INFORME MENSUAL DEL CTO 2671 DEL 2023 TRANSMICABLE DE LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES DE TRANSMILENIO S.A

INTRODUCCIÓN:

Teniendo en cuenta que el 29 de diciembre del 2023 se dio inicio a la operación del Sistema TransMiCable en Ciudad Bolívar por parte de la Operadora Distrital de Transporte La Rolita – ODT, se realiza el presente informe de seguimiento y validación contractual del periodo comprendido entre el 29 de diciembre del 2023 al 31 de enero del 2024 de conformidad al Apéndice 6 parte integral del contrato 2671 de 2023.

DATOS GENERALES CONTRATO 2671 DE 2023
CONTRATISTA: OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE CONTRATO: 2671 DE 2023
NÚMERO DEL PROCESO: TMSA-CD-2502-2023

OBJETO: "La operación de TransMiCable de Ciudad Bolívar".

SUPERVISORES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
YOLIMA PÉREZ ARIZA	SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

Actividad	Se realizó recorrido y seguimiento de inicio de operación del contrato 2671 de operación.
Documentos guía	Contrato No. 2671 de 2023 – Anexo 3 (Manual de perfiles, funciones del personal y supervisión del Sistema TransMiCable) y Apéndice Técnico 6 (Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones para la operación del Sistema TransMiCable de Ciudad Bolívar).
Insumos de información	Contrato No. 2671 de 2023 – Anexo 3 (Manual de perfiles, funciones del personal y supervisión del Sistema TransMiCable) y Apéndice Técnico 6 (Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones para la operación del Sistema TransMiCable de Ciudad Bolívar).
Producto	Acta de la visita del 29 de diciembre 2023.
Periodicidad	Mensual.
Descripción Actividades Ejecutadas	El Equipo de Apoyo a la Supervisión y Seguimiento, realizó visita al Sistema TransMiCable con el fin de validar y verificar los perfiles mínimos requeridos de conformidad al Anexo 3 (líder de Atención al Usuario Comunicaciones y Gestión Social, Profesional de Comunicaciones, Profesional de Relacionamiento con la Comunidad, Profesional de Atención al Usuario y Guías sociales de TransMiCable).
Oficios Remitidos	No aplica, para el periodo reportado.
Oficios Recibidos	No aplica, para el periodo reportado.

Actividad	Mesa articulada de presentación de lineamientos del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones.
Documentos guía	Contrato No. 2671 de 2023 – Anexo 3 (Manual de perfiles, funciones del personal y supervisión del Sistema TransMiCable) y Apéndice Técnico 6 (Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones para la operación del Sistema TransMiCable de Ciudad Bolívar).
Insumos de información	Contrato No. 2671 de 2023 – Anexo 3 (Manual de perfiles, funciones del personal y supervisión del Sistema TransMiCable) y Apéndice Técnico 6 (Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones para la operación del Sistema TransMiCable de Ciudad Bolívar).
Producto	Acta de la mesa articulada del 02 de enero 2024.
Periodicidad	Mensual.
Descripción Actividades Ejecutadas	Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se realizó una mesa articulada el 02 de enero del 2024 con el fin de brindar los lineamientos de trabajo para cumplir con la ejecución del apéndice 6 - Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones y presentar a los enlaces de cada componte de la subgerencia.
Oficios Remitidos	No aplica, para el periodo reportado.
Oficios Recibidos	No aplica, para el periodo reportado.

Actividad	Reuniones de articulación y lineamientos del Plan Estratégico de Comunicaciones.
Documentos guía	Contrato No. 2671 de 2023 – Anexo 3 (Manual de perfiles, funciones del personal y supervisión del Sistema TransMiCable) y Apéndice Técnico 6 (Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones para la operación del Sistema TransMiCable de Ciudad Bolívar).
Insumos de información	Contrato No. 2671 de 2023 – Anexo 3 (Manual de perfiles, funciones del personal y supervisión del Sistema TransMiCable) y Apéndice Técnico 6 (Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones para la operación del Sistema TransMiCable de Ciudad Bolívar.
Producto	Actas de las reuniones: 10, 12 y 16 de enero 2024.
Periodicidad	Mensual.
Descripción Actividades Ejecutadas	El Equipo de Apoyo a la Supervisión y Seguimiento, realizó tres (03) reuniones con La Operadora Distrital de Transporte La Rolita – ODT, en donde se articuló el Plan Estratégico de Comunicaciones, se revisaron una a una las consideraciones contractuales, efectuando las observaciones para determinar cómo la Operadora Distrital va a realizar el cumplimiento de cada componente para la vigencia 2024.
Oficios Remitidos	No aplica, para el periodo reportado.
Oficios Recibidos	2024-ER-04880 del 30 de enero del 2024.

Actividad	Visita de articulación y seguimiento contractual.
Documentos guía	Contrato No. 2671 de 2023 – Anexo 3 (Manual de perfiles, funciones del personal y supervisión del Sistema TransMiCable) y Apéndice Técnico 6 (Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones para la operación del Sistema TransMiCable de Ciudad Bolívar).
Insumos de información	Contrato No. 2671 de 2023 – Anexo 3 (Manual de perfiles, funciones del personal y supervisión del Sistema TransMiCable) y Apéndice Técnico 6 (Plan de Atención al Usuario y Comunicaciones para la operación del Sistema TransMiCable de Ciudad Bolívar.
Producto	Acta de la visita del 29 de enero 2024.
Periodicidad	Mensual.
Descripción Actividades Ejecutadas	El Equipo de Apoyo a la Supervisión y Seguimiento, realizo una visita en las instalaciones de TransMiCable donde se verificaron las acciones, realizadas para dar cumplimiento al Plan Estratégico de Atención al Usuario, Comunicaciones y Gestión Social en sus diferentes componentes: • Servicio al Ciudadano: Visita al punto de atención al usuario en la estación manitas. • Comunicaciones: ✓ Comunicación Interna: canales de comunicaciones con sus colaboradores ✓ Comunicación Externa: La creación de las redes sociales (Instagram, Facebook y X) ✓ Gráfico Informativo (Se socializó el Manual de Normas graficas) • Gestión Social se validó el directorio de los líderes comunales, y la reunión de planeación de las iniciativas culturales en el territorio donde se puede evidenciar los procesos que tienen los guías sociales con las comunidades a su vez se revisó la infografía que se realizó va a divulgar en las reuniones de microterritorios, como parte de la

	gestión realizada en el periodo reportado. • Responsabilidad social, se solicitaron los datos de las personas contratadas para la operación del Sistema TransMiCable y del porcentaje de cumplimiento de mujeres. • Adicionalmente, se realizaron las observaciones finales al Plan Estratégico de Comunicaciones.
Oficios Remitidos	No aplica, para el periodo reportado.
Oficios Recibidos	2024-ER-04880 del 30 de enero del 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior y la verificación efectuada por los Supervisores de TRANSMILENIO S.A., asignados al Contrato 2671 de 2023, la Operadora Distrital de Transporte cumple con las obligaciones contractuales en materia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones, Gestión Social y Responsabilidad social.

Informe mensual: 29 de diciembre del 2023 al 31 de enero del 2024.

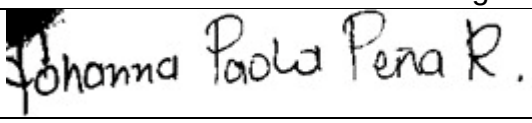
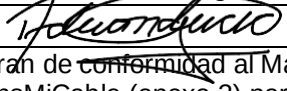
Proyectado por:

Sandra Herrera - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
Carlos Martínez - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
Nelson Méndez - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
Andrea Deaza - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

LA ROLITA
OPERADORA DE TRANSPORTE

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE SAS “LA ROLITA”
CONTRATO N° 2671 DE 2023
OPERACIÓN DE TRANSMICABLE DE CIUDAD BOLÍVAR
PERIODO: 29 DE DICIEMBRE 2023 AL 31 DE ENERO DE 2024

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS

NOMBRE DEL INFORME	APÉNDICE 6 INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
Revisión N°	01
fecha de revisión	Enero del 2024
RESPONSABLE DE ELABORACIÓN	
NOMBRE	Angela Patarroyo Báez
FIRMA	
NOMBRE	Profesional de comunicaciones
FIRMA	
NOMBRE	Johanna Paola Peña Rodríguez
FIRMA	
NOMBRE	Katherine Julieth Hernández León
FIRMA	
RESPONSABALE POR REVISIÓN	
NOMBRE	Adriana Camargo Gantiva
FIRMA	

Nota: Los firmantes en el presente informe se encuentran de conformidad al Manual de Perfiles, Funciones del Personal y Supervisión del Sistema TransMiCable (anexo 3) parte integra del contrato 2671 del 2023.

ÍNDICE

Tabla de contenido

1. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL 8
1.1.1 INTRODUCCIÓN 8
2.2.1. COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 8
a) Actividades para atender requerimientos 8
b) Respuesta a requerimientos 9
c) Protocolo para la Atención al Usuario del Sistema TransMiCable 9
d) Punto de Atención al Ciudadano 11
e) Manual del usuario 11
f) Canales de Atención 11
g) Asegurar que todos los requerimientos ciudadanos sean atendidos en los tiempos establecidos por ley, según las tipologías asignadas 12
h) Respuestas con los criterios de calidad 12
i) Capacitaciones 12
j) Planes de mejora 14
2.2.2. COMPONENTE DE COMUNICACIONES 14
2.2.2.1 COMUNICACIÓN INTERNA 14
a, b) Cronograma de actividades y publicaciones Internas 14
2.2.2.2 COMUNICACIÓN EXTERNA 16
a) Cronograma de actividades y publicaciones Externas e Información actualizada y publicada en redes y demás medios 16
b) Contenido para la pestaña TransMiCable en la página Web del Ente Gestor. 24
c) 1.3.5 Diseño y funcionamiento página Web 25
d) Plan de medios Masivos y Comunitarios 26
e) Contenido de medios comunitarios 26
f) Difusión de piezas institucionales 26
g) Publicaciones solicitadas por el Ente Gestor 29
h) Atención y/o información suministrada a los medios locales y/o masivos de comunicación 30

i) Recopilar, Consolidar y Suministrar la información urgente o novedades que requieran inmediatez en el manejo de la información, que le sea requerida por el Ente Gestor relacionados con atender solicitudes ante medios de comunicación 31

2.2.2.3 COMUNICACIÓN GRAFICO-INFORMATIVO 31

a) Reporte de piezas producidas material impreso 31

b, c, d, e) Reporte de piezas digitales para publicación o pauta 32

f) Actividades en el marco de la comunicación 33

g) Señalética vigente del Ente Gestor 34

2.2.3. COMPONENTE DE GESTIÓN SOCIAL 36

2.3.1 Fortalecimiento de la participación ciudadana y control social 36

a) Diagnóstico social 36

b) Identificación de actores y organizaciones que fortalezcan la participación ciudadana (nombre, correo, contacto, grupo u organización 38

c) Actividades, apropiación del sistema y su relación con el entorno 40

d, Base de contactos del involucramiento de la ciudadanía para la activación de reuniones, socializaciones o encuentros comunitarios 40

e) Promover y realizar reuniones informativas con involucramiento de la comunidad. 41

f) Realizar reuniones empalme en los microterritorios. 42

g) Generar reuniones extraordinarias de la operación del Sistema 44

h) Generar y participar de encuentros comunitarios. 44

i) Acompañar los recorridos por el sistema TransMiCable programados por el Ente Gestor. 44

j) Generar y divulgar mensualmente una pieza informativa aprobada por el Ente gestor que resuma la gestión realizada por el operador 46

k) Documentar, sistematizar y presentar los soportes de la Gestión Social 47

l) Reporte de alertas Tempranas que se generaron durante el mes 48

2.2.3.2. GESTIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL 49

a) Articulaciones institucionales 49

b) Asistir a las reuniones de gestión interinstitucional. 49

c) Generar acciones de trabajo articulado con diferentes grupos poblacionales 54

2.2.3.3. FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA EN CULTURA TRANSMICABLE 54
a) Generar jornada Lúdico Pedagógica de cultura TransMiCable.....54
b) Generar 1 actividad al mes de cultura TransMiCable – Manual Usuario 54
c) Fortalecer la Cultura TransMiCable 55
d) Vinculación de la comunidad elaboración de material lúdico.....55
e) Generar estrategias y talleres de relacionamiento comunitario. 55
2.2.4. COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 55

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: Relación de las tipologías de PQRS, cantidad y estado 9
Tabla 2: Descripción de los canales de atención 11
Tabla 3: Relación de las tipologías de PQRS, cantidad y estado 12
Tabla 4: Capacitación punto de información PQRS 13
Tabla 5: Capacitación actitud de servicio. 13
Tabla 6: Cronograma de actividades comunicación interna 14
Tabla 7: Publicaciones internas 16
Tabla 8: Cronograma de publicaciones en comunicación externa 17
Tabla 9: Crecimiento en redes sociales 17
Tabla 10: Actividades y publicaciones externas. 24
Tabla 11: Contenido en la página web 25
Tabla 12: Piezas institucionales 28
Tabla 13: Publicaciones solicitadas por el Ente Gestor. 29
Tabla 14: Información con medios de comunicación 31
Tabla 15: Reporte de piezas producidas material impreso 32
Tabla 16: Reporte de piezas digitales para publicación 33
Tabla 17: Actividades en el marco de comunicaciones 34
Tabla 18: Identificación de actores y organizaciones Microterritorio Tunal. 38
Tabla 19: Identificación de actores y organizaciones Microterritorio Juan Pablo II. 39
Tabla 20: Identificación de actores y organizaciones Microterritorio Manitas. 39
Tabla 21: Identificación de actores y organizaciones Microterritorio Mirador del Paraíso 39
Tabla 22: Base de datos involucramiento de la ciudadanía Microterritorio Juan Pablo II 40
Tabla 23: Base de datos involucramiento de la ciudadanía Microterritorio Tunal. 40
Tabla 24: Bienvenida a líderes, JAC y organizaciones por la nueva operadora del Sistema TransMiCable - La Rolita 42
Tabla 25: Reuniones de empalme. Microterritorio Juan Pablo II. 43
Tabla 26: Reuniones de empalme. Microterritorio Tunal. 44
Tabla 27: Visita al Sistema TransMiCable - Alcaldía Mayor de Bogotá 45
Tabla 28: Visita al Sistema TransMiCable - Secretaría de Desarrollo Económico. 45
Tabla 29: Visita al Sistema TransMiCable - Fundación Jonson 46
Tabla 30: Actividades de Gestión Social Programadas por el Operador para el próximo mes. 47

Tabla 31: Actividades de Gestión Social Programadas por el Operador para el próximo mes. 48
Tabla 32: Actividades de Gestión Social Programadas por el Operador para el próximo mes. 48
Tabla 33: Alertas Tempranas. 49
Tabla 34: Gestiones de articulación Interinstitucional. 49
Tabla 35: Reunión supervisión de contrato 50
Tabla 36: Reuniones de gestión interinstitucional Biblioteca Mirador. 51
Tabla 37: Reuniones de gestión interinstitucional Colectivo Monark. 52
Tabla 38: Reuniones de gestión interinstitucional Colegio Mirador del Paraíso 53
Tabla 39: Reunión supervisión del contrato - presentación Formato de Informe... 53
Tabla 40: Actividad cultural TransMiCable - Del Colegio al Cable..... 55
Tabla 41: Vinculación de personal por género y edad 56
Tabla 42: Alianza estratégica con LIME. 57

1. INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

1.1.1 INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al contrato interadministrativo N. 2671 de 2023 con TRANSMILENIO S.A. para operar y mantener el TransMiCable de Ciudad Bolívar, dando cumplimiento a cada uno de los componentes establecidos por el Ente Gestor en materia de Comunicaciones, Atención al Usuario, Gestión Social y Cultura Ciudadana.

