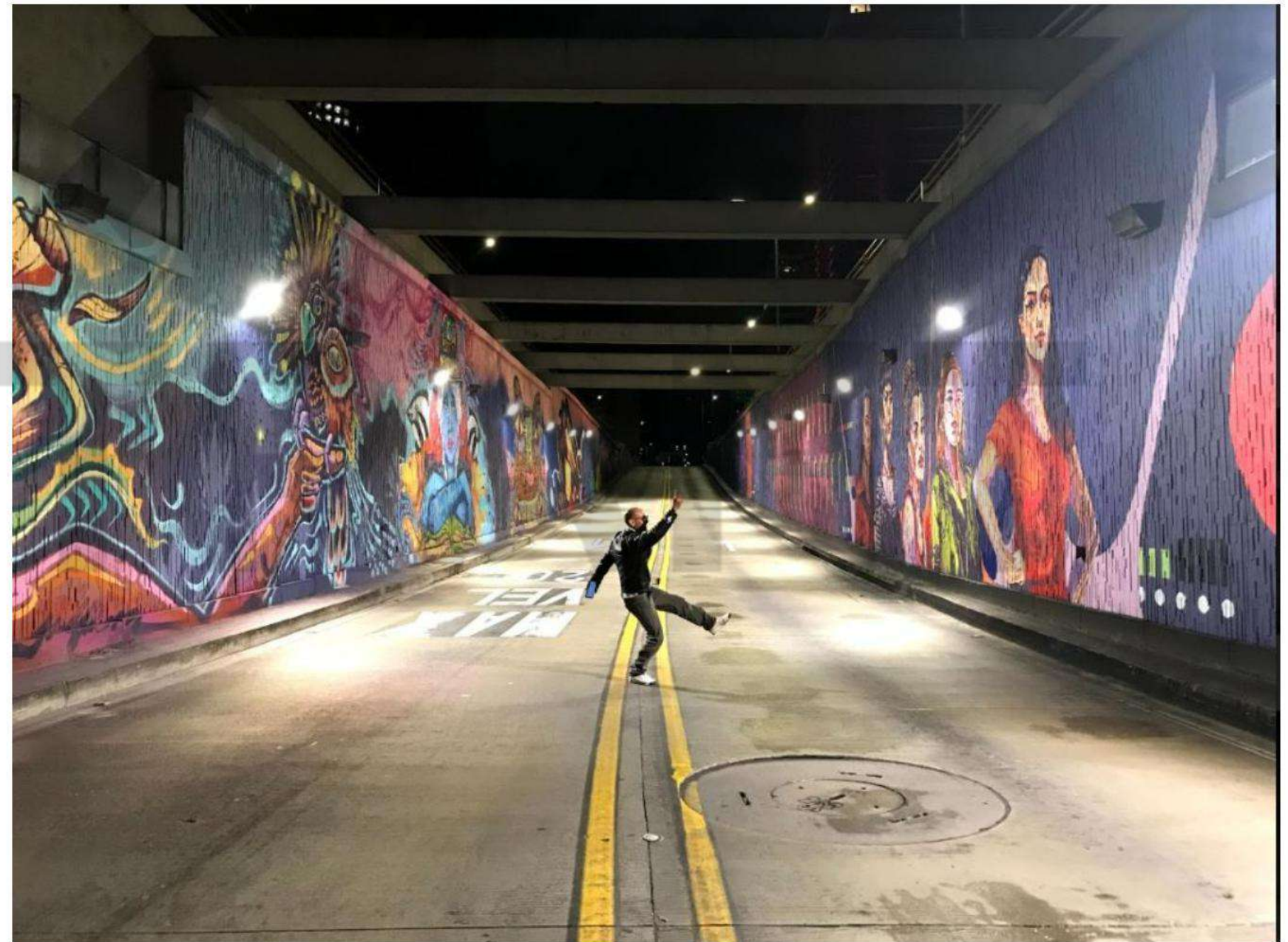
Vandalismo de baja y alta intensidad

Apuro por salir del sistema, sin consideración de los demás.



Es un escenario de participación ciudadana, que promueve sentido de pertenencia y de apropiación del espacio público por parte de los usuarios/a del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Estas iniciativas son impulsadas por el sector público, donde participa la ciudadanía y los artistas, con el fin de sensibilizar a la población sobre la importancia de ser corresponsables con el bien público y ayudan a promover las diversas formas de expresión artística y cultural.





Portal Suba



Portal Usme



Colectivos artísticos



Portal Américas



Portal Norte

Acciones para incentivar la apropiación de la lectura como una práctica de la vida cotidiana.



Son bibliotecas públicas, con servicio de préstamos de libros y recomendación de lecturas que se encuentran en **12** estaciones del Sistema Troncal y Cable

Lecturas en Movimiento



Proporcionar a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, la posibilidad de leer diferentes títulos literarios mientras viaja a su destino, mediante código QR

Más de **3.000.000** de contenido



Instalación de piezas con código QR

Libro al viento



Muestras artísticas



Orquesta Filarmónica de Bogotá

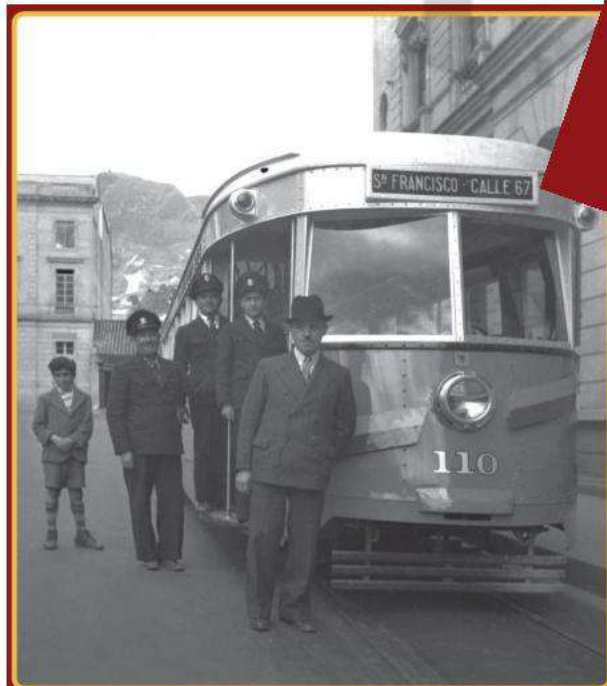
Colectivos culturales - Scketh



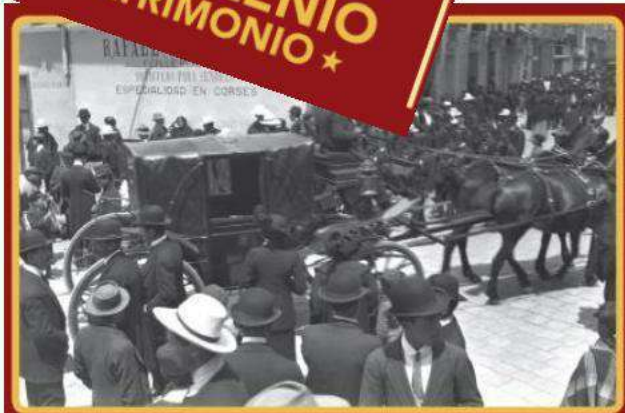
'TransMi, Mi Patrimonio - historia del transporte público de Bogotá'



2018
**HISTORIA
DEL TRANSPORTE
EN BOGOTÁ**
TRANSMILENIO
MI PATRIMONIO



Tranvía aerodinámico llamado popularmente 'Lorencita' estacionado en el parque Santander. Ca. 1945. Foto: Daniel Rodríguez. Museo de Bogotá - IDPC



Coche de alquiler cruzando por la esquina de la Carrera Séptima con Calle 11. Ca. 1900. Foto: Luis Alberto Acuña. Museo de Bogotá - IDPC

Patrimonio fílmico "exposición carteles de cine antiguo"



Cine mudo o silente, periodo que sucedió hace casi cien años atrás, hasta los realizados para algunas de las películas estrenadas en los años sesenta del siglo veinte.

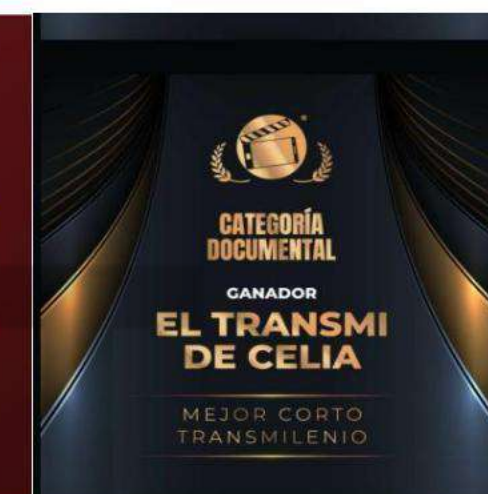
2019



2020



2021



Estrategia de auto y mutuo cuidado – Covid 19



Acciones pedagógicas a la comunidad usuaria del Sistema TransMilenio, en donde se promueve el auto y mutuo cuidado para la prevención del Coronavirus.



Localidad de Kennedy



Localidad de los Mártires





Secretaria de ambiente

Sensibilización sobre:

- ✓ No consumir alimentos
- ✓ No arrojar basura
- ✓ Manejo de residuos



Concesionarios

Promoción manual del usuario con el área de comunicaciones de los concesionarios

En Navidad Bogotá está mejorando

Agenda de Cultura Ciudadana diciembre 2021

Martes 7	Jueves 16	Viernes 17	Sábado 18	Domingo 19	Lunes 20	Martes 21
11:00 a.m. Estación Mirador Paraiso. Carnaval "Navidad fiestera"	4:00 p.m. Encuentro navideño en Plazoleta Estación Juan Pablo II con obra de teatro "María va a la ciudad".	3:00 p.m. Encuentro navideño en la Estación Mirador del Paraiso con la obra de teatro, "Un regalo de navidad".	4:00 p.m. Encuentro navideño en estación Mirador del Paraiso con "coral de niños: una nueva canción".	4:00 p.m. Encuentro navideño en estación Manitas teatro y circo "Navidad Diversa"	4:00 p.m. Encuentro navideño en Estación Juan Pablo II con grupo tropical "navidad rumbera".	4:00 p.m. Encuentro navideño en Estación Mirador del Paraiso con presentación cultural.
3:00 p.m. Estación Manitas Carnaval "Navidad diversa"		5:00 p.m. Encuentro navideño en el Portal calle 80 con orquesta de la Policía Nacional.		5:00 p.m. Encuentro navideño en plazoleta Portal Americas con Tropicana Estéreo.	6:00 p.m. Encuentro navideño en Estación Museo Nacional con artista especial de radio Policía Nacional.	6:00 p.m. Encuentro navideño en Estación Héroes con artista especial de Radio Policía Nacional.
5:00 p.m. Estación Juan Pablo II Carnaval "Fiesta Navideña"						
6:00 p.m. Estación Juan Pablo II, Actividad apertura de la navidad con la celebración el día de velitas, con "Fiesta Caribe"						
5:00 p.m. Plazoleta Portal Suba. Celebración día de velitas con coro Batuta.						
	Miércoles 22	Jueves 23	Viernes 24			
	7:00 a.m. Encuentro navideño en Portal Dorado, con Olímpica Estéreo.	4:00 p.m. Encuentro navideño en Portal Suba.	11:00 a.m. Fiesta navideña en la plazoleta Estación Manitas a cargo del grupo musical Fiesta Navideña.			
	4:00 p.m. Encuentro navideño en estación Juan Pablo II, con teatro y circo "Navidad Diversa"	4:00 p.m. Encuentro navideño en estación Tunal, actividad de expresión literaria "versos de navidad"				

AL CALDERÓN DEL BOGOTÁ S.A. | BOGOTÁ



Navidad en TransMiCable

Medios propios



Actualmente la entidad administra sus cuentas en tres redes sociales: Facebook, Instagram y twitter, siendo esta última la cuenta más grande del Distrito. Contamos con formatos propios como InfoTransMi a través del cual informamos las tres noticias más relevantes de la semana para la empresa y el sistema.

Free press



Pantallas digitales



➤ **Comunicación externa**

- Medios de comunicación propios
- ✓ Redes sociales
- ✓ Pagina web
- ✓ Centro de emisión radial
- ✓ Pantallas digitales
- ✓ Informadores
- ✓ Free press
- Medios locales
- Red distrital de comunicaciones



➤ **Plan de medios**

- Radio, Tv y Digital con Influencers

➤ **Activaciones BTL**

- Teatro invisible
- Flasmob
- Sketch

➤ **Aliados estratégicos**

Desarrollo de piezas de comunicación

- Videos
- Cuñas
- Boletines



CORRESPONSABILIDAD

Relación del sistema con el usuario

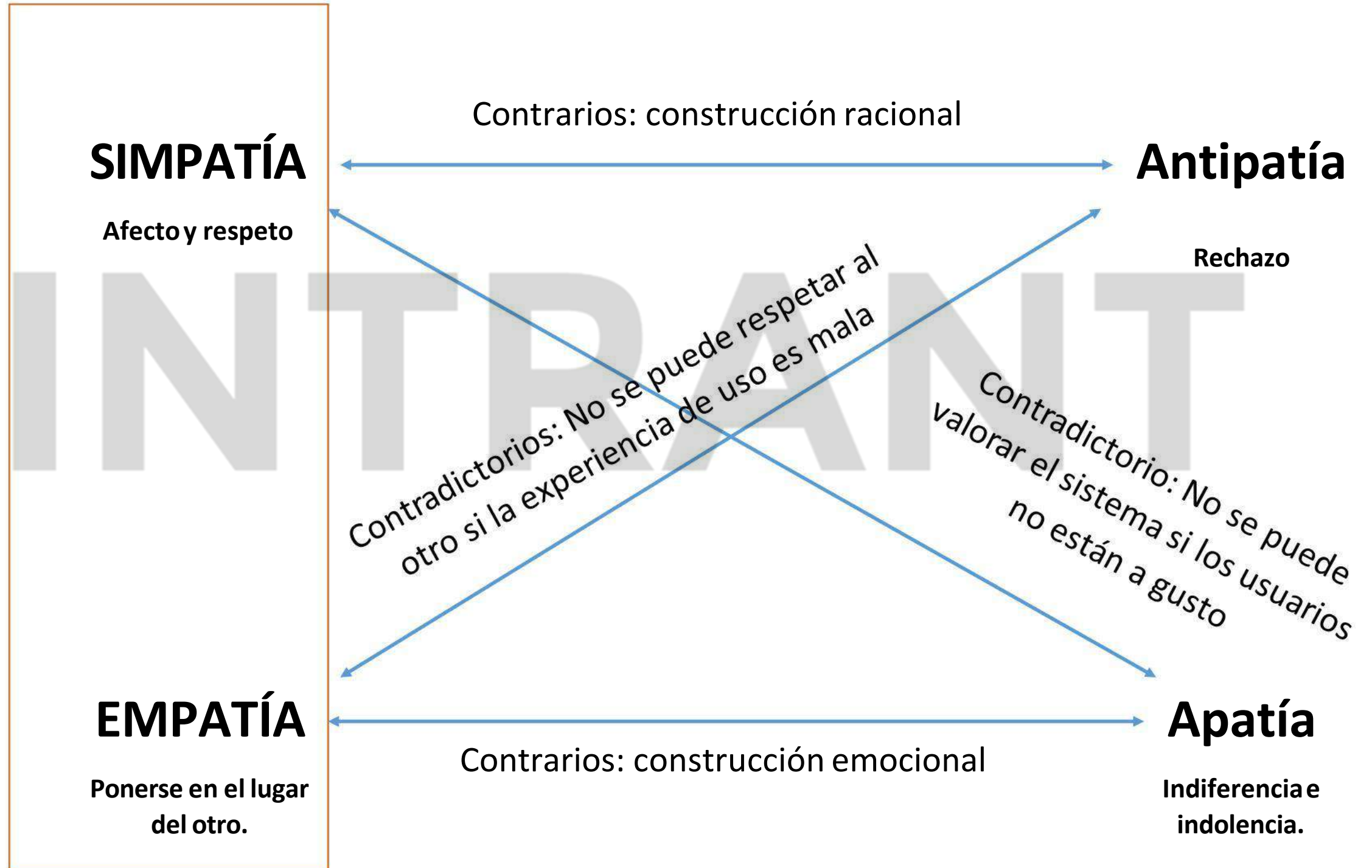
Usuario que tiene una buena percepción del funcionamiento del sistema

Relación del usuario con el sistema

Usuario que valora el sistema y tiene una percepción positiva del cumplimiento de las reglas del juego

Relaciones entre usuarios

Usuario que respeta al otro y tiene una percepción positiva de la solidaridad entre usuarios





Gracias

TRANSMILENIO S.A.

2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





TRANSMILENIO S.A.

COMUNICACIÓN EXTERNA

2022



INTEGRANT

**ESTRATEGIAS DE
COMUNICACIÓN**

INTRANT

SANDRA PATRICIA LOPEZ CELIS
Magister en Comunicación
Comunicadora Social – Periodista
25 años de experiencia
Sandra.lopez@transmilenio.gov.co
Celular: 3102149217



MENT



Para los procesos de divulgación que se adelantan desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (SAUC) de TMSA, se cuenta con un equipo calificado de profesionales con experiencia en sus áreas de formación.

