

Informe de resultados

DÍÁLOGOS CIUDADANOS

Agosto de 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S.A., con el ánimo de fomentar sus espacios de participación ciudadana, estableció realizar dos (2) sesiones de Diálogos Ciudadanos, atendiendo a las necesidades de información de la ciudadanía, manifestadas en el marco de la formulación, socialización y seguimiento de los planes y programas que se ejecutan en TRANSMILENIO S.A, puntualmente en el *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2022*.

Lo anterior, basado en el proceso de Gestión de Rendición de Cuentas, que invita a las entidades del nivel Distrital a desarrollar estrategias y mecanismos que acerquen a la ciudadanía con la ejecución de sus planes, políticas y programas.

En este informe se mostrará el proceso de la gestión realizada para los Diálogos Ciudadanos 2022, desde su fase de alistamiento, pasando por la convocatoria, ejecución y resultados obtenidos del espacio.

**DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022**

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONTEXTO	3
2.	ETAPAS	3
2.1	Alistamiento	4
2.2	Convocatoria	4
2.3	Metodología de trabajo	13
2.3.1	Hora y fecha del espacio	13
2.3.2	Solicitud de las presentaciones	13
2.4	Resultados	15
2.4.1	Inscripción previa	15
2.4.2	Plataforma TEAMS.....	17
2.4.3	Registro de Asistencia	18
2.4.4	Evaluación de percepción del espacio	20
3.	CONCLUSIONES	22
4.	ANEXOS	23

DIÁLOGOS CIUDADANOS SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

1. CONTEXTO

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, anualmente TRANSMILENIO S.A realiza el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), el cual es la herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional – MDI, donde se evalúan 7 dimensiones (1. Talento Humano. 2. Direccionamiento estratégico y Planeación. 3. Gestión con valores para resultados. 4. Evaluación de resultados. 5. Información y Comunicación. 6. Gestión del conocimiento. 7. Control Interno) y cada una de ellas contienen una o varias políticas de gestión y desempeño. Al obtener los resultados de dicha medición, la entidad los toma como insumo para construir planes de acción, con el fin de reducir las brechas identificadas y mejorar la puntuación obtenida.

Por lo anterior, TRANSMILENIO S.A. toma la iniciativa de asesorarse con expertos en los temas que presentan un valor inferior al promedio obtenido. Uno de estos temas, corresponde a la Gestión de Rendición de Cuentas, el cual la Veeduría Distrital se muestra como un referente en el dominio del tema. Así las cosas, se adelanta el proyecto piloto, que, a través de mesas de trabajo y ejercicios grupales en el año 2021, en el cual nos dieron herramientas e insumos para la creación de documentos y la implementación de procesos en la Gestión de Rendición de Cuentas.

Es por esto que, desde el 2021 se viene realizando la construcción documental necesaria para adelantar dicho fortalecimiento. Dentro de estos documentos se encuentra la “Estrategia de Rendición de Cuentas” la cual contiene las 5 fases de la Gestión de Rendición de Cuentas, (i) Fase i. Identificación de grupos de valor, (ii) Fase ii. Identificación de la información de interés para los grupos de valor, (iii) Fase iii. Planificación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana, (iv) Fase iv. Activación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana para promover el control social en la gestión de las entidades (activación ciudadana y (v) Fase v. Seguimiento y mejora continua del proceso de Rendición de Cuentas.

Asi mismo, se ha realizado la creación y actualización de la “Caracterización de los grupos de interés”, del “Informe de Rendición de Cuentas” de la vigencia correspondiente y los Diálogos ciudadanos 2021, los cuales sirvieron como insumo para priorizar los temas a tratar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector – vigencia 2021, y que además, llegaron para quedarse ya que en el 2022, su enfoque fue una especie de “Rendición de Cuentas” para mostrar la gestión de la Entidad, en el primer semestre de esta vigencia.

2. ETAPAS

El espacio de Diálogos Ciudadanos conlleva una serie de etapas a desarrollar, las cuales se asemejan a las fases del desarrollo de un proyecto (planeación, ejecución, supervisión y cierre). Por lo anterior, a continuación, se podrán observar las fases de alistamiento, convocatoria al espacio, metodología de trabajo, resultados y conclusiones (incluyendo la mención de oportunidades de mejora del espacio)

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

2.1 Alistamiento

De acuerdo con el informe publicado en la página web de la entidad (<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152643/2022/>), “Resultados Informe Reto Virtual Formulación PAAC 2022”, los temas priorizados por el grupo de Observatorios Ciudadanos para tratar en los Diálogos Ciudadanos 2022, fueron:

✓ **TEMÁTICA 1: (operatividad del Sistema TransMilenio)**

Tema	Porcentaje
Acciones adelantadas en relación con la Evasión del Sistema TransMilenio	45,4%
Renovación de flota componente troncal	31,8%

✓ **TEMÁTICA 2: (aspectos administrativos y contractuales de TRANSMILENIO S.A.)**

Tema	Porcentaje
Presupuesto	31,8%
Contratación	36,3%

✓ **TEMÁTICA 3: (otros aspectos del Sistema TransMilenio)**

Tema	Porcentaje
Acciones de Cultura Ciudadana	40,9%
Logros ambientales (impactos)	27,2%

Es por esto que, se conformó un equipo integral para lograr este espacio de participación ciudadana. Este equipo está conformado por una líder profesional del equipo de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones – SAUC y un profesional y contratista profesional de la Oficina Asesora de Planeación.

Así las cosas, se preparó una presentación general mostrando estos resultados a las jefes de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones – SAUC, Yolima Pérez y de la Oficina Asesora de Planeación - OAP, Sofia Zarama, con el fin de socializar la priorización y obteniendo el aval para seguir adelante con la gestión de los espacios de Diálogos Ciudadanos 2022. (la cual se adjunta a este informe).

2.2 Convocatoria

En el marco de la Gestión de Rendición de Cuentas, la entidad es consciente de la importancia de realizar espacios de Dialogo Ciudadano y de socializar la gestión del primer semestre de la vigencia 2022, los gestores sociales de la entidad, presentes en todas las localidades de Bogotá, realizaron la invitación por medio de los grupos de WhatsApp. A continuación, se observa la pieza de comunicaciones:

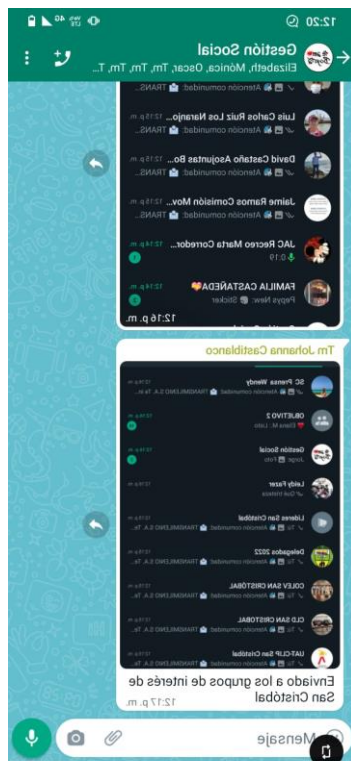
DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



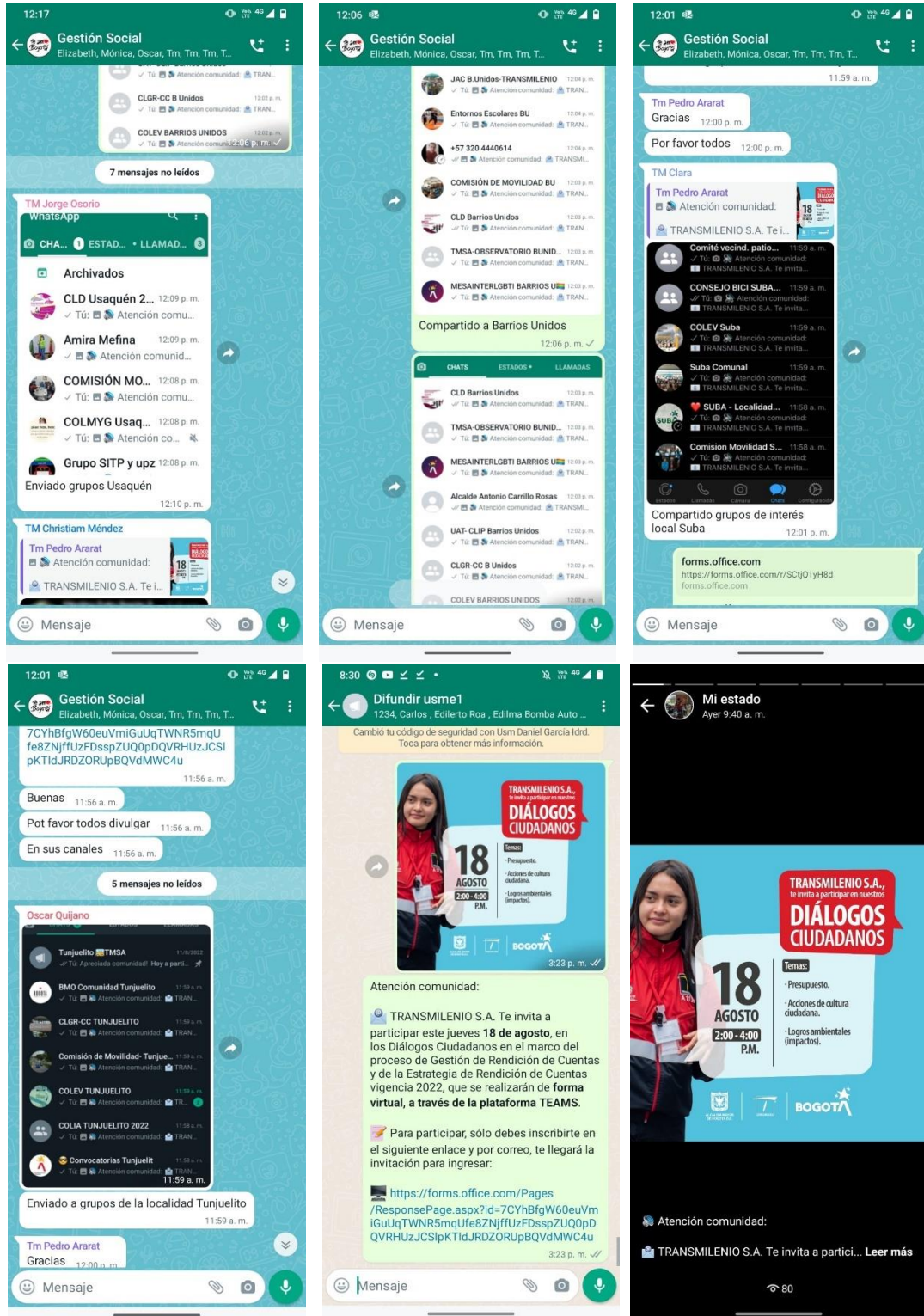
- Así mismo, Información y enlace de inscripción enviada por WhatsApp:



DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



DIÁLOGOS CIUDADANOS SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



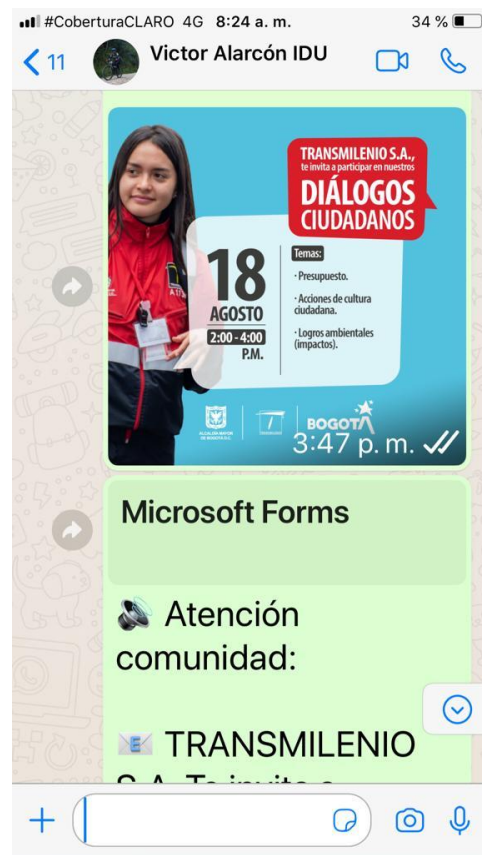
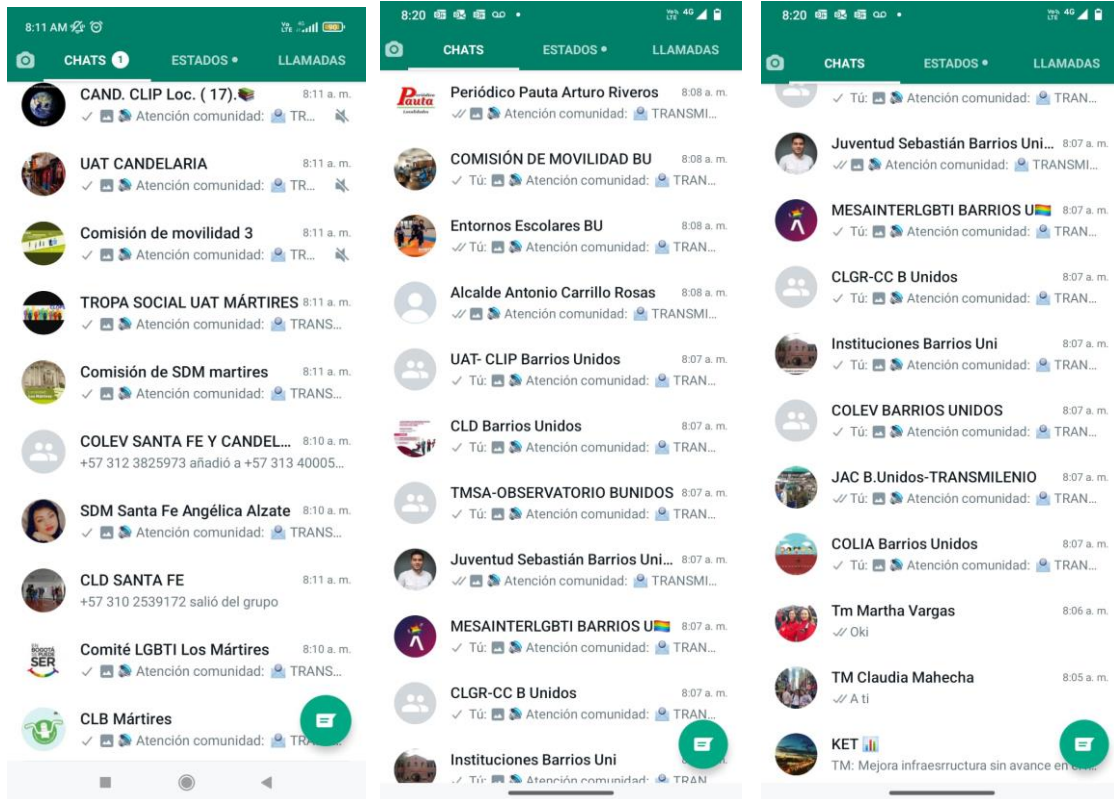
DIÁLOGOS CIUDADANOS

SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



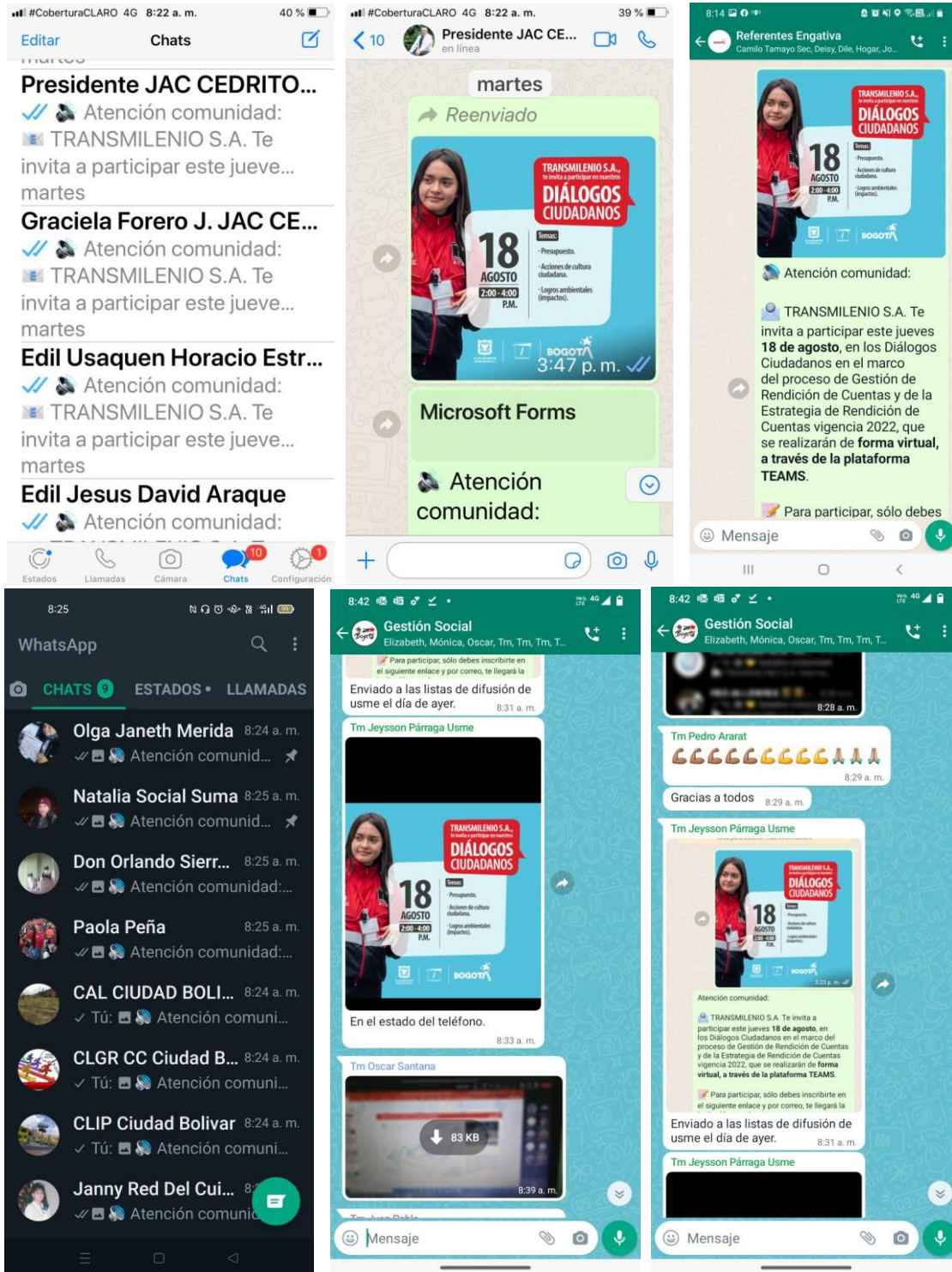
DIÁLOGOS CIUDADANOS

SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



DIÁLOGOS CIUDADANOS

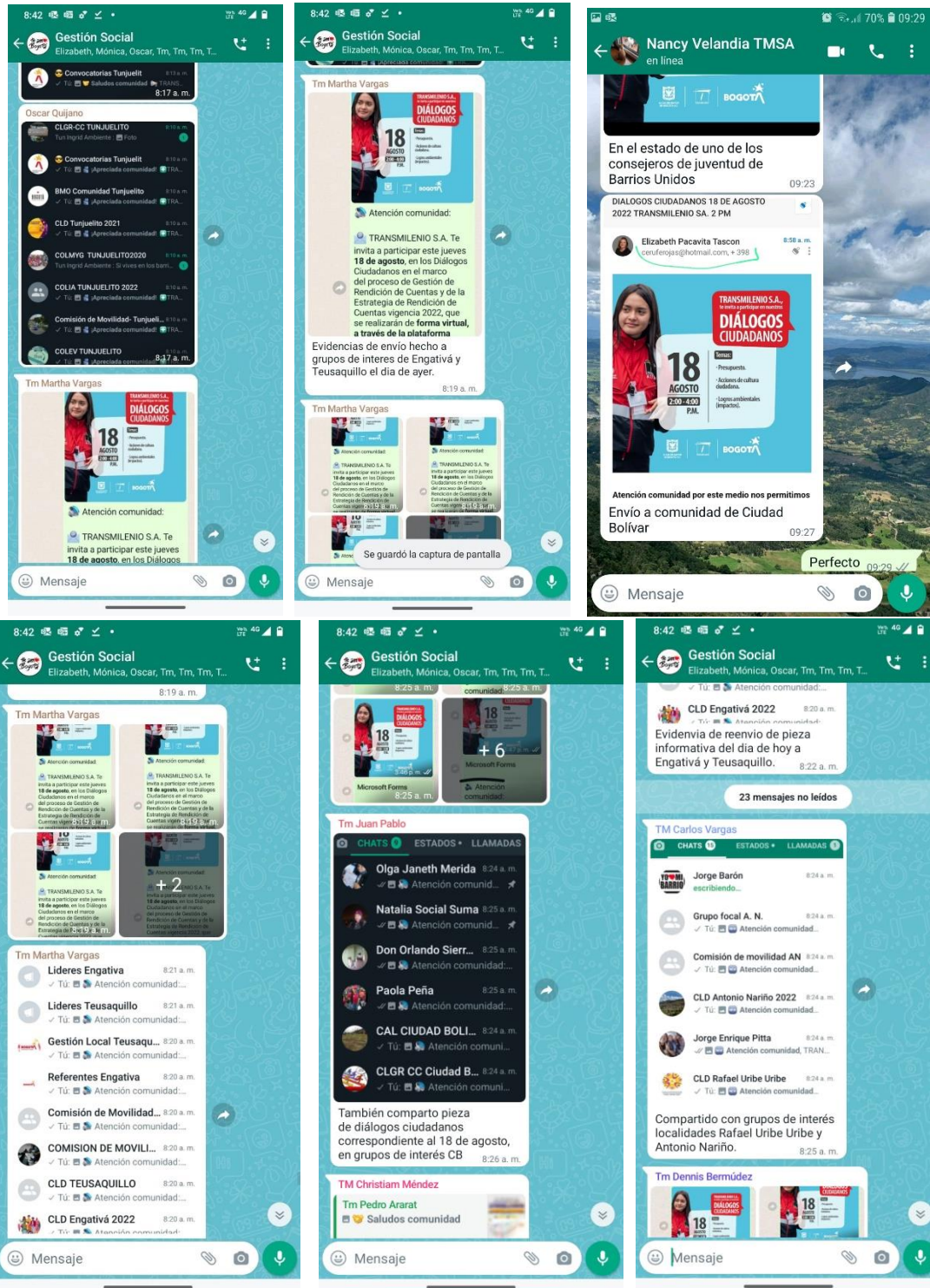
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



DIÁLOGOS CIUDADANOS SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



DIÁLOGOS CIUDADANOS SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



DIÁLOGOS CIUDADANOS SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



2.3 Metodología de trabajo

La Entidad, a la cabeza de la Oficina Asesora de Planeación, como líder de la ejecución de este espacio y con el apoyo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, realizan las siguientes actividades:

2.3.1 Hora y fecha del espacio

Diálogos Ciudadanos 2022 – 18 de agosto de 2022, en el horario de 2:00pm a 4:00pm

2.3.2 Solicitud de las presentaciones

Se solicita de manera formal, vía correo electrónico, a los directivos responsables de las dependencias de los temas priorizados (i) la confirmación de los profesionales a participar, (ii) la presentación a realizarse en dicho espacio y (iii) un breve resumen del perfil profesional.

2.3.3 Coordinación equipos

Esta sesión consta de la participación de los profesionales asignados de realizar las presentaciones el día de la sesión, con el fin de informarles la metodología del espacio. Se enfatiza en el uso del lenguaje claro, duración de la presentación, uso o no de la cámara y el tiempo destinado para responder las preguntas de los ciudadanos.

Adicionalmente, se informa sobre la participación de un moderador, quién pertenece a la entidad, para ejercer el control del espacio, en cuanto a la bienvenida al espacio, la explicación de la metodología, asignación de la palabra a la ciudadanía y la despedida.

DIÁLOGOS CIUDADANOS

SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

2.3.4 Validación de inscritos

La Entidad, teniendo como líder de este espacio a la Oficina Asesora de Planeación, realizó la validación de la cantidad de inscritos a la sesión. Así mismo, aproximadamente faltando 15 o 20 minutos para iniciar el Diálogo Ciudadano, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se encarga de remitir a través de los gestores sociales vía whatsapp a la ciudadanía, el enlace de conexión, como parte de un recordatorio para participar en el espacio.

2.3.5 Ejecución del espacio

Se inició la sesión Diálogos Ciudadanos 2022, con la participación del moderador, profesionales de la Oficina Asesora de Planeación, profesionales de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, gestores sociales y la ciudadanía.

El moderador hizo lectura del guión construido para el espacio, donde se da la bienvenida a los ciudadanos que se encuentran conectados y hace referencia a la normativa que se asocia al desarrollo de este tipo de eventos. Luego explicó en detalle la metodología a realizarse en la sesión y cede la palabra a la primera presentación, la cual es realizada por Fernando Alfonso Medina Jiménez profesional de la Dirección Corporativa, abordando el tema “Presupuesto - Planeado vs Ejecutado”. Su intervención duró alrededor de 25 minutos y se genera un espacio de 20 minutos más para atender las preguntas de los ciudadanos, tanto de aquellos quienes levantaron la mano en la plataforma como de aquellas que se manifestaron por el chat.

Así mismo, se cedió la palabra a Alejandro González, profesional de la Oficina Asesora de Planeación, exponiendo sobre el tema de la “Logos Ambientales en la Entidad” y, por último, se abordó el tema de “Acciones de Cultura Ciudadana” a cargo de la Gestora Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, Mabel Carrasquilla, obedeciendo a la metodología anteriormente mencionada.

A lo largo de toda la sesión se compartió por medio del chat el enlace para que se registre la asistencia al espacio y, además, se realice la evaluación de satisfacción del espacio, en una escala de 1 a 5, siendo 1 bajo y 5 alto, las siguientes preguntas:

- ¿Cómo fue la convocatoria a este espacio?
- ¿Considera que el tiempo es el apropiado para el desarrollo de los temas tratados?
- ¿Considera que las presentaciones han mostrado la información esperada?
- ¿Considera que el formato virtual es bueno para el desarrollo de este tipo de espacios?
- ¿Considera que la información compartida ha sido útil para entender más sobre la entidad?

Vale la pena mencionar que los datos compartidos por la ciudadanía cumplen con lo establecido bajo la ley de Habeas Data y que durante la sesión se hizo mención en repetidas ocasiones al respecto. Adicionalmente, dentro de los formularios compartidos (Inscripción, registro de asistencia y evaluación de percepción), se encontraba la siguiente leyenda, donde se le informa a cada ciudadano sobre el manejo de sus datos:

“En el ejercicio de sus funciones y en desarrollo de su objeto social, ha recopilado datos personales de terceros y a través de diferentes medios. Mediante Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales (HABEAS

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

DATA), y con el fin de facilitar su implementación y cumplimiento, de conformidad con los Numerales 3 y 4 del Artículo 10 del mismo decreto, TRANSMILENIO S. A., solicita autorización por este medio a todos los titulares de la información, para continuar con el tratamiento de sus datos personales no públicos, de manera lícita, segura y confiable, en los términos y para los fines previstos en el aviso de privacidad y la política de tratamiento de datos personales. En cumplimiento al Numeral 1 del Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, los titulares podrán ejercer sus derechos de consulta, actualización, supresión o rectificación de la información que consta en las bases de datos de la entidad, así mismo el titular podrá contactarnos a través de nuestra página web o enviando un correo a: habeasdata@transmilenio.gov.co"

2.4 Resultados

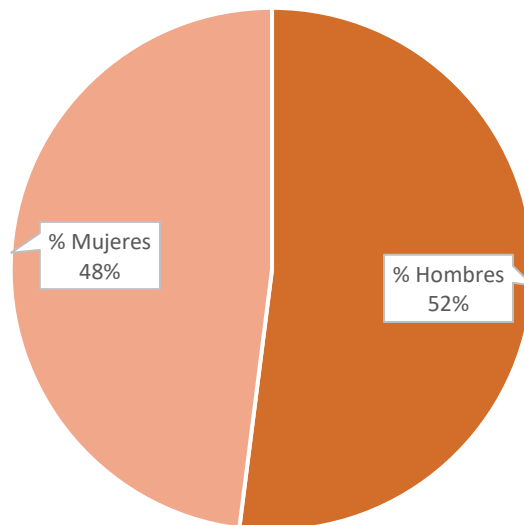
Al 18 de agosto de 2022, se registraron los siguientes datos de participación entre ciudadanía y personal de la entidad (gestores sociales, profesionales exponentes, moderador):

2.4.1 Inscripción previa

A continuación, se muestran los registros realizados en el enlace de inscripción previa, compartido con al menos 3 días de anticipación:

2.4.1.1 Clasificación según género

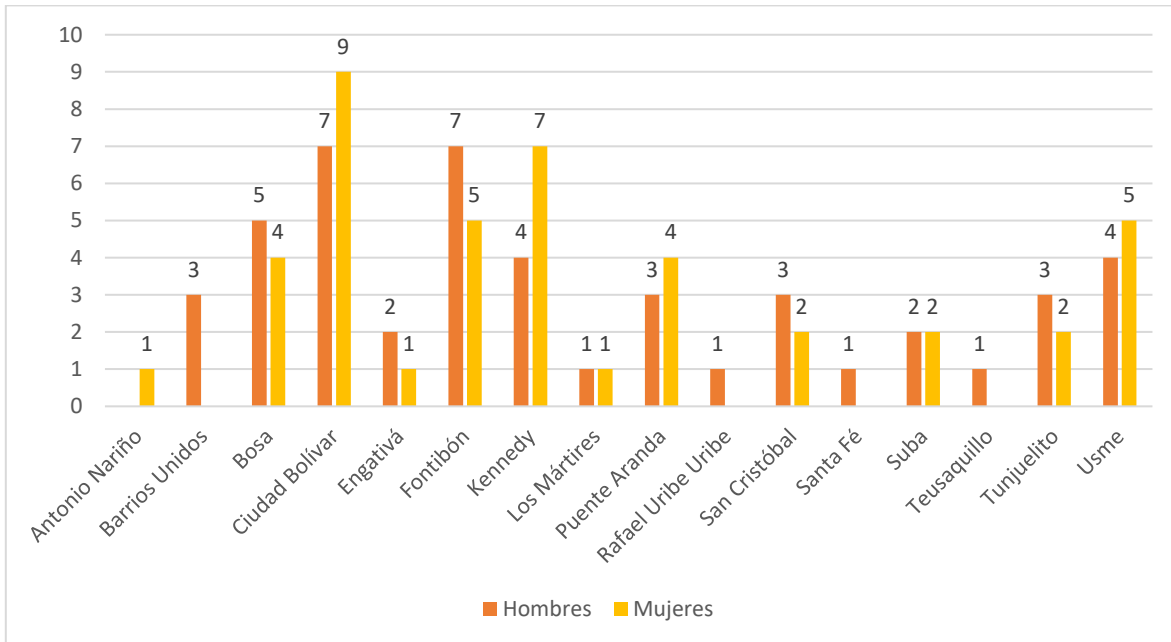
	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Ciudadanos	47	43	52%	48%
TOTAL	90		100%	



**DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022**

2.4.1.2 Clasificación según localidad y género

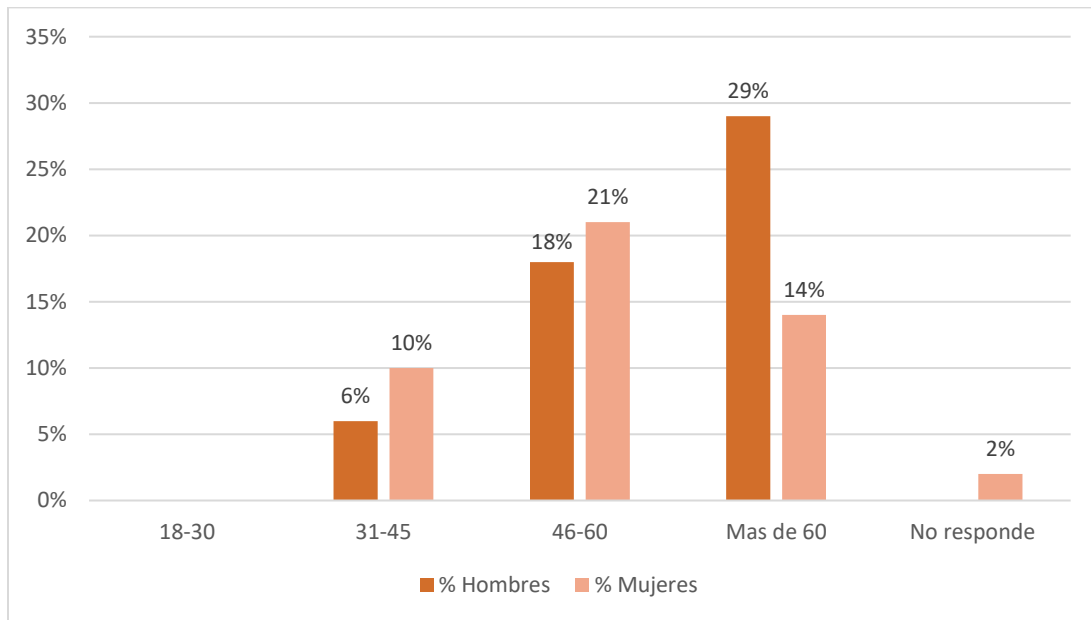
	Localidad	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
1	Antonio Nariño		1		1%
2	Barrios Unidos	3		3%	
3	Bosa	5	4	6%	4%
4	Ciudad Bolívar	7	9	8%	10%
5	Engativá	2	1	2%	1%
6	Fontibón	7	5	8%	6%
7	Kennedy	4	7	4%	8%
8	Los Mártires	1	1	1%	1%
9	Puente Aranda	3	4	3%	4%
10	Rafael Uribe Uribe	1		1%	
11	San Cristóbal	3	2	3%	2%
12	Santa Fé	1		1%	
13	Suba	2	2	2%	2%
14	Teusaquillo	1		1%	
15	Tunjuelito	3	2	3%	2%
16	Usme	4	5	4%	6%
SUBTOTAL		47	43	52%	48%
TOTAL		90		100%	



DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

2.4.1.3 Clasificación según edad y género

Edad/años	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
18-30				
31-45	5	9	6%	10%
46-60	16	19	18%	21%
Mas de 60	26	13	29%	14%
No responde		2		2%
SUBTOTAL	47	43	52%	48%
TOTAL	90		100%	



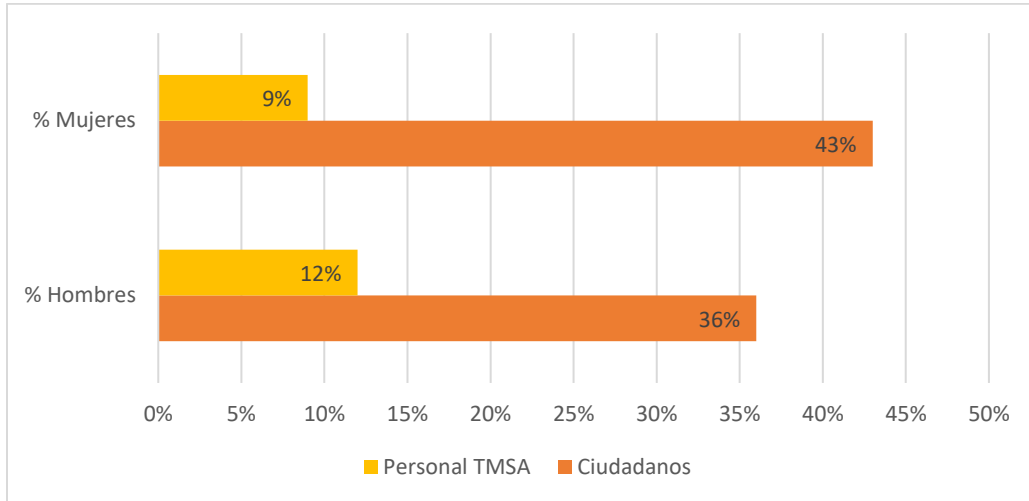
2.4.2 Plataforma TEAMS

La plataforma muestra 96 registros de actividad (ingresos, conexiones desde varios dispositivos, salidas), discriminados así:

2.4.2.1 Clasificación según género

	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Ciudadanos	33	40	36%	43%
Personal TMSA	11	8	12%	9%
SUBTOTAL	44	48	48%	52%
TOTAL	92		100%	

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022



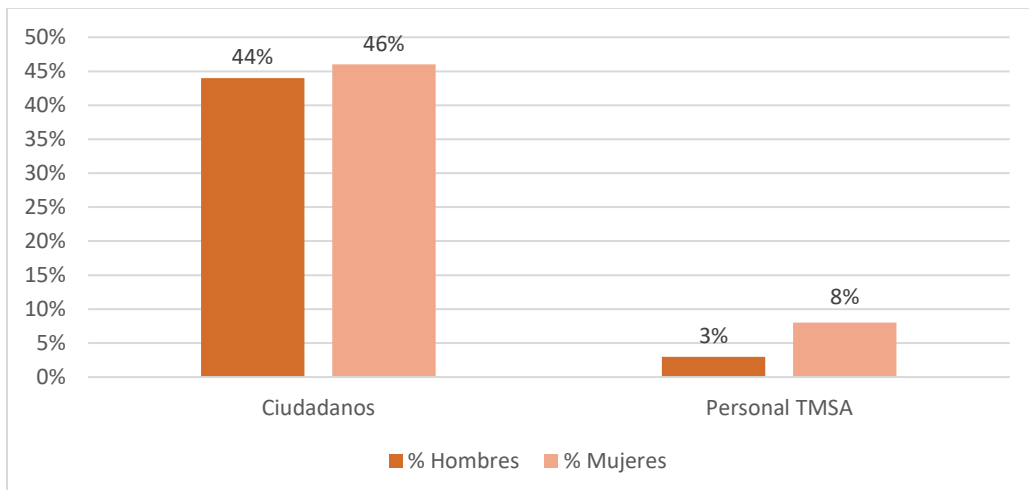
Del total de los registros, se logró identificar 92 como se muestran en la tabla anterior. Sin embargo, hay dos (2) registros que no se pudieron identificar denominados “Me gustaría saber qué...” y “29677989”. Además, existen otros dos registros que corresponden a organizaciones, las cuales corresponden al nombre de “Bogotá al Aire” y Periódico PAUTA. Por lo anterior, la sumatoria de los registros identificados (+92), los sin identificar (+2) y las organizaciones (+2), dan como resultado los 96 mencionados inicialmente.

2.4.3 Registro de Asistencia

Se registraron un total de 33 personas, discriminados así:

2.4.3.1 Clasificación según género

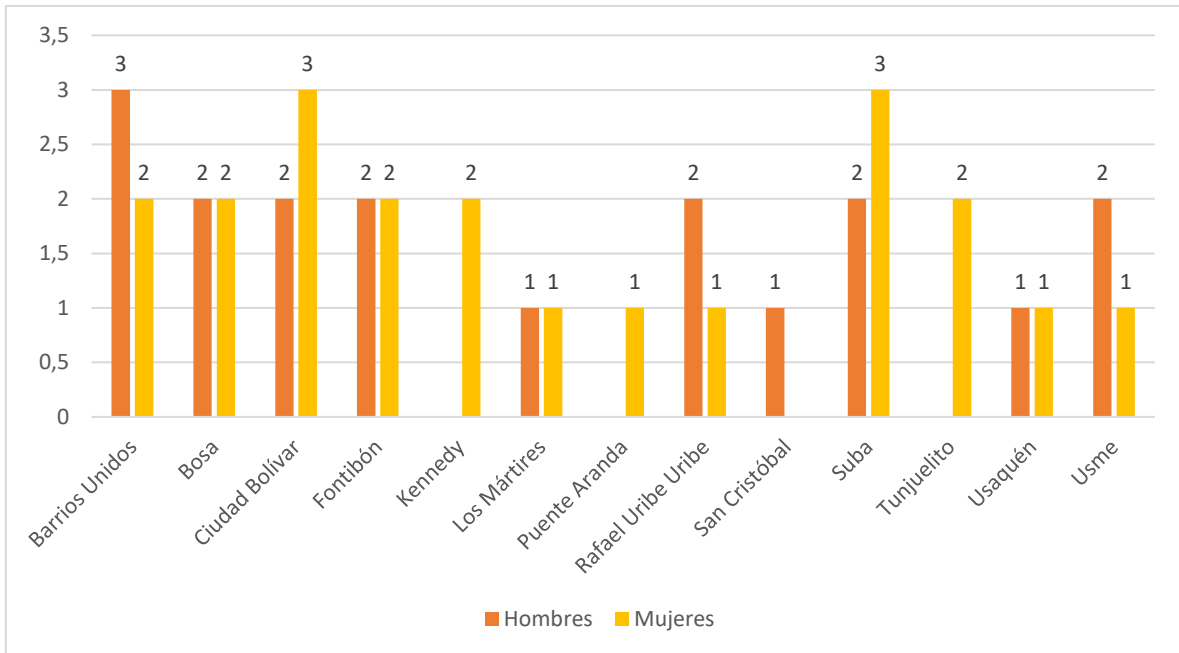
	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Ciudadanos	17	18	44%	46%
Personal TMSA	1	3	3%	8%
SUBTOTAL	18	21	46%	54%
TOTAL	39		100%	



DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

2.4.3.2 Clasificación según localidad y género

	Localidad	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
1	Barrios Unidos	3	2	8%	5%
2	Bosa	2	2	5%	5%
3	Ciudad Bolívar	2	3	5%	8%
4	Fontibón	2	2	5%	5%
5	Kennedy		2		5%
6	Los Mártires	1	1	3%	3%
7	Puente Aranda		1		3%
8	Rafael Uribe Uribe	2	1	5%	3%
9	San Cristóbal	1		3%	
10	Suba	2	3	5%	8%
11	Tunjuelito		2		5%
12	Usaquén	1	1	3%	3%
13	Usme	2	1	5%	3%
SUBTOTAL		18	21	46%	54%
TOTAL		39		100%	

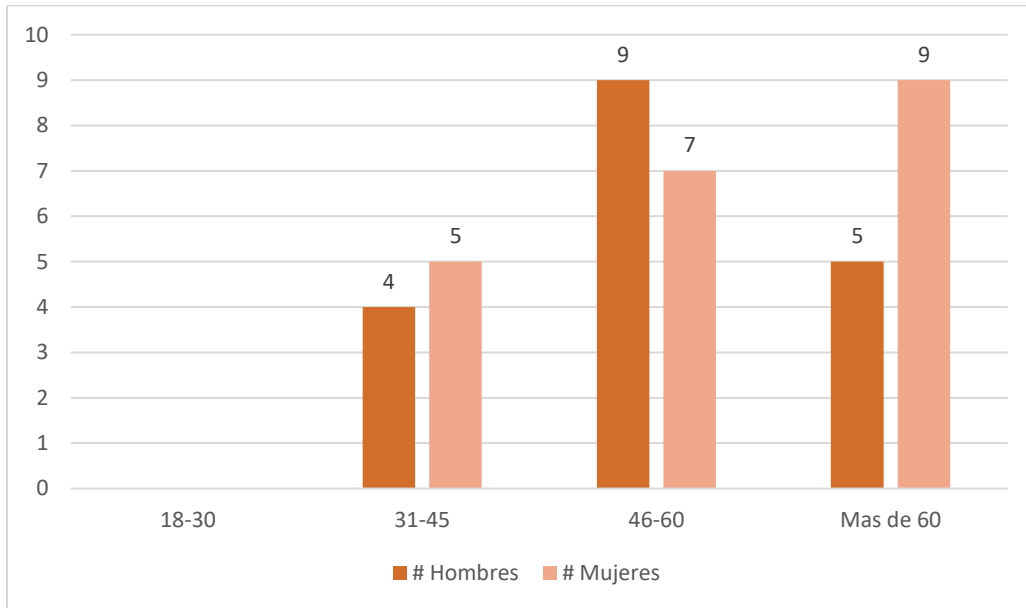


2.4.3.3 Clasificación según edad y género

Edad/años	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
18-30				
31-45	4	5	10%	13%
46-60	9	7	23%	18%
Mas de 60	5	9	13%	23%

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

SUBTOTAL	18	21	46%	54%
TOTAL	39		100%	



2.4.4 Evaluación de percepción del espacio

Promedios calificación según pregunta	
¿Cómo fue la convocatoria a este espacio?	4,15
¿Considera que el tiempo es el apropiado para el desarrollo de los temas tratados?	3,82
¿Considera que las presentaciones han mostrado la información esperada?	3,9
¿Considera que el formato virtual es bueno para el desarrollo de este tipo de espacios?	4
¿Considera que la información compartida ha sido útil para entender más sobre la entidad?	4,15

Por otro lado, al final del formulario de evaluación, se habilitó una pregunta con opción de respuesta abierta, así: “Por favor, si es necesario use este espacio para contarnos qué podemos mejorar o si tiene alguna recomendación para el desarrollo de estos espacios de participación y control”. Aquí se recibieron las siguientes apreciaciones:

- “Pronto resguarden las puertas de acceso que cierran magnéticamente para menos colados, está bien proteger la zona de apertura y cierre de las puertas con láminas de seguridad, más vigilancia por los amantes de lo ajeno.”
- “Mayor convocatoria a través de los medios comunitarios”
- “Mayor socialización a la comunidad para asistir a la reunión”
- “Mayor difusión ante la comunidad por medios locales”

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

- “Divulgación de la información”
- “Que sean presenciales”
- “Sigo con la insistencia de colocar el semáforo e la esquina del colegio Fernando Mazuera Villegas”
- “Que sean presencial los encuentros y por localidad”
- “Por favor indicar, hasta cuándo estará en caos la ciudad, los trayectos son exageradamente largos, porque toda la Av. Cali está rota, al 8gual que parte de la Av. Villavicencio y esto congestiona demasiado, cuándo inicia la construcción de la adecuación (puente o deprimido) de la autopista sur a la altura del terminal sur de transporte”
- “Que sea presencial las respuestas sean atendidas resueltas.”
- “Que coloquen más puntos de recarga en el barrio el tuno”
- “La gestión social es maravillosa acá en Bilbao, un agradecimiento por las gestoras sociales asignadas a Bilbao”
- “Me gustaría de alguna manera mejorar la cultura ciudadana, para evitar a los colados”
- “Tengo una inquietud sobre el acceso a madres con coches para bebés, ya que a mi señora le negaron el acceso, arguyendo que era solo para discapacitados y no para coches de bebés. Imposible que una madre sola alce un coche para pasar registradoras de Transmilenio. ¿A qué se debe esa negativa de acceso?”
- “Tener un poco más de participación de los asistentes”
- “Que permitan que todas las personas que levantan la mano participen de la charla y preguntan que se tienen”
- “El ingreso no fue fácil, por lo que no se pudo participar desde el comienzo.”
- “Sugiero que estas reuniones se realicen de forma mixta, virtual y presencial hasta donde sea posible.”
- “La presentación de los presupuestos debe estar acompañada de la sustentación de los invertido en cada ítem”
- “Hacer sondeo de necesidades precio a la reunión para poder responder más inquietudes”
- “Los colados en la estación molinos es de más del 50%. Las rutas de buses azules son demasiado demoradas en la frecuencia. Hay muchos conductores no permiten la subida de coches. Muchas bicicletas viajando en Transmilenio. Solicito respuesta como derecho de petición. Los militares de cualquier índole nunca pagan los pasajes y ellos son de los mejores pagos”
- “Ninguna me parece organizado.”
- “se debe hacer más divulgación con la ciudadanía”
- “Estas rendiciones debieran ser presencial”
- “Los panelistas son personas que solo manejan un tipo de informacion pero no son las idóneas para contestar a los ciudadanos o se limitan al tema que han expuesto, es necesario brindar espacios realmente de participación con personal que tome nota y brinde respuesta pública de lo que se ha preguntado, gracias”
- “Muy bien hacer estas intervenciones para nosotros los usuarios y poder conocer lo bueno que se está haciendo”
- “Por favor no llenar los bises hasta donde no más Estamos en época de pandemias y es terrible ver como vienen los bises sobre todo en horas pico”
- “Todo va bien”

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

- “Me parece muy buena la gestión en estos espacios de participación. reitero mi pregunta la cual me respondieron a medias ¿ los vehículos diésel euro iv, v y vi están obligados a mantener conectado el catalizador de urea como aditivo para transformar los gases nox (dióxido de nitrógeno) en vapor de agua, lamentablemente por malas prácticas de los operadores por ahorrar plata han desconectado estos catalizadores emitiendo contaminación con nox al ambiente , afectando la salud pública, el medio ambiente y la violación de las normas internacionales y nacionales en materia de tránsito y seguridad vial. agradezco la respuesta a mi petición por escrito.ls”
- “Por favor hacer reuniones presenciales”
- “Se debe tener en cuenta la participación de la comunidad que es muy importante con sus observaciones. Hablaron de los colados, pero se debe tener en cuenta que si las puestas están todo el tiempo abiertas invita a la ciudadanía por ellas y no por dónde si es.”
- “Aplicar la norma de tiempo y la cultura ciudadana”

Vale la pena mencionar que no todos los que realizaron esta evaluación, usaron este espacio, por lo que no se visualizan la misma cantidad de comentarios que de registros.