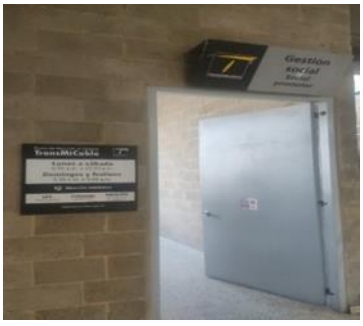
2.2.1. COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

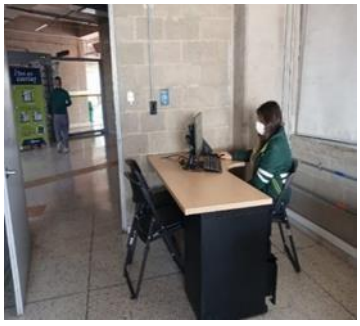
a) Actividades para atender requerimientos

La Operadora Distrital de Transporte dispuso un punto presencial de atención al ciudadano, con los requerimientos técnicos exigidos en el contrato. Dispuso también de computador con acceso a internet y teléfono.

El punto de atención está ubicado en la estación Manitas del Sistema TransMiCable.

Horario de atención presencial: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:30 p.m.
Línea Telefónica: 6017366721 Horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
Correo electrónico: atención.ciudadano@odt.gov.co





Adicionalmente la ODT solicitó los usuarios de ingreso a las plataformas 'Bogotá Te Escucha' y CRM, para gestionar las PQRSD que llegan a TransMiCable.

b) Respuesta a requerimientos

TIPOLOGÍAS DE PQRS	CANTIDAD	ESTADO
Comportamiento personal TransMiCable.	1	Cerrado
Mantenimiento e infraestructura TransMiCable.	2	Cerrado
Temas administrativos TransMiCable.	1	Abierto dentro de los términos de Ley.
Total	**4**	

Tabla 1: Relación de las tipologías de PQRS, cantidad y estado.

c) Protocolo para la Atención al Usuario del Sistema TransMiCable.

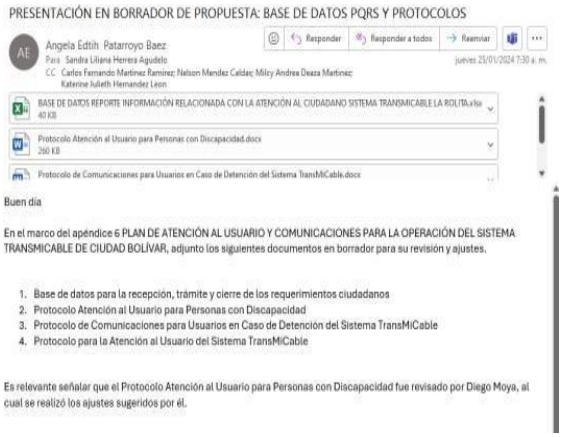
Se encuentra en revisión para aprobación por parte del Ente Gestor. Básicamente aborda los siguientes aspectos:

(i) Identificación del punto de atención al usuario, número de la línea telefónica y correo electrónico del Sistema TransMiCable, señalando los días y horarios de atención para cada uno.

El punto de atención está ubicado en la estación Manitas del Sistema TransMiCable.

Horario de atención presencial: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:30 p.m.
Línea Telefónica: 6017366721 Horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
Correo electrónico: atención.ciudadano@odt.gov.co

(ii) Descripción del protocolo de atención al usuario: contacto inicial, desarrollo del servicio, finalización del servicio y, atención preferencial.


PRESENTACIÓN EN BORRADOR DE PROPUESTA: BASE DE DATOS PQRS Y PROTOCOLOS

Angela Edith Patarroyo Baez
Para Sandra Liliana Herrera Agudelo
CC Carlos Fernando Martinez Ramirez; Nelson Mendez Caldas; Milcy Andrea Deaza Martinez; Katerine Julieth Hernandez Leon

Responder | Responder a todos | Reenviar

jueves 25/01/2024 7:30 a. m.

BASE DE DATOS REPORTE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SISTEMA TRANSMICABLE LA ROLITA.xlsx 40 KB

Protocolo Atención al Usuario para Personas con Discapacidad.docx 260 KB

Protocolo de Comunicaciones para Usuarios en Caso de Detención del Sistema TransMiCable.docx

Buen día

En el marco del apéndice 6 PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA TRANSMICABLE DE CIUDAD BOLÍVAR, adjunto los siguientes documentos en borrador para su revisión y ajustes.

1. Base de datos para la recepción, trámite y cierre de los requerimientos ciudadanos
2. Protocolo Atención al Usuario para Personas con Discapacidad
3. Protocolo de Comunicaciones para Usuarios en Caso de Detención del Sistema TransMiCable
4. Protocolo para la Atención al Usuario del Sistema TransMiCable

Es relevante señalar que el Protocolo Atención al Usuario para Personas con Discapacidad fue revisado por Diego Moya, al cual se realizó los ajustes sugeridos por él.

(iii) Definición de los tipos de requerimientos ciudadanos y los tiempos de respuesta que se van a manejar conforme a lo establecido por el Sistema Distrital de Quejas.

COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRS	Tiempo de respuesta (días)
Solicitud de Documentos e información: es la manera que una persona tiene para acceder a la información pública, la cual puede ser oral o escrita, incluida la vía electrónica.	10
Consulta: solicitud que una persona realiza para consultar a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	30
Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción, descontento, protesta o inconformidad que formule una persona, en relación con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal en desarrollo de sus funciones.	15
Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.	15
Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.	15
Derecho de petición en interés general: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15
Derecho de petición en interés particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15

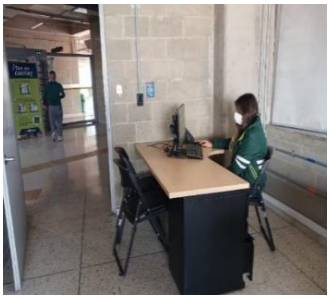
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS

(iv) La responsable de la atención al usuario y características asociadas al personal en la prestación del servicio es: **Katherine Hernández, profesional de Atención al Usuario.**

d) Punto de Atención al Ciudadano

Está ubicado en la estación de Manitas del Sistema TransMiCable. Es un punto con espacio de fácil acceso para la comunidad. Cuenta con un computador conectado a Internet, teléfono, sillas, señalización e identificación del área como se evidencia en el registro fotográfico.





e) Manual del usuario

Garantizar información permanente acerca Manual de Usuario que se encuentre en vigencia (derechos y deberes), accesos a las estaciones, uso del Sistema y demás información de interés para los usuarios.

La actividad está incluida dentro del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones (PECO) y será realizada durante la última semana de febrero.

f) Canales de Atención

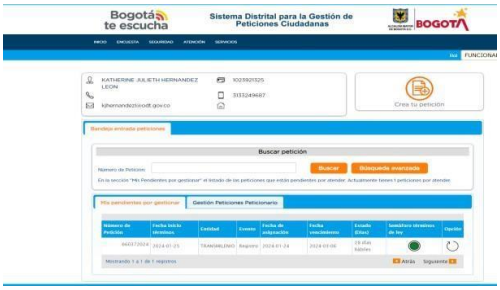
Descripción de los canales habilitados (plataformas (cantidad de requerimientos recibidos por cada una: SDQS – CRM), correo electrónico, línea telefónica).

CANAL	CANTIDAD DE REQUERIMIENTO
Bogotá Te Escucha	4
CRM Tu llave	0
Correo atención.ciudadano@odt.gov.co	0
Punto de atención presencial	0
Línea telefónica: 6017366721	0

Tabla 2: Descripción de los canales de atención.

g) Asegurar que todos los requerimientos ciudadanos sean atendidos en los tiempos establecidos por ley, según las tipologías asignadas.

Durante enero, la Operadora Distrital de Transporte La Rolita recibió 4 solicitudes, de las cuales cerró 3 y tiene una en trámite de respuesta, dentro de los términos de Ley.



h) Respuestas con los criterios de calidad

TIPOLOGÍAS DE PQRS	CANTIDAD	ESTADO
Comportamiento personal TransMiCable.	1	Cerrado
Mantenimiento e infraestructura TransMiCable.	2	Cerrado
Temas administrativos TransMiCable.	1	Abierta dentro de los términos de Ley.
Total	**4**	

Tabla 3: Relación de las tipologías de PQRS, cantidad y estado.

i) Capacitaciones

Para el período del informe la Operadora Distrital de Transporte La Rolita, realizó capacitaciones al personal de embarque y a los guías sociales con el objetivo de mejorar la atención al usuario en todas las estaciones de TransMiCable.

Fecha	Tema Capacitación	Descripción de la actividad	Público Objetivo	Fuente de verificación.
09/01/2024	Punto de Información, PQRS.	La profesional de atención al usuario dictó el 9 de enero una capacitación a los guías sociales y personal de embarque sobre	Equipode Comunicaciones, Gestión Social y Atención al Usuario.	

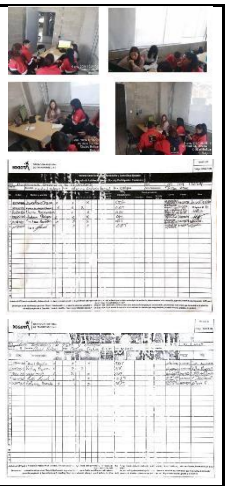
		atención al usuario, respuesta a PQRS y tiempos de respuesta al ciudadano. Así mismo se dieron a conocer los horarios de atención presencial en el punto de atención.		

Tabla 4: Capacitación punto de información PQRS.

Para el período del informe la Operadora Distrital de Transporte La Rolita, en articulación con TRANSMILENIO S.A., realizó la siguiente capacitación:

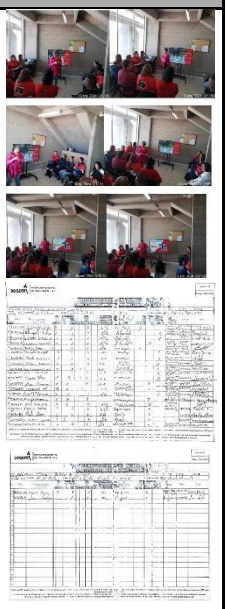
Fecha	Tema Capacitación	Descripción de la actividad	Público Objetivo	Fuente de verificación.
18/01/2024	Actitud de servicio	La Operadora Distrital de Transporte La Rolita gestionó una capacitación con TRANSMILENIO S.A., con el fin de brindar información sobre atención al usuario y desarrollar habilidades sobre una buena actitud y aptitud.	22 personas de servicios generales y auxiliares de embarque.	

Tabla 5: Capacitación actitud de servicio.

j) Planes de mejora

Se están analizando las peticiones para construir una línea base que permita realizar planes de mejora.

2.2.2. COMPONENTE DE COMUNICACIONES

2.2.2.1 COMUNICACIÓN INTERNA

a, b) Cronograma de actividades y publicaciones Internas.

A continuación, se presenta la tabla con las actividades propuestas para enero y posteriormente las actividades realizadas.



Plan de comunicaciones - enero 2024						
TRANSVERSAL	Cuándo comunicar	Qué comunicar	Actividad	A quién comunicar	¿Cómo hacerlo?	Enero
						S. 1 / S.2 / S.3 / S.4
Transparencia y acceso a la Valores	ENERO	La Rolita te acompaña en el regreso a clases y demás actividades laborales	Feria escolar para trabajadores en patio y cable-bienestar (pendiente por confirmar de bienestar)	Interno-NotiRolita, Intranet, Grupos de WhatsApp	Piezas gráficas internas por grupos de WhatsApp Wall Paper en computadores. Correos de comunicación interna. Promover beneficios.	
			Comunicar las actividades de Colsubsidio, entrega de subsidios y demás.	Interno-NotiRolita, Intranet, Grupos de WhatsApp	Videos internos en red social Viva Engage.	
			Comprometidos con la sostenibilidad del Planeta (28 de enero Día Mundial de la Lucha contra el cambio climático	Interno y externo	Piezas gráficas y videos que destaquen que por primera vez la energía que se usa para la operación del Cable Aéreo de Ciudad Bolívar cuenta con certificación Internacional I.Rec de energías renovables. Piezas y mensajes que muestren el aporte de La Rolita a la reducción de emisiones de CO2.	

Cuándo comunicar	Qué comunicar	Actividad	A quién comunicar	¿Cómo hacerlo?	Enero			
					S1	S2	S3	S4
ENERO	La Rolita te acompaña en el regreso a clases y demás actividades laborales.	Feria escolar para trabajadores en patio y cable-bienestar	Interno-NotiRolita, Intranet, Grupos de WhatsApp	Piezas gráficas internas por grupos de WhatsApp Wall Paper en computadores. Correos de comunicación interna. Promover beneficios.				
		Actividades en colegios en las diferentes estaciones del cable para promover que el cable te acerca a tu colegio.	Externo-Redes sociales	Publicación en Facebook, Twitter, Instagram Larolitabog				
		Actividades sociales en colegios (tanto en Cable como en Perdomo) para hacer pedagogía sobre el buen uso del sistema, el cuidado de los buses, respeto por las conductoras y hacer actividades con entrega de cartucheras a los niños.	Externo-Publicación de actividades en redes sociales.	Publicación en Facebook, Twitter, Instagram Larolitabog				
	Indicadores de operación, mantenimiento y otros resultados.	Realizar piezas gráficas: banner para página web, mensajes para redes sociales en todos los formatos y videos con los jefes de operaciones y de manetnimiento tanto de buses como de cable para publicar en todos los canles externos.	Periodistas y ciudadanía	A través de la página web, las redes sociales y mediante envío por todos los canales de WhatsApp.				