Actualmente el equipo de Comunicación Externa de SAUC está conformado por los siguientes grupos:

- ▮ **Prensa y relacionamiento con medios de comunicación:** 4 profesionales
Comunicadores Sociales/Periodistas
- ▮ **Estrategia digital:** 4 profesionales
Comunicadores Sociales/ Ingeniero Multimedia
- ▮ **Equipo Audiovisual** (videos, animaciones y fotos): 4 profesionales Comunicadores Sociales/
Productor Audiovisual y Diseño Gráfico

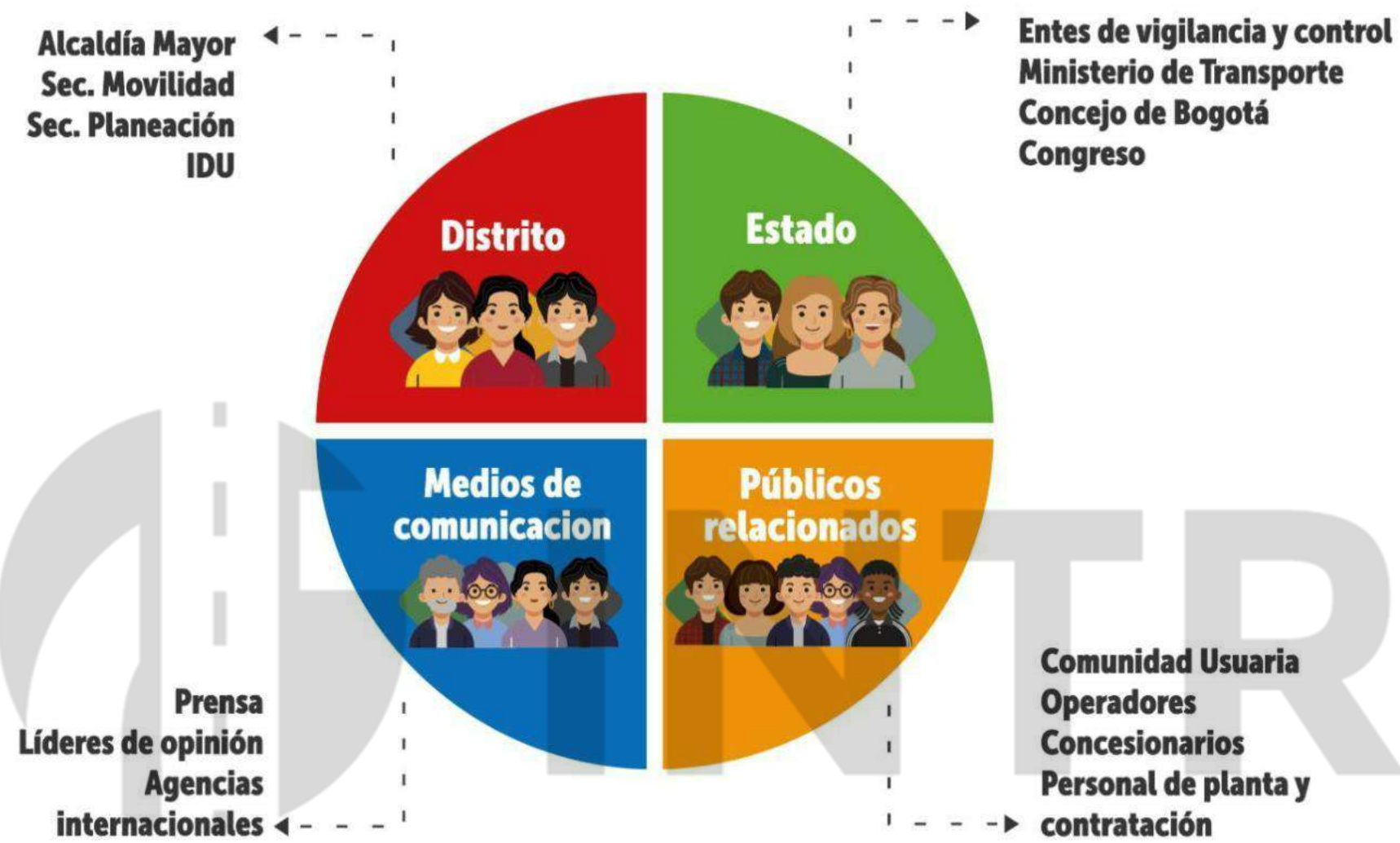




Estrategia de comunicación enfocada en:

- 1. Informar** a través de nuevas formas y canales de comunicación, acerca de las novedades de la empresa y el servicio que brinda el Sistema.
- 2. Promocionar** los comportamientos positivos de usuarios y colaboradores para disminuir los negativos
- 3. Mejorar la experiencia de viaje** de los usuarios a partir de todos los servicios que tiene la empresa para lograrlo





TRANIT

**RELACIONAMIENTO
CON MEDIOS**

INTRANT



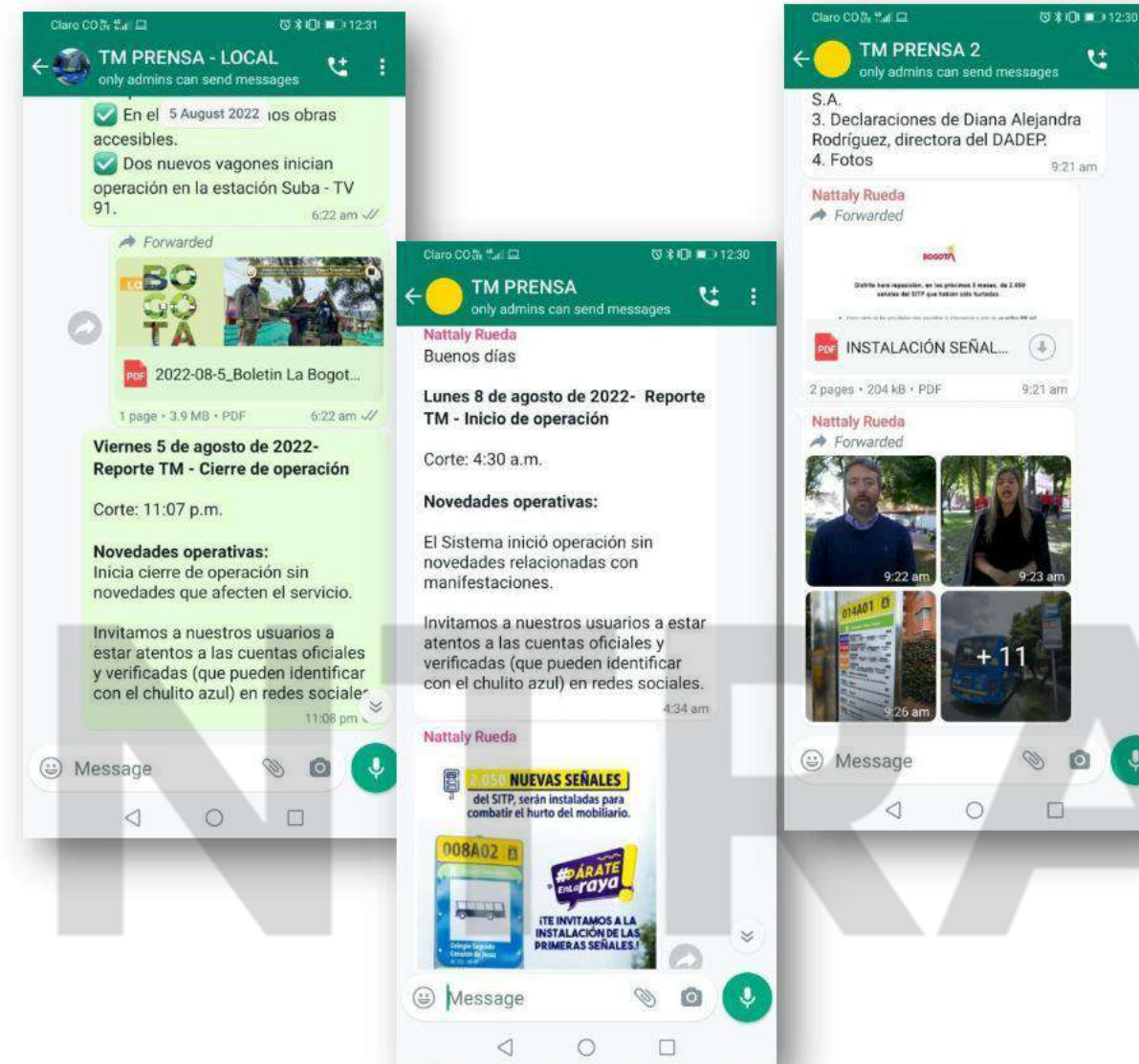
INTERANT

- **Atender** las solicitudes a periodistas 24/7.
- **Resolver** las dudas de los medios y hacer más cercana la información del sector.
- **Ayudar** con herramientas para que el trabajo de los periodistas salga bien y el de la entidad se vea reflejado de la mejor manera.
- **Informar** sobre las novedades de operación cuando son de gran impacto e iniciativas o proyectos del Sistema.
- **Prevenir** y manejar posibles crisis de comunicación.



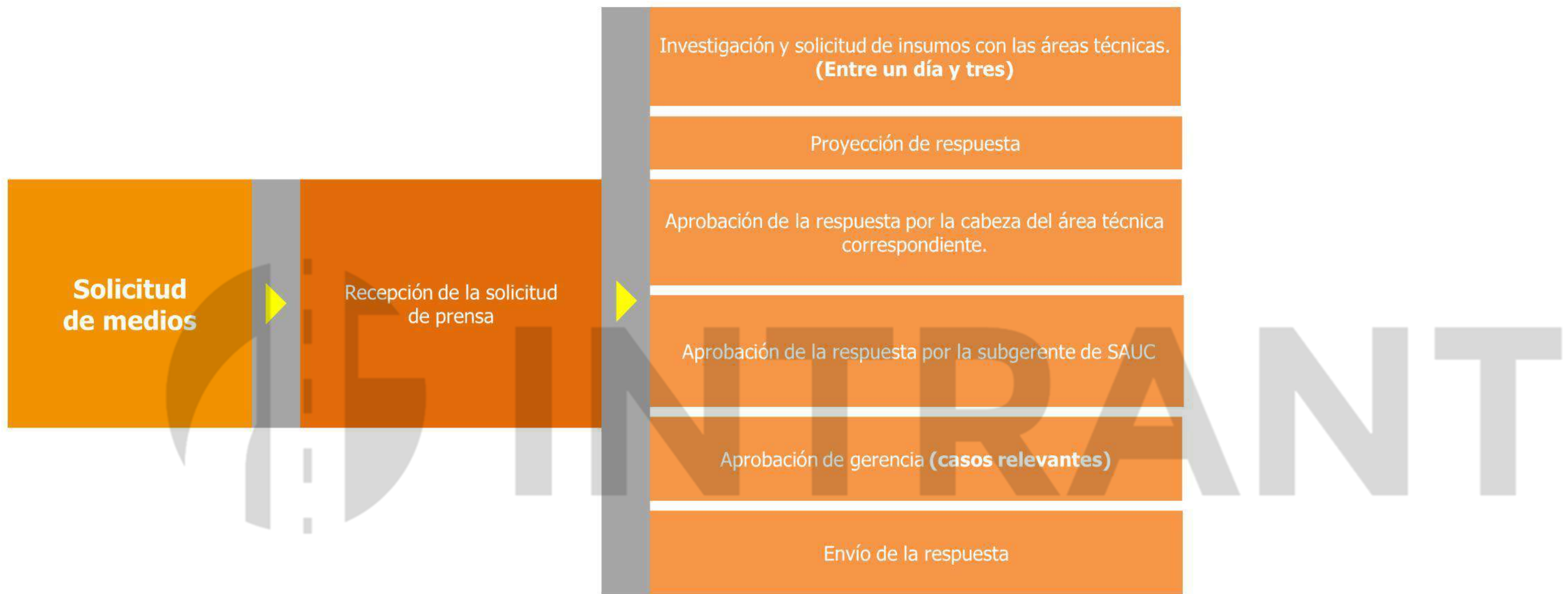
NT

- Contamos con más de **480 periodistas** de medios nacionales, locales e internacionales.
- Reportes sobre la operación al inicio y al final de la operación.
- Difusión de material de la entidad.









CENTRO DE EMISIÓN RADIAL

- Cuenta con dos periodistas y un miembro del equipo de TIC.
- Suena en estaciones y portales del Sistema en el mismo horario de operación y se trabaja para funcionar en el componente zonal.
- Música especializada

Apoyamos:

- La difusión y producción de cuñas institucionales, tanto de la entidad como entidades distritales.
- Al equipo audiovisual con voces en off para diferentes videos.



NT



Creamos piezas en audio que permiten la difusión de temas de interés de la entidad a través de los grupos de WhatsApp de los gestores sociales y a nivel interno.



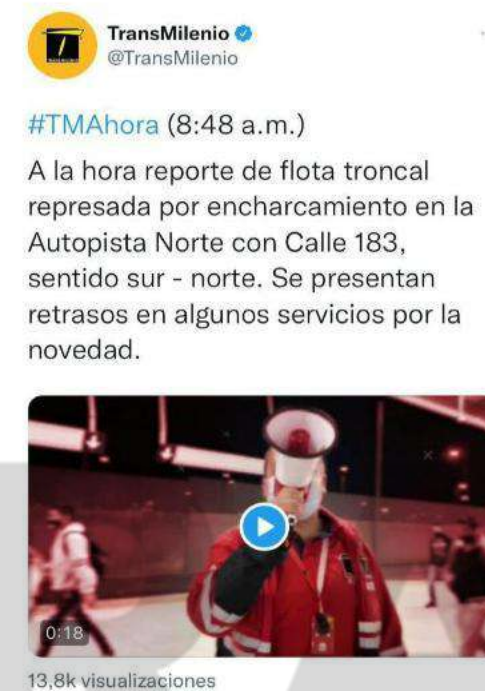
TRANSMILANIT

ESTRATEGIA DIGITAL

INTRANT

Seguidores: 1'988.344

- Informativo
- Información rápida y veraz
- Monitoreo de operación
- Eventos
- Respuesta a usuarios
- Mayor fuente de información del Sistema



Seguidores: 157.682

- Publicaciones en video
- Formatos especiales de contenido
- "espejo de Twitter"
- Transmisiones en vivo
- Eventos
- Fuente de información



Seguidores: 46.631

- Gráfico-Estético
- Positivo
- Apropiación del Sistema
- Transmisiones en vivo
- Formatos propios



TRANSIT

Seguidores: 5.349

- Historias
- Noticias tono diferente
- Posicionamiento
- “la otra cara”



The image shows the official Instagram profile for Transmilenio. At the top is the Transmilenio logo, a stylized yellow and black 'T' with the word 'TRANSMILENIO' below it. The username is '@tmtransmileniooficial' with a verified account badge. Below the name, it shows '21 Siguiendo', '5349 Seguidores', and '34,1K Me gusta'. There are three buttons: 'Mensaje', a share icon, and a dropdown menu. The bio reads: 'Cuenta oficial del Sistema de Transporte Masivo de Bogotá y referente mundial.' Below the bio is the website 'www.transmilenio.gov.co' and a link to 'Preguntas y respuestas'.



Seguidores: 16.507

- Animaciones
- Videos de eventos
- Hitos
- Repositorio audiovisual

<https://youtu.be/uCE6TnQDBx0>



Seguidores: 1.121

- Institucional
- No operación
- Contacto B2B

A screenshot of a LinkedIn post from the company 'TRANSMILENIO'. The post header shows the company name, 1,133 followers, and a post from 1 week ago. The text of the post discusses a committee led by General Manager Álvaro José Rengifo sharing experiences with the Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre de República Dominicana. It mentions the goal of structuring a public transport system in Santo Domingo, inspired by Bogotá's experience with INTRANS. The post also notes Bogotá's global recognition for its electric bus fleet. Below the text is a photograph of a group of seven people standing together in a formal setting.

TRANSMILENIO
1.133 seguidores
1 semana · 🌐

Una comitiva de TRANSMILENIO S.A., encabezada por su Gerente General, Álvaro José Rengifo, compartió experiencias y conocimientos sobre el desarrollo de Sistemas Integrados de Transporte Público con el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre de República Dominicana.

Teniendo a Bogotá como ejemplo, se buscó compartir la experiencia para la estructuración del Sistema de transporte público ya que el INTRANS es el Ente Gestor de este nuevo sistema integrado en el Gran Santo Domingo.

Recordemos que el Sistema de Transporte de Bogotá es reconocido a nivel mundial por la incorporación de 1,485 buses eléctricos. Lo que posiciona a la capital de Colombia como referente de energías limpias y en movilidad sostenible.