3. CONCLUSIONES

- La priorización realizada en ejercicios anteriores nos mostró la necesidad de la ciudadanía de conocer a profundidad los temas presentados en esta sesión. Se observó un gran número de ciudadanos conectados en vivo; exactamente 92 personas. Esto demuestra que la ciudadanía se interesa por participar en estos espacios creados por la entidad, tanto para informar la gestión del primer semestre de la entidad, así como, de los otros temas que preocupan a la ciudad.
- De acuerdo con la participación obtenida en el ejercicio, se puede observar un alto porcentaje de participación de mujeres, ya que el mismo se encuentra alrededor del 54%, versus un 46% de participación de hombres.
- De acuerdo con la participación obtenida en el ejercicio, se puede evidenciar que, por edades, aquellas personas que tuvieron una mayor participación tienen 46 o más, representándose en un 77% (consolidando la participación tanto de hombres como mujeres).
- De acuerdo con la participación obtenida en el ejercicio, no se evidencia participación de la ciudadanía, en el rango de edad de 18 a 30 años, por lo que se deberían considerar el desarrollo de estrategias para fomentar su participación en este tipo de ejercicios de participación ciudadana y control social.
- De acuerdo con la información obtenida a partir del enlace de inscripción previa al espacio, nos muestra que se tuvieron 90 registros versus las 92 personas conectadas en vivo al espacio versus los 39 registros de asistencia. Lo anterior, debido a varios fenómenos:
 - ❖ Se compartió el enlace de conexión a la sesión unos minutos antes de iniciar el espacio en todos los grupos de whatsapp por parte de los gestores sociales, por lo que, ingresaron personas que no estaban previamente inscritas.
 - ❖ No todas las personas que se conectan a la sesión en vivo realizan el diligenciamiento del registro de asistencia.

DIÁLOGOS CIUDADANOS

SESIÓN 18 DE AGOSTO DE 2022

- ❖ Algunos ciudadanos solo ingresan a la reunión para informarse, otros para participar y otros, simplemente de espectadores.
- ❖ Algunos ciudadanos olvidan diligenciar el registro de asistencia (el cual se compartió constantemente por el chat de la reunión).
- De acuerdo con las presentaciones realizadas de los temas específicos mencionados anteriormente, se observa que, en la evaluación del espacio, las siguientes preguntas tienen un puntaje mínimo de 4:
 - ❖ ¿Cómo fue la convocatoria a este espacio?, ¿Considera que el formato virtual es bueno para el desarrollo de este tipo de espacios? Y ¿Considera que la información compartida ha sido útil para entender más sobre la entidad?
 - ❖ Por otro lado, a la pregunta ¿Considera que el tiempo es el apropiado para el desarrollo de los temas tratados?, la puntuación fue de 3.82, así como a la pregunta: ¿Considera que las presentaciones han mostrado la información esperada?, fue de 3.9.

Por lo anterior, se deben buscar mecanismos para mejorar la calidad de la información a presentar, la pertinencia de esta y su alcance. Así mismo, destinar mas tiempo a la sesión de preguntas, con el fin de abarcar de una forma mas amplia las dudas de los ciudadanos.

- La ciudadanía realizó constantemente dudas, preguntas e inquietudes vía oral y por el chat de la reunión sobre un tema en específico, el cual no se presentó en la sesión. Es por esto, que se toma la recomendación de realizar un espacio de “Diálogo Ciudadano” adicional (en lo que queda del año), donde solo se aborde el tema relacionado con el componente zonal, (en cuanto a la implementación de nuevas rutas, modificación de estas, alcance, etc).
- Así mismo, la ciudadanía agradeció en reiteradas ocasiones, la realización de estos espacios, argumentando que era de su interés conocer los temas expuestos y que, además aprovechaban el espacio para manifestar otras inconformidades. Sin embargo, solicitaron que se realicen mas espacios de esta índole y de manera presencial (esto formará parte de las evaluaciones internas que se realicen por parte de la Oficina Asesora de Planeación, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y de los planes de trabajo anuales de cada dependencia)

Por último, es vital mencionar que, se consolidaron todas las preguntas como derechos de petición tanto verbales, como escritos. Se realizó el trámite correspondiente para dar respuesta, tanto a las personas que diligenciaron los listados de asistencia, como los que no. Es por esto que, se publica anexo a este informe el consolidado de las respuestas para conocimiento general del público.

4. ANEXOS

Presentación realizada y consolidado de preguntas y respuestas



DIÁLOGOS CIUDADANOS 2022

TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Dirección
Corporativa





EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS A JUNIO 30 DE 2022

TRANSMILENIO S.A.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





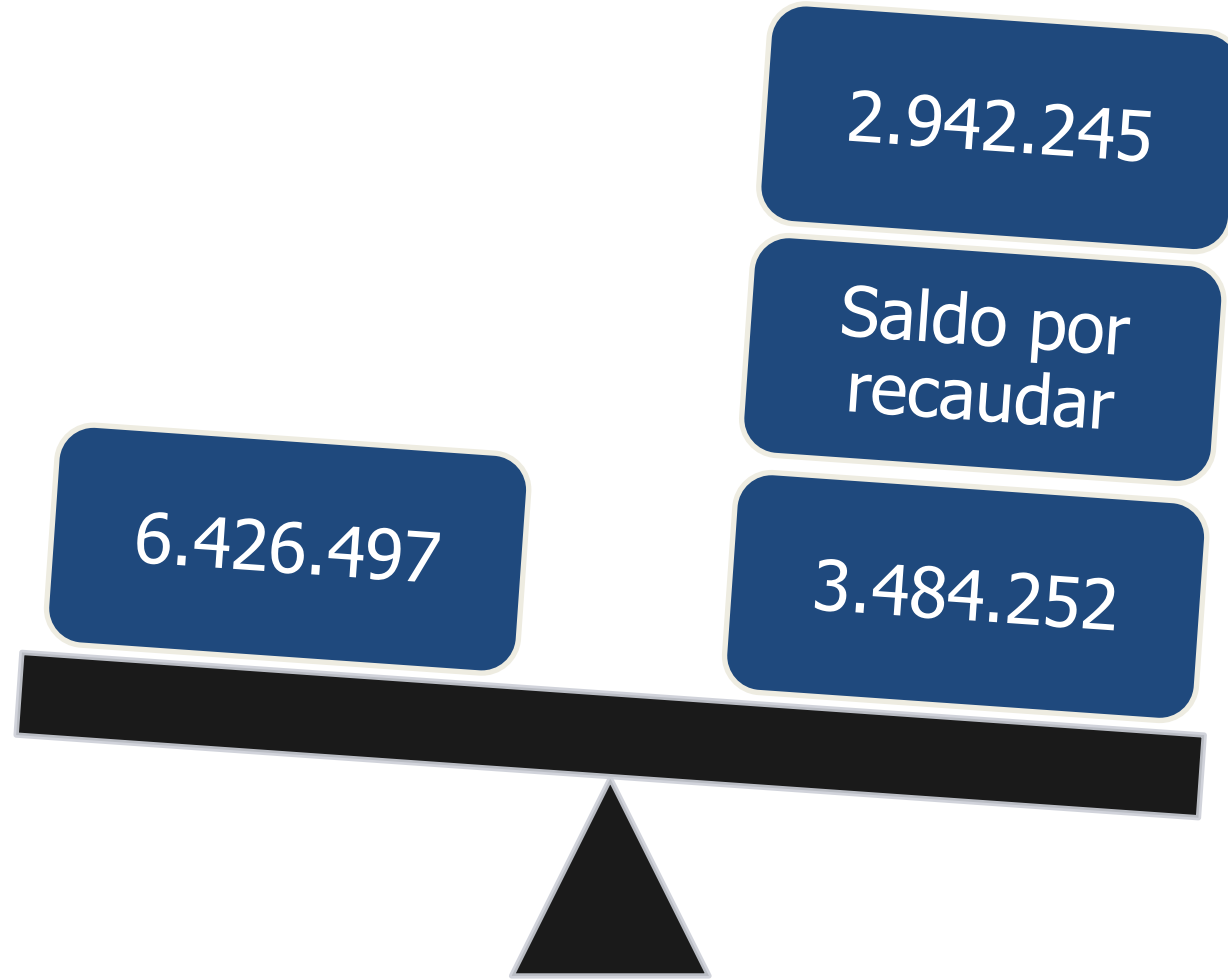
PRESUPUESTO DE INGRESOS
VIGENCIA 2022 (Millones \$)

APROPIACIÓN
VIGENTE

TOTAL
RECAUDO

54 % Pendiente
de recaudo

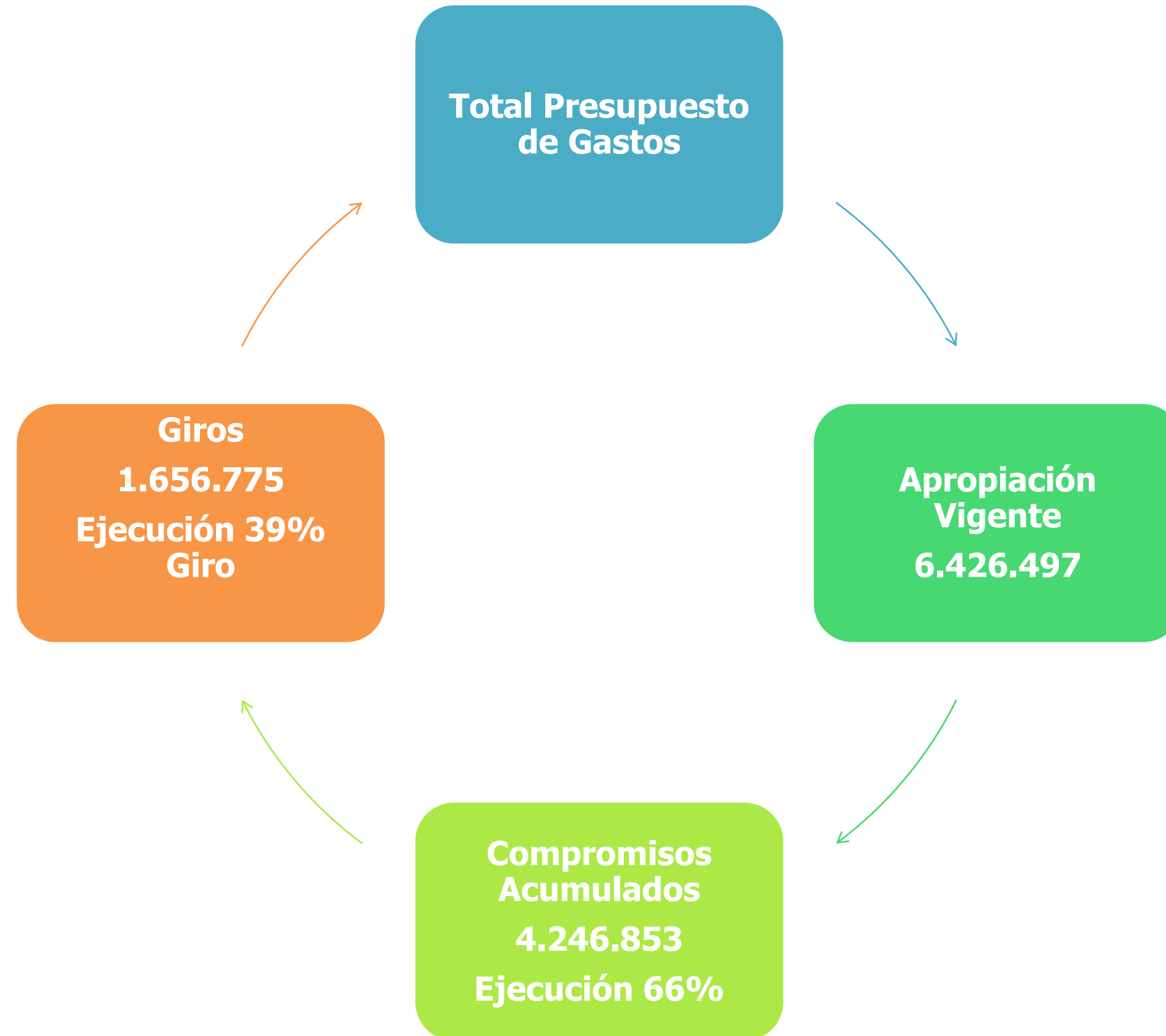
46%
recaudado



PRESUPUESTO DE INGRESOS VIGENCIA 2022 (Millones \$)

NOMBRE	A	B	C=B/A	D=A-B
	APROPIACIÓN VIGENTE	TOTAL RECAUDOS	% RECAUDO	SALDO POR EJECUTAR
Disponibilidad Final	1.655.486	1.655.486	100%	
Ingresos Corrientes	3.744.869	1.283.866	34%	2.461.002
Recursos de Capital	1.026.142	2.892	0,3%	1.023.250
Total presupuesto de ingresos	6.426.497	2.942.244	46%	3.484.252

PRESUPUESTO DE GASTOS VIGENCIA 2022 (Millones \$)



PRESUPUESTO DE GASTOS VIGENCIA 2022 (Millones \$)

NOMBRE	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS ACUMULADOS	% COMPROMISOS	GIROS	% GIROS
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	143.356	77.453	54%	50.431	65%
GASTOS DE INVERSIÓN	6.194.393	4.169.400	67%	1.606.343	39%
DISPONIBILIDAD FINAL	88.747				
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	6.426.497	4.246.853	66%	1.656.775	39%

PRESUPUESTO DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO VIGENCIA 2022

NOMBRE	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS ACUMULADOS	% COMPROMISOS	GIROS	% GIROS
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	143.356	77.453	54%	50.431	65%
-Gastos de Personal	65.111	28.786	44%	27.856	97%
-Adquisición bienes y servicios	58.934	40.846	69%	14.755	36%
-Transferencias Corrientes	7.483	2.275	30%	2.275	100%
-Gastos por tributos, multas,	11.828	5.545	47%	5.545	100%