Tabla 6: Cronograma de actividades comunicación interna.

FECHA	MEDIO	PERIODICIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
03-11-22 y 28 de enero	Grupo de WhatsApp – El Cable La Rolita. Enviado a 127 colaboradores	Cada vez que se requiera	Fecha de cumpleaños.		N/A
5 y 8 de enero	Grupo WhatsApp - llamado El Cable La Rolita. Enviado a 127 colaboradores.	Cada vez que se requiera.	Obituarios		N/A

					
15 de enero	Grupo WhatsApp - llamado El Cable La Rolita. Enviado a 127 colaboradores.	Cada vez que se requiera.	Tips de autocuidado.		N/A

Tabla 7: Publicaciones internas.

2.2.2.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

a) Cronograma de actividades y publicaciones Externas e Información actualizada y publicada en redes y demás medios.

Cuándo comunicar	Qué comunicar	Actividad	A quién comunicar	¿Cómo hacerlo?	Enero			
					S. 1	S.2	S.3	S.4
ENERO	**La Rolita te acompaña en el regreso a clases ydemás actividades laborales.**	Feria escolar para trabajadores en patio y cable-bienestar	Interno-NotiRolita, Intranet, Grupos de WhatsApp	Piezas gráficas internas por grupos de WhatsApp Wall Paper en computadores. Correos de comunicación interna. Promover beneficios.				
		Actividades en colegios en las diferentes estaciones del cable para promover que el cable te acerca a tu colegio.	Externo-Redes sociales	Publicación en Facebook, Twitter, Instagram Larolitabog				

		Actividades sociales en colegios (tanto en Cable como en Perdomo) para hacer pedagogía sobre el buen uso del sistema, el cuidado de los buses, respeto por las conductoras y hacer actividades con entrega de cartucheras a los niños.	Externo- Publicación de actividades en redes sociales.	Publicación en Facebook, Twitter, Instagram Larolitabog				
	Indicadores de operación, mantenimiento y otros resultados	Realizar piezas gráficas: banner para página web, mensajes para redes sociales en todos los formatos y videos con los jefes de operaciones y de mantenimiento tanto de buses como de cable para publicar en todos los canales externos.	Periodistas y ciudadanía	A través de la página web, las redes sociales y mediante envío por todos los canales de WhatsApp.				

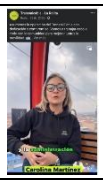
Tabla 8: Cronograma de publicaciones en comunicación externa.

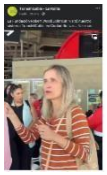
En las redes sociales de TransMiCable-La Rolita, se han hecho 29 publicaciones, entre X, Facebook e Instagram. El número de seguidores y su crecimiento se refleja a continuación.

Red Social	29 a 31 de Diciembre 2023	Enero 2024
Facebook	20	173
Instagram	15	197
X	2	12

Tabla 9: Crecimiento en redes sociales.

Fecha	Medios	Periodicidad	Descripción de la actividad	Público de influencia	Fuente de verificación
29/12/2023	Facebook	Una vez	Bienvenida Cable	Seguidores de RRSS	Https://www.facebook.com/share/p/BxpcvCSJu4tL29T5/?mibextid=oFDknk. 
29/12/2023	Facebook	Una vez	Bienvenida Cable Gerente Carolina Martínez	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/r/mRqo9Zs6ZEComtDX/?mibextid=oFDknk

					
06/01/2024	Facebook	Una vez	Servicio TransMiCable	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/v/8x6FSBuRVcDmqgGW/?mibextid=oFDknk. 
11/01/2024	Facebook	Una vez	Visita de alcalde Carlos Fernando Galán	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/p/fPfvdT8yrJUsMX7Q/?mibextid=oFDknk. 
18/11/2024	Facebook	Una vez	Recorrido por Ciudad Bolívar	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/p/Zxv5bpKAN68seYRq/?mibextid=oFDknk. 
23/01/2024	Facebook	Una vez	Bienvenida Temporada Escolar	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/p/Q4idwnntBLJMRZhW/?mibextid=oFDknk

					
25/01/2024	Facebook	Una vez	Recorrido Fundanción Johnson	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/p/GfnTPR3wkfzj7vwR/?mibextid=oFDknk. 
26/01/2024	Facebook	Una vez	Recorrido Fundación Johnson	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/p/GfnTPR3wkfzj7vwR/?mibextid=oFDknk. 
30/01/2024	Facebook	Una vez	Un mes de operación	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/v/YqzsnFgV5DE831tb/?mibextid=oFDknk. 
31/01/2024	Facebook	Una vez	Encuentro comunitario Microterritorio Juan Pablo II	Seguidores RRSS	https://www.facebook.com/share/v/YqzsnFgV5DE831tb/?mibextid=oFDknk. 

29/12/2023	Instagram	una vez	Inició Operación TransMiCable	Seguidores de las redes sociales	https://www.instagram.com/p/C1bWDRjs1aW/?igsh=MWNpbXlhbzJ1Y205eQ== 
05/01/2024	Instagram	una vez	Fotografía del Sistema	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/p/C1uNFI5uSDl/?igsh=MWNlcDJib2JmYXhrNQ== 
06/01/2024	Instagram	una vez	Bienvenida de la Rolita al cable	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/reel/C1w4f4uObeG/?igsh=MWZ0MGlmbXpuNHZ6cQ== 
11/01/2024	Instagram	una vez	Visita Alcaldía Mayor	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/p/C1-Dk62Oq0H/?igsh=NG8zMXdmMmd4OHpm 
16/01/2024	Instagram	una vez	Historia de vida Diosa	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/rolitacable/reel/C2LTbF3OMvz/ 

18/01/2024	Instagram	una vez	Fotos del Sistema	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/p/C2QgtXKOQDs/?igsh=MTJ5bWphazJzZGI3Yw== 
23/01/2024	Instagram	una vez	Bienvenida a bordo TransMiCable	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/p/C2c4vANJ7Zl/?igsh=MXMwNTFrM2Y5eWNocQ== 
25/01/2024	Instagram	una vez	Visita Fundación Johnson	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/p/C2iFTwmufsq/?igsh=bTB3a2FqZzAwMnRn 
26/01/2024	Instagram	una vez	Visita Fundación Johnson	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/reel/C2kG2FuOyso/?igsh=amRnZmV3eWZkemdl 
29/01/2024	Instagram	una vez	Video TransMiCable	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/reel/C2snwYkxw8N/?igsh=c3FoZWFhZjJ1Zmk4 

30/01/2024	Instagram	una vez	Socialización con comunidad	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/p/C2vHkjTPdq9/?igsh=emQ4OGgzczRwNDNr 
31/01/2024	Instagram	una vez	Video día sin carro	Seguidores RRSS	https://www.instagram.com/reel/C2xIIXWu9uR/?igsh=MTRzZGM0NWtxbzk3eg== 
06/01/2023	X	Una vez	Servicio TransMiCable	Seguidores en RRSS	https://x.com/rolitacable/status/1743658929580634173?s=46 
11/01/2024	X	Una vez	Visita alcalde Local de Ciudad Bolívar	Seguidores en RRSS	https://x.com/rolitacable/status/1745555676028457368?s=46 
18/01/2024	X	Una vez	Historia de vida Diosa Rayo	Seguidores RRSS	https://x.com/rolitacable/status/1748065493267648731?s=46

					
23/01/2024	X	Una vez	Bienvenida Temporada Escolar	Seguidores RRSS	https://x.com/rolitacable/status/1749848365490176113?s=46 
25/11/0224	X	Una vez	Recorrido Fundación Johnson	Seguidores RRSS	https://x.com/rolitacable/status/1750581763124932756?s=46 
29/01/2024	X	Una vez	Primer mes de operación	Seguidores RRSS	https://x.com/rolitacable/status/1752064234345881962?s=46 
31/01/2024	X	Una vez	Día sin carro	Seguidores RRSS	https://x.com/rolitacable/status/1752701137596379437?s=46

Tabla 10: Actividades y publicaciones externas.

b) Contenido para la pestaña TransMiCable en la página Web del Ente Gestor.

La Operadora Distrital de Transporte "La Rolita" – TransMiCable, para el periodo de reporte, envió a TRANSMILENIO S.A. la información presentada a continuación, además de compartir el contenido descrito en la tabla:

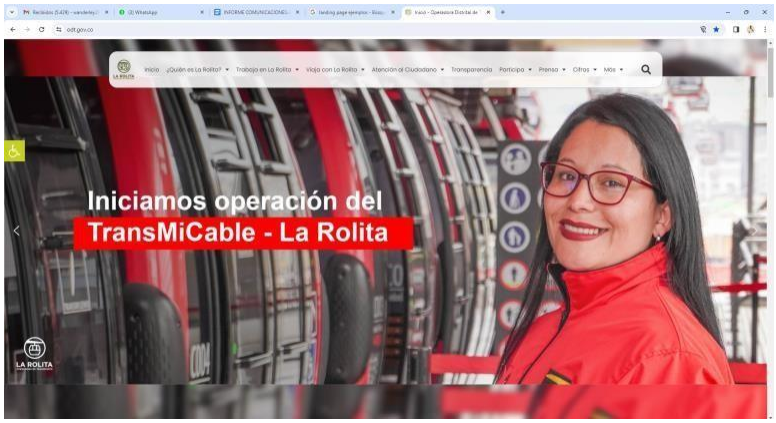
FECHA	PIEZA GRÁFICA	TEMÁTICA	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Enero	Post	Estación Juan Pablo	Juan Pablo II - Operadora Distrital de Transporte (odt.gov.co) 
Enero	Post	Estación Manitas	Estación Manitas - Operadora Distrital de Transporte (odt.gov.co)  

Enero	Post	Estación Paraíso	Mirador del Paraíso - Operadora Distrital de Transporte (odt.gov.co) 
Enero	Post	Estación Tunal	Portal del Tunal - Operadora Distrital de Transporte (odt.gov.co) 

Tabla 11: Contenido en la página web.

c) 1.3.5 Diseño y funcionamiento página Web

La Operadora Distrital de Transporte creo un sitio especializado para la información del TransMiCable en el dominio www.odt.gov.co, donde la ciudadanía puede acceder a información de servicios y noticias de lo que sucede en TransMiCable. Hay un banner principal, secciones por estación, enlace para radicación de PQRS, e información para atención al ciudadano.



d) Plan de medios Masivos y Comunitarios

Para el mes del reporte no se generó Plan de Medios Masivos y Comunitarios, debido a que el Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones se encuentra en proceso de aprobación, y las actividades están programadas para meses posteriores.

e) Contenido de medios comunitarios

Para el mes del reporte, el contenido de medios comunitarios está contemplado en el Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones para realizar a finales de febrero 2024.

f) Difusión de piezas institucionales

Para el período en reporte La Operadora Distrital de Transporte La Rolita realizó la divulgación de las siguientes piezas en sus diferentes medios.

FECHAS	PIEZAS INSTITUCIONALES	MEDIO	DESCRIPCIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN
29 de diciembre	Volante	Grupo WhatsApp – llamado Lideres Sociales enviado a 62 lideres	Invitación llega la Rolita TransMiCable	

Enero	Video sobre el alcalde	Correo Electrónico	¿Y tú a qué te comprometes?	https://drive.google.com/file/d/1VtPPfPHecre6Civ2K9NnqS0UahUagiLF/view 
6 de enero	Video	Facebook	La magia de volar	https://www.facebook.com/share/v/wMcjmYX9QeRukNto/?mibextid=tUvUA8 
16 enero	Video	Instagram	TransMiCable La Rolita Historia de Vida	https://www.instagram.com/rolitacable/reel/C2LTbF3OMvz/ 

26 de enero	Video	Facebook	Visita Fundación Robert Wood Johnson	https://www.facebook.com/share/v/U3jrvXkqZAnfyTi5/?mibextid=tUvUA8 
29 de enero	Video	Facebook	Primer mes de operación de La Rolita en el TransMiCable	https://www.facebook.com/share/v/Bg7Vydc8ft6ZGFUe/?mibextid=tUvUA8 

Tabla 12: Piezas institucionales.

g) Publicaciones solicitadas por el Ente Gestor

FECHA	PIEZAS	MEDIO	DESCRIPCIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN
26/01 /2024	Post en RRSS	Facebook	Nuevas tarifas de Transporte	https://www.facebook.com/share/p/Z2dipVvj hSDJXPgQ/?mibextid=oFDknk 
26/01 /2024	Post en RRSS	Instagram	Nuevas tarifas de Transporte	https://www.instagram.com/p/C2k2drvJhN_/ ?igsh=dXBpZ205M3I0Yjlu 
26/01 /2024	Post en RRSS	X	Nuevas tarifas de Transporte	https://twitter.com/Rolitacable/status/175096 8753783701528 

Tabla 13: Publicaciones solicitadas por el Ente Gestor.

h) Atención y/o información suministrada a los medios locales y/o masivos de comunicación.

FECHA	MEDIO	CONTACTO	MOTIVO DEL ACOMPAÑAMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN	EVIDENCIA
11/01/2024	RCN Mañana Express	Alexander Vásquez 3133181270	Visita alcaldesa Local Tatiana Piñeros	11/01/2024	
11/01/2024	Alcaldía Mayor de Bogotá	Gonzalo Perea 3193660047	Visita alcalde Carlos Fernando Galán	11/01/2024	
14/01/2024	Visita Mauricio Reina RED + Noticias	Mauricio Reina	Recorrido Mauricio Reina	14/01/2024	
16/01/2924	CITY TV	María Fernanda Díaz 3005307059	Visita IDT	16/01/2024	

16/01/2024	VOV Prensa	Jair Díaz 3203256029	Visita IDT	16/01/2024	
29/12/2023	City TV	Mayra Tenorio	Solicita un full de la Gerente con motivo del inicio de operación	Se envía el mismo día. La nota se publica la segunda semana de enero.	'La Rolita' ahora opera el Transmicable de Ciudad Bolívar | CityTv (youtube.com)
			para realizar una nota de fin de semana.		

Tabla 14: Información con medios de comunicación.

i) Recopilar, Consolidar y Suministrar la información urgente o novedades que requieran inmediatez en el manejo de la información, que le sea requerida por el Ente Gestor relacionados con atender solicitudes ante medios de comunicación.