<https://youtu.be/RBKEIbtKYxY>



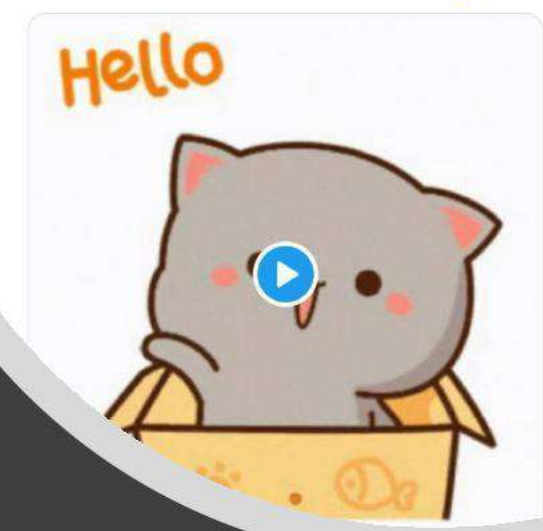
https://youtu.be/w5gU_7XWMaI

Comunicación de beneficios



TransMilenio @TransMilenio · 4d
4:03 am

Iniciamos operación sin novedades relacionadas con manifestaciones 🙌



FORMATOS

A818 Galerías
L818 Aguas Claras



Nuevo servicio zonal

inician operación los servicios zonales

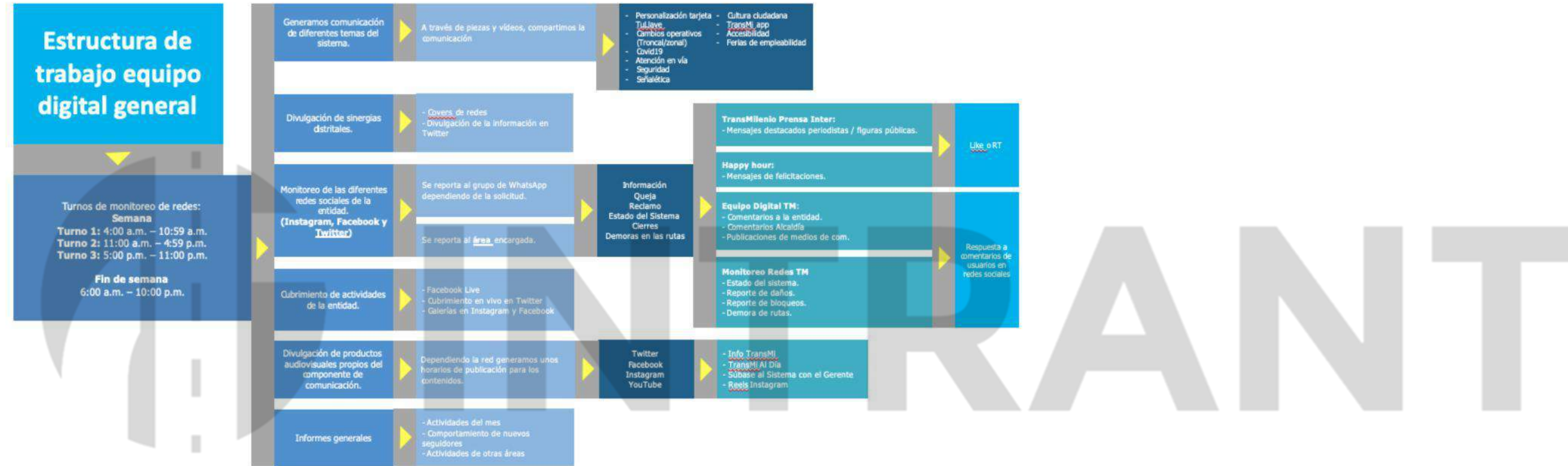


ANNT

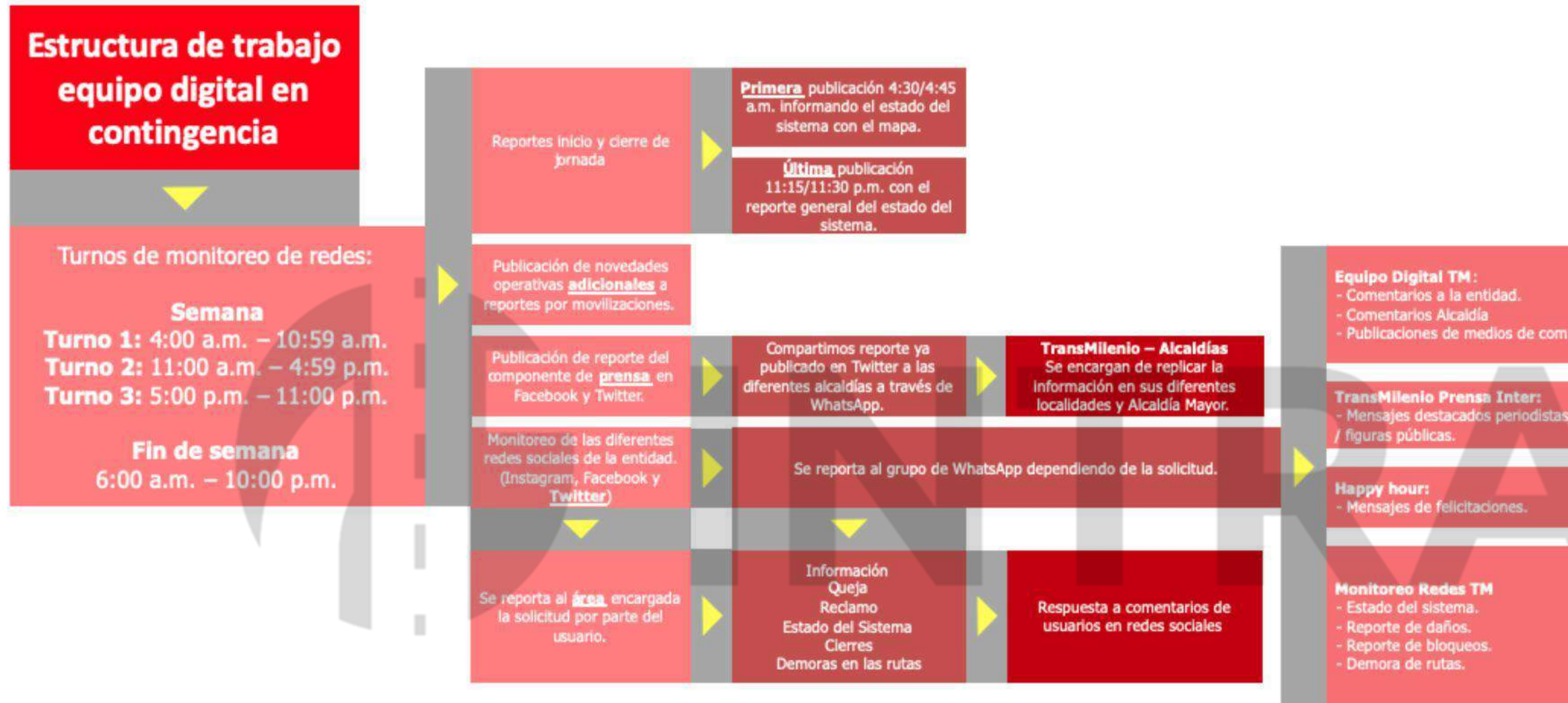
ESQUEMA DE TRABAJO

INTRANT

Operación habitual



Operación en crisis



TRANSMILenio

CASO DE EXITO

INTRANT


Campaña #NoComaCuento

Ante la creciente cantidad de perfiles falsos que generaban información no verídica del Sistema, se optó por una campaña 100% digital que le apuntara a la identificación, por parte del usuario, de los perfiles oficiales de TransMilenio en las redes sociales



<https://youtu.be/AgRXCQIEGc>



	Twitter		Facebook		Instagram		YouTube	
	Total seguidores	Seguidores mes	Total seguidores	Seguidores mes	Total seguidores	Seguidores mes	Total suscriptores	Suscriptores mes
Enero	1'859.924	+1.927	126.573	+1.464	34.189	+470	13.677	+130
Febrero	1'860.378	+454	127.945	+1.372	34.389	+200	13.688	+11
Marzo	1'860.275	-103	127.802	-143	34.547	+158	13.871	+183
Abril	1'866.893	+6.618	133.866	+6.604	36.240	+1.693	13.950	+79
Mayo	1'900.840	+33.947	158.607	+24.741	40.524	+4.284	14.005	+55
Junio	1'907.650	+6.810	162.269	+3.662	41.166	+642	14.063	+58
Julio	1'909.818	+2.168	163.001	+732	41.428	+262	14.136	+73
Agosto	1'912.093	+2.275	163.524	+523	41.768	+340	14.216	+80
Septiembre	1'915.513	+3.000	163.962	+438	42.346	+578	14.358	+142
Octubre	1'918.111	+2.598	164.179	+217	42.503	+157	14.436	+78
Noviembre	1'922.144	+4.033	164.408	+229	42.699	+196	14.503	+67

GRUPO ANT

PÁGINA WEB Y TMAPP

INTRANT



INTEGRANT

Reporte
Enero - Agosto 2022

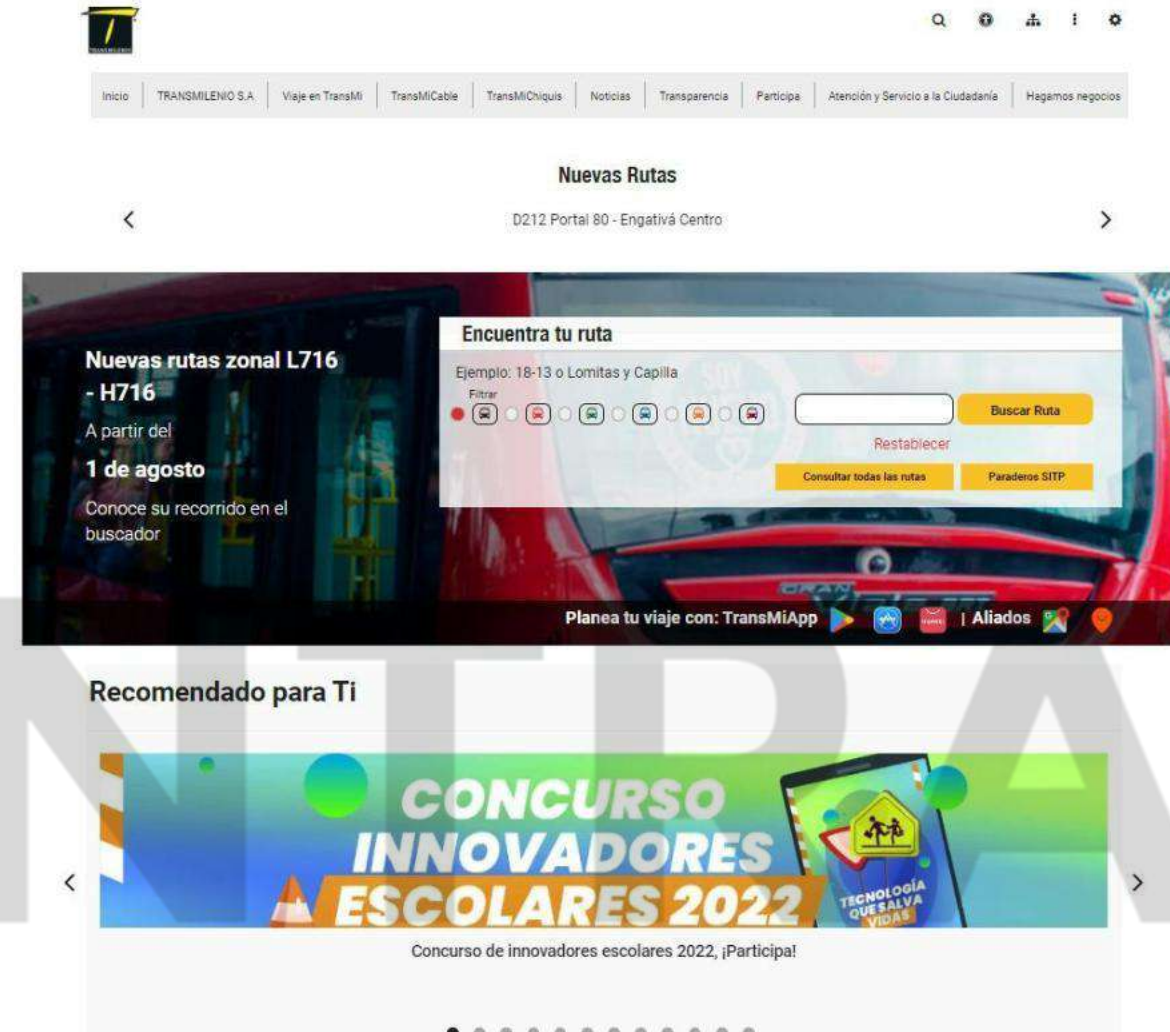
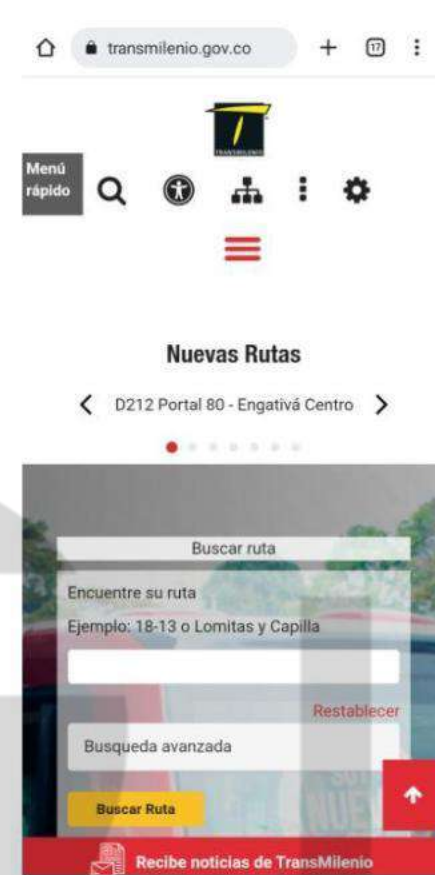
Usuarios únicos
+3.346.777

Usuarios recurrentes
+1.938.310

Tiempo promedio en el sitio web
1 minuto 44 segundos.

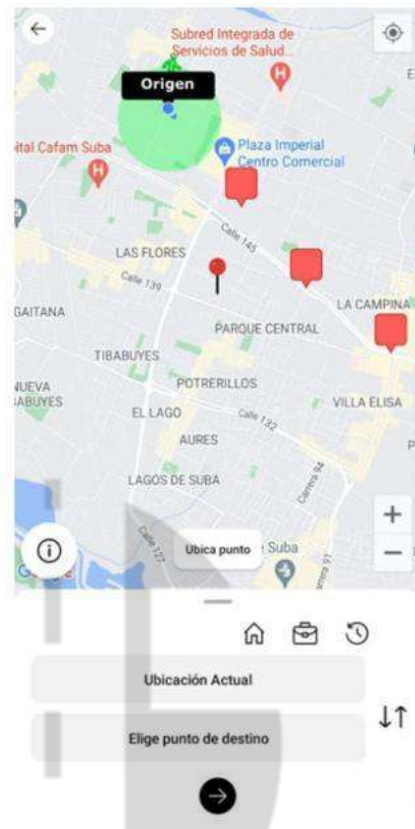
Audiencia entre:
18 - 34 años

Fuente: Google Analytics





Lanzamiento
5 junio de 2017
(5 Años)



Instalaciones
+1.000.000



Usuarios activos en
julio 2022
+532.411



Versión actual
2.8
(Disponible para dispositivos con Android,
IOS, y Huawei)

FORMAS DE COMUNICAR

INTRANT

¿Cómo cautivar a
nuestra audiencia?



NT

Los mensajes y narrativas están enfocados en mostrar la cultura que se quiere fomentar sobre el Transporte Público Masivo de la ciudad de Bogotá.

1. Apropiación del Sistema

Fortalecer la sensación de cercanía y apropiación del Sistema.

2. Cuidado del bien público

Reforzar los temas del manual del usuario del Sistema, donde se muestre el cómo y para qué debemos cuidar lo público.

3. Respeto por el otro

Fomentar el respeto por los colaboradores del Sistema y los usuarios, **usar un lenguaje incluyente.**

4. Experiencia de viaje

Visibilizar las acciones de mejora del servicio.

Brindar información de interés, pertinente, accesible, cercana, amigable y oportuna.

5. Compromiso con las comunidades

Comunicar acciones sostenibilidad que demuestren el compromiso con la comunidad y con el medio ambiente.

6. Evasión del pago

Visibilizar los efectos del no pagar el pasaje, evidenciar cómo nos afecta a todos, sin señalamientos más enfocado a la pedagogía.

ANIMACIONES



A corte del mes de nov-2021

198

VIDEOS



A corte del mes de nov-2021

279

FOTOS



A corte del mes de nov-2021

510

Animaciones explicativas



<https://youtu.be/AgRXcQIEGc>

Apropiación del Sistema



<https://youtu.be/wTGLK6R9InI>

Humanización del Sistema



<https://youtu.be/T7weAY1LeGQ>

MEDIOS PARA COMUNICAR

INTRANT

El Sistema TransMilenio a través de su infraestructura y sus vehículos permite que los elementos tecnológicos que tiene para la información de la operación también sean utilizados para transmitir mensajes e información a los usuarios.

Actualmente el Sistema TransMilenio cuenta con:

- Tableros electrónicos en estaciones y portales
- Frontales de los vehículos
- Informadores al interior de los vehículos
- Pantallas en buses
- Pantallas en estaciones y portales
- Centro de Emisión Radial: circuito cerrado de audio, que se amplifica en estaciones y portales
- Información en estaciones
- Redes Sociales





ESPACIOS PROPIOS



NT

Una de las maneras de masificar la información y lograr mayor cobertura, lo hemos logrado a través del desarrollo de Plan de Medios dando prioridad a la estrategia radial, la cual según las mediciones de audiencia, es de los medios que mas impacta a la ciudadanía.