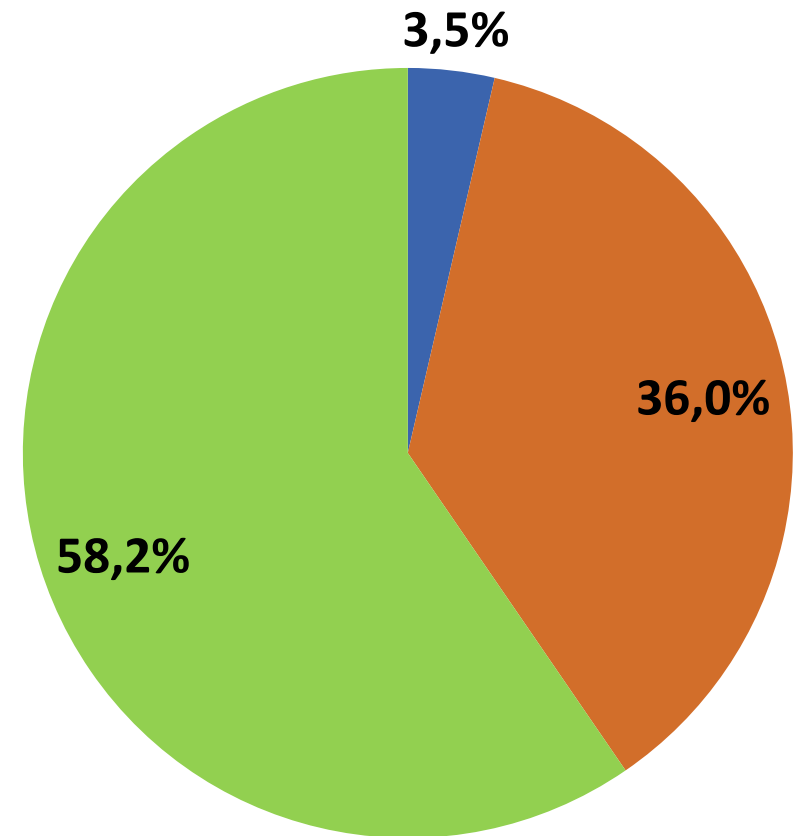
PRESUPUESTO DE GASTOS DE INVERSIÓN VIGENCIA 2022 (Millones \$)

NOMBRE	A	B	C=B/A	D	E=F/D
	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS ACUMULADOS	% COMPROMISO	GIROS	% GIROS
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	143.356	77.453	54%	50.431	65%
-Gastos de Personal	65.111	28.786	44%	27.856	97%
-Adquisición bienes y servicios	58.934	40.846	69%	14.755	36%
-Transferencias Corrientes	7.483	2.275	30%	2.275	100%
-Gastos por tributos, multas,	11.828	5.545	47%	5.545	100%
GASTOS DE INVERSIÓN	6.194.393	4.169.400	67%	1.606.343	39%
-Desarrollo y Gestión de la Seguridad en el SITP	49.633	29.511	59%	15.601	53%
-Control y Operación del SITP	2.312.469	1.687.624	73%	1.374.414	81%
-Desarrollo y Gestión de la Infraestructura del SITP	3.742.896	2.383.845	64%	192.247	8%
-Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el SITP	36.501	33.807	93%	9.997	30%
-Implementación y Gestión de la Estrategia de Servicios ITS en el SITP	31.792	20.118	63%	6.522	32%
-Desarrollo y Gestión para Mitigar la Evasión en el SITP	16.412	12.171	74%	7.158	59%
-Fortalecimiento Corporativo en TMSA	4.691	2.324	50%	405	17%
Disponibilidad Final	88.747				
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	6.426.497	4.246.853	66%	1.656.775	39%

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTO 2022

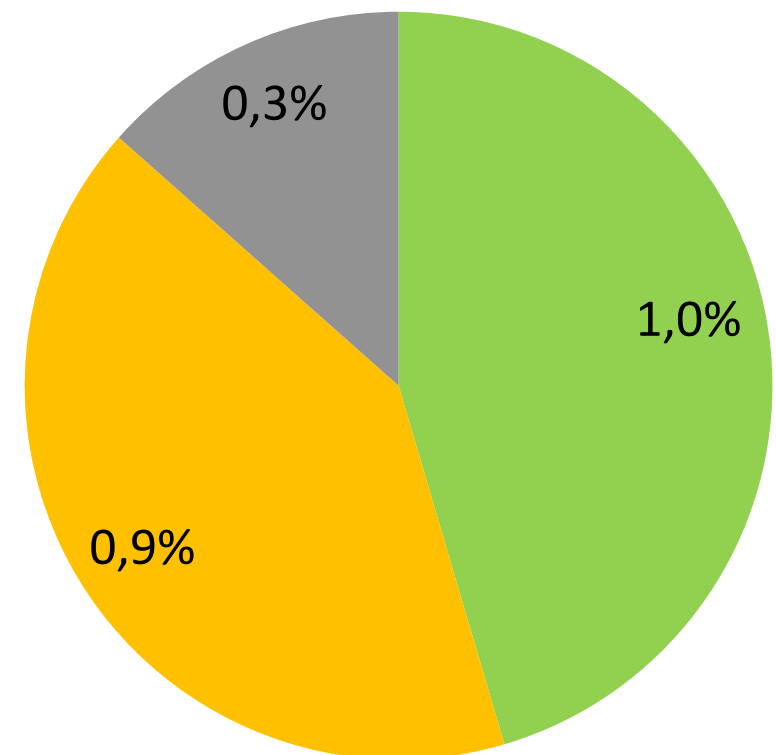


96.4% GASTOS DE INVERSIÓN



- Gestión de la Seguridad-Cultura Ciudadana-Estrategias de Servicios-
Gestión para mitigar la Evasión-Fortalecimiento Corporativo
- Control y Operación
- Gestión de la Infraestructura

2.2% GASTOS DE FUNCIONAMIENTO



- -Gastos de Personal
- -Adquisición bienes y servicios
- -Transferencias Corrientes

**DISPONIBILIDAD
FINAL 1.4%**



Gracias

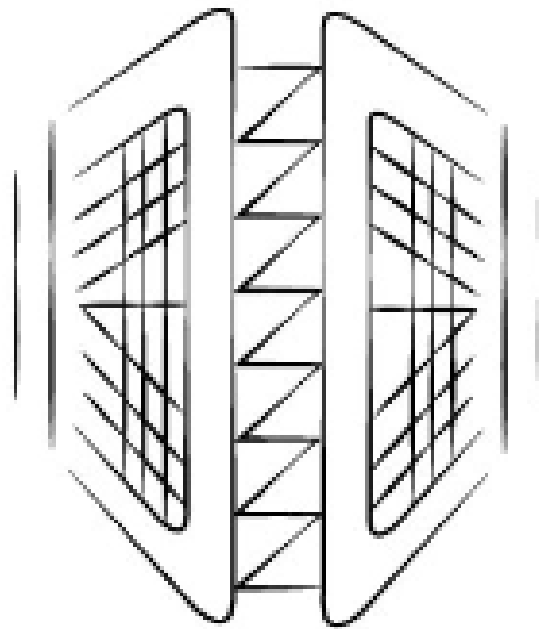
fernando.medina@transmilenio.gov.co

www.TransMilenio.gov.co



**INQUIETUDES
PREGUNTAS**

DIRECCIÓN CORPORATIVA



DUDAS

**20
MINUTOS**

Oficina
Asesora de Planeación





El Sistema de Transporte Público de Bogotá continúa transformándose para prestar cada día un mejor servicio a nuestros usuarios, y para continuar aportando a la mejora de la calidad del aire, la reducción de emisiones y el uso eficiente de la energía.

Para este periodo, se destaca:

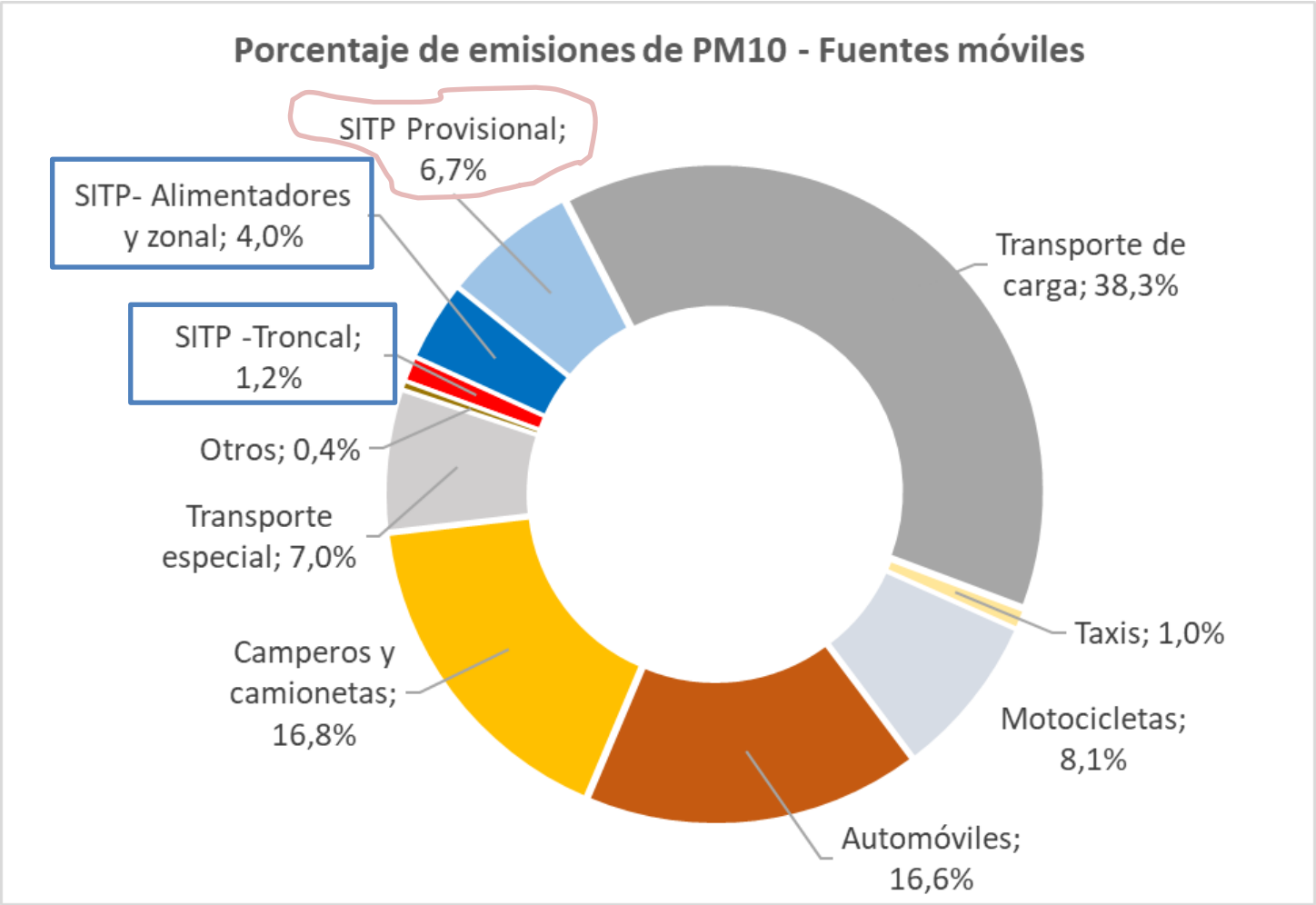
- ✓ Entrada en operación de **578** buses eléctricos cero emisiones, a la operación zonal, completando **1061** buses en operación de los **1485** contratados:
 - Reducción estimada:
 - 36.700 ton CO₂e/año (equivalente a lo que generarían 12.000 carros particulares en un año)
 - 17 toneladas anuales de material particulado (lo que emitirían en 3 semanas todos los carros particulares que circulan por Bogotá)
- ✓ Reducción de ruido durante la operación. Menos residuos generados en mantenimiento de buses

¿Qué contaminantes inciden en la calidad del aire en Bogotá?

De acuerdo con las mediciones y análisis realizados por la Secretaría Distrital de Ambiente, la calidad del aire en la ciudad se ve afectada por las emisiones de material particulado (PM10, PM2.5). El material particulado es el contaminante de mayor relevancia por su incidencia en la salud de la población.

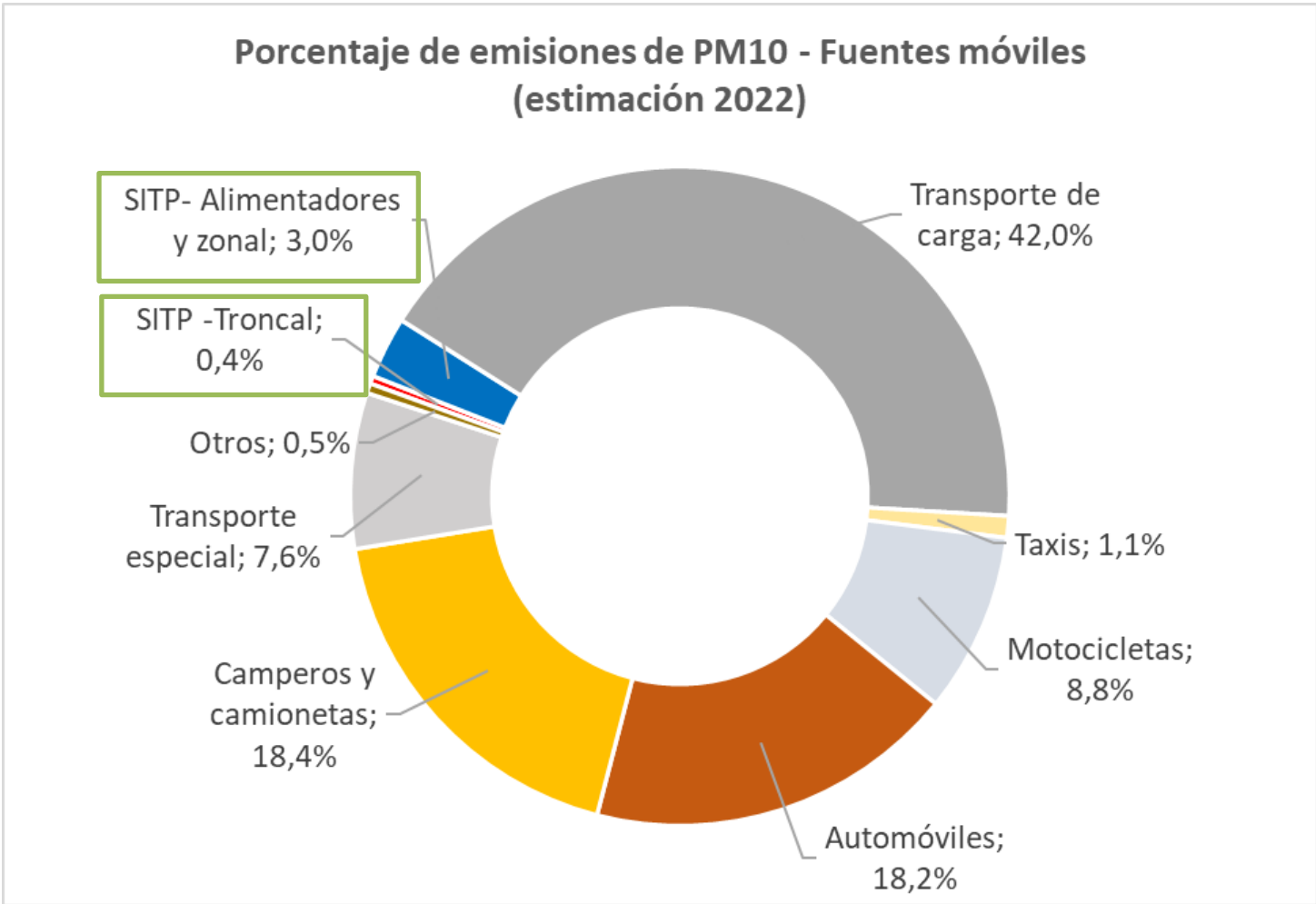
Emisiones de material particulado PM10. Aporte por cada fuente móvil de emisión:

Antes de la renovación de flota



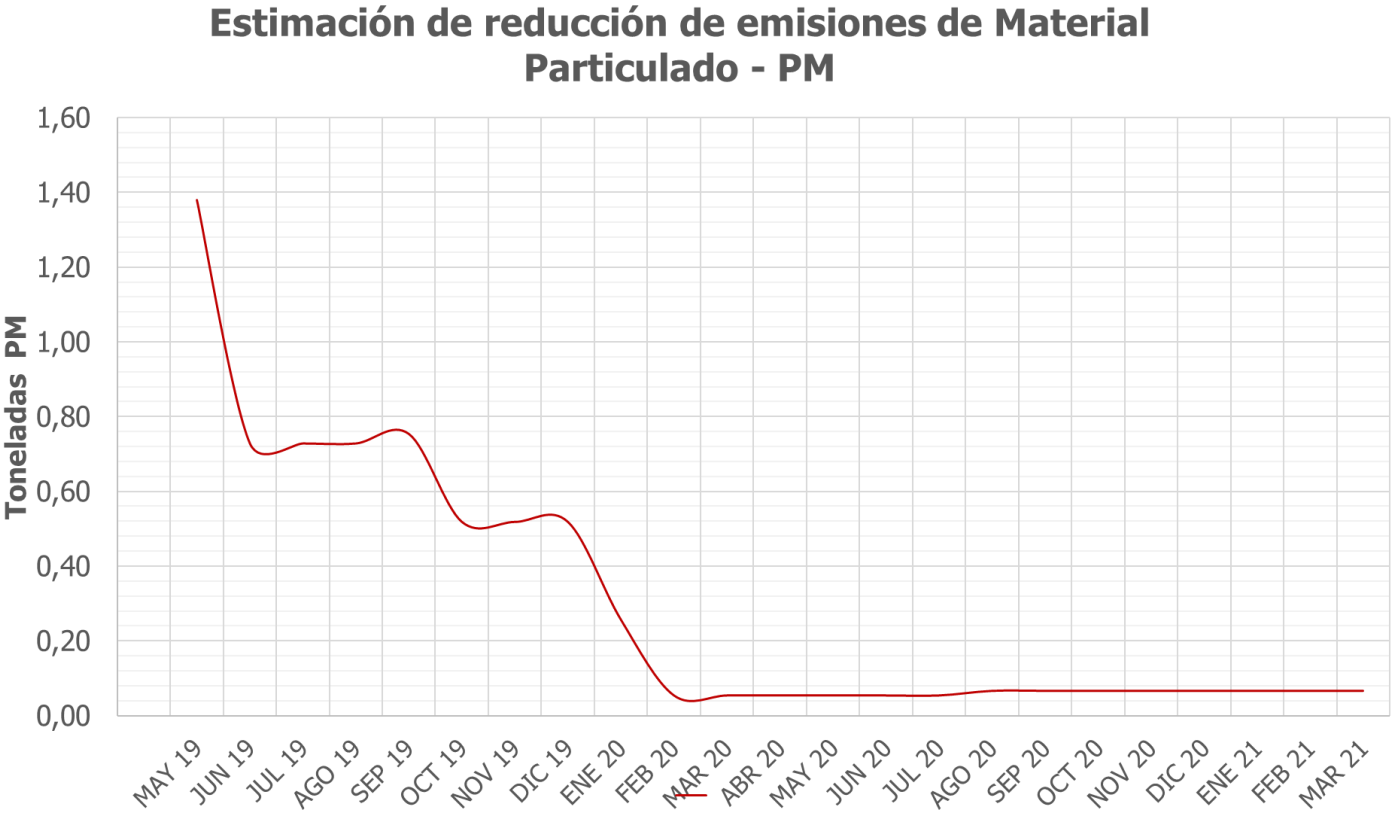
Fuente: Inventario de emisiones de Bogotá, 2018 – Secretaría Distrital de Ambiente

Después de la renovación de la flota (2022)



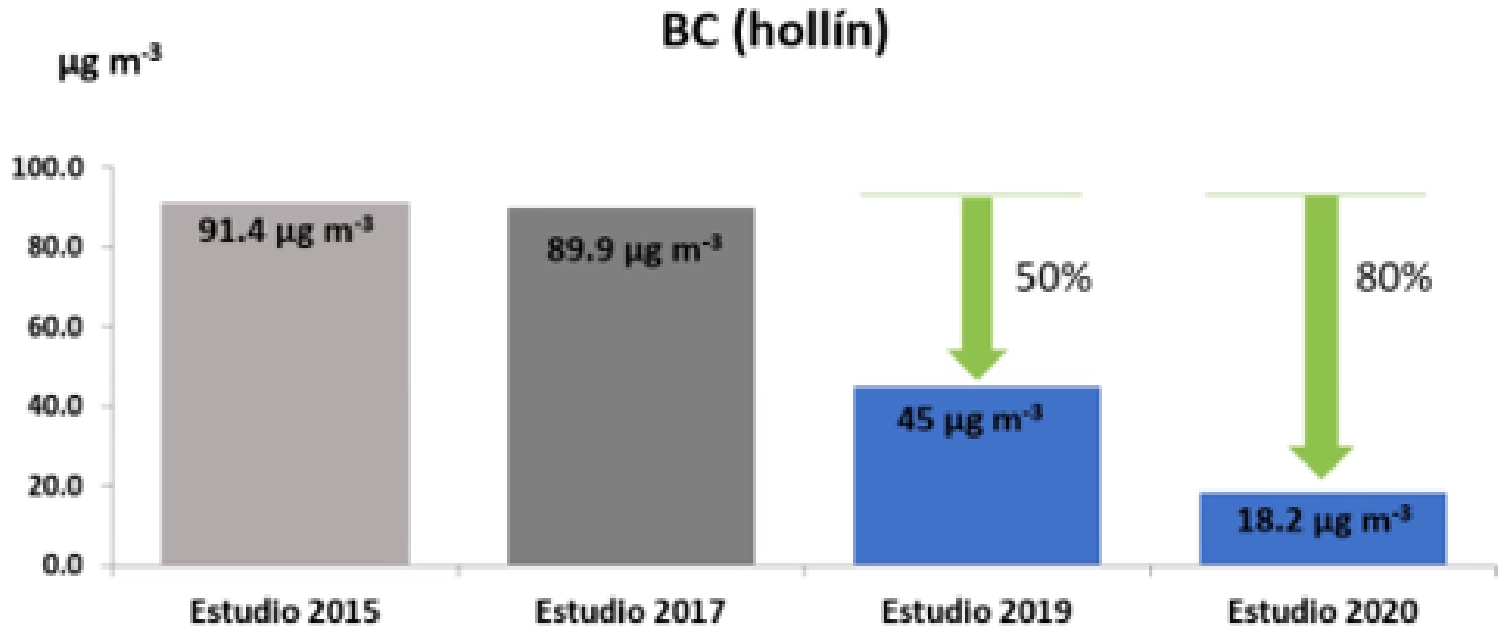
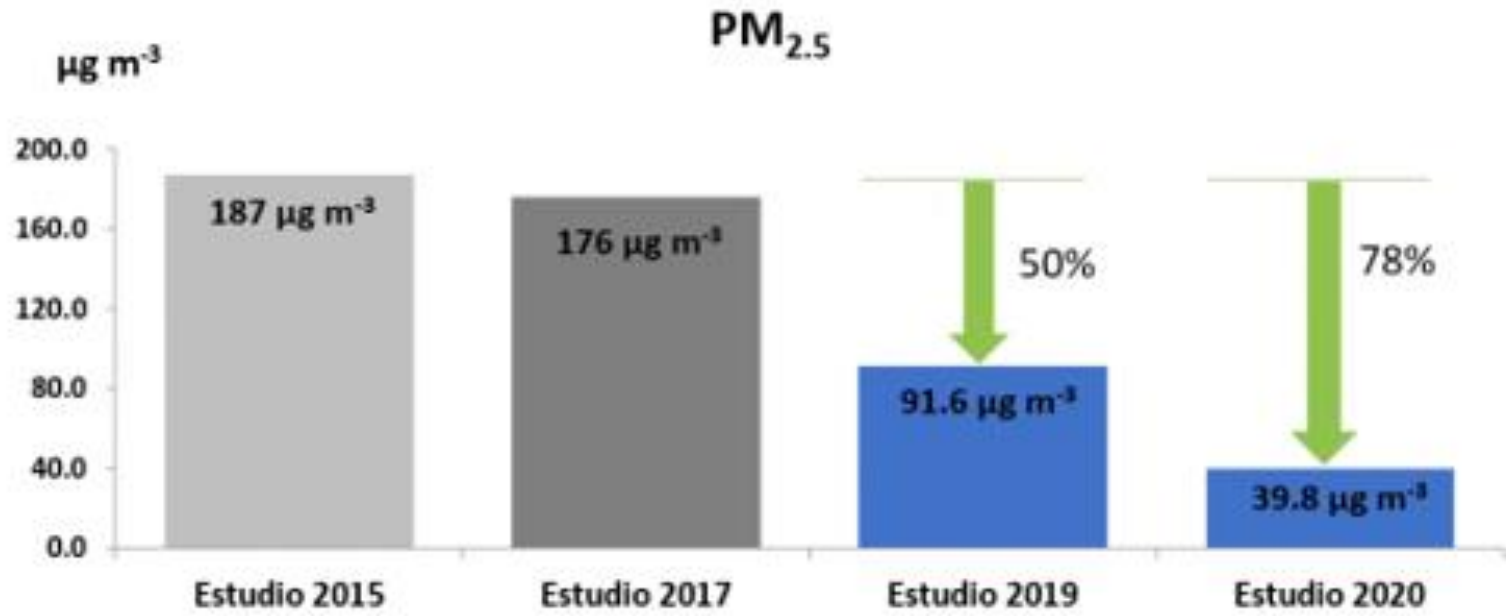
Fuente: Estimación propia, tomando datos del inventario de 2018 para las otras fuentes

Después de la renovación de la flota troncal



Se estima que el aporte del Sistema TransMilenio (troncal) pasará del 1,3% al **0,4%** en las emisiones de material particulado generado por las fuentes móviles en Bogotá

Estudios de exposición (al interior de buses y estaciones)



Reducción del 78% en las concentraciones de PM_{2.5} y del 80% en las de *Black carbon* (hollín), luego de la renovación de flota troncal

Acciones adelantadas desde TRANSMILENIO S.A. para el seguimiento a las actividades desarrolladas en patios

Como parte de las actividades de verificación de las obligaciones en materia ambiental a que están sujetas las empresas concesionarias del Sistema, se continúa con el seguimiento a las **actividades desarrolladas en patios**, en:

- ✓ Gestión de residuos aprovechables, especiales y peligrosos generados en labores de mantenimiento de buses.
- ✓ Uso eficiente de agua en actividades de lavado y alistamiento de flota y gestión de vertimientos producto de actividades dentro de patios.
- ✓ Acciones para mitigar posibles impactos ambientales (emisiones, ruido)
- ✓ Uso eficiente de la energía: Consolidación de información de rendimiento energético de la flota





Gracias

alejandro.gonzalez@transmilenio.gov.co

www.TransMilenio.gov.co



**INQUIETUDES
PREGUNTAS**

**OFICINA
ASESORA DE
PLANEACIÓN**



**20
MINUTOS**

DUDAS

Subgerencia de
**Atención al Usuario
y Comunicaciones**



¿Qué es cultura ciudadana en la Bogotá de hoy?

Política pública que le apuesta a la transformación social a partir del ejercicio de la auto mutua regulación en los procesos en los que se ejerce la ciudadanía. Esta se basa en dos consideraciones:

1.

Ir más allá de aumentar multas, robustecer la Ley o incrementar el castigo, pues es claro que reglas informales (morales y sociales) que influyen en nuestras realidades, razón por la cual, una política de cultura ciudadana se enfoca en trabajar en estas reglas informales. La cultura ciudadana promueve la autorregulación y la regulación social.

2.

Comprender e investigar a fondo las motivaciones del comportamiento humano pues sabemos que podemos lograr más beneficios sociales si las entendemos y promovemos una transformación voluntaria y activa

Principios de Cultura Ciudadana 2022

Los datos y la investigación son el punto de partida de comprensión, aprendizaje y ajuste.



Las acciones apuntan a transformar las narrativas.



El cambio cultural es voluntario.



La ciudadanía tiene el poder de cambiar.



Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”

Propósito 4

Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad, multimodal, incluyente y sostenible.

Este propósito busca hacer de Bogotá un buen lugar para vivir, **mejorando la experiencia de viaje de los usuarios**, teniendo como eje estructural la Red de Metro Regional.

La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana “**Equipo T**” tiene como propósito fomentar las **buenas prácticas**, el **respeto** y la **solidaridad** entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del **Sistema** Integrado de Transporte Público de Bogotá como **bien público** y patrimonio de la ciudad.

Buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su **calidad de vida**.



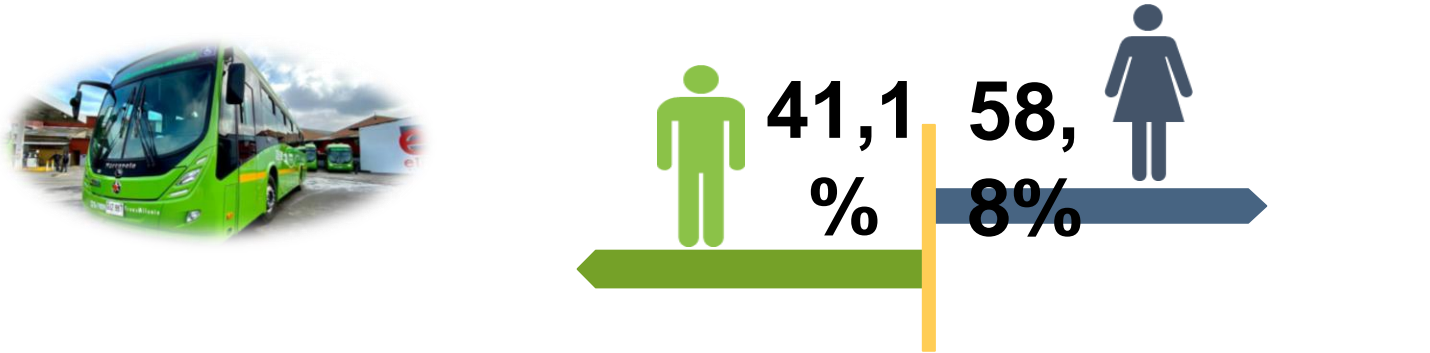


Quiénes son nuestros usuarios, que sienten y que piensan



Hombres (49%) y **Mujeres** (51%)
Jóvenes (Entre 18- 25 años: 26.1%. Entre 26 y 35: 26.9%)
Estrato 2 (46%) y **3** (38%)
Solteros (49%)
Empleados (55.7%) y **Estudiantes** (14.2%)
Formación secundaria (43%) y **universitaria** (21%)

