

Plan de acción estratégico de RELACIONAMIENTO CON EL USUARIO de TransCaribe 2026.

Introducción.

El Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena, TransCaribe, en su compromiso permanente con la excelencia en el servicio y la satisfacción de sus usuarios, presenta el Plan de Acción del Proceso de Relacionamiento con el Usuario, bajo el liderazgo de la Secretaría General.

Este plan se fundamenta en la necesidad de establecer una relación más cercana, efectiva y dinámica con nuestros usuarios, reconociendo que el éxito del sistema de transporte depende en gran medida de la calidad de la interacción con la ciudadanía y su participación en el desarrollo del servicio.

La estrategia se estructura sobre cuatro pilares fundamentales:

1. Acceso a la información pública
2. Acceso a la oferta de servicio
3. Rendición de cuentas
4. Transparencia
5. Racionalización de trámites
6. Servicio ciudadano, y
7. Participación ciudadana

A través de estos ejes, buscamos transformar la experiencia del usuario mediante un enfoque integral que no solo mejore los niveles de satisfacción, sino que también promueva una cultura de uso adecuado del sistema. El plan contempla acciones específicas orientadas a:

- Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios
- Incrementar la participación ciudadana en las iniciativas institucionales
- Reducir las incidencias relacionadas con el uso inadecuado del sistema
- Optimizar la oferta institucional de servicios
- Garantizar la transparencia en la gestión

El alcance de este plan abarca desde la identificación inicial de los grupos de valor y sus necesidades específicas (información dinámica que es actualizada con frecuencia anual), hasta la implementación de mejoras en la oferta institucional de servicios, estableciendo un ciclo continuo de mejoramiento que contribuya a la consolidación de TransCaribe como un sistema de transporte confiable, eficiente y orientado al usuario.

La medición del éxito de este plan se realizará a través de indicadores específicos de satisfacción del usuario, niveles de participación en iniciativas institucionales y reducción de incidencias, permitiendo así un seguimiento efectivo de los resultados y la implementación oportuna de acciones de mejora cuando sean necesarias.

Este documento representa nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y la construcción conjunta de un sistema de transporte que responda efectivamente a las necesidades de movilidad de los cartageneros, bajo principios de calidad, transparencia y participación ciudadana.

Proceso de **REALACIONAMIENTO CON EL USUARIO.**

Objetivo Principal.

Gestionar los escenarios de relacionamiento con el usuario en Transcaribe, incrementando los niveles de satisfacción, aumentando la participación en iniciativas de la entidad y reduciendo la incidencia por el mal uso del sistema. Mediante la implementación eficaz de estrategias focalizadas con el acceso a la información pública, acceso a la oferta de servicio, rendición de cuentas y participación de los usuarios, garantizando a un entorno de transporte más confiable y organizado, de manera permanente.

Alineación con el objetivo estratégico.

1. Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) Transcaribe fortaleciendo la relación con el usuario mediante la implementación de mejoras continuas en la calidad del servicio, optimización de los sistemas de información, la capacidad de respuesta y el fortalecimiento del capital humano, mejorando la experiencia permanentemente.
2. Fomentar la cultura Transcaribe y la apropiación del manual del usuario reduciendo las incidencias relacionadas con el mal uso del sistema y lograr una participación de un porcentaje de los usuarios en nuestras iniciativas a través de la implementación de estrategias para la promoción de la cultura ciudadana y el buen uso del sistema contribuyendo a un entorno de transporte más ordenado y respetuoso constantemente

EQUIPO RELACIONAMIENTO CON EL USUARIO (GESTION SOCIAL)



- Coordinador (a) – P.E. Manual de funciones, diseño de estrategias y enlace con la alta gerencia.

- Gestores Sociales – Desarrollo de líneas estratégicas del Relacionamiento con el usuario y A.U en cumplimiento del cronograma de trabajo
- Guias del Relacionamiento – Apoyo a la pedagogía del sistema y cumplimiento de Manual del usuario.

Líneas Estratégicas de acción.