En el marco de ese trabajo con los medios hemos logrado alianzas que permiten llevar en tiempo real programas radiales de gran audiencia y oportunidades de interacción con los usuarios a través de activaciones



WNT



Uso de los espacios que tiene la ciudad para compartir información de interés para la ciudadanía



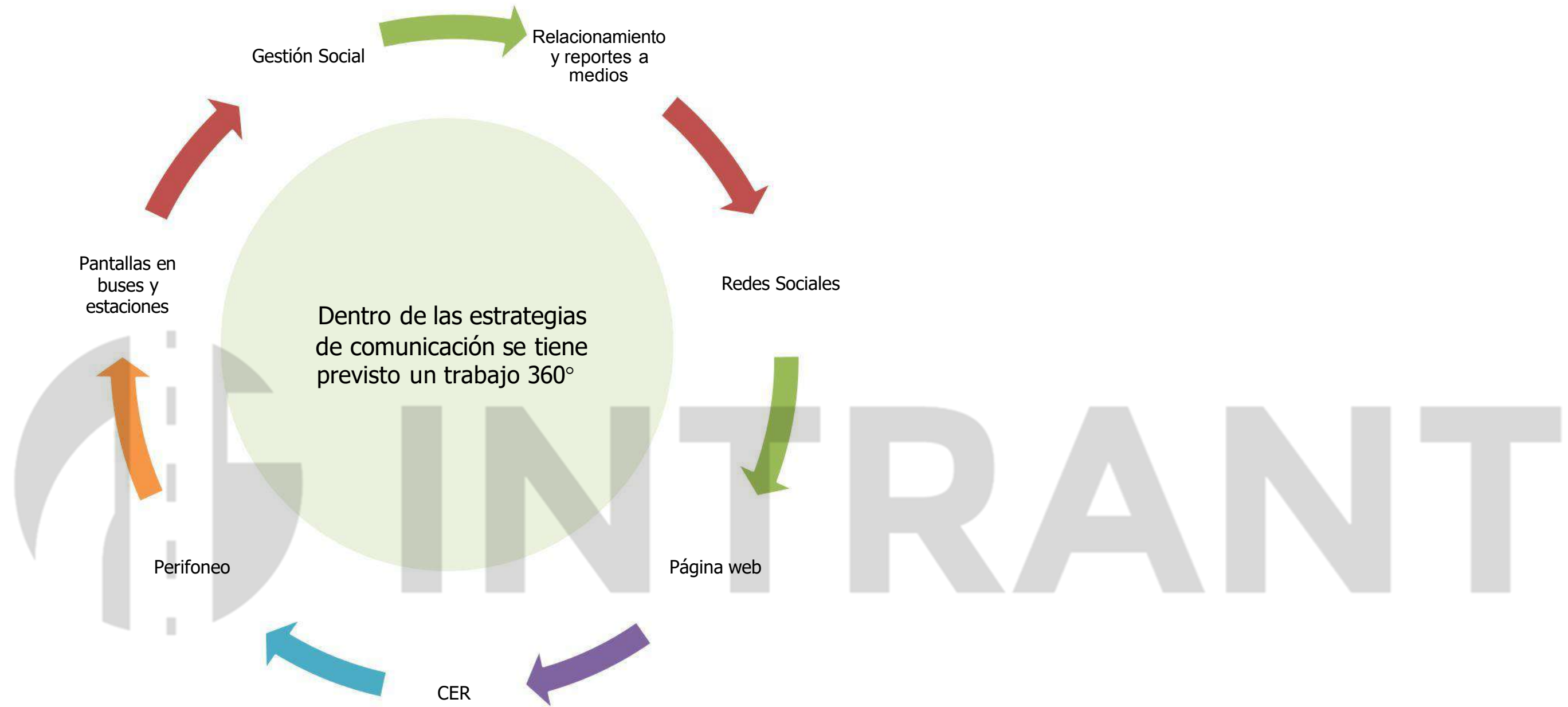
BOGOTÁ

BOGOTÁ

CASO DE ÉXITO

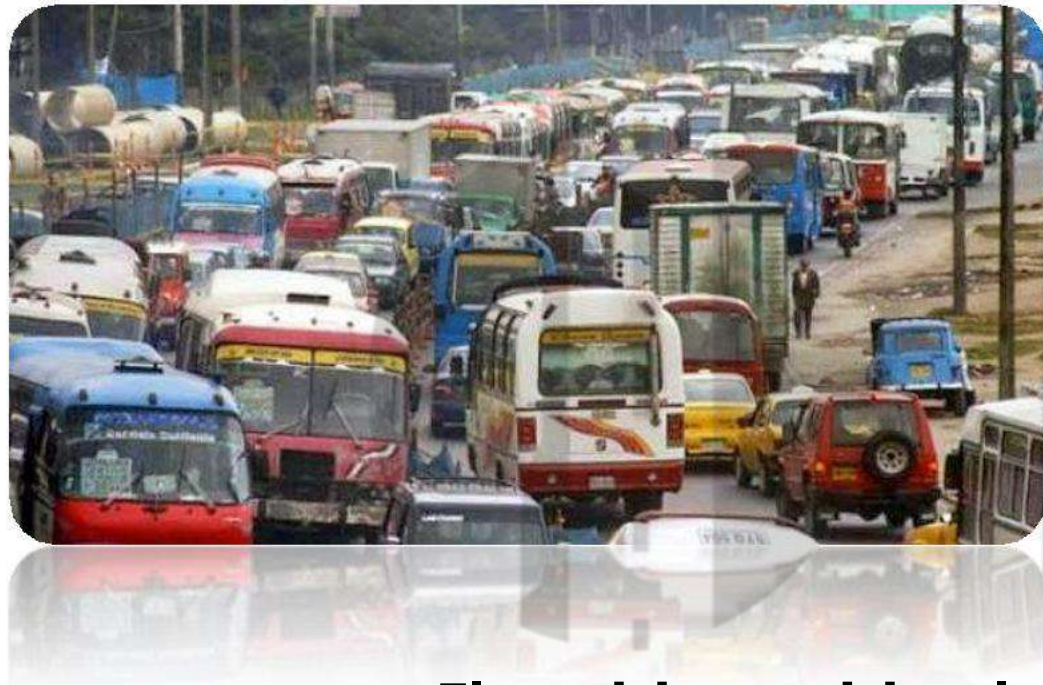
Desmonte del Servicio Provisional

INTRANT



- Desorganización
- Guerra del centavo
- Informalidad laboral
- Contaminación ambiental
- Falta de control

Un Sistema 100 % integrado, intermodal, amigable con el ambiente y en el que la razón de ser son los usuarios(as).



El servicio provisional se creó para transportar a los usuarios temporalmente.



<https://youtu.be/HagSJAUD6Zc>

INTERGRANT



Dar a conocer las alternativas de viaje y cobertura del Sistema
Evitar crisis

Retos

Hechos

135 rutas desmontadas.
Cerca de 4 mil vehículos del antiguo esquema tenían que salir de circulación

Riesgos

Protestas por apego al viejo esquema
Discursos de masacre laboral
Desconocimiento del Sistema Integrado

INTEGRANT

Para facilitar el transporte de los ciudadanos, TransMilenio **extiende su cobertura en la ciudad.**

Generación de empleo, mejoramiento en la calidad de vida y un mejor servicio, es lo que implica la llegada de un bus nuevo.

Transportarse por Bogotá y contribuir con el cuidado del ambiente es posible con el uso de todos los componentes del Sistema TransMilenio.

Los beneficios de la tarjeta tullave son para todos, por eso **ahora en Suba Centro, Perdomo y Fontibón** los podrán disfrutar con llega del componente zonal.

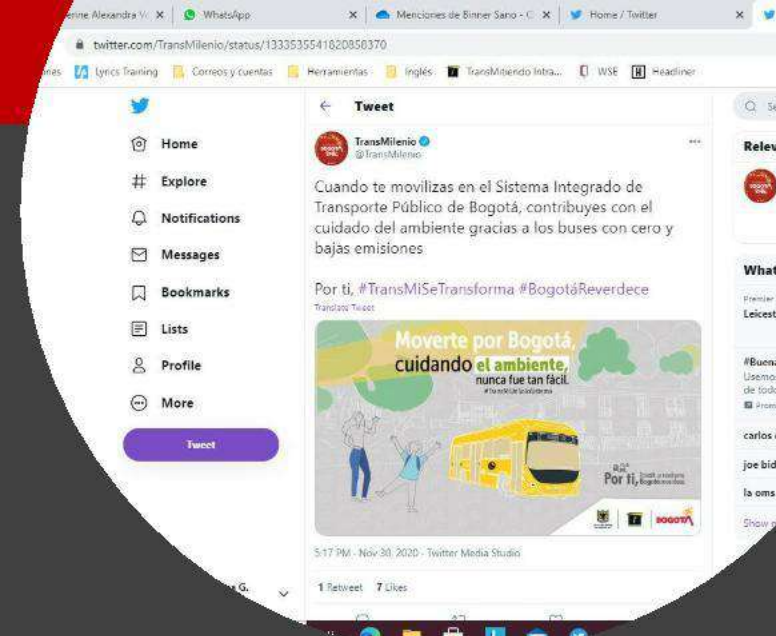


- Talleres a periodistas, incluido uno virtual.
- Abecés.
- Batería de información y demostraciones de la chatarrización.



PUBLICACIÓN EN REDES

- Videos alusivos al proceso.
- Videos cortos sobre beneficios específicos de la implementación del componente zonal.
- Divulgación en redes sociales sobre las rutas.
- Animaciones de rutas.



TRANSMILenio

- ✓ Notas de cada una de las rutas que se desmontaron y de la cobertura del Sistema.
- ✓ Micrositios explicativos en la página web sobre propietarios y adquisición de vehículos.
- ✓ Boletines y noticias asociadas con el proceso.

Edgar Gómez, uno de los antiguos propie...
Copy link

Watch on YouTube

Adquisición de vehículos por concesionarios vigentes
Abecé
2021

“Este es un momento en el que todo cambió en el transporte y TransMilenio nos está asesorando para pagarnos”
Edgar Hernández Gómez

Diversas rutas para movilizarse
Libertadores y Suba La Gaitana

Con estas rutas del SITP pueden ir
Villa del Cerro hasta Villa Cindy

Antiguos Propietarios del Transporte Público Colectivo TPC.
Ingresar



Más de **95.973** piezas gráficas sobre alternativas de viaje en el SITP.

Más de **935.141** piezas gráficas entre pendones, afiches plegables y rúters.

Más de **50 mil** plegables del abecé sobre la ampliación de cobertura del componente zonal

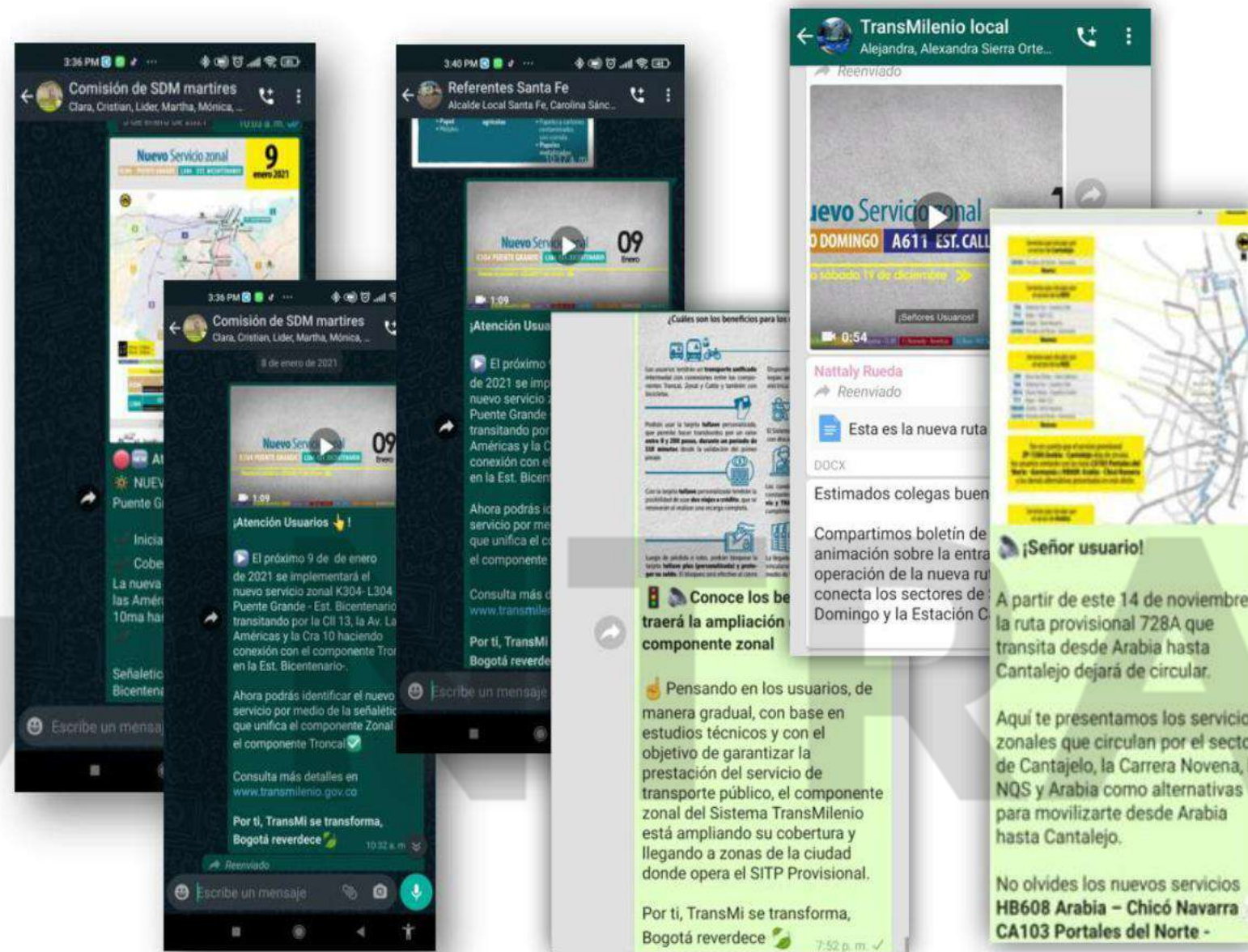
100 mil copias periódico abecé de la implementación

50 mil copias entregadas en distintos puntos de la ciudad Volante sobre los beneficios de la personalización de la tarjeta tullave.

INTERTRANSIT

Efecto multiplicador:

- Grupos de líderes comunitarios.
- Grupos de alcaldías locales.
- Grupos de medios locales.

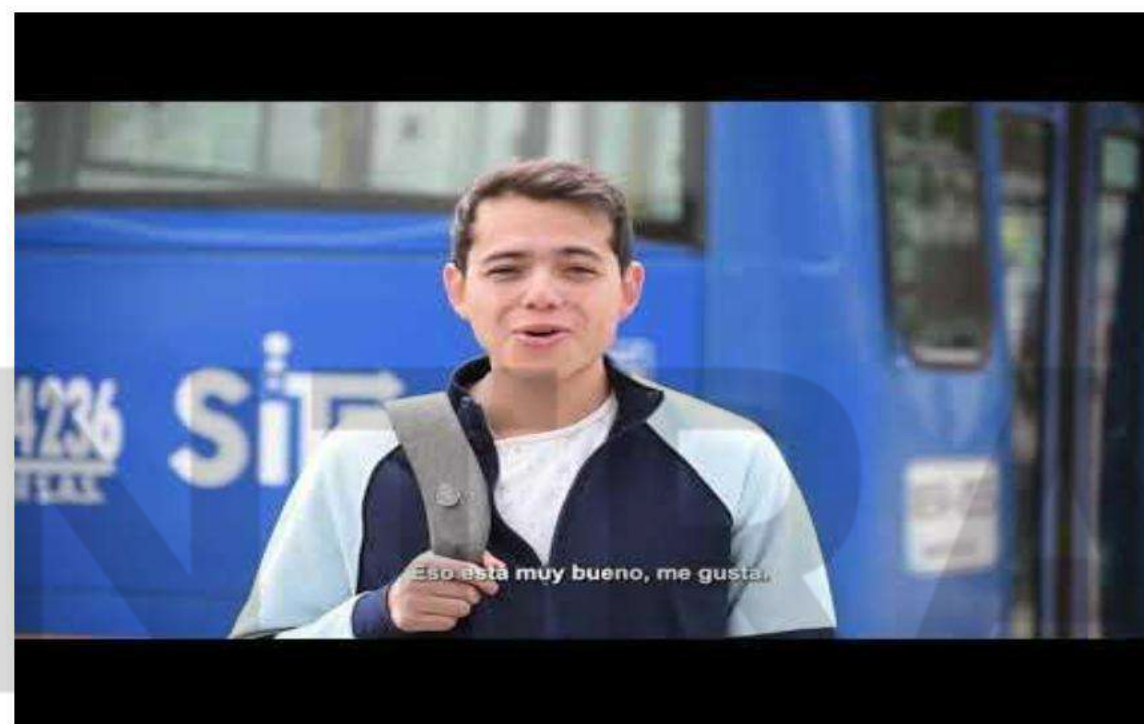


TRANSMILENIO

Para explicar la cobertura se hicieron **más de 71 animaciones** sobre rutas específicas y se realizaron videos explicativos con lenguaje cercano a los usuarios y usuarias.



https://youtu.be/EyJvWk_QHGQ



<https://youtu.be/i4AdzaxSIBc>

APRENDIZAJES

- Lenguaje
- Comunicación focalizada.
- Puentes entre las áreas técnicas y las comunidades a través de Gestión Social.
- WhatsApp como herramienta para generar el efecto multiplicador.
- Respuestas rápidas a los medios de comunicación para reducir el impacto de la información negativa.
- Información oportuna en redes sociales con relación a la cobertura del Sistema.
- Comunicación constante con las áreas técnicas



PRESENTE

**“Llegar juntos es el principio;
mantenerse **juntos** es el progreso;
trabajar **juntos** es el éxito”.**

Henry Ford.

INTRANT



SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y COMUNICACIONES

TRANSMILENIO S.A.

2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





INTEGRANT

TRANSMILENIO
UN TIQUETE AL
ORGULLO

ESTE SISTEMA ES NUESTRO
MODELO DE PENSAMIENTO

PLATAFORMA

ESENCIAL DE MARCA

- Beneficios.
- Diferenciadores.
- Valores.
- Personalidad de la marca – Arquetipos.
- Territorio.
- Esencia de marca.
- Propuesta de valor.

¿EN QUÉ?

ESTÁ TRANSMILENIO

- **Anticiparnos y preparar** la ciudad para lo que viene, el futuro.
- **Generar conciencia** y transformar las prácticas y la cultura ciudadana.
- **Movilizar vidas:** talento, productividad (no masas de personas).
- **De la inclusión:** «todos nos encontramos en el mismo espacio»
- **Darle más tiempo** productivo a la vida de los usuarios.
- **Hacer** más productiva la ciudad / Región.

