INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE OPERACIÓN TRANSMICABLE CIUDAD BOLÍVAR
CONTRATO 2671 DE 2023

CONTRATO 2671 de 2023	**CONTRATISTA: Operadora Distrital de Transporte S.A.S**
Periodo comprendido: Octubre, noviembre y diciembre	
Interventoría y/o supervisión directa:	Supervisión directa
Representante Legal del Operador:	Javier Márquez (1-22 diciembre 2024) Carolina Martínez Cuellar (23 -31 de diciembre 2024)
Dirección:	CALLE 59 A SUR 76 A 82
Componente (Troncal/Zonal/ Cable Aéreo)**:**	Cable Aéreo
Unidad Funcional/zona/patio:	TransMiCable Ciudad Bolívar
Correo electrónico de Notificaciones:	radicacion@transmilenio.gov.co
Enlace del SECOP II:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4643165&isFromPublicArea=True&isModal=False
Radicado T-DOC:	EXP-80500-2022-00077

3.1 COMPONENTE DE PLAN ESTRATÉGICO Y COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

RESUMEN DE ACTIVIDADES SUPERVISADAS EN EL PERIODO Octubre, noviembre y diciembre SAUC

El presente informe evidencia el cumplimiento de las obligaciones contractuales del componente en el periodo a reportar como se indica a continuación:

Tabla 1. Reporte de cumplimiento de obligaciones - SAUC.

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
Plan estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones (1.4) - Apéndice Técnico 6	El operador debe formular el plan estratégico de atención al usuario y Comunicaciones, en cumplimiento a todos los requerimientos solicitados por TRANSMILENIO S.A., de acuerdo con los lineamientos, manuales y procedimientos establecidos desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor.	1.2. y 1.4	El Equipo de Apoyo a la Supervisión realizó (3) reuniones articuladas con la Operadora Distrital de Transporte - TransMiCable y los enlaces de cada uno de los componentes de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor, para validar los informes del trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2024. En dichas reuniones se revisaron las actividades ejecutadas para los componentes de: Atención al Usuario, Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación Gráfico-Informativa, Gestión Social y Responsabilidad Social así: OCTUBRE: Para atención al usuario el operador tramitó todas las PQRS recibidas a través de los canales oficiales de atención: cinco (5), Número total de peticiones ciudadanas cerradas cuatro (4), Número de peticiones abiertas una (1), están abiertas dentro los términos de ley. La Tipologías de PQRS más recurrente es Comportamiento personal con dos (2). El operador presentó el respectivo cronograma de actividades y publicaciones internas y externas, para el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre de 2024. En cuanto a las publicaciones externas, en las redes sociales de TransMiCable - La Rolita, se realizaron 74 publicaciones, entre X con 77 seguidores e Instagram con 517 seguidores. Todas las piezas gráficas internas y externas, del mes de octubre, se difundieron de manera digital, a través de las redes sociales, la página web y los canales internos de TransMiCable.	SI	Se anexa acta de las reuniones con la ODT mediante las cuales se gestionan las observaciones evidenciadas y listado de asistencia así: 7 de octubre 2024, 15 de noviembre de 2024 9 de diciembre de 2024

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			Para Gestión social el operador socializó las acciones efectivas, durante octubre del 2024, se ejecutaron 4 Actividades: 1.Encuentro comunitario juan pablo II "los sabores de la comunidad" 2." Encuentro Comunitario Tunal "los sabores de la comunidad" donde los asistentes generaron estrategias para lograr integrar sabores y saberes 3.Encuentro Comunitario Manitas "los sabores de la comunidad" donde los asistentes generaron estrategias para lograr integrar sabores y saberes a través de un sancocho comunitario. 4.Encuentro Comunitario Mirador del Paraíso Socializar los resultados y avances que se ha realizado en las diferentes actividades de Gestión Social de La Rolita en los cuatro los diferentes Micro territorios En el componente de Responsabilidad Social realizaron actividades 4, se realizó jornada de embellecimiento en pilona 5, ubicada en el Micro territorio del Tunal, donde se involucraron barrios como: Villa helena, San Francisco, y Conjuntos Residenciales Parques del Tunal, se socializo manejo adecuado de residuos, cuidado y corresponsabilidad en mascota de compañía. se realiza siembra de plántulas en diferentes huertas comunitarias de los diferentes Micro territorio entre otras. NOVIEMBRE: Para atención al usuario el operador tramitó todas las PQRS recibidas a través de los canales oficiales de atención: doce (12), Número total de peticiones ciudadanas cerradas siete (7), Número de peticiones abiertas cinco (5), están abiertas dentro los términos de ley. La Tipología de PQRS más recurrente es movilidad- transporte-malla vial con tres (3). El operador presentó el respectivo cronograma de actividades y		