1. Acciones para el fortalecimiento en la operación del sistema:

- ✓ Apoyar en la Implementación de mejoras en la infraestructura del sistema y en los procesos propios de la operación de este.
- ✓ Realizar el debido reporte de las condiciones de la flota a los respectivos equipos de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos y la infraestructura de transporte con el fin de garantizar la calidad y el bienestar del usuario.
- ✓ Capacitar al personal de cara a cliente en temas de servicio que impacten de manera positiva la calidad del servicio.
- ✓ Homologar el lenguaje del sistema a partir de la socialización e información oportuna de su servicio, cambios o novedades.
- ✓ Realizar el Anfitrionaje y control pedagógico de los espacios físicos donde hay presencia de usuarios.
- ✓ Proponer estrategias, actividades y planes de mejora frente a indicadores del servicio.
- ✓ Monitorear la satisfacción del usuario mediante la revisión de los canales de atención disponibles.

2. Cultura ciudadana y apropiación del sistema. Acciones de seguridad vial, motivación para el uso del sistema:

- ✓ Realizar campañas de concientización sobre seguridad vial y normas de comportamiento en el sistema de transporte.
- ✓ Promover incentivos para el uso del sistema de transporte público para los usuarios frecuentes.
- ✓ Implementar medidas de seguridad en las estaciones y vehículos del sistema.
- ✓ Divulgar el ABC de cada información importante y vital para el usuario y la ciudadanía relacionada con la calidad del servicio.
- ✓ Conectar con la cultura y comportamientos ciudadanos y proponer a partir de esto estratégicas para la Cultura Transcaribe.
- ✓ Conectar al ciudadano con eventos de ciudad a partir del a promoción al uso del sistema

3. Articulación y coordinación equipos transversales e intersectorial y con entidades corresponsables:

- ✓ Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades gubernamentales y organizaciones para mejorar la prestación del servicio. TRANSARIBE TRANSFORMANDO VIDAS
- ✓ Realizar reuniones periódicas de coordinación con equipos transversales e intersectoriales para alinear esfuerzos y recursos.
- ✓ Participar de manera activa en las mesas del Plan de Desarrollo 2024

- ✓ Participar de manera activa en eventos articulados con las secretarías del Distrito para el desarrollo de políticas y programas comunes y afines al sistema.
- ✓ Socializar oportunidades de mejora con los actores del Distrito para la mejora del servicio de acuerdo con competencias.

4. Acciones de participación ciudadana y atención a la comunidad:

- ✓ Fomentar la participación ciudadana a través de encuestas, consultas públicas y espacios de diálogo con la comunidad.
- ✓ Atender las inquietudes y sugerencias de la comunidad a través de canales de comunicación efectivos establecidos por el sistema

5. Transversalización de los enfoques diferenciales:

- ✓ Garantizar que el sistema de transporte sea accesible para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres y otros grupos vulnerables.
- ✓ Implementar políticas inclusivas que consideren las necesidades específicas de diferentes grupos de usuarios.

6. Articulación interna para la coherencia:

- ✓ Establecer mecanismos de comunicación interna efectiva para garantizar la coherencia en la prestación del servicio. Participación en Comités internos y con los Concesionarios de la operación.
- ✓ Promover una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua y la eficiencia en la prestación del servicio. Enlace Comité de Gestión y Desempeño
- ✓ Articular y alinearse a la estrategia de comunicaciones estratégicas de la entidad.

7. Servicio al ciudadano:

- ✓ Brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios a través del Centro de Atención al Usuario (CAU).
- ✓ Implementar sistemas de seguimiento y retroalimentación para evaluar la calidad del servicio al ciudadano y realizar mejoras continuas.
- ✓ Monitoreo de eficiencia y efectividad de los canales de atención al usuario:
 - POCAE plataforma a través de la cual los usuarios podrán conocer y gestionar sus tarjetas y saldos, y tener el control y la información de sus viajes. Esta plataforma está en la fase de prueba, y una vez esté activada, el sistema iniciará la fase de socialización y pedagogía de esta con los usuarios.

Centro de Atención al Usuario CAU, ubicado en la entrada peatonal de Patio Portal. Horario de 8:00am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00pm.

Trámites y servicios que se ofrecen el CAU y CAU móvil:

- Personalización de tarjetas
 - Bloqueos
 - Desbloqueos
 - Revisión de tarjetas con error de lectura
 - Reposición de tarjeta
 - Recambio
 - Reclamos
 - Análisis de vida de tarjeta
 - Información especializada con enfoque diferencial
 - Correo electrónico atencionalusuario@transcaribe.gov.co
 - /cauasesores@transcaribe.gov.co
- Línea WhatsApp # 3332206769 Horario lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00pm a 5:00pm.