¿EN QUÉ?

ESTÁ TRANSMILENIO

- **Mejorar integralmente** la calidad de vida de los usuarios y ciudadanos.
- **Contribuir a organizar** la ciudad y generar orden.
- **Construir e integrar** un sistema multimodal de transporte.
- **La mejora** continua del sistema.
- **Embellecer el entorno** y el contexto por donde cruza el sistema.

¿EN QUÉ?

ESTÁ TRANSMILENIO

- **Conectar**
los principales puntos de la ciudad.
- **Desestimular y sustituir**
el uso del transporte privado, por un sistema público, masivo y eficiente.
- **Hacer viable y sostenible**
Bogotá desde las perspectivas:
ambiental, social y económica.
- **Las personas**
lleguen más rápido y a tiempo a sus destinos.
- **Brindar un ambiente seguro**
y protegido a los ciudadanos.

ESTÁ TRANSMILENIO

- **Descongestionar**
la ciudad para los Bogotanos
- **Generar**
de bienestar – calidad de vida
- **La información**
Atacar la incertidumbre

Nuestro Sistema

Beneficios



TRANSMILENIO

BENEFICIOS FUNCIONALES

- Rapidez, Cobertura, Eficiencia, Orden.
- Frecuencia de los buses.
- Conectividad.
- Conexión (TransMilenio / Alimentadores / SITP / Intermunicipales TransMicable / Bicicletas).

BENEFICIOS FUNCIONALES



- Fácil uso.
- Convergen todos los ciudadanos sin distinción, ni preferencia.
- Incluyente
- Alta capacidad de movilidad de usuarios.
- Cobertura de rutas.
- Accesibilidad a medios de pago.

BENEFICIOS

FUNCIONALES

- **Infraestructura:** Mall (exclusivo), portales, puentes, e
- **Aseo y limpieza.**
- Permite el **disfrute de la vista** de la ciudad.
- **Buen sistema de información** de rutas y tiempos e integración con otras plataformas tecnológicas que facilitan el flujo de estos datos.

BENEFICIOS

EMOCIONALES



- Más tiempo para las personas = calidad de vida
- Mayor percepción de seguridad
- Orgullo y pertenencia
- Certeza de llegar a tiempo
- Sólido respaldo institucional
- Acompaña siempre

DIFERENCIADORES

DE TRANSMILENIO



DIFERENCIADORES

FUNCIONALES



- Disminución de los **tiempos de viaje**.
- Disminución de la **contaminación ambiental**.
- **Eficiencia** en su operación.
- **Amplio horario** de funcionamiento.
- **Amplia oferta** de rutas.

DIFERENCIADORES

FUNCIONALES



- Incluyente con las poblaciones
- Infraestructura especial y exclusiva para su operación.
- Referente en infraestructura a nivel mundial.
- Sistema articulado: TransMicable, Sitp, bicicleta, Metro.
- El único sistema que mueve 2.5 millones de pasajeros.
- Hace que la ciudad sea sostenible.

DIFERENCIADORES

FUNCIONALES



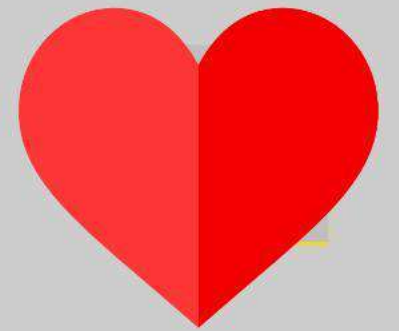
- Da **prioridad al espacio colectivo** sobre el espacio particular.
- Ha permitido mejoras urbanísticas y **valorización de predios**.
- Ha permitido **disminución de la accidentalidad**.
- **Uno de los mejores sistemas** (BRT, Bus rapid transit) del mundo, copiado en más de 300 ciudades.

DIFERENCIADORES

FUNCIONALES



- Ambiente controlado.
- Reconocimiento de marca que constituye orgullo y pertenencia de Bogotá.
- Calidad internacional: Cumple con los mínimos señalados por la ingeniería del transporte.
- Transporte ideal para movilizarse en Bogotá.



DIFERENCIADORES

EMOCIONALES

Respaldo institucional

Reducción de la incertidumbre
con los tiempos de viaje/llegada

Dignifica el transporte y la movilidad

Permite vivir y disfrutar los diferentes
matices de la ciudad



DIFERENCIADORES

EMOCIONALES

Tranquilidad sensorial.

Referente nacional e internacional.

Agente de productividad, conciencia
y transformación

Generador de bienestar (Empleo,
productividad, calidad de vida)

VALORES DE MARCA

TRANSMILENIO



VALORES
DE MARCA TRANSMILENIO

INCLUYENTE

De todos, para todos.

OMNIPRESENTE

En todo lugar, oportuno,
siempre a tu lado.

CONFIABLE:

Respeto, eficiencia, cumple con
los horarios, las rutas y frecuencias.

VALORES

DE MARCA TRANSMILENIO

INTEGRA:

Personas, ecosistemas de transporte, productividad.

INNOVACIÓN-VANGUARDIA:

Siempre va adelante.

VIDA:

Movilidad, productividad.

SOLIDEZ

Una gran institución que genera bienestar.

PERSONALIDAD

DE MARCA TRANSMILENIO



PERSONALIDAD

Líder

Que inspira, brinda orden, seguridad y eficiencia

Organizado

Gestiona sus operaciones de manera eficiente.

Seguro

Sereno, equilibrado. Mantiene el control, aún en momentos difíciles.

PERSONALIDAD

Experto

Experiencia,
conocimiento.

Vanguardista

Siempre está
a la vanguardia
en innovación
tecnológica y de
infraestructura.

Empático

Cálido, cercano,
amable, comunidad,
tolerancia.



TRADICIONAL

INOVADORA

ADULTA

JOVEN

POPULAR

PREMIUM

SERIA

SIMPÁTICA

CUADRICULADA

CREATIVA

RACIONAL

EMOCINAL

FRÍA

CALIDAD

REFLEXIVA

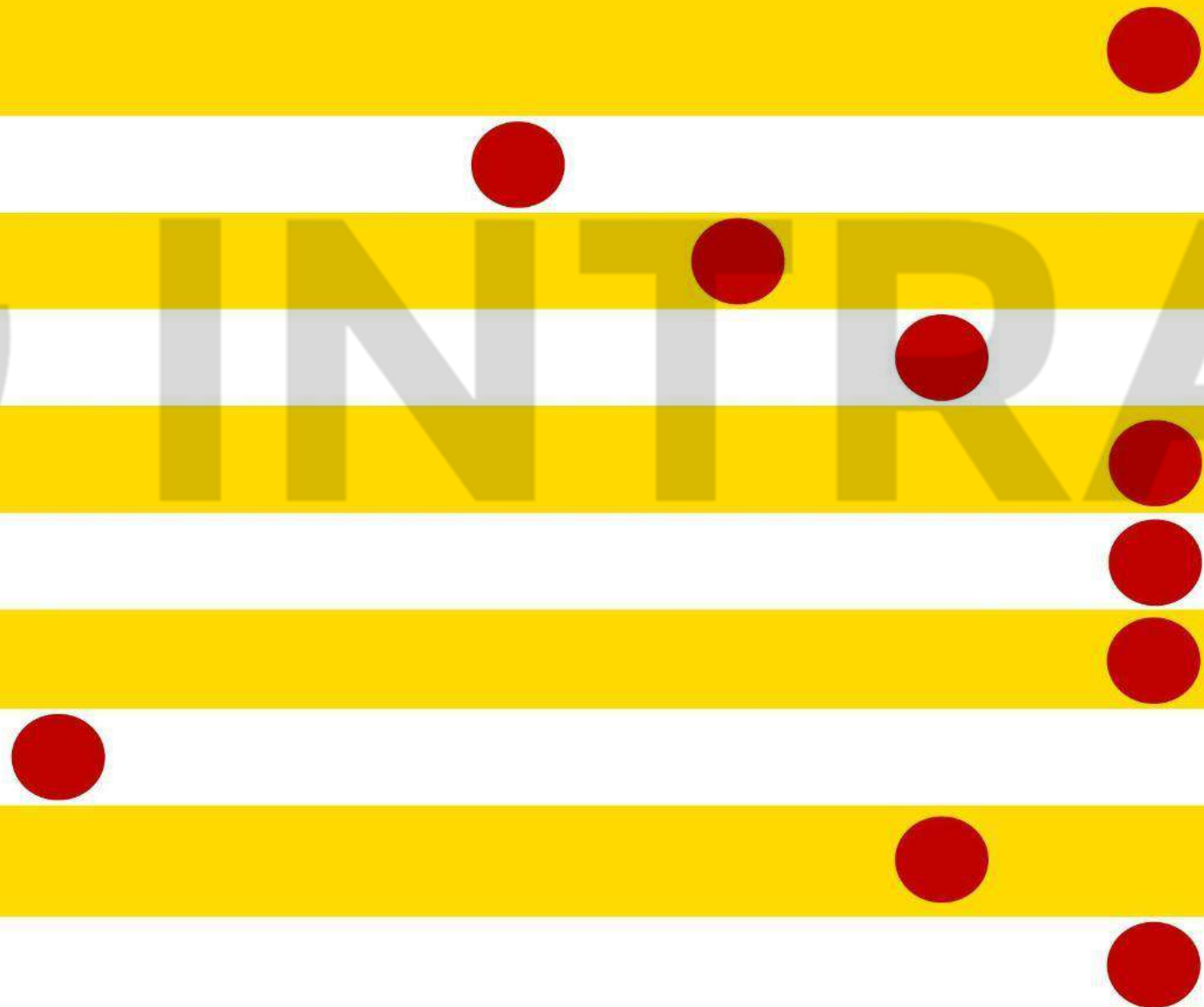
IMPULSIVA

LOCAL

NACIONAL

AETESANAL

TECNOLOGÍA





COMPLEJA
INDIVIDUAL
OCASIONAL
MASIVA
CARA
MASCULINA
LEJANA

PRÁCTICA
SOCIAL
COTIDIANA
SELECTIVA
ASEQUIBLE
FEMENINA
CERCANA



ARQUETIPOS

DE LA MARCA





EL AMIGO

También se conoce como el realista, el niño viejo, el ciudadano sólido y el buen vecino.



Lema: Todos los hombres y mujeres son creados iguales.

Deseo básico: La conexión con otros.

Objetivo: Pertenencia a un grupo.

Mayor temor: Ser dejado de lado.

Estrategia: El sentido común.

Debilidad: Perder la personalidad propia.

Talento: El realismo, la empatía, la falta de pretensión.



EL AHÉROE

También se conoce como el guerrero, paladín, socorrista, super héroe, soldado y cazador de dragones.



Lema: Donde hay voluntad, hay camino.

Deseo básico: Demostrar la propia valía a través de actos valientes.

Objetivo: Superarse a sí mismo y mejorar el mundo con sus actos.

Mayor temor: La debilidad, la vulnerabilidad, ser un cobarde.

Estrategia: Ser tan fuerte y competente posible

Debilidad: Arrogancia, siempre necesita otra batalla para luchar.

Talento: La competencia y la valentía.

TERRITORIO

DE LA MARCA TRANSMILENIO



LOS TERRITORIOS DE OTROS SISTEMAS DE TRANSPORTE



MEDIO DE TRANSPORTE

DIALOGO

TERRITORIO



Medellín

Calidad de vida

Bienestar



Brasil

Mejora la vida urbana

Mejora



S. Chile

Compromiso con la ciudad

Compromiso



México

La seguridad es la prioridad

Seguridad



LOS TERRITORIOS

DE OTROS SISTEMAS DE TRANSPORTE

MEDIO DE TRANSPORTE

DIALOGO

TERRITORIO



Lima Perú

Servicio integral de transporte

Servicio



Guayaquil

Eficiencia y calidad de servicio

Servicio



Bogotá

Se mueve

Movilidad

ESENCIA

DE LA MARCA

T/B®

TRANSMILENIO

lleva el alma de la ciudad

TRANSMILENIO

Somos todos



Nuestros Usuarios

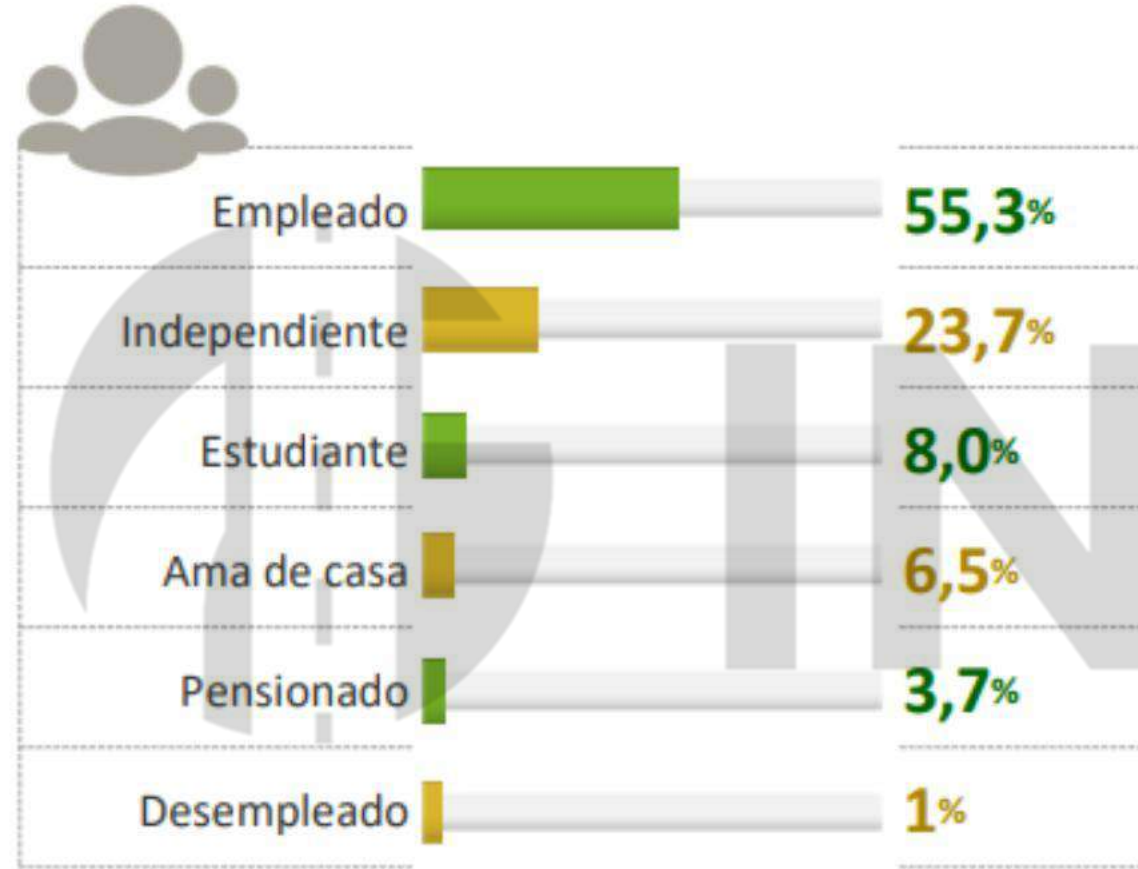


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Troncal

D1. ¿Cuál es su ocupación principal?