Para el mes de reporte, no se presentaron novedades con las cabinas o personal de La Operadora Distrital de Transporte La Rolita que hayan generado atención y/o suministración de información a los medios locales y/o masivos de comunicación

2.2.2.3 COMUNICACIÓN GRAFICO-INFORMATIVO

Con la aprobación del Ente Gestor, se realizó la producción de 500 llaveros entregados a la comunidad el 29 de diciembre.

a) Reporte de piezas producidas material impreso

Todas las piezas gráficas de comunicación interna y externas descritas a lo largo de este informe tuvieron difusión digital a través de correos electrónicos, grupos de WhatsApp, página web y redes sociales.

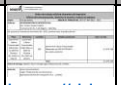
FECHA	PERIODICIDAD	REFERENCIA	TIPO DE PIEZA	ARTE FINAL	CANTIDAD PRODUCIDA	FACTURA Y/O REMISIÓN	EVIDENCIA DEL MATERIAL PRODUCIDO	PIEZA DE DISTRIBUCIÓN / EXHIBICIÓN	OBSERVACIONES
26/12/2023		LLAVERO CABINA TRANSMICABLE	Mockup		500	 https://drive.google.com/file/d/19Q8PF2ZvaKEoMHFZAYuQ7hAhmwHTTOrN/view			

Tabla 15: Reporte de piezas producidas material impreso.

b, c, d, e) Reporte de piezas digitales para publicación o pauta

Todas las piezas gráficas de comunicación interna y externas descritas a lo largo de este informe tuvieron difusión digital a través de correos electrónicos, grupos de WhatsApp, página web y redes sociales.

FECHA	PERIODICIDAD	REFERENCIA	TIPO DE PIEZA	CANTIDAD PAUTADA	ARTE FINAL	EVIDENCIA DE LAS PIEZAS PUBLICADAS	OBSERVACIONES
29 de diciembre	Inicio de la operación.	Llega La Rolita a TransMiCable	Grupos de WhatsApp.	1			
03-11-22 y 28 de enero.	Cada vez que se requiera.	Cumpleaños de colaboradores.	Grupos de WhatsApp	4			

5 y 8 de enero	Cada vez que se requiera.	Obituario.	Grupos de WhatsApp	2			
15 de enero	Cada vez que se requiera.	Autocuidado.	Grupos de WhatsApp	1			
23 de enero	Cada vez que se requiera.	Bienvenida la temporada escolar	Instagram, X y Facebook	1			
30 y 31 de enero	Mensual	Gestión del mes	Infografía	1			

Tabla 16: Reporte de piezas digitales para publicación.

f) Actividades en el marco de la comunicación

Se realizaron actividades de divulgación en el marco de la comunicación, previa autorización del Ente Gestor.

Fecha	Información reportada del Ente Gestor	Medio	Fuente de verificación
24 de enero	Recomendaciones generales para nuestros cerros orientales	Instagram	https://www.instagram.com/p/C2fNqWDuwHV/?igsh=MWl1ZjZvdzRvbzhzYw== 
26 de enero	Alcaldía congela precio de la tarifa troncal en $2.950	www.transmilenio.gov.co	https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153887/alcaldia-congela-precio-de-la-tarifa-troncal-en-2950/ 
30 de enero	Dia sin carro y sin moto	X	https://x.com/bogota/status/1752320831739334876?s=46&t=l6RGk7L4yndCYyvIyrQ8hw 

Tabla 17: Actividades en el marco de comunicaciones.

g) Señalética vigente del Ente Gestor

La Operadora Distrital de Transporte La Rolita realizó el material gráfico para actualizar el nombre del nuevo operador e inició con el primer paquete de señalética Braile.

A continuación, se presentan los correos enviados con la respectiva aprobación. Las piezas gráficas se pueden verificar en el siguiente enlace

https://drive.google.com/drive/folders/1YD_vrRauebw3_GtfdDi5g6tLs8lNMexo?usp=sharing







RE: Diseño actualización de marca cable

De: Gabriela Garzón González <gabigarzon03@gmail.com>
Enviado: lunes, 18 de diciembre de 2023 8:57
Para: Hilier Felipe Duran Sanchez <felipe.duran@transmilenio.gov.co>
Cc: Adriana Lucia Camargo Gantiva <ALCAMARGOG@odt.gov.co>; Angela Edtih Patarroyo Baez <aepatarroyob@odt.gov.co>; Jemer Glafer García Quintero <jggarciag@odt.gov.co>; Milcy Andrea Deaza Martinez <milcy.deaza@transmilenio.gov.co>; Sandra Liliana Herrera Agudelo <Sandra.herrera@transmilenio.gov.co>; Vivian Lorena Vinchira Peña <vivian.vinchira@transmilenio.gov.co>; Diana Jezethe Oviedo Anzola <diana.oviedo@transmilenio.gov.co>
Asunto: Re: Diseño actualización de marca cable

Buenos días Felipe,

Quisiéramos solicitar nuevamente tu colaboración con la verificación y aprobación de los diseños de la actualización de marca del cable para poder mandar a producir o hacer los ajustes necesarios y así alcanzar a tener todo el material para el 29.

Te comparto nuevamente el link de la carpeta en donde se encuentran los diseños.

https://drive.google.com/drive/folders/1PVytnAXn9W4CxImXEEFY5arkoaAQtC2t?usp=sharing

Quedamos atentos a tus comentarios.

Gracias.

On Fri, 15 Dec 2023 at 16:59 Gabriela Garzón González <gabigarzon03@gmail.com> wrote:

> Buenas tardes, Felipe
>
> De manera atenta, remito los diseños correspondientes a la actualización de marca de TransmiCable.
>
> https://drive.google.com/drive/folders/1PVytnAXn9W4CxImXEEFY5arkoaAQtC2t?usp=sharing
>
> Quedamos atentos a su aprobación y comentarios para poder continuar con el proceso de producción de los mismos.

2.2.3. COMPONENTE DE GESTIÓN SOCIAL

2.3.1 Fortalecimiento de la participación ciudadana y control social

a) Diagnóstico social:

Para enero 2024, se inició el levantamiento de la información del diagnóstico social con la construcción de la caracterización general de los lideres de la localidad, Juntas de Acción Comunal, organizaciones de base e instituciones, entre otros), así mismo, se realizaron (2) recorridos por los diferentes Micro territorios. Para comprender mejor las interacciones sociales y los fenómenos dados en el territorio, se utilizó la técnica de observación directa, la cual también aportará al documento de caracterización y el diagnóstico.

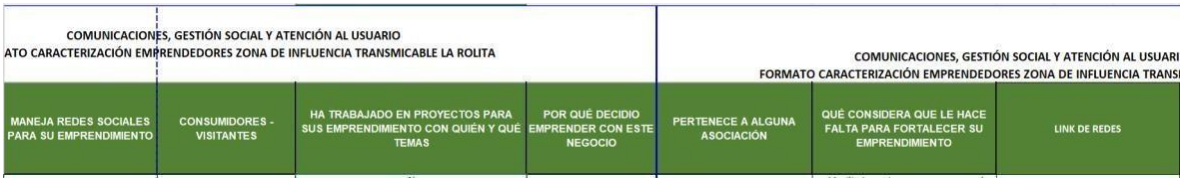
Con esta técnica, se obtienen datos que describen objetivamente factores sociales, ambientales, culturales y económicos de la participación comunitaria en cada Micro territorio.

Por otra parte, se inició a través de la técnica de observación participante la aplicación de un instrumento de caracterización a los pequeños emprendedores visibilizados en el Micro territorio del Mirador Paraíso, aporte para la caracterización general de la zona de influencia del TransMiCable.

A continuación, se relaciona preguntas realizadas a los emprendedores y registro fotográfico:

COMUNICACIONES, GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO FORMATO CARACTERIZACIÓN EMPRENDEDORES ZONA DE INFLUENCIA TRANSMICABLE LA ROLITA								FORMATO CA
FECHA DE APLICACIÓN	NOMBRE	CEDULA	TELÉFONO	SEXO	EDAD	NIVEL EDUCATIVO	CURSOS DE EMPRENDIMIENTO	

COMUNICACIONES, GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO ACTERIZACIÓN EMPRENDEDORES ZONA DE INFLUENCIA TRANSMICABLE LA ROLITA					COMUNICACIONES, GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO FORMATO CARACTERIZACIÓN EMPRENDEDORES ZONA DE INFLUENCIA TRANSMICABLE LA ROLITA						FO
TIPO DE NEGOCIO	QUÉ VENDE	CUÁNTOS AÑOS LLEVA CON EL EMPRENDIMIENTO	No DE HORAS DEDICADAS DIARIAS	VALOR GENERADO AL MES	PAGA ARRIENDO DONDE TIENE EL EMPRENDIMIENTO	CUÁNTAS PERSONAS DEPENDEN DE SU EMPRENDIMIENTO	CUENTA CON CÁMARA DE COMERCIO	CUENTA CON LOS PERMISOS ESTABLECIDOS DE LEY PARA EL NEGOCIO (FDLCIUDDAD BOLIVAR_ CODIGO DE POLICIA)	TIENE IDENTIDAD DE MARCA PROPIA	MEDIOS DE PUBLICACIÓN Y PROMOCIÓN DE SU EMPRENDIMIENTO	



COMUNICACIONES, GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO ATO CARACTERIZACIÓN EMPRENDEDORES ZONA DE INFLUENCIA TRANSMICABLE LA ROLITA				COMUNICACIONES, GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARI FORMATO CARACTERIZACIÓN EMPRENDEDORES ZONA DE INFLUENCIA TRANSI		
MANEJA REDES SOCIALES PARA SU EMPRENDIMIENTO	CONSUMIDORES - VISITANTES	HA TRABAJADO EN PROYECTOS PARA SUS EMPRENDIMIENTO CON QUIÉN Y QUÉ TEMAS	POR QUÉ DECIDIO EMPRENDER CON ESTE NEGOCIO	PERTENECE A ALGUNA ASOCIACIÓN	QUÉ CONSIDERA QUE LE HACE FALTA PARA FORTALECER SU EMPRENDIMIENTO	LINK DE REDES









El 30 y 31 de enero de 2024, se realizaron reuniones de socialización por Microterritorio con la comunidad. Se aplicó una lluvia de ideas, técnica enfocada a identificar necesidades relevantes en temas pedagógicos, culturales, prestación del servicio y responsabilidad social que aporta a la recolección de información primaria para la caracterización y el diagnóstico de la zona de influencia del TransMiCable.

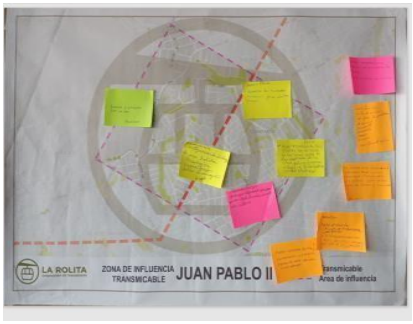
Micro territorio: Tunal

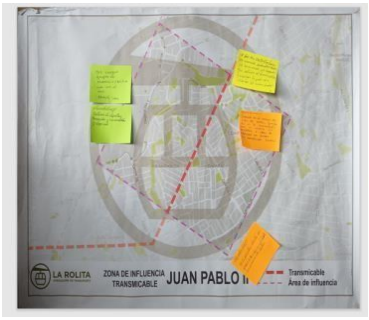






Microterritorio: Juan Pablo II



b) Identificación de actores y organizaciones que fortalezcan la participación ciudadana (nombre, correo, contacto, grupo u organización

Desde el año pasado se viene manejando un directorio de contactos con 81 líderes sociales de Ciudad Bolívar pertenecientes a las Junta de Acción Comunal y organizaciones de base, que se actualiza permanentemente. Para efectos de informe, se relaciona en la tabla por cada Micro territorio, sin embargo, el operador guarda en archivo digital la totalidad.

1	Nombre	Alexandra Guarín
2	Correo	alexandraguarinse@gmail.com
3	Teléfono	3124554897
4	Cargo: ejemplo presidente Junta Acción Comunal, tesorero…entre otros	Líder social / independiente
5	Grupo u organización al que pertenece	Líder social – Microterritorio Tunal
6	Barrio	Parque del Tunal
7	Microterritorio	Tunal
8	Organización Privada o Pública	Público

Tabla 18: Identificación de actores y organizaciones Microterritorio Tunal.

1	Nombre	Rubiela Mojica
2	Correo	JACJP2sectorprincipal@gmail.com
3	Teléfono	3112794536
4	Cargo: ejemplo presidente Junta Acción Comunal, tesorero…entre otros	Presidente Junta de Acción Comunal - JAC
5	Grupo u organización al que pertenece	Junta de Acción Comunal - JAC
6	Barrio	Juan Pablo II – I Sector

7	Microterritorio	Juan Pablo II
8	Organización Privada o Pública	Público

Tabla 19: Identificación de actores y organizaciones Microterritorio Juan Pablo II.

1	Nombre	Alfonso Mateus
2	Correo	Luis.alfonsomateus74@hotmail.com
3	Teléfono	3105865840
4	Cargo: ejemplo presidente Junta Acción Comunal, tesorero…entre otros	Presidente Junta de Acción Comunal
5	Grupo u organización al que pertenece	Junta de Acción Comunal
6	Barrio	Manitas
7	Micro territorio	Manitas
8	Organización Privada o Pública	Público

Tabla 20: Identificación de actores y organizaciones Microterritorio Manitas.

1	Nombre	Ana Mercedes Mora
2	Correo	anamercedesmora28@gmail.com
3	Teléfono	313 2428287
4	Cargo: ejemplo presidente Junta Acción Comunal, tesorero…entre otros	Presidente Junta de Acción Comunal
5	Grupo u organización al que pertenece	Junta de Acción Comunal
6	Barrio	Paraíso
7	Microterritorio	Mirador del Paraíso
8	Organización Privada o Pública	Público

Tabla 21: Identificación de actores y organizaciones Microterritorio Mirador del Paraíso.