Programación Meta producto Plan de Desarrollo Distrital:

Meta	Realizadas 2025	Programada 2026
Implementar veinticinco (25) estrategias para la promoción de la cultura ciudadana y el uso del sistema. (Compartida Proceso de Comunicación y Prensa)	8	En articulación con comunicaciones TC
Implementar una (1) estrategia para la lucha contra el acoso en el Sistema Integrado de Transporte Masivo	1	ELLA SE MUEVE SEGURA / ME MUEVO SEGURO. Esta estrategia se fortalecerá mediante la intensificación en el trabajo articulado con los aliados institucionales y red de Universidades y Colegios del área de influencia. Se detalla más adelante.

Acciones Para Desarrollar 2026: “Construyendo Experiencias, Transformando la Movilidad”.

Actividades o Acciones para desarrollar 2025	Fecha Propuesta de Cumplimiento	Recursos requeridos para desarrollar la actividad	Responsable

Línea estratégica 1 y 4			
<p>Acciones de diferenciación (25 estrategias Plan de Desarrollo)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nueva caracterización de usuarios y socialización de resultados con operaciones e infraestructura. <p>Mesas de caracterización de grupos de valor. Focus groups</p> <ul style="list-style-type: none"> - • Encuestas - • Talleres participativos - • Mesas de trabajo - • Encuestas de satisfacción ciudadana. 	Febrero – mayo	Recursos humanos, material pedagógico para atender taller.	Coordinadora de Gestión Social – Gestores Sociales.
<p>Cronograma anual de capacitación del personal de cara a usuario. Capacitaciones bimestrales para personal de atención al usuario</p> <p>Tomas de "Movilidad Sostenible, Inclusiva y Segura"- aliados del DISTRITO.</p>	bimestrales		
<p>Transcaribe Avanza Seguro / Comité de Seguridad Vial Participativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulacros • Talleres prácticos • Análisis de casos 	Continuo	Recursos humanos Coordinadora de Gestión Social – Gestores Sociales, Guías	Gestión Social, Comunicaciones y Operaciones + Concesionarios

<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo Tomas de estaciones y paraderos (puntos de alta accidentalidad). <p>Tomas de Seguridad vial, talleres y capacitaciones.</p>		y personal de seguridad vial ente gestor y concesionarios	
Línea 2 y 4			
(ABC) AULAS TRANSCARIBE /Escuela Ciudadana Transcaribe. - Talleres prácticos - Recorridos guiados - Actividades lúdicas	Continuo	Recursos humanos, material pedagógico para atender taller.	Coordinadora de Gestión Social – Gestores Sociales.
Jornadas de Personalización.			
Campaña "Embajadores Transcaribe": usuarios frecuentes como multiplicadores <ul style="list-style-type: none"> Programa escolar "Pequeños Guardianes del Sistema" Desarrollo de contenido digital interactivo sobre el manual del usuario Implementación de señalética inclusiva con códigos QR informativos (por desarrollar) Talleres co - creativos de estudio y análisis de Manual del usuario.			
Línea 3			
• Transcaribe Transformando Vidas Establecimiento de mesa de	Sujeto a confirmación del cronograma		Coordinadora de Gestión Social – Gestores Sociales.

<ul style="list-style-type: none"> coordinación interinstitucional • Calendario de reuniones trimestrales con entidades corresponsables Transcaribe Transformando Vidas • Red de aliados por la movilidad. 			
<p>Línea 4 y 5</p> <p>ELLA SE MUEVE SEGURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • - Mesa de Seguridad y Género en el Transporte. • Grupos focales • • Mapeos de seguridad • • Talleres de construcción colectiva • Recorridos de reconocimiento • Estudios de caso • Ampliación de la red de "Puntos Seguros" en estaciones • Implementación de botón de pánico en app Transcaribe • Capacitación continua en protocolos VBG para personal • Programa "Movilidad sin Barreras" para usuarios con discapacidad. 	Continuo	Recursos humanos, material pedagógico	Coordinadora de Gestión Social – todos
<p>Proyecto: "Transcaribe en Tu Comunidad"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de "Puntos de 			