D2. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

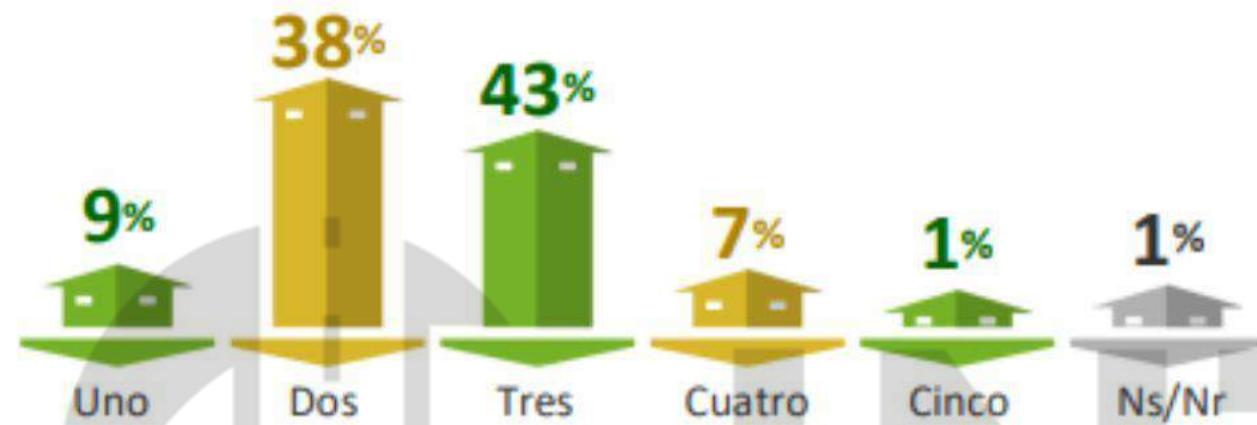


D3. Género:

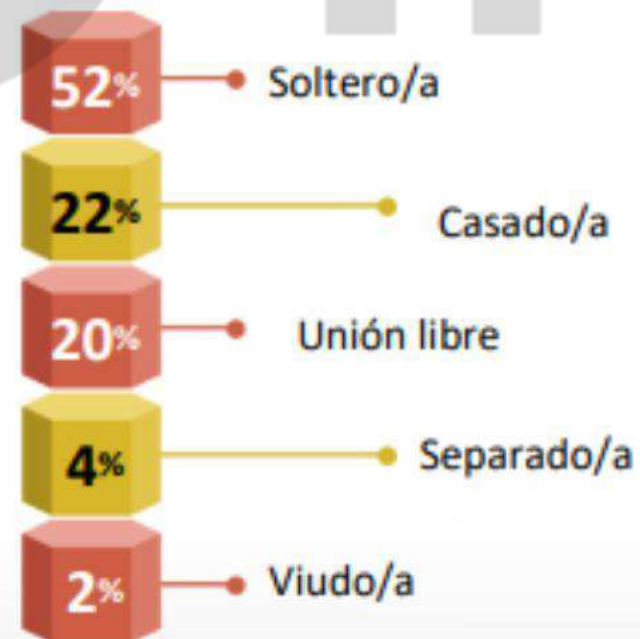


Base total encuestados: 1.017

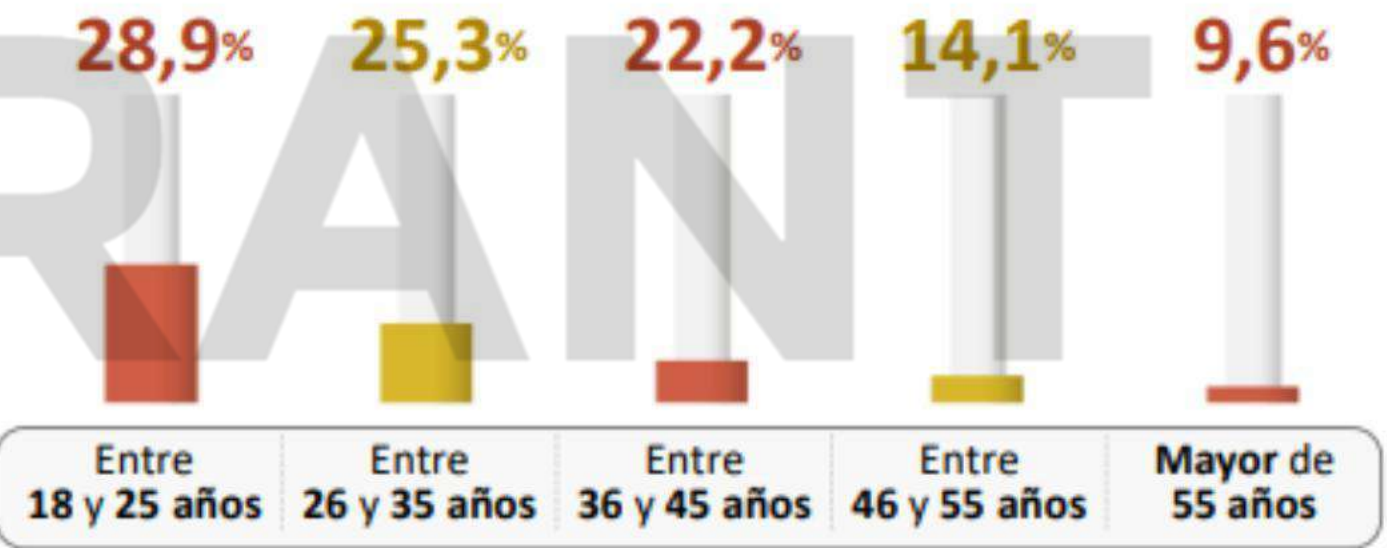
D4. ¿Me podría decir cuál es el estrato que figura en el recibo de energía que llega a su hogar?



D6. De las siguientes opciones, ¿cuál es su estado civil?



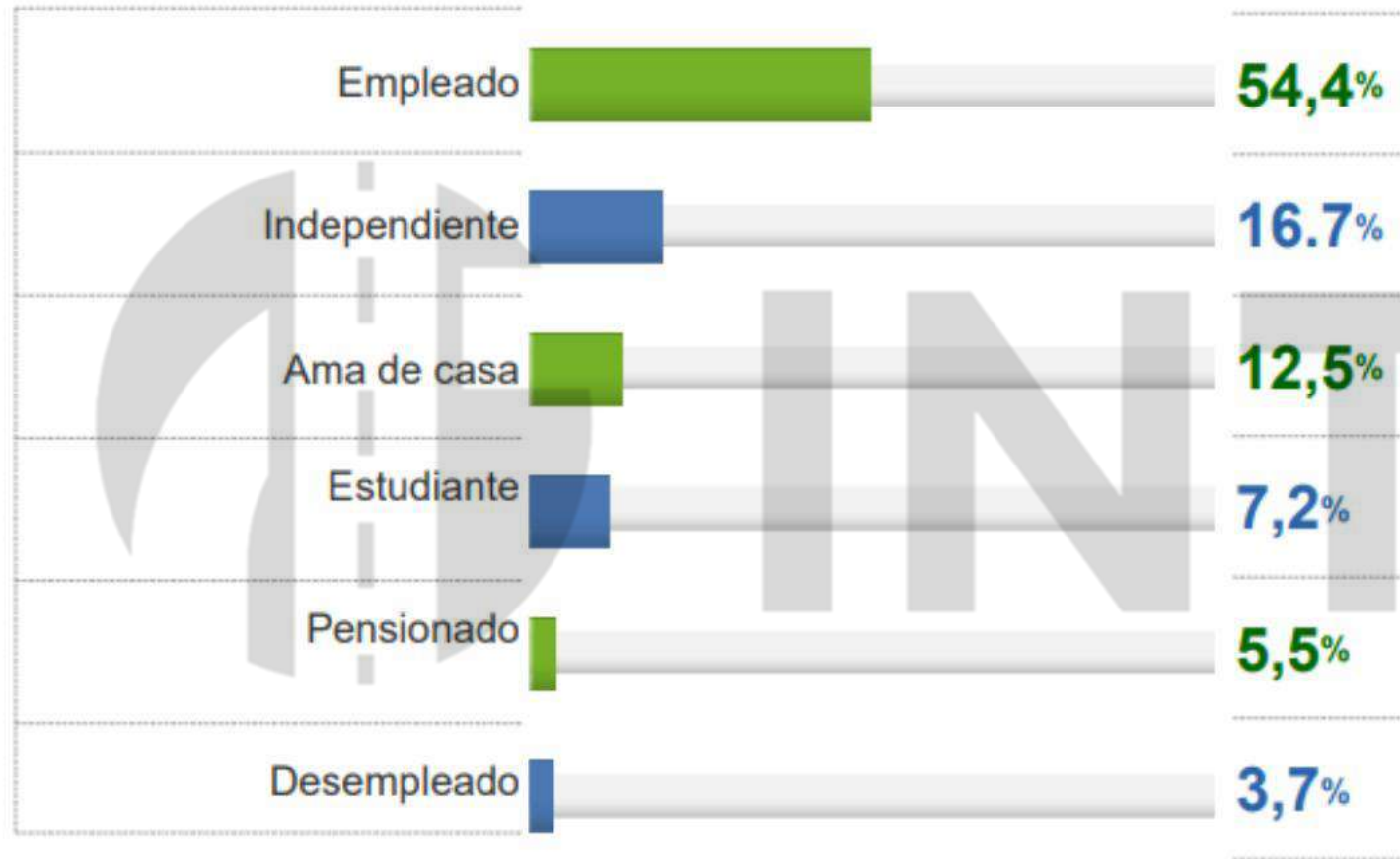
D5. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted?



Base total encuestados: 1.017

Zonal

D1. ¿Cuál es su ocupación principal?

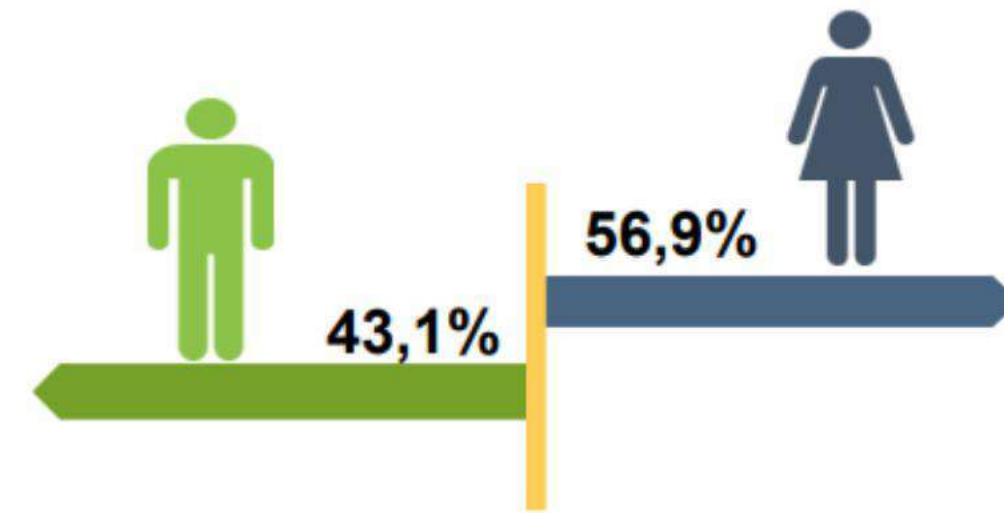


Base: 993

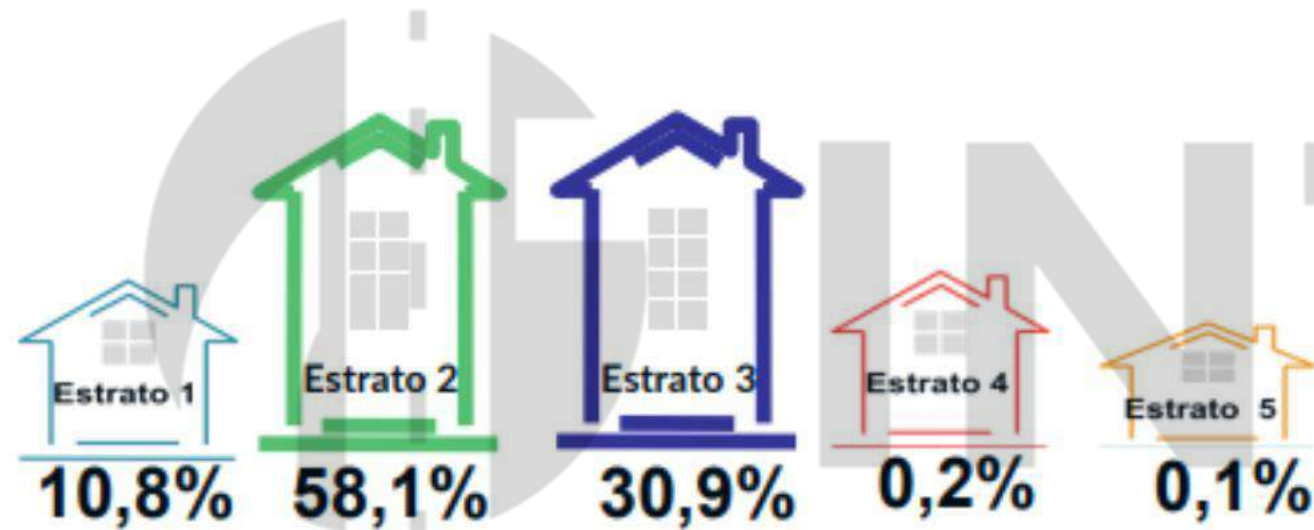
D2. ¿Cuál es su grado de escolaridad?



Sexo



D4. ¿Me podría decir cuál es el estrato que figura en el recibo de energía que llega a su hogar?



D5. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted?



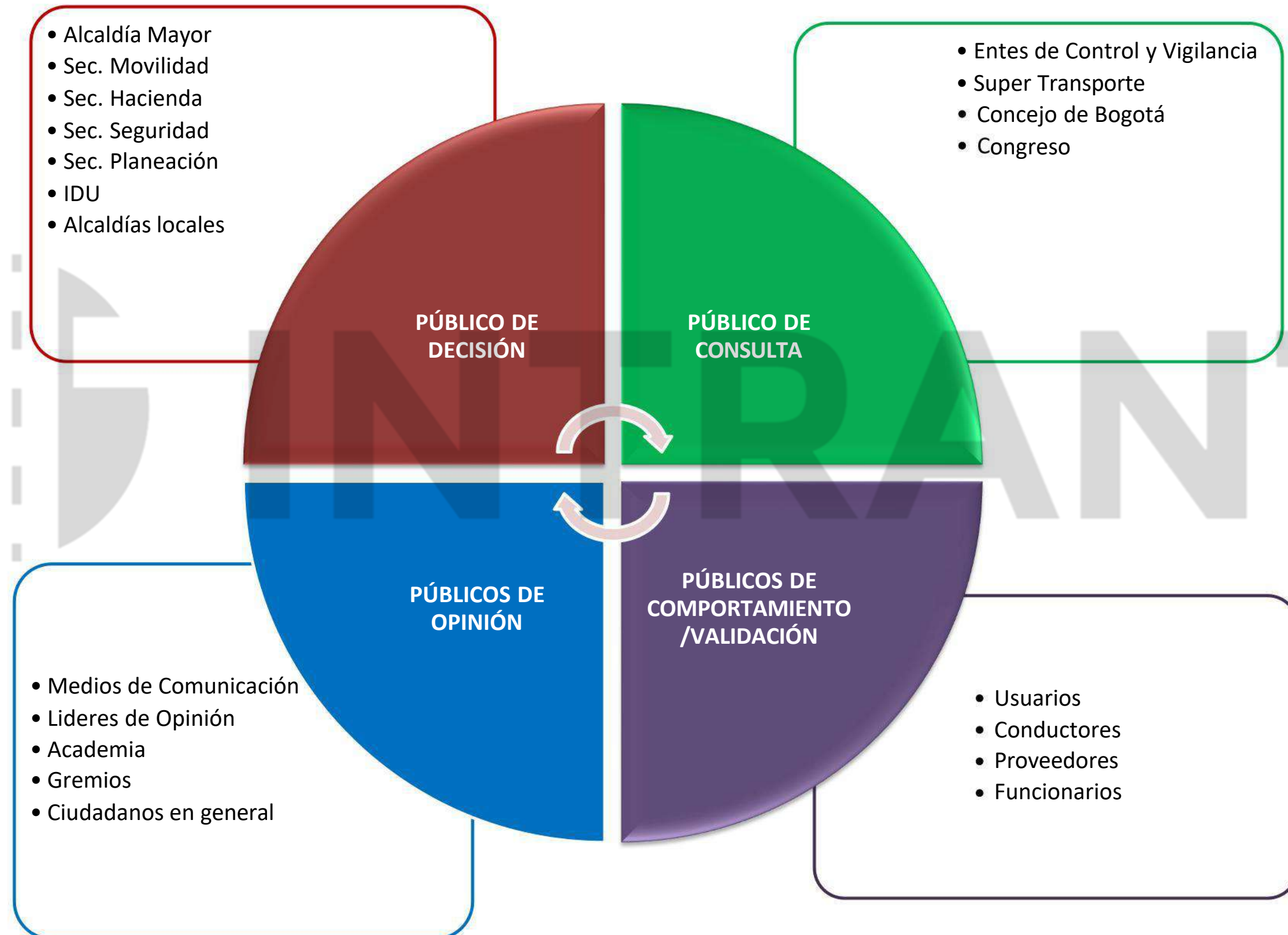
Base: 993

Con los usuarios y su frente a los cambios

de la y la implementación de soluciones estructurales (zonal y troncal)

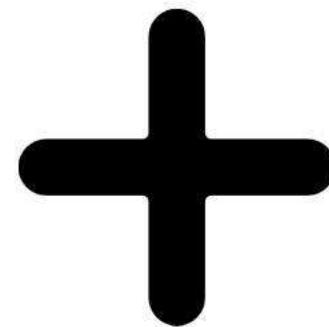
El por el Transmilenio

Las coyunturas y mostrar en las soluciones (documentar el actuar de las empresas en los frentes operativos y técnicos)



Propósito

Fomentar la auto regulación y la mutua regulación, estabilizando una norma de cuidado y solidaridad entre y con los usuarios, además de promover el sentido de pertenecía, la apropiación, la educación y la convivencia ciudadana, así como el cumplimiento de las normas y el uso adecuado del Sistema de Transporte Público.