Se anexa pantallazo del directorio telefónico digital:

DIRECTORIO JAC 2024					
NOMBRE	ENTIDAD / ORGANIZACIÓN	MICROTERRITORIO	BARRIO	TELEFONO 1	
Yonier Ariza	JAC	Mirador del Paraiso	Bella Flor	3203669721	K
Jose Tibaquira	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	Bella Flor	3203105546	
Edgar Bobadilla	JAC	Mirador del Paraiso	Bella Flor sector la torre	3104978882	
Ana Mercedes Mora	JAC	Mirador del Paraiso	Paraiso	3132428287	
Misael Rodriguez	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	Paraiso	3214976133	
Jose Isacc Valencia	JAC	Mirador del Paraiso	Puerta del Paraiso	3132724853	
Angel Maria Mendez	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	El Mirador	3133120041	
Erika Castro	JAC	Mirador del Paraiso	El Mirador	3202685902	
Mayerly Peña	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	El Mirador	3046766302	
Andrea Ochoa	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	El Mirador	3115352139	
Mariela Cortes Torres	JAC	Mirador del Paraiso	Eden	3107564417	
Carlos Martinez	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	Quiba	3196482191	
Milena Cangrejo	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	Quiba	3005300705	
Mary Luz Quiroga	JAC	Mirador del Paraiso	Quiba	3188899083	
Ana Parada	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	Brisas del Volador	3115508989	
Blanca Cardenas	JAC	Mirador del Paraiso	Brisas del Volador	3118899582	
Mariela Encizo	Lider Comunal	Mirador del Paraiso	Brisas del Volador	3144527527	

c) Actividades, apropiación del sistema y su relación con el entorno

Para enero de 2024 no aplica esta actividad por que se encuentra proyectada dentro del plan estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, para meses posteriores.

d, Base de contactos del involucramiento de la ciudadanía para la activación de reuniones, socializaciones o encuentros comunitarios

1	**Nombre**	Rubiela Mojica
2	**Teléfono**	3112794536
3	**grupo u organización al que pertenece**	Junta de Acción Comunal- Micro territorio Juan Pablo II.
4	**Fuente de Verificación según correspondan (Reunión, Socialización o encuentro ciudadano)**	Se realiza contacto vía telefónica a la presidenta Rubiela Mojica, para el préstamo del salón comunal e invitación a la socialización por parte de TransMiCable – La Rolita, a lo que refiere que si hace el préstamo del salón y asiste a la socialización el día 30 de enero del 2024 a las 10: 00 a.m.

Tabla 22: Base de datos involucramiento de la ciudadanía Microterritorio Juan Pablo II.

1	**Nombre**	Alexandra Guarín
2	**Teléfono**	3124554897
3	**grupo u organización al que pertenece**	Líder Social Independiente / Micro territorio Tunal barrio Parques del Tunal.
4	**Fuente de Verificación según correspondan (Reunión, Socialización o encuentro ciudadano)**	Se realiza contacto vía telefónica a la líder Alexandra Guarín, para el préstamo del salón del conjunto residencial e invitación a la socialización por parte de TransMiCable – La Rolita, a lo que refiere que si hace el préstamo del salón y asiste a la socialización el 31 de enero del 2024 a las 10: 00 a.m.

Tabla 23: Base de datos involucramiento de la ciudadanía Microterritorio Tunal.

e) Promover y realizar reuniones informativas con involucramiento de la comunidad.

El día 29 de diciembre se realiza reunión (Desayuno) bienvenida a los lideres de JAC, lideres sociales y organizaciones, donde se dio a conocer la nueva operadora del Sistema TransMiCable – La Rolita.

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Bienvenida a los líderes
2	**Lugar:**	Auditorio Manitas Micro territorio Manitas.
3	**Fecha y hora:**	29 de diciembre 2023 / 8:00 a.m.
4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Conocer la nueva operadora la Rolita del sistema TransMiCable, a su vez darle la bienvenida a los lideres de los diferentes Microterritorios.
5	**Actividad con el gestor social, TransMiChiquis u otro enlace de TMSA:**	No aplica
6	**Descripción de la actividad:**	Se realiza reunión de bienvenida con lideres de JAC, lideres y organizaciones de base para que conozcan al nuevo operador "ODT La Rolita" del sistema TransMiCable
7	**Participantes:**	JAC, líderes sociales y organizaciones de base.
8	**Resultado de la actividad del Operador (si aplica)**	Se realizo bienvenida a los lideres evidenciado buena participación y apropiación por el nuevo operador La Rolita.
9	**Novedades que surgen de la actividad: si aplica**	No aplica
10	**Nombre y contacto del líder con quien se hizo el involucramiento ciudadano:**	Alicia Bernal.
11	**Microterritorio:**	Manitas, Juan Pablo II y Mirador del Paraíso.
12	**Fuente de verificación:**	

Tabla 24: Bienvenida a líderes, JAC y organizaciones por la nueva operadora del Sistema TransMiCable - La Rolita.

f) Realizar reuniones empalme en los Microterritorios.

Durante enero del 2024, para la Operadora Distrital de Transporte "La Rolita"- TransMiCable, se realizaron 2 socializaciones de empalme en los Micro territorios de Juan Pablo II y Tunal se anexa la siguiente información.

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Socialización
2	**Lugar:**	JAC Juan Pablo II
3	**Fecha y hora:**	30 de enero 2023 /10:00 a.m.
4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Realizar empalme de socialización frente a la nueva operadora de proyecto TransMiCable.
5	**Actividad con el gestor social, TransMiChiquis u otro enlace de TMSA:**	Rubén Sánchez – Gestor Social TRANSMILENIO S.A.
6	**Descripción de la actividad:**	Se realiza socialización de empalme con lideres de JAC, lideres y organizaciones de base para que conozcan al nuevo operador "ODT La Rolita" del sistema TransMiCable.
7	**Participantes:**	JAC, líderes sociales y organizaciones de base.
8	**Resultado de la actividad del operador (si aplica)**	Se ejecutó la socialización de encuentro, evidenciado nuevas propuestas para trabajar en el año 2024.
9	**Novedades que surgen de la actividad: si aplica**	N/A
10	**Nombre y contacto del líder con quien se hizo el involucramiento ciudadano:**	Hayde Rodríguez

11	**Microterritorio:**	Juan Pablo II
12	**Fuente de verificación:**	

Tabla 25: Reuniones de empalme. Microterritorio Juan Pablo II.

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Socialización
2	**Lugar:**	Parques del Tunal
3	**Fecha y hora:**	31 de enero 2023 /10:00 a.m.
4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Realizar empalme de socialización frente a la nueva operadora de proyecto TransMiCable.
5	**Actividad con el gestor social, TransMiChiquis u otro enlace de TMSA:**	Vivian Peña – Gestora Social TRANSMILENIO S.A.
6	**Descripción de la actividad:**	Se realiza socialización de empalme con lideres de JAC, lideres y organizaciones de base para que conozcan al nuevo operador "ODT La Rolita" del sistema TransMiCable.
7	**Participantes:**	JAC, líderes sociales y organizaciones de base.
8	**Resultado de la actividad del operador (si aplica)**	Se evidencia que durante la socialización las personas se encuentran muy interesadas para articular con las actividades de TransMiCable.
9	**Novedades que surgen de la actividad: si aplica**	No aplica
10	**Nombre y contacto del líder con quien se hizo el involucramiento ciudadano:**	Alexandra Guarín.
11	**Microterritorio:**	Tunal.
12	**Fuente de verificación:**	

Tabla 26: Reuniones de empalme. Microterritorio Tunal.

g) Generar reuniones extraordinarias de la operación del Sistema.

Para enero 2024, no aplica esta actividad por que se encuentra proyectada dentro del plan estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, para meses posteriores.

h) Generar y participar de encuentros comunitarios.

Para enero 2024, no aplica esta actividad por que se encuentra proyectada dentro del plan estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, para meses posteriores.

i) Acompañar los recorridos por el sistema TransMiCable programados por el Ente Gestor.

Durante enero, se apoyaron las siguientes visitas:

1	**Tema / asunto del Recorrido:**	Visita Alcaldía Mayor
2	**Objetivos:**	Conocer los avances y estrategias generadas para la localidad y Bogotá en general.
3	**Lugar:**	TransMiCable.
4	**Fecha y hora:**	12 de enero del 2024/ 6:00 a.m.
5	**Participantes:**	Alcalde Mayor de Bogotá y avanzada.
6	**Articulaciones con el Gestor Social o TransMiChiquis o estrategia de Cultura Ciudadana:**	Vivian Peña, Gestora Social de TRANSMILENIO S.A., para el proyecto TransMiCable.
7	**Descripción de las actividades y/o acciones a desarrollar:**	Realizar visita por todas las estaciones teniendo como prioridad la estación Manitas, donde se encuentra Secretaría de

		Integración Social, Educación y Manzana del Cuidado.
8	**Fuente de Verificación:**	

Tabla 27: Visita al Sistema TransMiCable - Alcaldía Mayor de Bogotá.

1	**Tema / asunto del Recorrido:**	Visita Secretaría del Desarrollo Económico
2	**Objetivos:**	Resaltar los beneficios que ha traído el proyecto TransMiCable a la localidad de ciudad Bolívar.
3	**Lugar:**	TransMiCable
4	**Fecha y hora:**	13 de enero del 2024 / 11:00 a.m.
5	**Participantes:**	Funcionarios de Secretaría del Desarrollo Económico.
6	**Articulaciones con el Gestor Social o TransMiChiquis o estrategia de Cultura Ciudadana:**	Pamela Campos
7	**Descripción de las actividades y/o acciones a desarrollar:**	Visita por todas las estaciones explicando en cada una de ellas, su infraestructura, equipamientos y el impacto social.
8	**Fuente de Verificación:**	

Tabla 28: Visita al Sistema TransMiCable - Secretaría de Desarrollo Económico.

1	**Tema / asunto del Recorrido:**	Fundación Jonson
2	**Objetivos:**	Visita por todas las Estaciones explicando en cada una de ellas, su infraestructura, equipamientos y el impacto social que ha tenido durante los 5 años de operación.
3	**Lugar:**	TransMiCable
4	**Fecha y hora:**	25 de enero del 2024 /10:15 a.m.
5	**Participantes:**	15 personas
6	**Articulaciones con el Gestor Social o TransMiChiquis o estrategia de Cultura Ciudadana:**	Pamela Campos – Rubén Sánchez Gestor de TRANSMILENIO S.A.
7	**Descripción de las actividades y/o acciones a desarrollar:**	Resaltar los beneficios que ha traído el proyecto TransMiCable a la localidad de ciudad Bolívar.
8	**Fuente de Verificación:**	

Tabla 29: Visita al Sistema TransMiCable - Fundación Jonson.

j) Generar y divulgar mensualmente una pieza informativa aprobada por el Ente gestor que resuma la gestión realizada por el operador.

Se envió al Ente Gestor para aprobación una pieza informativa – infografía-, como se relaciona a continuación:


Diana Jezethe Oviedo Anzola <diana.oviedo@transmilenio.gov.co>
Para: Angela Edith Patarroyo Baez y 4 más
Mar 30/01/2024 7:29
CC: Hilier Felipe Duran Sanchez <felipe.duran@transmilenio.gov.co>

Infografia-volante...
534 KB
Infografia volante gestión so...
1 MB
2 archivos adjuntos (2 MB) Guardar todo en OneDrive - OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE S.A.S Descargar todo

Buenos dias, cordial saludo

La infografía enero 2024 se encuentra aprobada por el componente de diseño gráfico de la entidad. Adjunto archivo en JPG y PDF con un ajuste que realice en los logos.

Quedo atenta a cualquier inquietud

Cordialmente

Diana J Oviedo Anzola
Contratista - Diseñadora Industrial
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
diana.oviedo@transmilenio.gov.co
Teléfono: 2203000.



Durante los días 30 y 31 de enero del 2024 se realizó la divulgación de la pieza informativa del resumen de la gestión del operador durante este mes, en diferentes reuniones de empalme de Microterritorio con lideres y lideresas.





k) Documentar, sistematizar y presentar los soportes de la Gestión Social.

Para enero del 2024, se proyectan estas actividades, pero queda sujeto a cambios.

1	**Componente**	Gestión Social
2	**Subprograma**	Fortalecimiento a la Participación Ciudadana y Control Social
3	**Tema / asunto de la actividad:**	Recorrido Universidad Nacional
4	**Objetivos:**	Apoyar al Ente Gestor en el recorrido pedagógico para conocer el proyecto TransMiCable
5	**Lugar:**	TransMiCable
6	**Fecha y hora:**	6 de febrero del 2024 /8:30 a.m.
7	**Participantes:**	30 personas
8	**Articulaciones con el Gestor Social o TransMiChiquis o estrategia de Cultura Ciudadana:**	Pamela Campos
9	**Descripción de las actividades y/o acciones a desarrollar:**	Vista Pedagógica el Sistema TransMiCable.
10	**Población a la que va dirigida:**	Adultos

Tabla 30: Actividades de Gestión Social Programadas por el Operador para el próximo mes.

1	**Componente**	Gestión Social
2	**Subprograma**	Iniciativas Ciudadana
3	**Tema / asunto de la actividad:**	Reunión Preparatoria Lectura en movimiento.

4	**Objetivos:**	Realizar reunión preparatoria para la actividad lectura en movimiento
5	**Lugar:**	TransMiCable
6	**Fecha y hora:**	7 de febrero del 2024 /9:30 a.m.
7	**Participantes:**	15 personas
8	**Articulaciones con el Gestor Social o TransMiChiquis o estrategia de Cultura Ciudadana:**	Rubén Sánchez Gestor Social – TRANSMILENIO S.A., para TransMiCable.
9	**Descripción de las actividades y/o acciones a desarrollar:**	Realizar reunión preparatoria para la actividad lectura en movimiento
10	**Población a la que va dirigida:**	Adultos

Tabla 31: Actividades de Gestión Social Programadas por el Operador para el próximo mes.

1	**Componente**	Gestión Social
2	**Subprograma**	Gestión Interinstitucional
3	**Tema / asunto de la actividad:**	Reunión ALCB y TMSA
4	**Objetivos:**	Generar posible articulación con ALCB
5	**Lugar:**	TransMiCable
6	**Fecha y hora:**	7 de febrero del 2024 /8:30 a.m.
7	**Participantes:**	4 personas
8	**Articulaciones con el Gestor Social o TransMiChiquis o estrategia de Cultura Ciudadana:**	Vivian Peña, Gestora Social de TRANSMILENIO S.A., para el proyecto TransMiCable.
9	**Descripción de las actividades y/o acciones a desarrollar:**	Generar posible articulación con ALCB.
10	**Población a la que va dirigida:**	Adultos

Tabla 32: Actividades de Gestión Social Programadas por el Operador para el próximo mes.

l) Reporte de alertas Tempranas que se generaron durante el mes.

En enero 2024 no se presentaron reportes de alertas tempranas.

NIVEL DE ALERTA	DESCRIPCIÓN
ALERTA VERDE PREVENCIÓN VIGILANCIA	No aplica reporte de alerta verde para mes de reporte.