Escucha Ciudadana" móviles <ul style="list-style-type: none"> • Programa "Voces del Sistema" - podcast mensual de rendición de cuentas (consultar con comunicaciones y desarrollar) 			
Línea 7 Programa de fidelización "Viajero Frecuente" Modernización del sistema PQRSD Dias especiales en CAU CAU Estaciones y CAU asequible: PUNTOS DE ATENCIÓN MÓVIL (PAM) Implementación <ul style="list-style-type: none"> • Módulos móviles tipo "stand" que pueden instalarse en diferentes estaciones • Rotación semanal programada entre estaciones troncales principales • Personal capacitado que se desplaza según cronograma establecido <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción de PQRS ✓ Información general del sistema ✓ Gestión de tarjetas ✓ Atención de casos básicos 	Continuo		Coordinadora de Gestión Social y Equipo CAU

✓ Orientación al usuario			
--------------------------	--	--	--

El Plan de Acción para el 2026 para el Sistema Integrado de Transporte Masivo TransCaribe, se ha realizado basado en los resultados de las encuestas de satisfacción 2025 y el plan de acción anterior (2025), identificando las áreas de mejora y las nuevas estrategias

Medidas a implementar:

1. Fortalecimiento de la Comunicación y Transparencia

Objetivo: Mejorar la comunicación con los usuarios y garantizar transparencia en la gestión del servicio.

Acciones:

- Implementar un sistema de feedback en tiempo real: dar trámite u gestión a incidencias reportadas por canales internos de WhatsApp (gestión social en vías y frente de seguridad y/ o Centro de Control), Redes sociales y línea WhatsApp CAU y recibir respuestas inmediatas.
- Capacitación continua al personal en atención al usuario: Enfocarse en la empatía y resolución de conflictos.
- Rectificar con el usuario su grado de satisfacción midiendo el servicio obtenido bien sea evaluando la atención en CAU, respuestas a PQR o doble chequeando con los usuarios si se tienen atendidos.

2. Mejora de la Experiencia del Usuario

Objetivo: Incrementar la satisfacción del usuario a través de mejoras en el servicio.

Acciones: (Las mejoras dependen del área de operaciones, no obstante, se debe tener en cuenta cualquier novedad que optimice el servicio para evaluar su grado de aceptación y pertinencia.

- Optimización de la frecuencia de buses: Realizar un análisis de uso por franjas horarias para ajustar la oferta de servicio.
- Programa de incentivos para los usuarios frecuentes con descuentos o beneficios en recargas.
- Aumentar la disponibilidad de puntos de recarga: Establecer más puntos de recarga en zonas estratégicas y facilitar recargas a través de aplicaciones móviles.

3. Inclusión y Accesibilidad. Prioridad para el 2026

Objetivo: Asegurar que el sistema sea accesible para todos los grupos de la población.

Acciones:

- Desarrollo de un programa de sensibilización sobre accesibilidad: Capacitar al personal sobre cómo atender adecuadamente a personas con discapacidad y adultos mayores.

- Implementación de infraestructura accesible: Mejorar las estaciones y vehículos para asegurar que sean accesibles para todos los usuarios. Énfasis en flota – nueva flota TC.
- Incluir a la comunidad en el diseño estrategias de pedagogía accesible: Realizar talleres participativos para que los usuarios propongan rutas o acceso a rutas que respondan a sus necesidades.

4. Seguridad y Bienestar del Usuario

Objetivo: Aumentar la percepción de seguridad entre los usuarios, especialmente mujeres y grupos vulnerables.

Acciones:

- Fortalecer la capacitación en protocolos de seguridad: Capacitar a conductores y personal de estaciones sobre cómo actuar en situaciones de acoso o emergencia.
- Implementar un sistema de vigilancia en tiempo real: Utilizar cámaras de seguridad en estaciones y buses que se conecten a un centro de control.
- Crear campañas de concientización sobre la seguridad: Promover el respeto y la convivencia en el transporte público.

5. Participación Ciudadana Activa

Objetivo: Fomentar la participación de los usuarios en la toma de decisiones del sistema.