Nace el

Equipo T

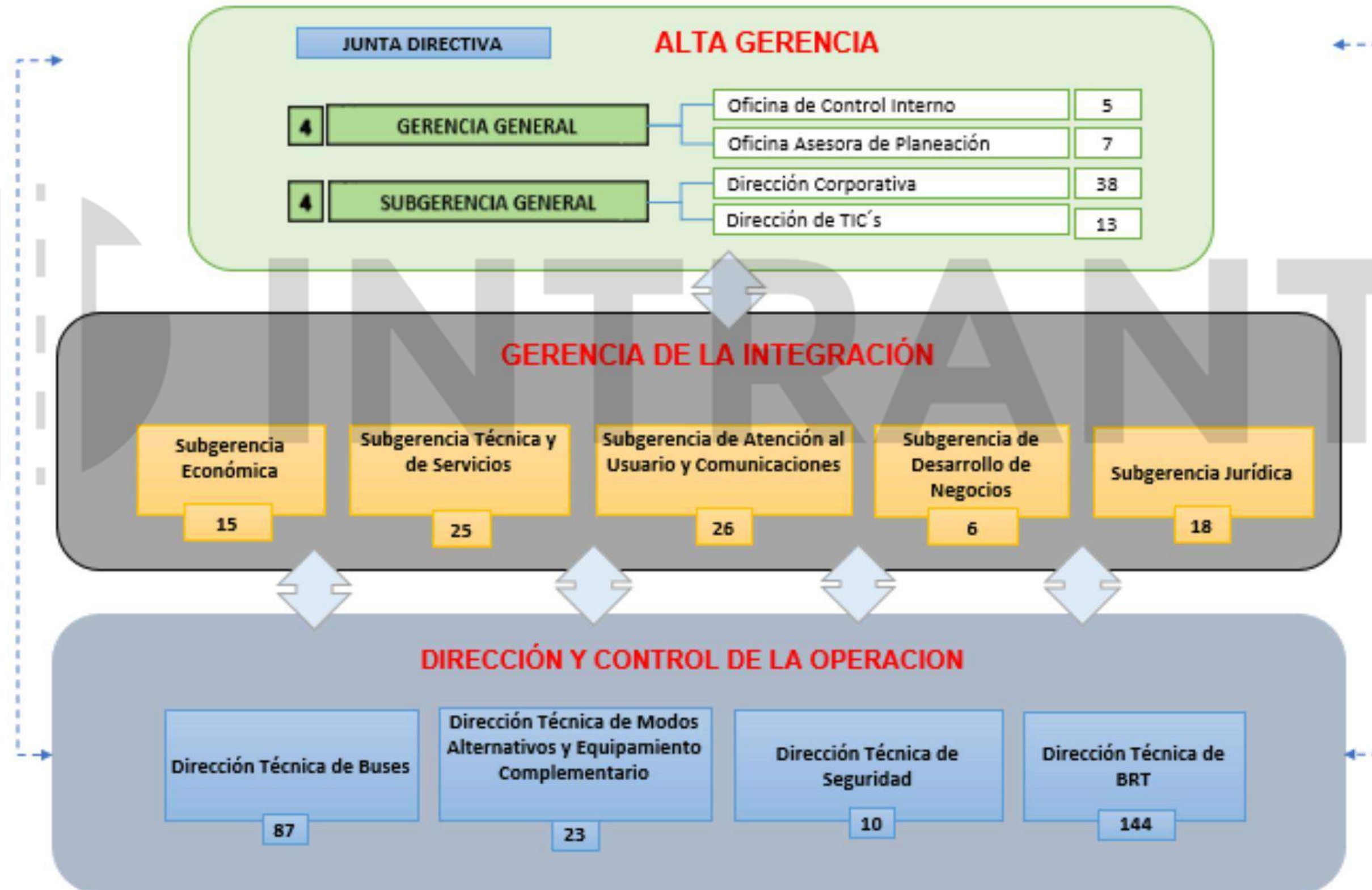
El equipo más grande de Bogotá.

Los valores de un equipo nos permiten reforzar el sentido de corresponsabilidad que queremos promover en la estrategia de cultura ciudadana de TRANSMILENIO S.A.



- Respeto por las normas
- Sentido de pertenencia
- Conciencia ciudadana
- Valoración de lo público
- Amor por Bogotá
- Solidaridad con los demás
- Corresponsabilidad
- Compromiso por el sistema

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – TRANSMILENIO S.A.
Acuerdo 002 de 2011, Acuerdos 07 y 08 de 2017



CONSEJERIA DE
COMUNICACIONES DESPACHO
ALCALDESA

SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y
COMUNICACIONES
DEFENSORA DEL CIUDADANO DE TRANSMILENIO
S.A.

APOYO A LA
GESTIÓN Y
TRANSVERSALES



MANUALES	
Servicio al ciudadano	M-SC-005
Gestión Social	M-SC-001
Atención al Usuario en vía y servicio al ciudadano	M-SC-002
Diseño gráfico	M-SC-003
Manual del Usuario del SITP	M-SC-004
Política de tratamiento de protección de datos personales	M-SC-006
Imagen y normas gráficas	M-SC-007
Responsabilidad social - Anexo plan de relacionamiento	M-SC-008

PROCEDIMIENTOS	
Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - Anexo atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de Derechos Humanos	P-SC-001
Comunicación Organizacional	P-SC-002
Gestión de la comunicación externa de la entidad	P-SC-003

PROTOSCOLOS	
Publicación, seguimiento y actualización información página web	T-SC-002
Plan de comunicaciones	T-SC-003
Defensor del ciudadano del SITP	T-SC-004
Recorridos pedagógicos	T-SC-005
Comunicación externa en caso de crisis	T-SC-006
Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.	T-SC-007
Programa de pedagogía TransMi al Cole	T-SC-008
Política de comunicaciones TRANSMILENIO S.A.	T-SC-009
Uso de banco de imágenes TRANSMILENIO S.A.	T-SC-010
Documentos perdidos de TRANSMILENIO S.A.	T-SC-011
Seguimiento de acciones de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en los contratos de interventoría	T-SC-012
Política de Derechos Humanos TRANSMILENIO S.A.	T-SC-013
Atención al Usuario en Vía	T-SC-014

CARACTERIZACIONES	
Proceso gestión grupos de interés	C-SC-001

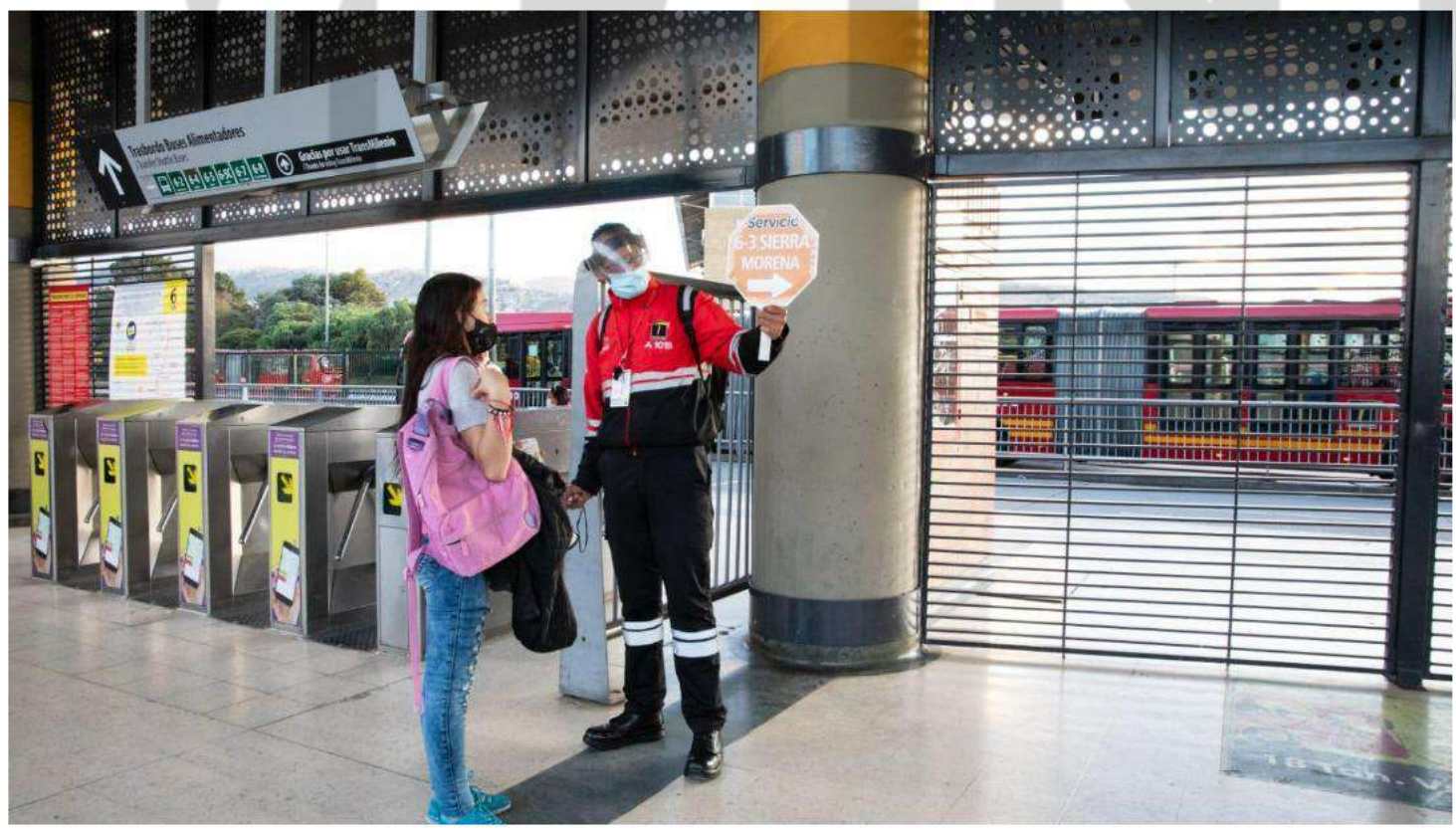


Atención en vía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.











ATENCIÓN PQRS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



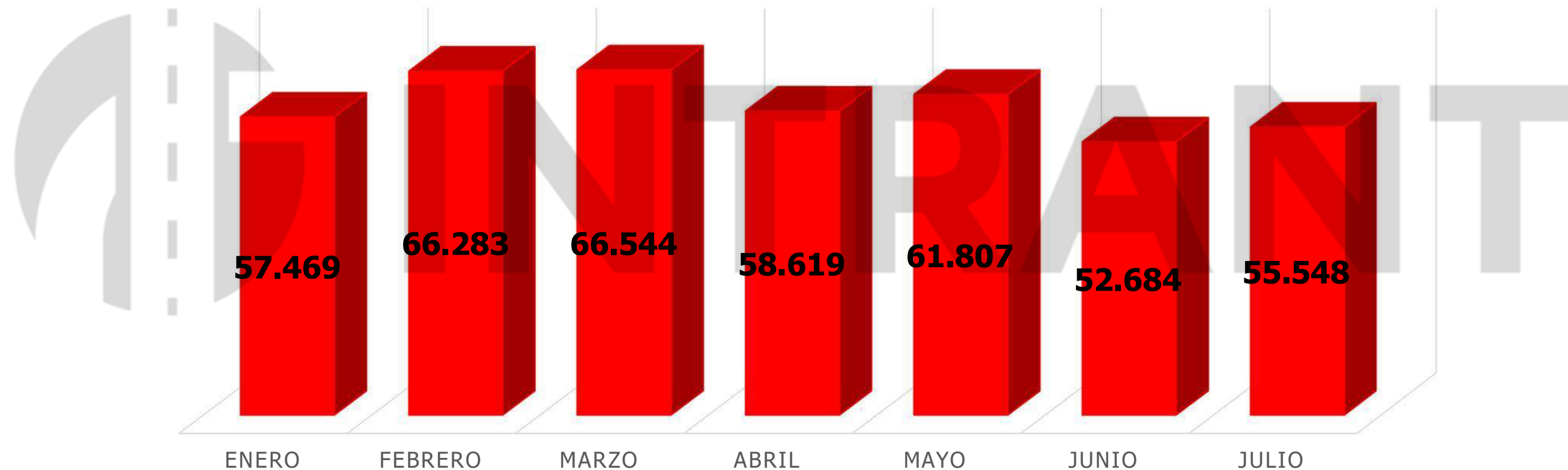
CANALES DE ATENCIÓN

En TRANSMILENIO S.A., se tiene a disposición los siguientes canales, a través de los cuales puede interponer sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias:

TELEFÓNICO	PRESENCIAL	WEB
<ul style="list-style-type: none">- Línea (601) 4824304 <p>Horarios de atención: de domingo a domingo 5:00 am a 11:00 pm.</p> <ul style="list-style-type: none">- Línea Distrital 195 <p>Horarios de atención: de domingo a domingo las 24 horas del día.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Atención personalizada <p>Oficinas TRANSMILENIO S.A. Dirección Av. El dorado 69-76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 2. Sala de Servicio al Ciudadano – atención personalizada Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.</p> <ul style="list-style-type: none">- Recibo de correspondencia <p>Edificio Elemento, Piso 5 o través del correo de radicación: radicacion@transmilenio.gov.co</p> <ul style="list-style-type: none">- Puntos de personalización y atención al usuario <p>TRANSMILENIO S.A., tiene a su disposición 40 puntos de personalización y atención, ubicados en portales, Cades y Supercades, Centros Comerciales, entre otros.</p> <p>En el siguiente enlace se puede evidenciar la información de los puntos incluyendo los horarios de atención:</p> <p>https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion</p>	<ul style="list-style-type: none">- Páginas <p>www.transmilenio.gov.co</p> <p>www.tullaveplus.gov.co</p>

El equipo de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., ha recibido y tramitado a través de los canales de atención oficial 418.954 requerimientos ciudadanos, con el siguiente comportamiento:

COMPORTAMIENTO DE PQRS 2022



Total requerimientos: 418.954

- El **68%** de peticiones corresponden a solicitudes sobre trámites de la tarjeta Tullave que son atendidas por el concesionario Recaudo Bogotá.





Comunicaciones y Prensa



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





- ❑ Número celular disponible en turnos de 24 horas
- ❑ Atención solicitudes medios 7X20
- ❑ Difusión de información 7X20

Existen tres tipos de interacción constante con los periodistas:

- Temas coyunturales (inmediatos)
- Investigaciones, denuncias y/o desarrollo de notas
- Ruedas de prensa, pronunciamientos, comunicados y boletines informativos



- Lista de difusión de información
- Manejo de las relaciones con los medios
- Respeto por fuente
- Credibilidad
- Agencia de información
- Respuesta oportuna

INMEDIATO

Caso de éxito: estrategia de comunicación para informar de manera permanente y en tiempo real, acerca de las novedades, afectación y contingencia de la operación a partir del 21 de noviembre de 2019 y los días subsiguientes, con motivo de las jornadas de movilización (marchas) presentadas en toda la ciudad.

DESARROLLO DE INFORMACIÓN

Casos de éxito: estrategia de difusión 360° sobre la firma del Otrosí para salvar al [SITP](#), e [implementación](#) y puesta en operación de buses para el componente zonal y desmonte del SITP por medio de diferentes canales como las cuentas oficiales de TRANSMILENIO S.A. en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter), el canal de YouTube, la página web de la entidad y publicaciones free press de alto impacto en medio masivos de comunicación, como el especial dominical que publicó El Tiempo en mayo.

MANEJO DE NOTICIAS

Caso de éxito: estrategia de comunicación para informar sobre el proceso de [renovación](#) de las Fases I y II y la llegada de los 1.441 buses nuevos.



INTEGRAN

@TransMilenio en Twitter es la cuenta con mayor cantidad de seguidores del Distrito.



MMCANON @MMCANON3 · 6/12/18
En respuesta a @TransMilenio,
@idubogota y 7 más

Me podrían informar si la estación de universidades está funcionando por favor?

1



TransMilenio @TransMile... · 6/12/18
Buenas tardes. Te informamos que en este momento tenemos operación normal en todas las troncales. Saludos.

1



MMCANON @MMCANON3 · 6/12/18
Graciassssss



Camilo Gómez @Y... · 24/01/19
En respuesta a @TransMilenio, @Bogota y 9 más

Av Caracas en normalidad?

2



TransMilenio @TransMil... · 24/01/19
Buenas tardes. Si, la troncal Caracas opera con normalidad.

1



Camilo Gómez @Y... · 24/01/19
Gracias.



Visitas en promedio al mes del sitio web: 349.947

Visitas diarias: 11.664 visitas



- Programación franja 5:30 a.m. a 10 a.m.
- Notas del Sistema
- Música diseñada para los usuarios
- Alertas: comunicación en caso de contingencia





Atacamos la incertidumbre

- Mensajes de texto (1 millón de registros)
 - Anticipación
 - Consulta
 - Tiempo real
-
- Bloqueos G1 (mensajes previos- en tiempo real)
 - Varados G2
 - Accidentes G2



