

RESOLUCIÓN No. 326
(15 de octubre de 2025)

“Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Subgerente
Código:	090
Grado:	03
No. de cargos:	Siete (7)
Dependencia:	Donde se ubique el empleo
Cargo del jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

RESOLUCIÓN No. 326
(15 de octubre de 2025)

“Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”

II. ÁREA FUNCIONAL: SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO CON EL USUARIO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



RESOLUCIÓN No. 326
(15 de octubre de 2025)

“Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”

Liderar las políticas y estrategias de comunicación interna y externa de la Empresa, fortaleciendo el relacionamiento con los grupos de interés y promoviendo la imagen institucional a través de campañas, participación ciudadana, y gestión efectiva de la comunicación para consolidar la percepción positiva del Sistema Integrado de Transporte Público.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Formular y dirigir la estrategia de comunicación interna y externa de la Empresa, asegurando la coherencia con los objetivos estratégicos y la misión de TRANSMILENIO S.A.
2. Implementar campañas de divulgación y educación ciudadana para fomentar una cultura de apropiación del transporte público.
3. Actuar como garante de los derechos de los usuarios del SITP, velando por la atención oportuna y efectiva de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, promoviendo mejoras en la calidad del servicio, mediando entre los usuarios y la Empresa, y emitiendo recomendaciones para fortalecer la confianza ciudadana y la satisfacción del usuario.
4. Liderar la interacción con los clientes, usuarios, empresarios y socios estratégicos diseñando estrategias efectivas para gestionar las relaciones con estos grupos.
5. Establecer esquemas de relacionamiento con la ciudadanía que permitan gestionar sus peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de manera oportuna y eficiente.
6. Gestionar espacios y eventos de participación ciudadana para fortalecer el vínculo entre los usuarios y TRANSMILENIO S.A., en donde se debe constituir como una fuente de información y análisis para la Empresa en el proceso de mejora de la experiencia del servicio.
7. Liderar la implementación de programas de responsabilidad social empresarial que mitiguen los impactos de las actividades de la Empresa siguiendo los lineamientos establecidos.
8. Coordinar acciones con la Alta Consejería de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y otras entidades distritales, garantizando la alineación con las directrices de comunicación gubernamental y gestionar alianzas estratégicas que beneficien a los usuarios sin generar costos adicionales para la Empresa.
9. Establecer lineamientos para supervisar los contratos relacionados con actividades de comunicación y relacionamiento, asegurando el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
10. Implementar acciones alineadas con la política pública de cultura ciudadana, promoviendo el respeto y la valoración positiva del SITP.
11. Diseñar y gestionar encuestas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, analizando los resultados para proponer mejoras en la experiencia del servicio.
12. Monitorear redes sociales y otros canales de comunicación para identificar y atender de manera proactiva las situaciones relacionadas con la operación del SITP.

RESOLUCIÓN No. 326
(15 de octubre de 2025)

“Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”

13. Supervisar la producción de contenido para medios digitales, redes sociales y otras plataformas, asegurando la consistencia en el mensaje institucional.
14. Coordinar el relacionamiento con medios de comunicación para garantizar una cobertura adecuada de las actividades y noticias de TRANSMILENIO S.A.
15. Definir el Plan de Acción, los programas, proyectos y las estrategias de la Subgerencia que se adecúen con las políticas y misión de la Empresa, bajo criterios de calidad, eficiencia y oportunidad.
16. Desempeñar las demás funciones contenidas en las leyes, decretos, acuerdos y reglamentos internos, y las que le sean asignadas por el superior jerárquico que sean acorde con la naturaleza, nivel, propósito y requisitos del cargo.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Comunicación Organizacional
2. Comunicación social
3. Manejo de Medios de comunicación
4. Comunicación asertiva
5. Sistema de transporte público
6. Relaciones públicas
7. Imagen Corporativa
8. Sistemas Integrados de gestión
9. Planeación estratégica
10. Protocolos de atención al cliente
11. Servicio al ciudadano
12. Inglés
13. Manejo de herramientas ofimáticas
14. Sistemas de la información
15. Enfoque diferencial y de género

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	ESPECÍFICAS
1. Aprendizaje continuo 2. Orientación a resultados 3. Orientación al usuario y al ciudadano 4. Compromiso con la Empresa 5. Trabajo en equipo 6. Adaptación al cambio	1. Visión estratégica 2. Liderazgo efectivo 3. Planeación 4. Toma de decisiones 5. Gestión del desarrollo de las personas 6. Pensamiento sistemático

RESOLUCIÓN No. 326
(15 de octubre de 2025)

“Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Empleos Públicos de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones”

	7. Resolución de conflictos 8. Relaciones interpersonales
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica (profesión) del Núcleo Básico de Conocimiento- NBC en: Comunicación Social, Periodismo y Afines; Sociología, Trabajo Social y Afines; Administración; Economía; Publicidad y Afines; Ingeniería Administrativa y Afines; Ingeniería Industrial y Afines o Antropología y Artes Liberales. Título de Postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley.	Siete (7) años de experiencia profesional.