ALERTA AMARILLA PREPARACIÓN SEGUIMIENTO	No aplica reporte de alerta amarilla para mes de reporte.
ALERTA NARANJA RESPUESTA PROGRAMADA	No aplica reporte de alerta naranja para mes de reporte.
ALERTA ROJA RESPUESTA INMEDIATA	No aplica reporte de alerta roja para mes de reporte.

Tabla 33: Alertas Tempranas.

2.2.3.2. GESTIÓN Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

a) Articulaciones institucionales

En enero del 2024 se crea la base de contacto de instituciones públicas y privadas con las que se tuvo contacto telefónico y articulación.

1	**Nombre**	Nirza Morales
2	**Teléfono**	3502084379
3	**grupo u organización al que pertenece**	Biblioteca Publica Mirador
4	**Fuente de Verificación según correspondan (Reunión, Socialización o encuentro ciudadano)**	Reunión de articulación

Tabla 34: Gestiones de articulación Interinstitucional.

b) Asistir a las reuniones de gestión interinstitucional.

Durante enero, se generaron las siguientes reuniones con el fin de realizar posibles articulaciones:

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Reunión supervisión del contrato
2	**Lugar:**	TransMiCable
3	**Fecha y hora:**	10, 12 y 16 de enero del 2024 / 8:00 a.m.
4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Construir plan de acción estratégico de Comunicación, Gestión social y Atención a la Ciudadanía 2024.
5	**Articulación enlace de TMSA - Organizaciones e Instituciones:**	Sandra Herrera, Nelson Méndez, Carlos Fernando Martínez y Milcy

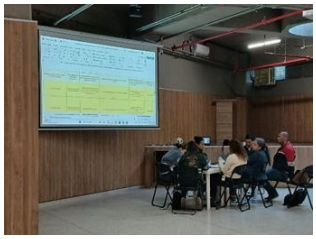
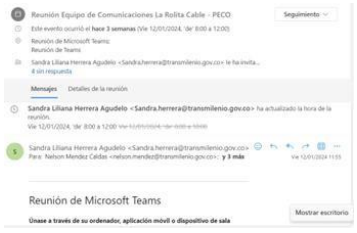
		Deaza- Profesionales de supervisión TRANSMILENIO S.A.
6	**Descripción de la actividad:**	Reuniones de mesas de trabajo con TRANSMILENIO S.A., para la elaboración del Plan Estratégico de Comunicación, Gestión social y Atención a la Ciudadanía
7	**Participantes:**	8 personas
8	**Resultado de la actividad del operador (si aplica)**	Entrega con ajustes del PECO para el Ente Gestor
9	**Novedades que surgen de la actividad: (si aplica)**	No aplica
10	**Fuente de verificación**	  

Tabla 35: Reunión supervisión de contrato.

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Reunión Biblioteca Mirador
2	**Lugar:**	Biblioteca Publica Mirador del Paraíso
3	**Fecha y hora:**	17 de enero del 2024 / 8:00 a.m.

4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Realizar posible articulación frente a las actividades de lectura en movimiento.
5	**Articulación enlace de TMSA - Organizaciones e Instituciones:**	Vivian Peña y Rubén Sánchez Gestores sociales TRANSMILENIO S.A., para proyecto TransMiCable.
6	**Descripción de la actividad:**	Reunión donde se establece cronograma para las actividades lectura en movimiento en articulación con BibloRed y Ente Gestor.
7	**Participantes:**	8 personas
8	**Resultado de la actividad del operador (si aplica)**	Se realizó la reunión de planeación con las diferentes entidades y se programas para el próximo mes la actividad de lectura en movimiento.
9	**Novedades que surgen de la actividad: (si aplica)**	No aplica
10	**Fuente de verificación**	

Tabla 36: Reuniones de gestión interinstitucional Biblioteca Mirador.

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Reunión Colectivo Monark
2	**Lugar:**	Colectivo Monark
3	**Fecha y hora:**	19 de enero del 2024
4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Realizar posible articulación frente a las actividades de cultura
5	**Articulación enlace de TMSA - Organizaciones e Instituciones:**	No aplica
6	**Descripción de la actividad:**	Se realizó reunión con colectivo Monark, frente a la intervención de plazoleta y pilona 14 que se realizara en el mes de febrero.

7	**Participantes:**	6 personas
8	**Resultado de la actividad del operador (si aplica)**	Se generó articulación para limpieza y apoyo para la intervención de pilona 14.
9	**Novedades que surgen de la actividad: (si aplica)**	No aplica
10	**Fuente de verificación**	

Tabla 37: Reuniones de gestión interinstitucional Colectivo Monark.

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Reunión Colegio Mirador del Paraíso
2	**Lugar:**	Colegio Mirador del Paraíso
3	**Fecha y hora:**	23 de enero del 2024/ 2:30 pm.
4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Hacer posible articulación para Actividad de regreso a clase
5	**Articulación enlace de TMSA - Organizaciones e Instituciones:**	No aplica
6	**Descripción de la actividad:**	Se realizó reunión para posible articulación frente a la actividad del "cole al Cable"
7	**Participantes:**	6 personas
8	**Resultado de la actividad del operador (si aplica)**	Se generó articulación para la actividad de colegio al cable
9	**Novedades que surgen de la actividad: (si aplica)**	No aplica
10	**Fuente de verificación**	

Tabla 38: Reuniones de gestión interinstitucional Colegio Mirador del Paraíso.

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Reunión supervisión del contrato - presentación Formato de Informe
2	**Lugar:**	TransMiCable
3	**Fecha y hora:**	29 de enero del 2024 / 8:00 a.m.
4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Conocer el formato de informe a trabajar para el año 2024
5	**Articulación enlace de TMSA - Organizaciones e Instituciones:**	Sandra Herrera, Nelson Méndez, Carlos Fernando Martínez y Milcy Deaza- Profesionales de supervisión TRANSMILENIO S.A.
6	**Descripción de la actividad:**	Reunión de mesas de trabajo con TRANSMILENIO S.A., para la elaboración del informe del Plan Estratégico de Comunicación, Gestión social y Atención a la Ciudadanía
7	**Participantes:**	8 personas
8	**Resultado de la actividad del operador (si aplica)**	Construcción de informe actividades del Plan Estratégico de Comunicación, Gestión social y Atención a la Ciudadanía, correspondiente al mes de diciembre 29 del 2023 al 31 de enero del 2024.
9	**Novedades que surgen de la actividad: (si aplica)**	No aplica
10	**Fuente de verificación**	

Tabla 39: Reunión supervisión del contrato - presentación Formato de Informe.

c) Generar acciones de trabajo articulado con diferentes grupos poblacionales

Con relación a las acciones efectivas, durante enero del 2024, se tiene un acumulado de tres reuniones de planeación, de las cuales una de ellas se ejecutó durante enero y se ve reflejadas en la siguiente actividad:

- El 31 de enero de 2024, se lleva a cabo la actividad del "cable al cole" en articulación con el Colegio IDE Paraíso Mirador, con los niños del curso 401 y 402 en el Micro territorio Mirador del Paraíso.

Con relación a las dos reuniones efectivas, se tiene proyectado ejecutar actividades en los próximos meses.

2.2.3.3. FORMACIÓN Y PEDAGOGÍA EN CULTURA TRANSMICABLE

a) Generar jornada Lúdico Pedagógica de cultura TransMiCable

Para enero 2024, no aplica esta actividad por que se encuentra proyectada dentro del plan estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, para meses posteriores.

b) Generar 1 actividad al mes de cultura TransMiCable – Manual Usuario

1	**Tema / asunto de la actividad:**	Del Colegio al Cable
2	**Lugar:**	Colegio IDE Paraíso Mirador
3	**Fecha y hora:**	31 de enero del 2024/ 1:30 p.m.
4	**Finalidad u objetivo de la actividad:**	Fomentar la cultura ciudadana a través del juego con niños del colegio Paraíso Mirador.
5	**Actividad con el gestor social, TransMiChiquis u otro enlace de TMSA:**	Vivian Peña Gestora social TRANSMILENIO S.A., para proyecto TransMiCable.
6	**Descripción de la actividad:**	Se realiza actividad denominada del Cole al Cable, en el colegio del Micro territorio Mirador del paraíso, cuya actividad principal se denominó Mí súper Héroe Favorito, cada niño y niña realizo a su super héroe con poderes para cuidar el TransMiCable.

7	**Participantes:**	67 estudiantes entre niños y niñas.
8	**Resultado de la actividad del operador (si aplica) ejemplo: cuántos niños, cuántas cartillas repartidas, otros**	Duarte la actividad, se realizó la entrega de 67 cartucheras a niños y niñas del colegio, como compromiso del cuidado por el TransMiCable.
9	**Novedades que surgen de la actividad: (si aplica)**	No aplica
10	**Fuente de verificación**	

Tabla 40: Actividad cultural TransMiCable - Del Colegio al Cable.

c) Fortalecer la Cultura TransMiCable

Para enero 2024, no aplica esta actividad por que se encuentra proyectada dentro del plan estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, para meses posteriores.

d) Vinculación de la comunidad elaboración de material lúdico.

Para enero 2024, no aplica esta actividad por que se encuentra proyectada dentro del plan estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, para meses posteriores.

e) Generar estrategias y talleres de relacionamiento comunitario.

Para enero 2024, no aplica esta actividad por que se encuentra proyectada dentro del plan estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, para meses posteriores.

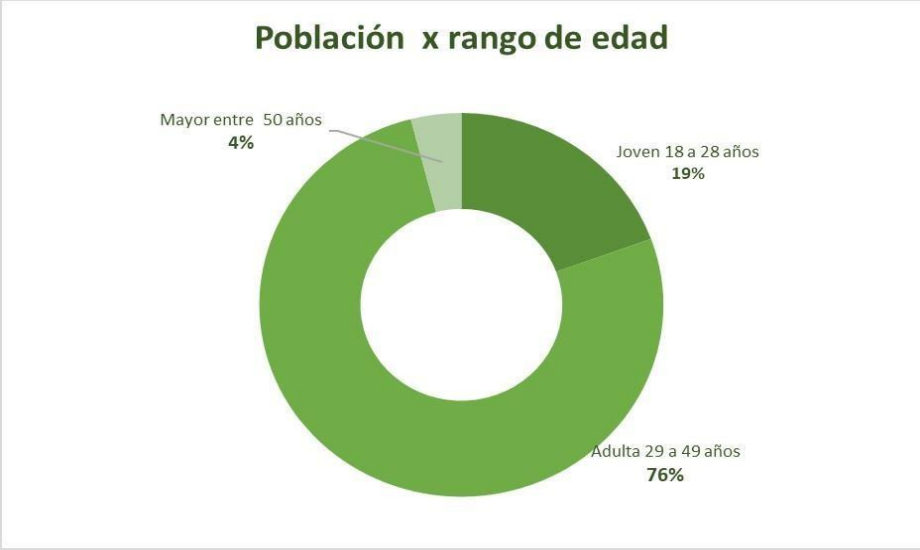
2.2.4. COMPONENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el componente de Responsabilidad Social se han realizado campañas, publicaciones y actividades para dar a conocer las ofertas laborales en el

TransMiCable y explicar la forma de acceder a ellas. En varias de estas actividades ha participado la líder de contratación.

a) Vinculación de personal local

La gerencia de Talento Humano ha contratado 273 trabajadores para el TransMiCable, de los cuales un 42% son mujeres, en su mayoría de la localidad de Ciudad Bolívar, y un 19% corresponde a jóvenes entre 18 y 28 años.



Rango de edad	Hombre	Mujer	Total, general
Adulta entre 29 y 49 años	120	89	209
Joven entre 18 a 28 años	33	20	53
Mayor de 50 años	6	5	11
Total, general	**159**	**114**	**273**

Tabla 41: Vinculación de personal por género y edad.

Total planta de personal contratada por localidades:

Localidad	Mujeres	Hombres	Total general	%
Ciudad Bolivar	70	75	145	53%
Tunjuelito	3	9	12	4%
Otras localidades	41	75	116	42%
Total	114	159	273	100%

Cabe aclarar que la vinculación de personal está a cargo de la Gerencia de Talento Humano, cuyo personal nos remitió la información.

b) Actividades de sensibilización

Para enero no aplica el periodo de ejecución, debido a que el Plan de Acción 2024, el indicador refiere que se debe de realizar una cada seis meses.

c) Alianzas estratégicas

Durante enero se realizaron las siguientes reuniones:

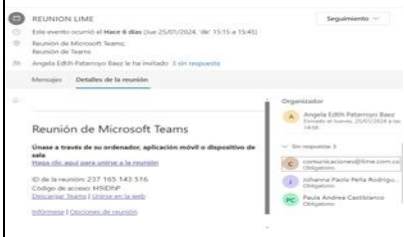
ALIANZA GENERADA	DESCRIPCIÓN DE LA ALIANZA	EVIDENCIAS (ACTAS, FOTOS, LISTADOS)
LIME	Se realizó reunión con LIME para articulación de limpieza de Pilona 14 y sus alrededores y jornada de sensibilización por las estaciones de TransMiCable.	  

Tabla 42: Alianza estratégica con LIME.

2024-EE-06490
01/03/2024 11:52:42

BOGOTÁ | EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A

Bogotá D.C.

Doctora
ADRIANA LUCÍA CAMARGO
Jefe de la Oficina de Comunicaciones, Atención al Ciudadano y Cultura Ciudadana
OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE S.A.S
Calle 59 A Sur # 76 A - 82
Correo: radicacion@odt.gov.co
Ciudad

ASUNTO: RADICADO No. 2024-ER-11130 del 28 de febrero de 2024
RADICADO No. 2024-ER-07258 del 09 de febrero de 2024

Respetada doctora Adriana:

De manera atenta le comunicamos que, una vez revisada la información plasmada en el radicado del asunto, se da aprobación al informe mensual correspondiente al período comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2024, del contrato 2671 de 2021.

Cualquier información adicional con gusto será atendida.

Cordialmente,

TRANSMILENIO
Firmado Electrónicamente
01/03/2024 9:02:23
Por: YOLIMA PEREZ ARIZA

YOLIMA PÉREZ ARIZA
Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
TRANSMILENIO S.A.

Proyectó: Nelson Mendez – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Revisó: Cristina Sandoval – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Código: 807

ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ		
ASUNTO O TEMA: Seguimiento inicio de operación CTO 2671 - 2023		
Reunión: Interna ☐ Externa x	**Fecha: 29 de diciembre de 2023**	**Hora inicio: 09:00 a.m. Fin: 13:00 p.m.**
Lugar: Sala virtual TEAMS	**Lista de Asistencia (Formato R-OP-006)**	

1. Temas tratados

El pasado 29 de diciembre el Equipo de Apoyo a la supervisión en compañía de la profesional de gestión social Sandra Herrera y los profesionales de Atención al usuario Haroll Castiblanco y Fabian Moreno, asistieron al inicio de operación del Contrato 2671 – 2023, que contó con el acompañamiento de líderes sociales de Ciudad Bolívar, la inauguración se realizó en el auditorio de la Estación Manitas.

