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: 1 al 28 de febrero de 2026	
Interventoría y/o supervisión directa:	Supervisión directa
Representante Legal del Operador:	Carolina Martínez Cuellar
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
	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 COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO CON EL USUARIO

RESUMEN DE ACTIVIDADES SUPERVISADAS EN EL PERIODO DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2026 SCRU

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 - SCRU.

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 Comunicaciones y relacionamiento con el Usuario del Ente Gestor.	1.2. y 1.4	Revisión informe enero 2026 El Equipo de Apoyo a la Supervisión realizó una revisión documental articulada con la Operadora Distrital de Transporte – TransMiCable y los enlaces de cada uno de los componentes de la Subgerencia de Comunicaciones y relacionamiento con el Usuario y del Ente Gestor, para validar el informe del periodo del 1 al 31 de enero de 2026. En la revisión documental se validaron 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 en total (2), número total de peticiones ciudadanas cerradas (1) del mes anterior. La Tipología de PQRS más recurrente es temas administrativos TransMiCable. El operador presentó el respectivo cronograma de actividades y publicaciones internas y externas, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2026. En cuanto a las publicaciones externas, en las redes sociales de TransMiCable - La Rolita, se realizaron 15 publicaciones, entre ellas, X con 161 seguidores e Instagram con 1130 seguidores. Todas las piezas gráficas internas y externas, del mes enero 2026 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 enero 2026.	SI	Se anexa acta de visita de seguimiento y listado de asistencia del día 9 de febrero de 2026, con la ODT mediante las cuales se gestionan las observaciones y evidenciadas.

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			Durante el mes de enero se realizaron las siguientes visitas: Recorrido Universidad de los Andes. Se priorizan temas como cultura, participación y comunicación para mejorar los procesos de comunicación y gestión social en TransMiCable. En el componente de Responsabilidad Social se han realizado publicaciones para dar a conocer las ofertas laborales en TransMiCable y explicar la forma de acceder a ellas.		
	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 Comunicaciones y relacionamiento con el Usuario del Ente Gestor.	1.2. y 1.4	Revisión informe de febrero 2026 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 comunicaciones y relacionamiento con el Usuario del Ente Gestor, para validar los soportes y fuentes de verificación anexadas en el periodo 1 al 28 de febrero de 2026. Se llevó a cabo una reunión de seguimiento con la Operadora Distrital de Transporte en donde se socializó el informe de enero 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 febrero 2026 se recibieron en total (1) PQRS. El protocolo de atención al usuario se encuentra aprobado con fecha de 28 de agosto 2024. Se continúa con la socialización del informe de febrero 2026. Comunicación interna se socializa el informe se encuentra todas las actividades que se han compartido de manera interna.	SI	Se anexa acta de visita presencial de seguimiento y listado de asistencia del día 26 de febrero de 2026, con la ODT mediante las cuales se gestionan las observaciones y evidenciadas.

Tema principal, componente o subcomponente	Obligación (principal) o Actividad de supervisión	Obligaciones relacionadas	Descripción u observación	Cumple (si/no)	Evidencia
			Para Comunicación externa se socializa en el informe las publicaciones planeadas y publicaciones realizadas, se proyecta la parrilla de febrero 2026 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 para el mes febrero del 2026, se actualizó el directorio telefónico, con (107) líderes de Juntas de Acción Comunal, Líderes Sociales y Organizaciones de base con sus respectivos datos, sin embargo, el operador guarda en archivo digital la totalidad. Durante el mes de reporte se asistió a reuniones interinstitucionales tales como: Reunión Biblioteca Publica Mirador, Reunión CLD Consejo Local de Discapacidad, Reunión secretaria de Habitad, entre otras Se realiza acompañamiento recorrido por el sistema tales como: • Recorrido con ARUP, Organización por TMSA • Recorrido con TMSA. • Recorrido KFW Alemania, entre otros. Responsabilidad social La gerencia de Talento Humano ha contratado 315 trabajadores para TransMiCable, de los cuales un 45,7 % son mujeres, en su mayoría de la localidad de Ciudad Bolívar, y un 18,7 % corresponde a jóvenes entre 18 y 28 años.		

CONCLUSIONES O NOVEDADES ESPECÍFICAS.

Tabla 2. Conclusiones de actividades de supervisión - SCRU.

TEMA	CONCLUSIÓN O NOVEDADES
Atención al usuario	Para el presente informe mensual desde la SCRU, 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 mensual desde la SCRU 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 mensual desde la SCRU 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 mensual desde la SCRU 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 mensual desde la SCRU 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 mensual desde la SCRU 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:

Informes de gestión del Operador (febrero 2026)

Radicados: Oficio Recibido ODT 2026-ER-18214 del 27 de marzo de 2026

Oficio Remitido TRANSMILENIO SA: 2026-EE-10478 del 27 de marzo de 2026

Proyectado por: Claudia P Palacios A.- Subgerencia de Comunicaciones y relacionamiento con el Usuario.
Revisado por: Yanira Vargas- Subgerencia de Comunicaciones y relacionamiento con el Usuario.