Atacamos la incertidumbre



Tableros electrónicos

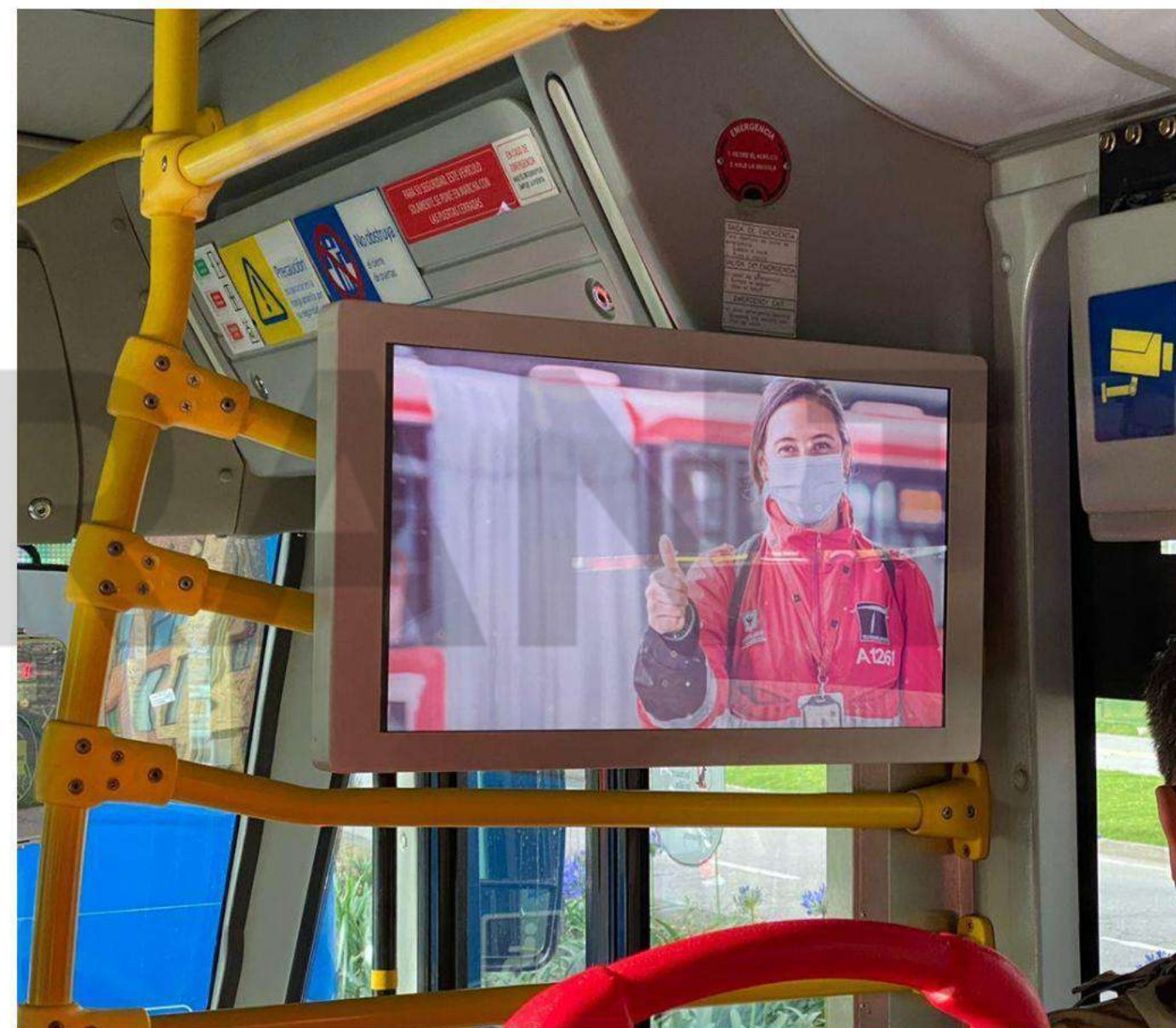
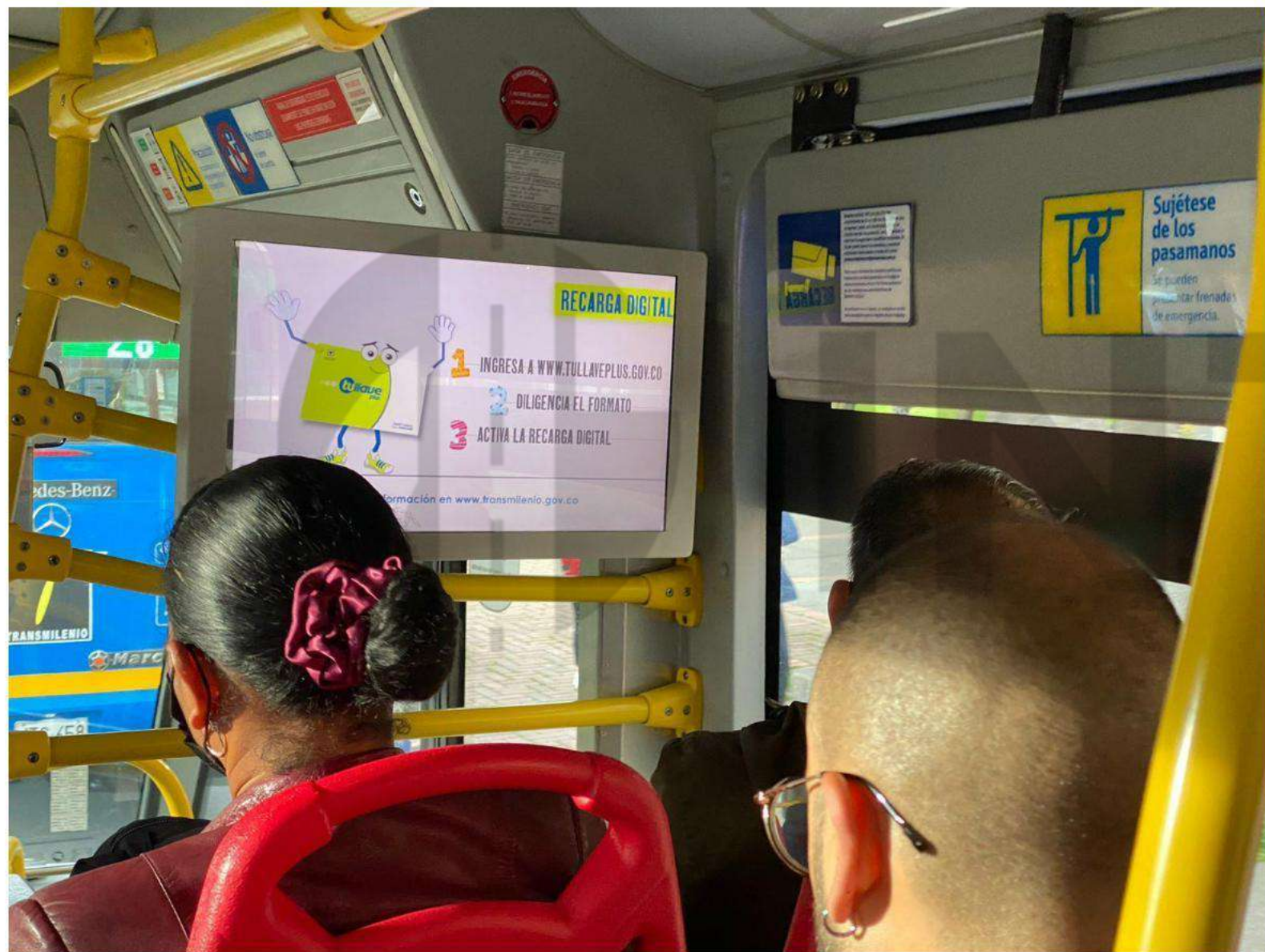


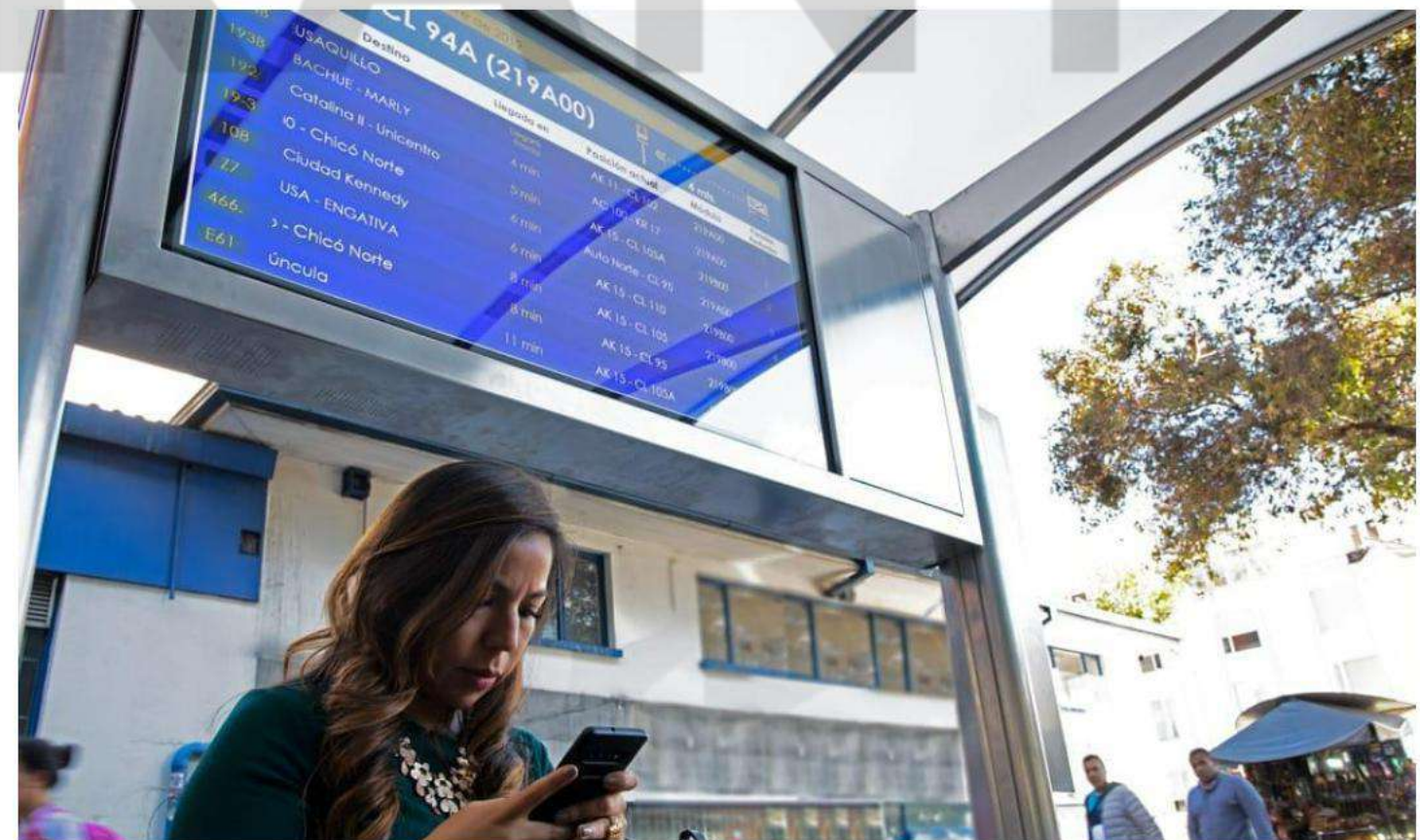
Altavoces

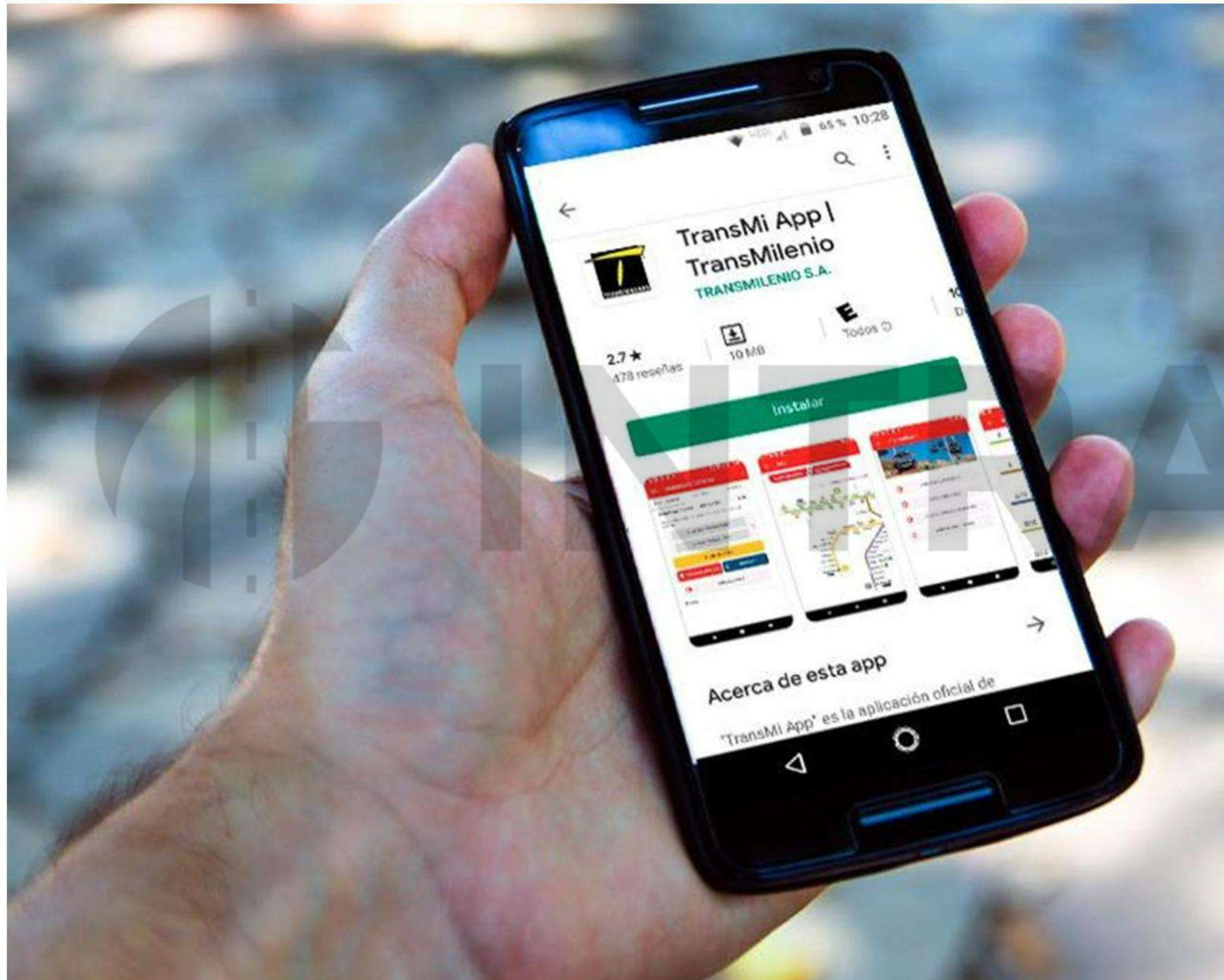


Taquillas y ATM









Dispositivos con aplicación
(Android) instalada
:532.411 usuarios , corte
de julio 2022
Usuarios diarios
de TransMiApp :115.000

 **Por ti,** TransMi se transformo,
Bogotá reverdece.



TODAS LAS RUTAS

Planea tu viaje usando **TransMi[app]**

*Descubre nuevas formas de llegar a tu destino,
haciendo transbordos entre servicios,
con la aplicación oficial del Sistema.*

Descárgala gratis en



Por ti, TransMi se transformo,
Bogotá reverdece.



GEORREFERENCIACIÓN

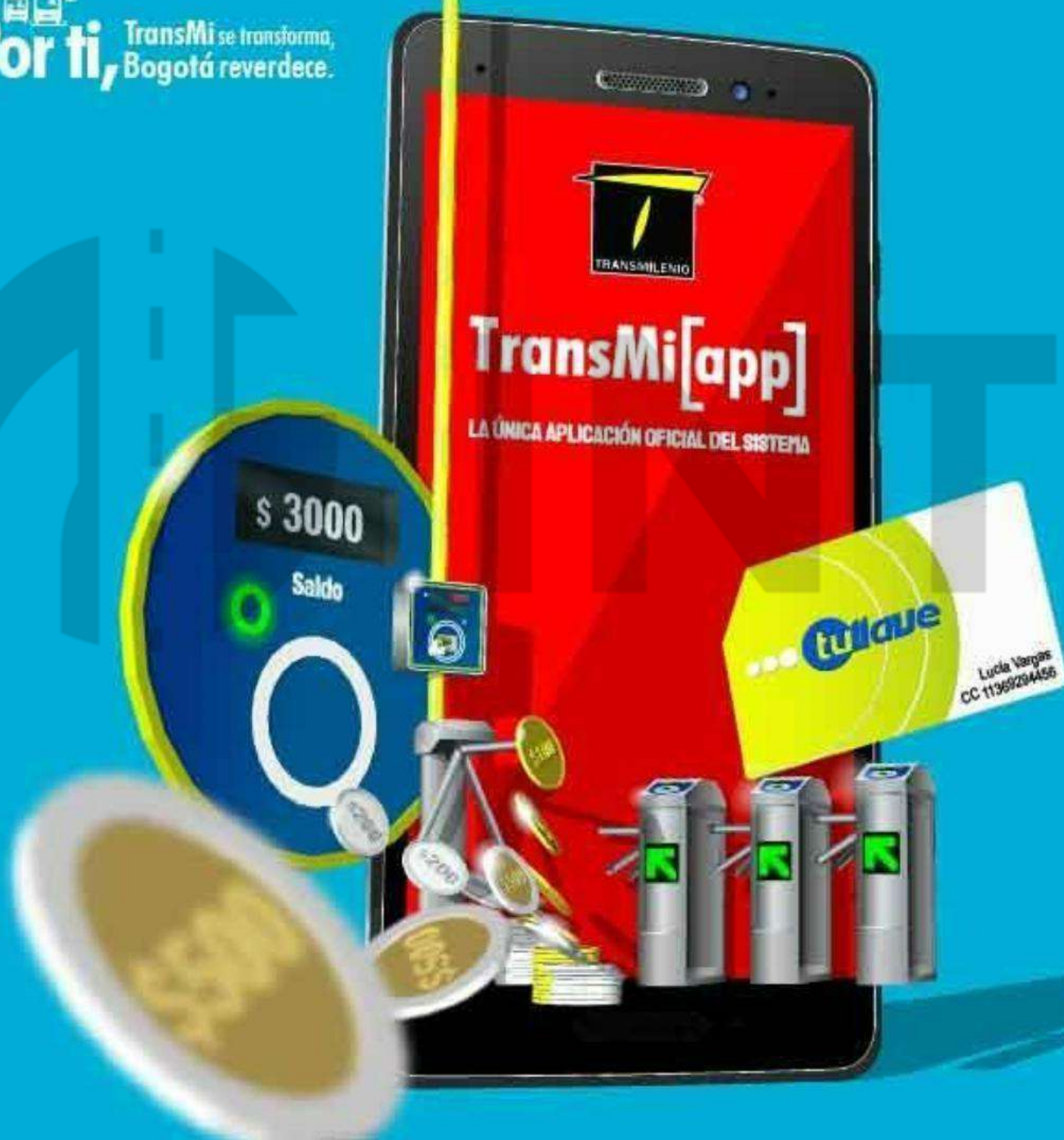
Es la nueva función de **TransMi[app]**

*Conoce en tiempo real tu ubicación
y la proximidad del servicio que esperas
en la aplicación oficial del Sistema.*

Descárgala gratis en



 **Por ti,** TransMi se transforma,
Bogotá reverdece.



CONSULTA TU SALDO

en cualquier momento con **TransMi[app]**

Además, conoce la ubicación
de los puntos de personalización y recarga
en la aplicación oficial del Sistema.

Descárgala gratis en