Acciones:

- Establecer mesas de diálogo trimestrales: Incluir a líderes comunitarios y usuarios en la discusión sobre el desarrollo del servicio.
- Realizar encuestas de satisfacción periódicas: Obtener retroalimentación constante sobre el servicio y las necesidades de los usuarios.
- Promover iniciativas de voluntariado: Involucrar a los usuarios en actividades de mantenimiento y mejora del servicio.

Tener en cuenta el Plan de acción presentado a Participación ciudadana donde además debe adjuntarse el formato de evaluación de espacios participativos.

Hacen parte de este plan:

1. Mesas de caracterización de grupos de valor: Al ciudadano se le va a consultar - Construir de manera participativa de perfiles y necesidades específicas de los grupos de valor de Transcaribe con la siguiente metodología:
 - Focus groups
 - Encuestas
 - Talleres participativos
 - Mesas de trabajo
 - Encuestas de satisfacción ciudadana
2. Aulas Transcaribe: Al ciudadano se le va a informar- Desarrollo participativo de módulos de capacitación sobre el sistema Transcaribe que incidan en el comportamiento del ciudadano

frente al sistema con la siguiente metodología:

- Talleres prácticos
- Recorridos guiados
- Actividades lúdicas

3. Transcaribe avanza seguro - programa social enfocado a la seguridad vial del usuario como actor vial,
4. ELLA SE MUEVE SEGURA: Mesa de Seguridad y Género en el Transporte- al ciudadano(a) se le va a permitir formular y definir- Diseñar de manera participativa los protocolos de prevención y atención con el comité distrital de mujer y genero con la siguiente metodología:
 - Grupos focales
 - Mapeos de seguridad
 - Talleres de construcción colectiva
 - Recorridos de reconocimiento
 - Estudios de caso.
5. Laboratorios de co-creacion del Manual del usuario,: al ciudadano se le va a permitir colaborar - Actualizar de manera participativa del Manual del Usuario de Transcaribe con la siguiente metodología:
 - Talleres de diseño participativo
 - Pruebas de usuario
 - Grupos de validación
 - Sesiones de retroalimentación
 - Sondeos de opinión
 - Monitoreo de comentarios en redes sociales
6. Red CAU de atención al usuario: al ciudadano se le va a permitir controlar y medir- Realizar evaluaciones y monitores con los usuarios para la mejora del servicio, con la siguiente metodología:
 - Evaluaciones de servicio/Monitoreo a redes
 - Mesas de mejora
 - Simulaciones de atención
 - Análisis de casos línea CAU y CAU oficina
7. Transcaribe Transformando Vidas

Observación: El reporte de esta matriz se realiza cuatrimestralmente a Secretaría de Participación y Desarrollo Social pues hace parte de la estrategia de Participación del Distrito de Cartagena.

“Formato Monitoreo a la Estrategia Participación Ciudadana 2025_por dependencias”.

- Enero – abril
- Mayo agosto
- Septiembre – diciembre

https://transcaribe-my.sharepoint.com/:f/g/personal/sgeneral_transcaribe_gov_co/EmHi1H9N0XtGnB64ZHI96kQBtqr4_o3oq_h9okTWyp_ZFw?e=UHjjd6

6. Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Objetivo: Integrar prácticas sostenibles en la operación del sistema.

Acciones:

- Desarrollar un programa de educación ambiental: Incluir talleres y actividades sobre el uso responsable del transporte público.
- Incorporar buses eléctricos o híbridos: Evaluar la viabilidad de una flota más ecológica para reducir la huella de carbono.
- Colaborar con organizaciones ambientales: Implementar proyectos conjuntos que promuevan la sostenibilidad en el transporte.

Este plan de acción en el resumen de la Estrategia de SERVICIO AL CIUDADANO para el 2026 busca no solo mejorar la satisfacción del usuario, sino también fomentar un ambiente inclusivo y seguro, garantizando que el Sistema Integrado de Transporte Masivo TransCaribe sea un referente en la movilidad urbana sostenible en Cartagena.

Las acciones propuestas están alineadas con los resultados de las encuestas de satisfacción y las necesidades identificadas, asegurando una respuesta efectiva a los desafíos actuales.

Elaborado por:



Amalia Toro Diago

P.E. Gestión Social.