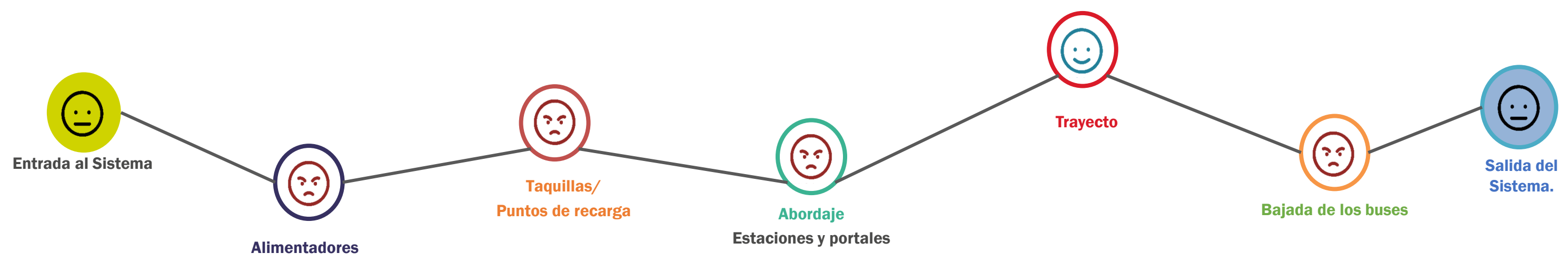
Base total encuestados: 3.823



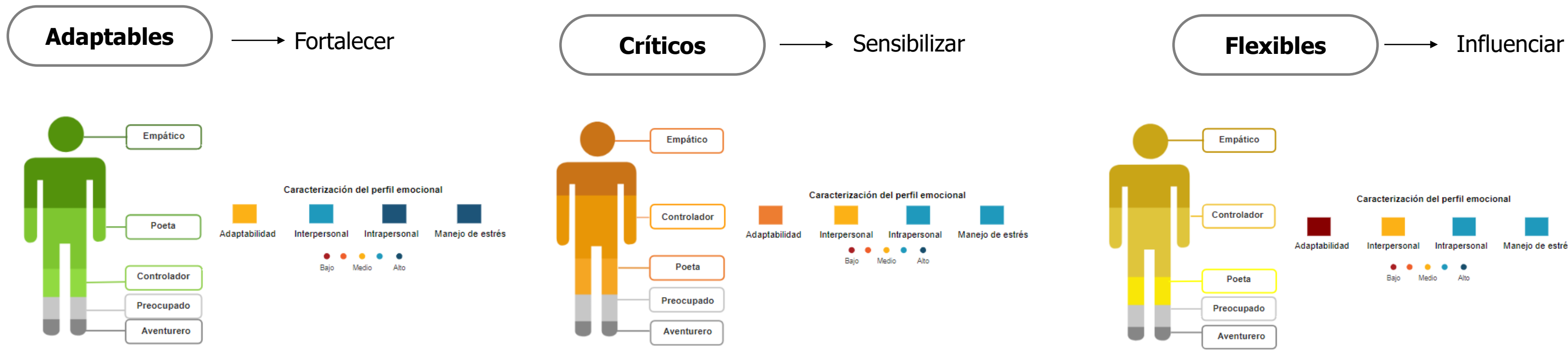
Hombres (41%) y **Mujeres** (58.8%)
Jóvenes (Entre 18- 25 años: 20.8%. Entre 26 y 35: 26.8%)
Estrato 2 (48.6%) y **3** (38.9%)
Solteros (45.5%)
Empleados (59.2%) y **Estudiantes** (10.4%)
Formación secundaria (44%) y **universitaria** (20%)

Base total encuestados: 2.382

Perfiles y emociones de los usuarios en la experiencia de viaje



Perfiles de los usuarios





Conocimientos

No hay valoración de lo público: creencia de que el sistema está colapsado y es un negocio privado

Actitudes

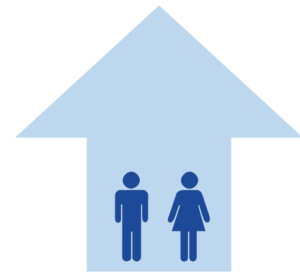
Justificación de la evasión y venta ambulante

Actitudes

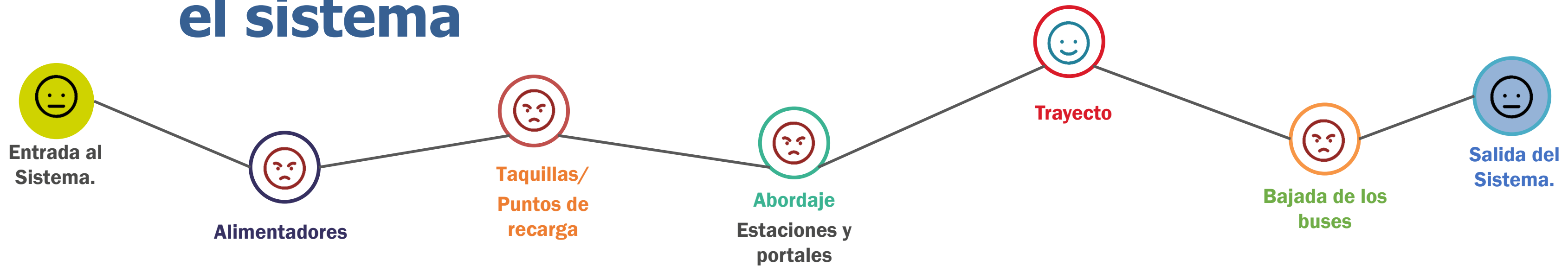
Falta de solidaridad y empatía: la ley del más fuerte

Actitudes

Falta de sentido de pertenencia: sistema alejado, ajeno y desconocido.



Factores culturales de los usuarios que afectan el sistema



♥ *Emociones*

Individualismo y egoísmo

✋ *Prácticas*

No hay planeación de los viajes para mejorar tiempos

Impaciencia frente a la espera. Se quiere un servicio inmediato.

No se cumplen las normas y reglas para entrar al sistema

No se cumplen las normas y reglas para abordar los buses y viajar en el sistema.

Vandalismo de baja y alta intensidad

Apuro por salir del sistema, sin consideración de los demás.

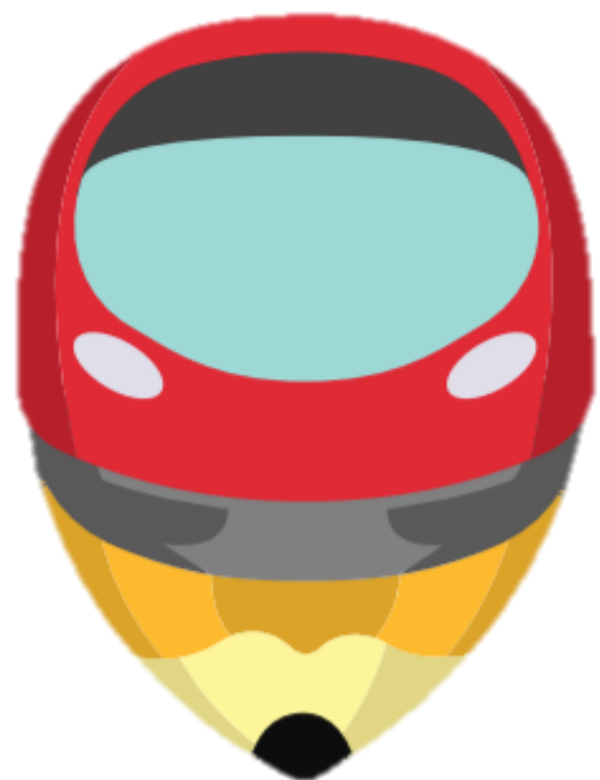
IDENTIFICAR EL
COMPORTAMIENTO DE
LOS USUARIOS

**DEFINICIÓN LINEAS
ESTRATÉGICAS**

IMPLEMENTACION DE LA
ESTRATEGIA

EVALUACIÓN Y REPLICA





Transmi
al Cole



Objetivos

- 1 **Brindar información** acerca del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.
- 2 **Impulsar** acciones interinstitucionales que generen **comportamientos adecuados** en el Sistema TransMilenio.
- 3 **Orientar** en el desarrollo de competencias para **prevenir accidentes y desplazarse seguros** por la ciudad en medios de transporte público.
- 4 **Informar** los derechos y deberes de los usuarios del SITP y las reglas para su uso, que permitan **contribuir** a la movilidad y cuidar el Sistema TransMilenio.





Cultivar Competencias Ciudadanas creando sentido de pertenencia y empatía hacia el Sistema de Transporte en sus componentes (zonal, troncal y TransMiCable) en los niños y adolescentes a través de actividades lúdico-pedagógicas.

Estrategias

**TM Chiquis
Títeres**
4 – 11 años

TM Junior
Juegos
12 – 17 años

TM Rumba
Población diversa

Profesora T
Virtual – Colegios

Instituciones



Territorio



TransMedia



Fases

Fase 1

- Acercamiento / Momento en familia
- **PLAN AULA (conocimiento)** se introducen elementos conceptuales.

Fase 2

- **TRANSMICHQUIS (Sensibilización)** Intervención Lúdico – pedagógica y aprendizaje experiencial.

Fase 3

- **RECORRIDOS PEDAGOGICOS (Apropiación)**: experiencia vivencial a través recorridos pedagógicos – TransMi Aventura

Fase 4

- **PROYECTO PEDAGÓGICO (Creación)**: Co-creación de proyecto de cultura, arte, ciencia y tecnología en torno al Transporte.





"Jugar da a los niños
la oportunidad de practicar
lo que han aprendido."

- Fred Rogers



Transformando el hoy
Construimos un mañana



CIFRAS

Transformando el hoy

Construimos un mañana

ACTIVIDADES	2018	2019	2020	2021	2022
Instituciones educativas (jardines colegios universidades)	140	203	147	131	91
Fundaciones JAC, Centros Crecer, Centros Amar, actividades con la comunidad	37	82	132	71	42
Parques y Ferias locales	35	71	12	11	14
TOTAL POBLACION ATENDIDA	56.647	92.534	21.713	15.444	30.053



213.391

Ciudadanos atendidos





Transformando el hoy

Construimos un mañana



TransMillenials



“Conéctate con el sistema”

Objetivos



Estrategia pedagógica dirigida a estudiantes de instituciones de educación superior que busca fomentar la participación de los jóvenes como agentes de cambio y promotores de cultura ciudadana en TransMilenio.

- 1 Generar apropiación social por el Sistema de Transporte Público de Bogotá, promoviendo su valoración y cuidado como bien público.
- 2 Promover las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios y de todos los que conforman el sistema
- 3 Construir colectivamente proyectos de transformación cultural.

CIFRAS

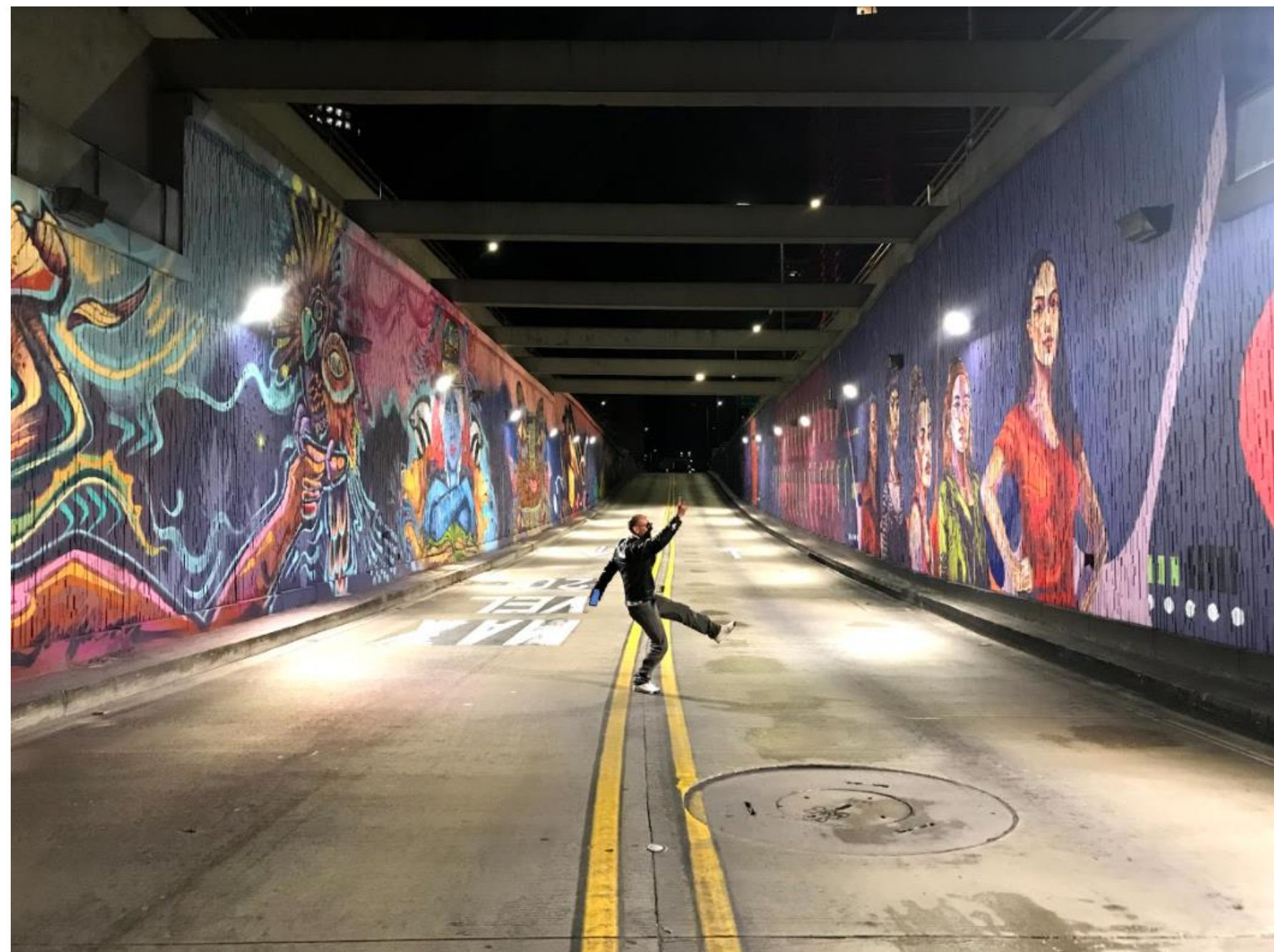
vigencia	Cantidad de actividades	Estudiantes atendidos
2015	47	1211
2016	18	1700
2017	82	3307
2018	5	49
2019	31	2702
2020	51	1965
2021	9	1064
2022	20	1354
Total	263	13352

Trabajamos con **16 universidades** y cada vez son más las universidades interesadas



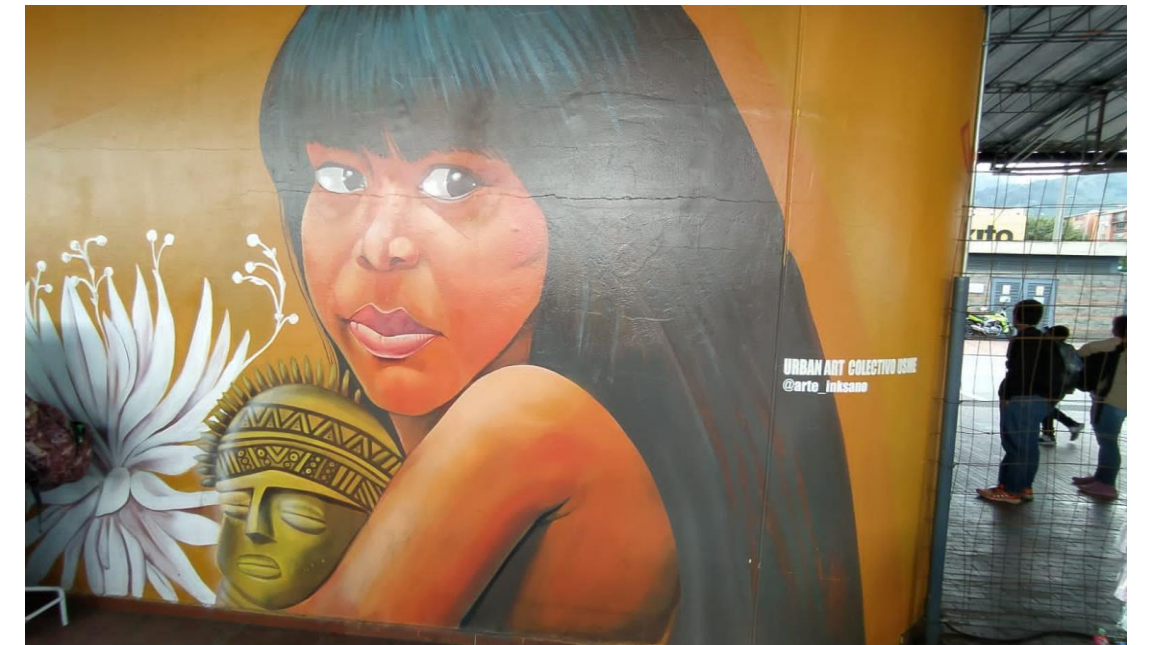
Es un escenario de participación ciudadana, que promueve sentido de pertenencia y de apropiación del espacio público por parte de los usuarios/a del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Estas iniciativas son impulsadas por el sector público, donde participa la ciudadanía y los artistas, con el fin de sensibilizar a la población sobre la importancia de ser corresponsables con el bien público y ayudan a promover las diversas formas de expresión artística y cultural.