- Se verificó la presencia de los dieciséis (16) guías sociales, los cuatro (04) profesionales (comunicaciones, relacionamiento con la comunidad, servicio al ciudadano y la líder del proceso).
- En la verificación del Canal Presencial Punto de Atención al Usuario, se observa que se encuentra en adecuación e implementación para la prestación del servicio a la ciudadanía de acuerdo con lo dispuesto para la operación del Sistema TransMiCable de conformidad al apéndice 6 del contrato 2671 de 2023.
- Se le aclaró a la líder del proceso que desde el inicio de operación (29 de diciembre), se debe implementar el Apéndice 6 y el Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO), adicional, se pidió la revisión de protocolos internos que van unidos al PECO (Protocolo de Servicio al Ciudadano, Protocolo de Relacionamiento con la Comunidad, Protocolo interno de Comunicaciones y los que ellos consideren de acuerdo a sus procesos internos para articular con las demás áreas).
- Adicional, durante la jornada se contó con la van de personalización de la Tarjeta TuLlave.

2. Compromisos Pactados		
Actividad a Realizar	**Responsable**	**Plazo de Ejecución**
N/A	N/A	N/A


GUV 347











LISTADO DE ASISTENCIA

R-OP-004 –Septiembre 2016

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

ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ		
ASUNTO O TEMA: Primera Reunión Inicio Cto 2671/2023 ODT Cable		
Reunión: Interna [ ] Externa [x]	**Fecha: 02 de enero 2024**	**Hora inicio: 10:00 am Fin: 11:00 pm**
Lugar: Sala Virtual Teams	**Lista de Asistencia (Formato R-OP-006)**	

1. Temas tratados

El pasado 02 de enero de 2024 se llevó a cabo una reunión virtual entre los líderes de los componentes de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (SAUC), sus enlaces, el Equipo de Apoyo a la Supervisión, la Gestora Social del Ente Gestor para TransMiCable y el Equipo de Comunicaciones de la Operadora Distrital de Transporte (ODT), La rolita - TransMiCable:

- Se dio inicio a la reunión presentándole al Equipo de Comunicaciones de la ODT a los líderes, enlaces y Equipo de Apoyo a la Supervisión.
- Por parte del Equipo de Apoyo a la Supervisión, se proyectó una presentación en la que se incluía un organigrama de la Subgerencia de Atención al Usuario (SAUC).
- Los líderes y enlaces de cada componente (comunicación interna, comunicación externa, diseño gráfico, gestión social, responsabilidad social y atención al usuario), le socializaron a la Operadora Distrital de Transporte, cuál sería el seguimiento contractual que van a realizar desde sus respectivas áreas.
- Por parte de La Rolita - TransMiCable, se presentó la Jefe de Comunicaciones Atención al Usuario y Cultura Ciudadana, Adriana Camargo, quien procedió a presentar al Jefe de Comunicaciones: Jemmer García y a Ángela Patarroyo, Líder de Comunicaciones, Gestión Social y Atención al Usuario, Sebastián Roja, Profesional de Comunicaciones, Paola Peña, Profesional de Relacionamiento con la Comunidad y Katherine Hernández, Profesional de Atención al Ciudadano.
- Adicional, desde el Ente Gestor, se le informó a la ODT cuáles son los entregables que deben reportar: Caracterización del Área de Influencia, Plan de Acción de Atención al Usuario y Comunicaciones, Informe Mensual, Informe Anual, Informe Final.

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

1. Temas tratados
Desde el Ente Gestor se reiteró su disposición para aclarar las dudas que la Operadora Distrital de Transporte pueda presentar.

2. Decisiones tomadas
N/A

3. Compromisos Pactados		
Actividad a Realizar	**Responsable**	**Plazo de Ejecución**
Enviar la base de datos con los profesionales del componente.	La ODT TransMicable	Una semana

ID	Hora de inicio	Fecha	Tipo de reunión	Nombres y Apellidos	Dependencia / Entidad	Correo eletrónico / Dirección	Teléfono / Ext
1	1/2/24 10:13:25	1/2/2024	Reunión externa	Carlos Martínez	SAUC	carlosf.martinez@transmilenio.gov.co	3057109406
2	1/2/24 10:18:44	1/2/2024	Reunión interna	Fabian Moreno Mican	Subgerencia de Atencion al Usuario y Comunicaciones	fabian.moreno@transmilenio.gov.co	3192365255
3	1/2/24 10:35:18	1/2/2024	Reunión externa	Ana Yanira Vargas Carril	TRANSMILENIO S.A.	yanira.vargas@transmilenio.gov.co	2203000 / 1909
4	1/2/24 10:55:16	1/2/2024	Reunión interna	María Juliana Fernández	SAUUC / TRANSMILENIO S.A.	maria.fernandez@transmilenio.gov.co	3007485226
5	1/2/24 10:55:22	1/2/2024	Reunión externa	Milcy Andrea Deaza Mar	Sauc	Milcy.deaza@transmilenio.gov.co	3122771312
6	1/2/24 10:56:45	1/2/2024	Reunión externa	Haroll Castiblanco Hinca	SAUC/TMSA	haroll.castiblanco@transmilenio.gov.co	3213995020
7	1/2/24 10:57:05	2/1/2024	Reunión interna	JORGE IVAN PEREZ ROM	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	JORGE.PEREZ@TRANSMILENIO.GOV.CO	1905
8	1/2/24 11:01:20	1/2/2024	Reunión externa	Sebastian Rojas	ODT - La rolita	Jsrs0623@hotmail.com	3146683779
9	1/2/24 11:02:05	1/2/2024	Reunión externa	Jemer García Quintero	Operadora Distrital de Transporte	jggarciaq@odt.gov.co	3508672872
10	1/2/24 11:02:16	1/2/2024	Reunión externa	VIVIAN LORENA PEÑA VI	SAUC	vivian.vinchira@transmilenio.gov.co	3045402443
11	1/2/24 11:01:53	1/2/2024	Reunión externa	Paola Peña	ODT	pola2994@hotmail.com	3164982778
12	1/2/24 11:03:18	2/1/2024	Reunión externa	Sandra Liliana Herrera A	SAUC/TMSA	sandra.herrera@transmilenio.gov.co	3045402436
13	1/2/24 11:01:53	1/2/2024	Reunión externa	Hilier Felipe Durán Sánc	Diseño Gráfico - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones / TRANSMILENIO S.A.	felipe.duran@transmilenio.gov.co	2203000
14	1/2/24 11:03:06	1/2/2024	Reunión externa	Patricia Carlos Sáenz	SAUC comunicación Externa	patricia.carlos@transmilenio.gov.co	3132013914
15	1/2/24 11:02:39	1/2/2024	Reunión externa	JOSE FERNANDO FLORE	TRANSMILENIO S.A. SAUC	jose.florez@transmilenio.gov.co	6012203000 ext 1917
16	1/2/24 11:03:39	1/2/2024	Reunión interna	Diana Oviedo	SAUC (Diseño Gráfico)	Diana.oviedo@transmilenio.gov.co	3118578760
17	1/2/24 11:01:58	1/2/2024	Reunión interna	Katherine Julieth Hernár	Comunicaciones y atención al ciudadano ODT	k.t.julieth49@gmail.com	3133249687
18	1/2/24 11:05:58	1/2/2024	Reunión externa	NELSON MENDEZ C	SAUC	nelson.mendes@transmilenio.gov.co	3115627031
19	1/2/24 11:06:01	1/2/2024	Reunión externa	sandra lopez	SAUC	sandra.lopez@transmilenio.gov.co	1904
20	1/2/24 11:07:53	1/2/2024	Reunión externa	Hilier Felipe Durán Sánc	Diseño Gráfico / Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones / TRANSMILENIO S.A.	felipe.duran@transmilenio.gov.co	2203000
21	1/2/24 11:10:20	1/2/2024	Reunión externa	Ángela Patarroyo	Comunicaciones Gestión Social y Atención a Público	aepatarroyob@odt.gov.co	3232208422
22	1/2/24 11:10:50	1/2/2024	Reunión externa	Cristina Sandoval	SAUC - TM	cristina.sandoval@transmilenio.gov.co	1902

ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ		
ASUNTO O TEMA: Visita seguimiento contractual TransMiCable		
Reunión: Interna ☐ Externa x	**Fecha:10 enero de de 2024**	**Hora inicio: 9:00 a.m. Fin: 14:00 p.m.**
Lugar: Estación Manitas	**Lista de Asistencia (Formato R-OP-006)**	

1. Temas tratados

El pasado 10 de enero de 2024 el Equipo de Apoyo a la Supervisión en compañía de la profesional universitaria, Sandra Herrera, realizó una visita a la Estación Manitas de TransMiCable, en dicha visita se realizó:

- Se aclara por parte del Ente Gestor que, el Formato del Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones es un acuerdo entre ambas partes.
- Se procede a socializar por parte de la Operadora Distrital de Transporte, el Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones propuesto por la Operadora Distrital de Transporte.
- Se aclara por parte de TransMilenio que, en el formato de Excel, hay columnas que no se pueden modificar (de la A a la F), los campos de medios, públicos, responsables y tiempos sí.
- Se socializa por parte del Ente Gestor a la profesional de Atención al Usuario la estructura del informe cuatrimestral de PQRS.
- Se resalta por parte del Ente Gestor la importancia de los Protocolos de relacionamiento con la comunidad, Protocolo de comunicaciones, Protocolo de Atención al Usuario.

Se realizaron por parte de la Operadora Distrital de Transporte los ajustes al Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones solicitados por la profesional de TransMilenio Sandra Herrera y el Equipo de Apoyo a la Supervisión en los componentes revisados durante la reunión: Atención al Usuario y Comunicación interna. Se debe continuar la revisión de los componentes faltantes: Comunicación Externa, Comunicación Gráfico Informativa, Responsabilidad Social y Gestión Social.

2. Decisiones tomadas

3. Compromisos Pactados		
Actividad a Realizar	**Responsable**	**Plazo de Ejecución**
N/A	N/A	N/A



LISTADO DE ASISTENCIA

ASUNTO O TEMA :

OBSERVACIONES:

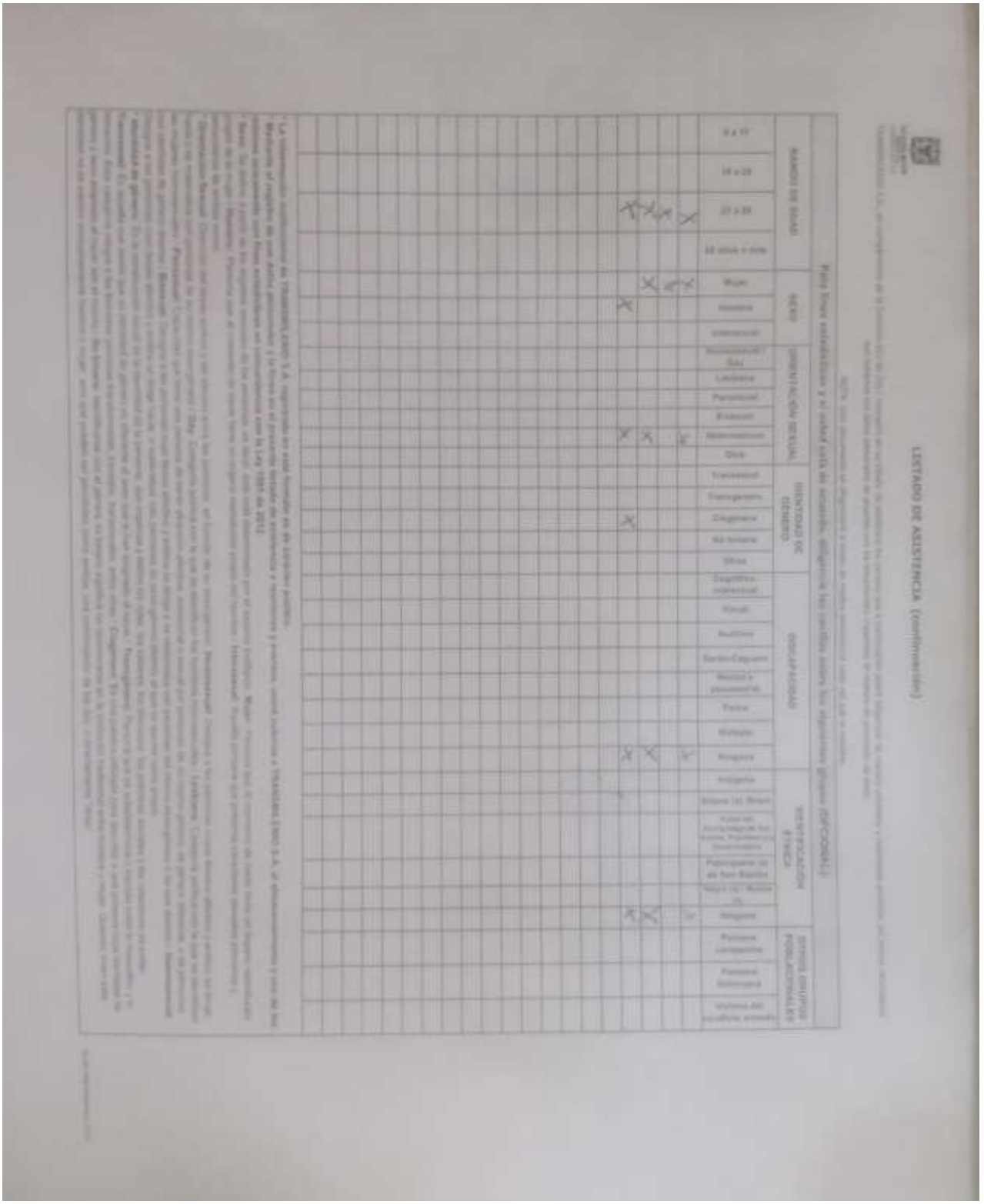
Reunión Interna ☐ Reunión Externa ☐

LUGAR:

FECHA:

DURACIÓN:

Nº	Nombres y Apellidos	Tipo de Identificación	Número de Identificación	Dependencia / Entidad	Correo Electrónico / Dirección	Teléfono / Ext.	Firma
1.	Katherine Herrera	CC	1023921325		Kherrerab1@unal.edu.co	3103249881	Katherine Herrera
2.	Angela Fernanda	CC	52491131				
3.	Diana Paola Rio	CC	1026578395				
4.	Stephen Rojas	C.C	1.020 734.127				
5.	Sandra Arroyo		52189874				
6.	Wilson Mendez	CC	79851901				
7.	Andrea Decca	CC	1026267856	SAUC/TRANSMILENIO		3142683179	
8.	Carlos Martinez	CC	1014194881	SAUC/TMSA		3057408866	
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							



LISTADO DE ASISTENCIA (continuación)

ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ		
ASUNTO O TEMA: Reunión equipo de comunicación TransMiCable, revisión Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones		
Reunión: Interna ☐ Externa X	**Fecha:12 enero de 2024**	**Hora inicio: 8:00 a.m. Fin: 12:30 p.m.**
Lugar: Sala virtual TEAMS	**Lista de Asistencia (Formato R-OP-006)**	

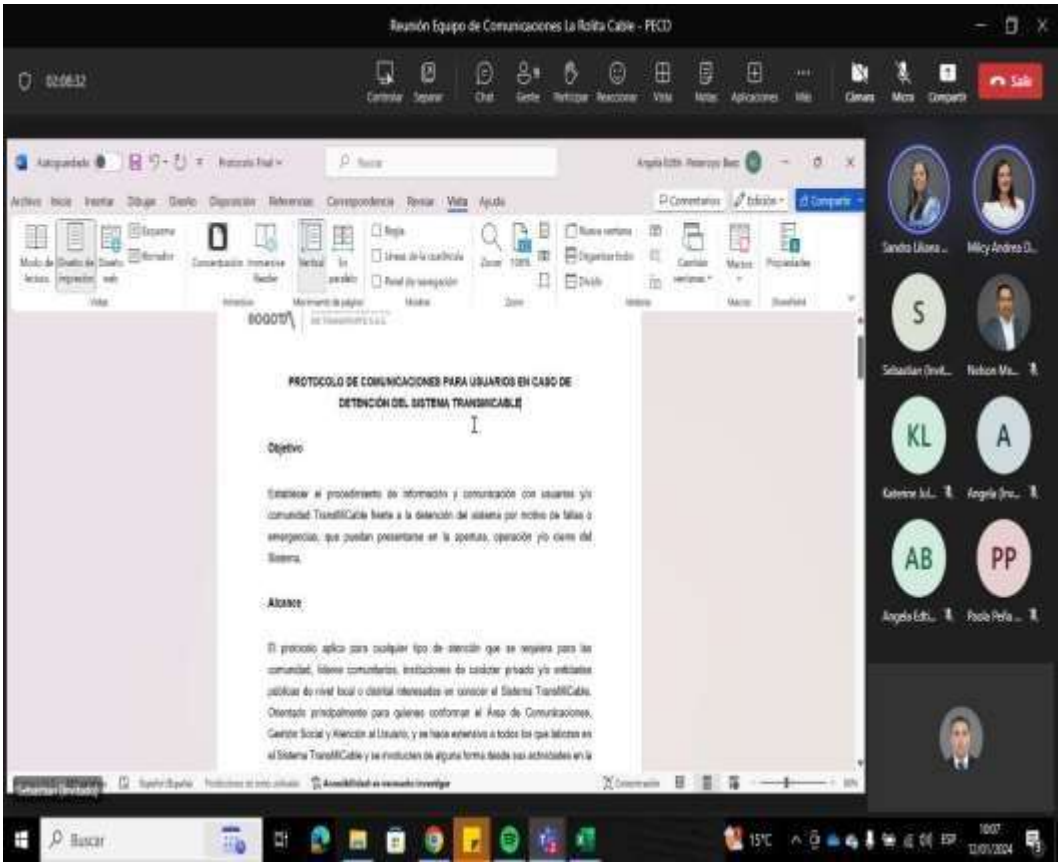
1. Temas tratados

El pasado 12 de enero de 2024 el Equipo de Apoyo a la Supervisión en compañía de la profesional universitaria, Sandra Herrera, realizaron una mesa de trabajo virtual con el equipo de comunicaciones de TransMiCable con el fin de continuar con la revisión del Plan Estratégico de Atención al Usuario y comunicaciones:

- Se realizó la revisión por parte del Ente Gestor de lo contenido en el Plan Estratégico de Atención al Usuario y comunicaciones de TransMiCable, frente a los componentes de Comunicación Externa, Responsabilidad Social y Diseño Gráfico Informativo, los profesionales de TransMilenio realizaron observaciones y/o sugerencias que fueron acatadas e incorporadas en el Plan Estratégico por parte del Operador.
- Dentro de la reunión se revisa el avance del protocolo de comunicaciones para usuarios en caso de detención del sistema TransMiCable, se solicitan los ajustes al documento frente: Titulo del documento, Alcance porque no se evidencia relación con proceso de detención que relacionan en el documento, incluir definiciones del protocolo, combinar las celdas de acuerdo al proceso y completar la información sobre activación de audios, en virtud de la condición 8.5 Terminación de la etapa preoperativa literal B numeral IV del contrato 2671 de 2023.
- El Profesional de comunicaciones del Contrato 2671 Operadora Distrital de Transporte La Rolita informa que se realizará es una landing page hospedada dentro del dominio www.odt.gov.co;

Se acuerda con el Operador ODT continuar la revisión del componente de Gestión Social para la próxima semana.

2. Compromisos Pactados		
Actividad a Realizar	**Responsable**	**Plazo de Ejecución**
Revisar el componente de Gestión social	Sandra Herrera, Apoyo a la Supervisión, Equipo Comunicaciones TransMiCable	Semana del 15 al 19 de enero de 2024


Reunión Equipo de Comunicaciones La Rolita Cable - PECD
PROTOCOLO DE COMUNICACIONES PARA USUARIOS EN CASO DE DETENCIÓN DEL SISTEMA TRANSMICABLE
Objetivo
Alcance

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Fecha:	Tipo de reunión	Nombres y Apellidos	Dependencia / Entidad	Correo electrónico / Dirección	Teléfono /Ext
1	1/12/24 10:23:36	1/12/24 10:24:56	1/12/2024	Reunión Externa	Nelson Mendez	Sauc	nelson.mendez@transmilenio.gov.co	3115627031
2	1/12/24 10:24:22	1/12/24 10:25:15	1/12/2024	Reunión Externa	Carlos Martínez	SAUC	Carlosf.martinez@transmilenio.gov.co	3057109496
3	1/12/24 10:25:48	1/12/24 10:27:18	1/12/2024	Reunión Externa	Angela Patarroyo Baez	Comunicaciones gestión social y atención al usuario la rolita	aepatarroyob@odt.gov.co	3232208422
4	1/12/24 11:49:31	1/12/24 11:50:33	1/12/2024	Reunión Externa	Andrea Deaza	SAUC	Milcy.deaza@transmimenio.gov.co	3122771312
5	1/12/24 11:52:00	1/12/24 11:53:15	12/1/2024	Reunión Externa	Sandra Liliana Herrera Agudelo	SAUC/TMSA	sandra.herrera@transmilenio.gov.co	3045402436
6	1/12/24 11:52:05	1/12/24 11:54:34	1/12/2024	Reunión Externa	Paola Peña	ODT	pola2994@hotmail.com	3164982778
7	1/12/24 11:55:04	1/12/24 11:55:45	1/12/2024	Reunión Externa	Sebastian Rojas	ODT La rolita	jsrs0623@hotmail.com	3146683779
8	1/12/24 14:48:39	1/12/24 14:49:29	1/12/2024	Reunión Externa	Sandra Lilliana Herrera Agudelo	SAUC/TMSA	sandra.herrera@transmilenio.gov.co	3045402436

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

ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ		
ASUNTO O TEMA: CONTINUACIÓN REVISIÓN PECO ODT		
Reunión: Interna ☐ Externa ☒	**Fecha: 16-01-2024**	**Hora inicio: 11:00 a.m.** **Fin: 15:00 p.m.**
Lugar: Sala virtual TEAMS	**Lista de Asistencia (Formato R-OP-006)**	

1. Temas tratados

El pasado 16 de enero, se llevó a cabo una mesa de trabajo a través de la plataforma Teams, para continuar con la verificación del Plan estratégico de Comunicaciones (PECO).

La Operadora Distrital de Transporte informó que el profesional de comunicaciones Sebastián Rojas trabajó hasta el 12 de enero.

Se continúa la revisión del PECO de la Operadora Distrital de Transporte, para el componente de Gestión Social.

Se revisan por parte del Ente Gestor la estrategia de Guardianes TransMiCables y el proyecto del Barrio al Cable y Guardianes Vigías, Sandra Herrera pidió incluir en el chat de líderes de la comunidad, ODT La Rolita y TransMilenio a la Gestora Social del Ente Gestor Vivian Vinchira, que fue creado en noviembre de 2023, como parte de la estrategia de participación ciudadana.

Se resaltó por parte del Ente Gestor la importancia del Protocolo del Sistema de Alertas Tempranas.

El Operador debe enviar los ajustes para ser revisado y/o aprobado a finales de enero.

2. Decisiones tomadas
N/A

3. Compromisos Pactados		
Actividad a Realizar	**Responsable**	**Plazo de Ejecución**
N/A	N/A	N/A

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Fecha:	Tipo de reunión	Nombres y Apellidos	Dependencia / Entidad	Correo electrónico / Dirección	Teléfono /Ext
1	1/16/24 14:35:20	1/16/24 14:36:23	1/16/2024	Reunión Interna	Johanna Paola Peña Rodriguez	ODT	jppenar@odt.gov.co	3164982778
2	1/16/24 14:45:40	1/16/24 14:47:07	1/16/2024	Reunión Externa	Ángela Patarroyo	Comunicaciones, gestión social y atención al usuario	a epatarroyob@odt.gov.co	3232208422
3	1/16/24 14:48:06	1/16/24 14:48:34	1/16/2024	Reunión Externa	Sandra Liliana Herrera Agudelo	SAUC/TMSA	sandra.herrera@transmilenio.gov.co	3045402436
4	1/16/24 14:48:08	1/16/24 14:48:39	1/16/2024	Reunión Externa	Carlos Martínez	SAUC/TMSA	carlosf.martinez@transm	3057109406

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

ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ		
ASUNTO O TEMA: VISITA SEGUIMIENTO TRANSMICBALE – ESTACIÓN MANITAS		
Reunión: Interna [ ] Externa [X]	**Fecha: 29-01-2024**	**Hora inicio: 08:00 a.m.** **Fin: 13:00 p.m.**
Lugar: Auditorio Estación Manitas	**Lista de Asistencia** **(Formato R-OP-006)**	

1. Temas tratados

El Equipo de Apoyo a la Supervisión, en compañía de la profesional universitaria Sandra Herrera, realizó una visita de seguimiento a TransMiCable, que se desarrolló en el auditorio de la Estación Manitas, durante la visita se realizó:

- Revisión de los ajustes efectuados por parte de los enlaces de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones – SAUC, al Plan Estratégico de Comunicaciones, Gestión Social y Atención al Usuario de la Operadora Distrital de Transporte ODT, La Rolita – TransMiCable.
- Se socializó al Operador por parte de TransMilenio, los temas de la Página Web, tales como publicaciones mensuales y el tema de plan de medios y pauta.
- Se socializó al Operador por parte de TransMilenio, las observaciones realizadas desde el componente de Diseño gráfico.
- Se socializaron al Operador las observaciones realizadas desde gestión social, por parte de la profesional universitaria Sandra Herrera, entre las que se encontraron, las socializaciones en los microterritorios. Protocolo de componente de Gestión Social, alertas tempranas, Protocolo de comunicaciones para usuarios en caso de detención, entre otros. Adicionalmente, se realizaron los ajustes a la presentación que hizo el operador para las reuniones de empalme con la comunidad en los microterritorios.
- Se socializó al operador por parte del Ente Gestor, las observaciones realizadas desde el componente de Atención al Usuario en cuanto al reporte de las PQRS recibidas por cada plataforma y/o canal de atención.
- Se validó con el operador actual que no hayan ocurrido hechos o situaciones que hayan afectado a la ciudadanía desde el inicio del nuevo contrato (29 de diciembre del 2023).
- Se validó el punto de atención al usuario, el mismo aún no cuenta con la línea telefónica, se valida el correo electrónico.
- Se reitera al Operador el envío vía correo electrónico de la nueva hoja de vida para el cargo de profesional en comunicaciones.
- Se solicitó la información dentro de la reunión de los datos de empleabilidad y contratación en el mes de enero 2024 del total de personas contratadas y los porcentajes de contratación de las personas en el área de influencia.
- En el numeral 3.1, entregable del apéndice 6 del contrato 2671 de 2023, establece que el primer plan de acción deber ser entregado a los 30 días hábiles. Es de aclarar que cuando se denomina plan Estratégico y plan de Acción, se está hablando de la

1. Temas tratados
misma formulación e implementación y desarrollo al plan Estratégico de Comunicaciones.

2. Decisiones tomadas
N/A

3. Compromisos Pactados		
Actividad a Realizar	**Responsable**	**Plazo de Ejecución**
N/A	N/A	N/A

BOGOTÁ
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE TRANSPORTE MASIVO

Proceso Gestión de Comunicaciones y Atención al Usuario
Formato de Asistencia Gestión Social y Participación Ciudadana

Fecha: 29 / 11 / 2024

Tema: Gestión Social
Lugar: Portal Suba - Transmilenio
Hora: 9:00 am
Facilitador: Angela Tatiana Báez

No.	Cédula	Nombre y apellidos	Sexo: F	M	I	Edad: 18-28	29-59	60+	Dirección	Localidad	Organismo / Junta de acción comunal	Empresa	Tipo de vinculación: Contratista	Usuario	Servidor público	Correo	Celular	Firma
1	1023912815	Katherine Hernandez	X				X		C			ODT		X		Khernandez1@transmilenio.gov.co	3133490831	Katherine H.
2	1022333	Andres Decca	X				X		R			TMSA		X		@hotmail.com	3127778	
3	52491153	Angela Tatiana Báez	X					X				ODT			X	tatianabaez@transmilenio.gov.co	3133490831	
4	1014199444	Carlos Martinez	X				X		C			TMSA		X		cgalvis@transmilenio.gov.co	3057104	
5	79853464	Nelson Medina	X				X					TMSA		X		nelson.medina@transmilenio.gov.co		
6	52492814	Sandra Hernandez	X					X				TMSA		X		Shernandez@transmilenio.gov.co		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		