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			publicaciones internas y externas, para el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre de 2024. En cuanto a las publicaciones externas, en las redes sociales de TransMiCable - La Rolita, se realizaron 46 publicaciones, entre ellas, X con 80 seguidores e Instagram con 530 seguidores. Todas las piezas gráficas internas y externas, del mes de noviembre, se difundieron de manera digital, a través de las redes sociales, la página web y los canales internos de TransMiCable. Para Gestión social el operador socializó las acciones efectivas, durante noviembre del 2024, se ejecutó una actividad que fue: Reunión Veeduría Distrital: facilitar el diálogo con TransMiCable para abordar temas clave de mantenimiento y asegurar una transición efectiva en el empalme contractual con el operador anterior. En el componente de Responsabilidad Social se realizaron actividades tales como: • Acompañamiento a instalación de Punto de vida en el barrio San Luis Colmena III pilona 8, en articulación con la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar el día 1 de noviembre del 2024 • Se realiza recorrido por el Sistema TransMiCable en articulación con el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) a personas con discapacidad el día 5 de noviembre, dando a conocer la señal ética de Braille. (En articulación con la Alcaldía local de Ciudad Bolívar y la Rolita se realiza seguimiento a las huertas ubicadas en el colegio Quiba alta, entre otras. DICIEMBRE:		

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			El Equipo de Apoyo a la Supervisión realizó una reunión articulada con la Operadora Distrital de Transporte – TransMiCable y los enlaces de cada uno de los componentes de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor, para validar el informe del periodo del 01 al 31 de diciembre de 2024 En dicha reunión se revisaron las actividades ejecutadas para los componentes de: Atención al Usuario, Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación Gráfico-Informativa, Gestión Social y Responsabilidad Social así: Para atención al usuario el operador tramitó todas las PQRS recibidas a través de los canales oficiales de atención: siete (7), Número total de peticiones ciudadanas cerradas cinco (5), Número de peticiones abiertas dos (2), están abiertas dentro los términos de ley. La Tipología de PQRS más recurrente es Comportamiento personal TransMiCable con tres (3). El operador presentó el respectivo cronograma de actividades y publicaciones internas y externas, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2024. En cuanto a las publicaciones externas, en las redes sociales de TransMiCable - La Rolita, se realizaron 46 publicaciones, entre ellas, X con 87 seguidores e Instagram con 550 seguidores. Todas las piezas gráficas internas y externas, del mes de diciembre, se difundieron de manera digital, a través de las redes sociales, la página web y los canales internos de TransMiCable. Para Gestión social el operador socializó las acciones efectivas, durante diciembre del 2024, se ejecutó una actividad que fue: Recorrido Ciudad Bolívar desde el aire "del Barrio al Cable" Visibilizar el territorio como ejercicio de apropiación		

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			y que a través de la movilidad se brindan espacios comunitarios. En el componente de responsabilidad Social se realizaron actividades tales como: Se realiza actividad en el centro crecer Vista Hermosa en articulación con la Biblioteca Violetta, conmemoración del mes de los derechos de la discapacidad.		
	El operador debe formular el plan estratégico de atención al usuario y Comunicaciones, en cumplimiento a todos los requerimientos solicitados por TRANSMILENIO S.A., de acuerdo con los lineamientos, manuales y procedimientos establecidos desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor.	1.2. y 1.4	El Equipo de Apoyo a la Supervisión y Seguimiento realizo tres (3) reuniones articuladas con la Operadora Distrital de Transporte – TransMiCable con el Profesional de apoyo a la supervisión y profesionales de seguimiento al contrato de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor, para validar los informes del trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2024. OCTUBRE: Se llevó a cabo una reunión de seguimiento con la Operadora Distrital de Transporte SAS el 28 de octubre del 2024 en donde se socializó el informe de octubre con el componente de atención al ciudadano y con el profesional Luis Darío Mejía, se menciona el que la operadora cuenta con un punto de atención al ciudadano con todos los requisitos solicitados. En el mes de octubre se recibió cinco (5) PQRS y brindo respuestas a un (1) del mes anterior. El protocolo de atención al usuario se encuentra aprobado con fecha de 28 de agosto 2024 Se continúa con la socialización del informe de octubre Comunicación interna se socializa el informe se encuentra todo lo que se ha compartido de manera interna. Para Comunicación externa se socializa en el informe las publicaciones planeadas y publicaciones realizadas, se proyecta la parrilla de octubre y las publicaciones que	SI	Se anexa acta de las reuniones con la ODT mediante las cuales se gestionan las observaciones evidenciadas. seguimiento y listado de asistencia así: 28 octubre de 2024, 28 de noviembre 2024 19 de diciembre de 2024

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			se han hecho en Instagram, compuesta por fecha, medio de publicación, periodicidad, de que trata, público objetivo y pantallazo con su respectiva evidencia de aprobación En diseño gráfico las Piezas institucionales se diseñan de manera interna, externa y se difundieron de manera digital, a través de las redes sociales, la página web y los canales internos de TransMiCable. Gestión Social se evidencia que se realizó la primera mesa del pacto de cumplimiento con la comunidad, líderes, usuarios de TransMiCable, colectivos y organizaciones de base del área de influencia del Sistema. Recorrido del Barrio al Cable "Red Tejiendo Sur" con el fin Visibilizar los colectivos artísticos que hacen parte de la Red Tejiendo Sur, como ejercicio de apropiación y que a través de la movilidad se brindas espacios comunitarios. Visita Recorrido Sao Paulo, Visita recorrida TRANSMILENIO S.A. – Universidad de Harvard Componente de Responsabilidad Social, vinculación de personal local contratado 284 trabajadores para TransMiCable, Se realizan las actividades de sensibilización. Se realiza socialización a los funcionarios de La Rolita sobre las 7 discapacidades, en el marco del Mes Distrital de la Discapacidad. Se realiza articulación con Alcaldía Local de Ciudad Bolívar para el embellecimiento de la pilona 5 NOVIEMBRE: El Equipo de Apoyo a la Supervisión y Seguimiento realizó una reunión articulada con la Operadora Distrital de Transporte – TransMiCable con el Profesional de apoyo a la supervisión y profesionales de seguimiento al contrato de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor, para validar los soportes y fuentes de verificación anexadas en el periodo en ejecución (noviembre 2024).		

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			Se llevó a cabo una reunión de seguimiento con la Operadora Distrital de Transporte SAS el 28 de noviembre del 2024 en donde se socializó el informe de noviembre con el componente de atención al ciudadano y con el profesional Luis Darío Mejía, se menciona que la operadora cuenta con un punto de atención al ciudadano con todos los requisitos solicitados. En el mes de noviembre se recibieron doce 12) PQRS y se brindó respuesta a cuatro (4) del mes anterior. El protocolo de atención al usuario se encuentra aprobado con fecha de 28 de agosto 2024. Se continúa con la socialización del informe de noviembre. Comunicación interna se socializa el informe se encuentra todas las actividades que se han compartido de manera interna. Para Comunicación externa se socializa en el informe las publicaciones planeadas y publicaciones realizadas, se proyecta la parrilla de noviembre y las publicaciones que se han hecho en Instagram, compuesta por fecha, medio de publicación, periodicidad, de que trata, público objetivo y pantallazo con su respectiva evidencia de aprobación. En diseño gráfico las Piezas institucionales se diseñan de manera interna, externa y se difundieron de manera digital, a través de las redes sociales, la página web y los canales internos de TransMiCable. Gestión Social se evidencia acompañamiento en visitas tales como: • Visita in Habit Brasil Fortalecer lazos sociales, culturales y políticos entre Brasil, África y comunidades afrodescendientes alrededor del mundo. • Visita Colegio Class Proporcionar a los estudiantes del colegio Class una visión integral del sistema, resaltando el impacto social en Ciudad Bolívar.		

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			• Visita BMO Gestión Social 2 Objetivos: Conocer el Sistema TransMiCable, su infraestructura y las estrategias de gestión social implementadas. • Visita de la Unión Europea Proyecto Advantia 2 Objetivos: Conocer el Sistema TransMiCable, analizando su infraestructura y las estrategias de gestión social implementadas para su Responsabilidad social se hacen alianzas estratégicas con el Ministerio del Interior, generando articulación efectiva para la realización de un taller llamado 'Liderazgo, Negociación y Políticas para la Mujer', el día 22 de noviembre a las 11:00 a.m. en el auditorio de la Estación Manitas. DICIEMBRE El Equipo de Apoyo a la Supervisión y Seguimiento realizó una reunión articulada con la Operadora Distrital de Transporte – TransMiCable con el Profesional de apoyo a la supervisión y profesionales de seguimiento al contrato de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ente Gestor, para validar los soportes y fuentes de verificación anexadas en el periodo en ejecución (diciembre)2024). Se llevó a cabo una reunión de seguimiento con la Operadora Distrital de Transporte en donde se socializó el informe de diciembre con el componente de atención al ciudadano y con el profesional Luis Darío Mejía, se menciona que la operadora cuenta con un punto de atención al ciudadano con todos los requisitos solicitados. En el mes de diciembre se recibieron siete (7) PQRS y se brindó respuesta a cuatro (4) del mes anterior. El protocolo de atención al usuario se encuentra aprobado con fecha de 28 de agosto 2024. Se continúa con la socialización del informe de diciembre.		

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			Comunicación interna se socializa el informe se encuentra todas las actividades que se han compartido de manera interna. Para Comunicación externa se socializa en el informe las publicaciones planeadas y publicaciones realizadas, se proyecta la parrilla de diciembre y las publicaciones que se han hecho en Instagram, compuesta por fecha, medio de publicación, periodicidad, de que trata, público objetivo y pantallazo con su respectiva evidencia de aprobación. En diseño gráfico las Piezas institucionales se diseñan de manera interna, externa y se difundieron de manera digital, a través de las redes sociales, la página web y los canales internos de TransMiCable. Gestión Social se evidencia acompañamiento en visitas tales como: • Visita Ministerio de Minas y Energía comprensión integral sobre el funcionamiento, impacto social y beneficios del sistema TransMiCable, destacando su papel como modelo de inclusión comunitaria. • Visita WRI y secretaria de Movilidad. Resaltar los beneficios que ha traído el proyecto TransMiCable a la localidad de Ciudad Bolívar • Visita Biblored para Conocer el sistema TransMiCable, su infraestructura y las estrategias de gestión social implementadas. • Visita Consejo Cultural para hacer recorrido general por el sistema TransMiCable y conocer detalles de cómo se maneja un proyecto urbano integral. • Universidad los Andes con el objetivo: Conocer el Sistema TransMiCable, su infraestructura y las estrategias de gestión social implementadas. Responsabilidad social realiza actividad en el centro crecer Vista Hermosa en articulación con la Biblioteca Violetta, conmemoración del mes de los derechos de la discapacidad.		

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia

CONCLUSIONES O NOVEDADES ESPECÍFICAS.

Tabla 2. Conclusiones de actividades de supervisión - SAUC.

TEMA	CONCLUSIÓN O NOVEDADES
Atención al usuario	Para el presente informe trimestral desde la SAUC, se realizó el seguimiento del componente de atención al usuario validando las obligaciones contractuales conforme a lo estipulado en el contrato en el ítem 2.2.1.
Comunicación interna	Para el presente informe trimestral desde la SAUC se realizó el seguimiento del componente de Comunicación interna validando las obligaciones contractuales conforme a lo estipulado en el contrato en el ítem 2.2.2. clausula (2.2.2.1)
Comunicación Externa	Para el presente informe trimestral desde la SAUC se realizó el seguimiento del componente de Comunicación Externa validando las obligaciones contractuales conforme a lo estipulado en el contrato en el ítem 2.2.2. clausula (2.2.2.2)
Comunicación Gráfico-Informativo	Para el presente informe trimestral desde la SAUC se realizó el seguimiento del componente de Comunicación Gráfico-Informativo validando las obligaciones contractuales conforme a lo estipulado en el contrato en el ítem 2.2.2. clausula (2.2.2.3)
Componente de Gestión Social	Para el presente informe trimestral desde la SAUC se realizó el seguimiento del componente de Gestión Social validando las obligaciones contractuales conforme a lo estipulado en el contrato en el ítem 2.2.3
Componente de Responsabilidad Social	Para el presente informe trimestral desde la SAUC se realizó el seguimiento del componente de Responsabilidad Social validando las obligaciones contractuales conforme a lo estipulado en el contrato en el ítem 2.2.4.

ANEXOS.

Para la verificación de las obligaciones indicadas en el contrato interadministrativo de operación 2671 de 2023, específicamente para las "obligaciones generales de las partes" y según los requisitos solicitados en el Plan Estratégico de Comunicaciones y apéndice 6 del Contrato, se verificó mediante la siguiente documentación el cumplimiento de las obligaciones.

A continuación, se describe la documentación adjunta al presente informe como anexo y que hace parte del reporte correspondiente del periodo de supervisión del CTO 2671 de 2023.

a) Informe de supervisión CTO 2671-23 Octubre , noviembre y Diciembre 2024 SAUC.

Proyectado por:
Claudia P Palacios A.- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
Revisado por: Yanira Vargas-Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.