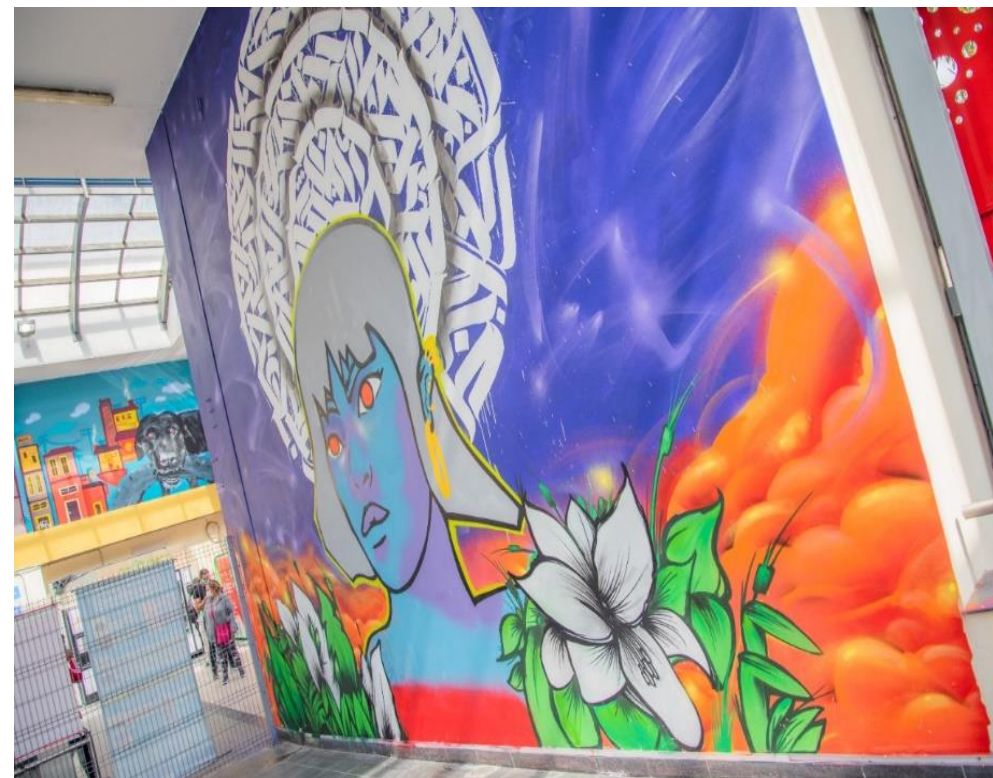
Portal Suba



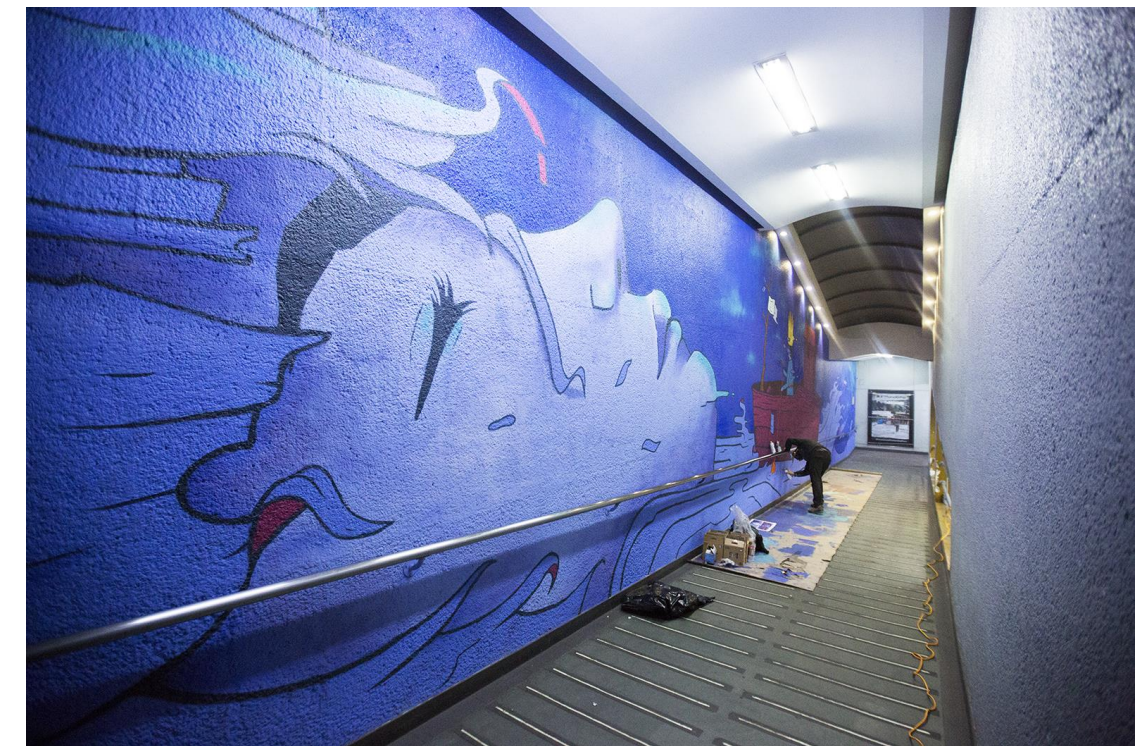
Portal Usme



Colectivos artísticos



Portal Américas



Portal Norte

Acciones para incentivar la apropiación de la lectura como una práctica de la vida cotidiana.



Video BibloEstaciones



Son bibliotecas publicas, con servicio de prestamos de libros y recomendación de lecturas que se encuentran en **12** estaciones del Sistema Troncal y Cable

Lecturas en Movimiento



Proporcionar a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, la posibilidad de leer diferentes títulos literarios mientras viaja a su destino, mediante código QR

Más de **3.000.000** de contenido



Instalación de piezas con código QR

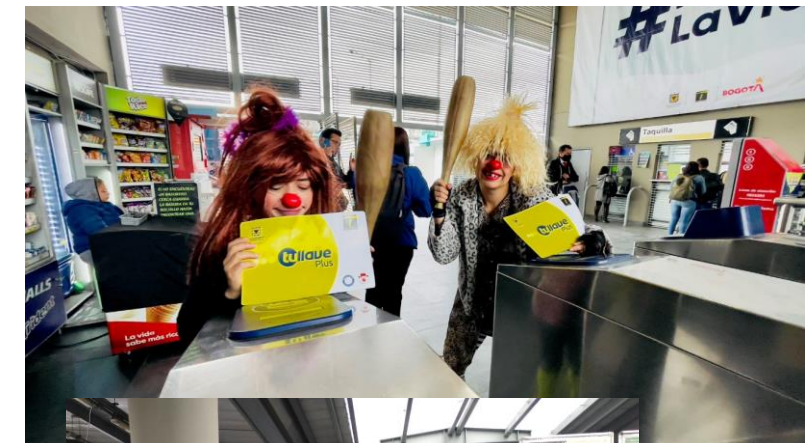
Libro al viento



Muestras artísticas

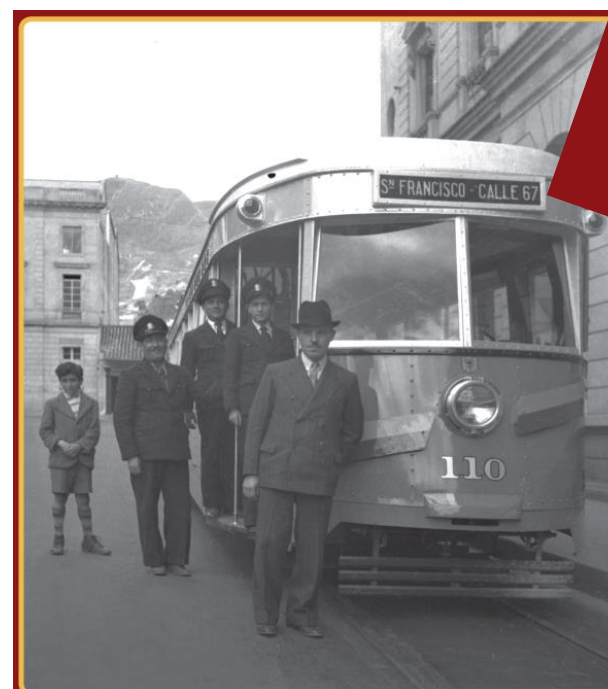


Orquesta Filarmónica de Bogotá

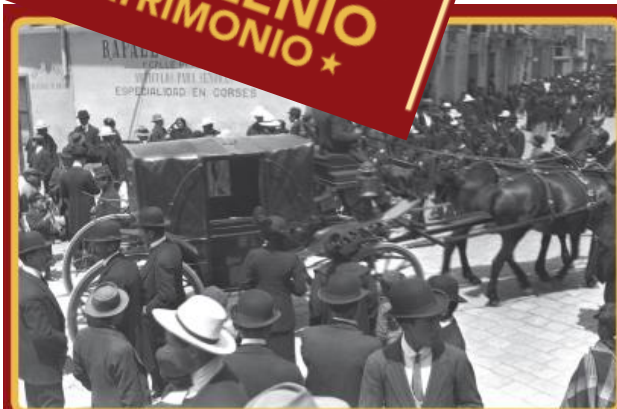


Colectivos culturales - Scketh

'TransMi, Mi Patrimonio - historia del transporte público de Bogotá'

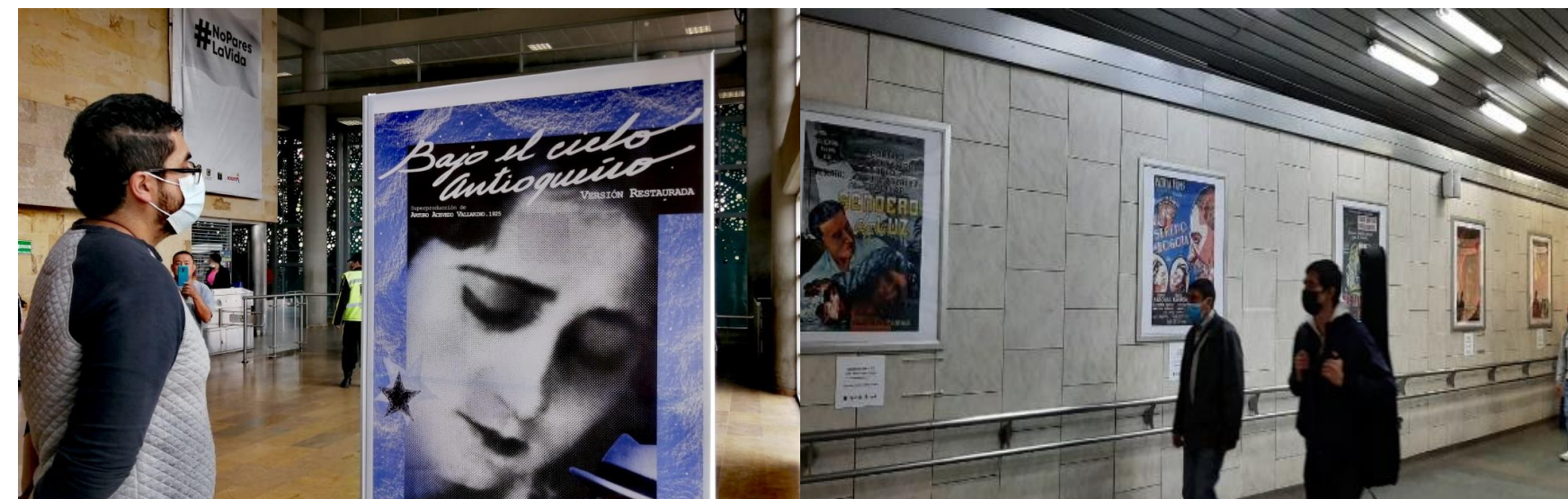


Tranvía aerodinámico llamado popularmente 'Lorencita' estacionado en el parque Santander. Ca. 1945. Foto: Daniel Rodríguez. Museo de Bogotá - IDPC



Coche de alquiler cruzando por la esquina de la Carrera Séptima con Calle 11. Ca. 1900. Foto: Luis Alberto Acuña. Museo de Bogotá - IDPC

Patrimonio fílmico "exposición carteles de cine antiguo"



Cine mudo o silente, periodo que sucedió hace casi cien años atrás, hasta los realizados para algunas de las películas estrenadas en los años sesenta del siglo veinte.

Festival de cine hecho con celulares Samrtfilms

2019



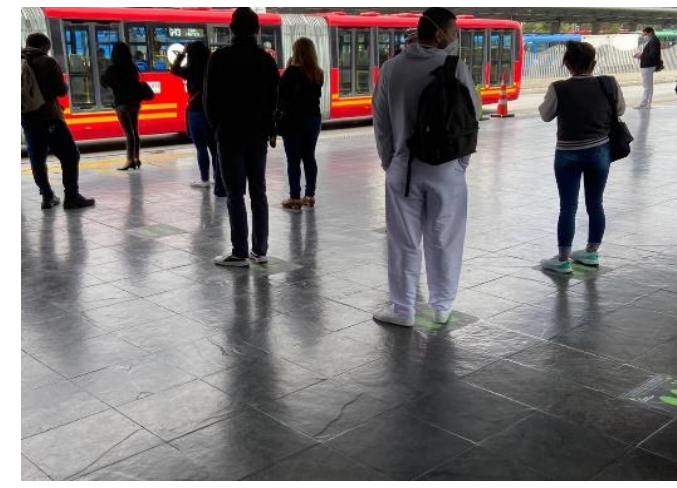
2020



2021



Estrategia de auto y mutuo cuidado – Covid 19



Acciones pedagógicas a la comunidad usuaria del Sistema TransMilenio, en donde se promueve el auto y mutuo cuidado para la prevención del Coronavirus.



Localidad de Kennedy



Localidad de los Mártires





Secretaria de ambiente

Sensibilización sobre:

- ✓ No consumir alimentos
- ✓ No arrojar basura
- ✓ Manejo de residuos



Concesionarios

Promoción manual del usuario con el área de comunicaciones de los concesionarios

En Navidad Bogotá está mejorando

Agenda de Cultura Ciudadana diciembre 2021

Martes 7	Jueves 16	Viernes 17	Sábado 18	Domingo 19	Lunes 20	Martes 21
<p>11:00 a.m. Estación Mirador Paraiso. Carnaval "Navidad fiestera"</p> <p>3:00 p.m. Estación Manitas Carnaval "Navidad diversa"</p> <p>5:00 p.m. Estación Juan Pablo II Carnaval "Fiesta Navideña"</p> <p>6:00 p.m. Estación Juan Pablo II. Actividad apertura de la navidad con la celebración el día de velitas, con "Fiesta Caribe"</p> <p>5:00 p.m. Plazoleta Portal Suba. Celebración día de velitas con coro Batuta.</p>	<p>4:00 p.m. Encuentro navideño en Plazoleta Estación Juan Pablo II con obra de teatro "María va a la ciudad".</p>	<p>3:00 p.m. Encuentro navideño en la Estación Mirador del Paraiso con la obra de teatro, "Un regalo de navidad".</p> <p>5:00 p.m. Encuentro navideño en el Portal calle 80 con orquesta de la Policía Nacional.</p>	<p>4:00 p.m. Encuentro navideño en estación Mirador del Paraiso con "coral de niños: una nueva canción".</p> <p>5:00 p.m. Encuentro navideño en plazoleta Portal Américas con Tropicana Estéreo.</p>	<p>4:00 p.m. Encuentro navideño en estación Manitas teatro y circo "Navidad Diversa"</p> <p>5:00 p.m. Encuentro navideño en estación Portal Américas con artista especial de radio Policía Nacional.</p>	<p>4:00 p.m. Encuentro navideño en Estación Juan Pablo II con grupo tropical "navidad rumbera".</p> <p>6:00 p.m. Encuentro navideño en Estación Museo Nacional con artista especial de radio Policía Nacional.</p>	<p>4:00 p.m. Encuentro navideño en Estación Mirador del Paraiso con presentación cultural.</p> <p>6:00 p.m. Encuentro navideño en Estación Héroes con artista especial de Radio Policía Nacional.</p>
Miércoles 22	Jueves 23	Viernes 24				
<p>7:00 a.m. Encuentro navideño en Portal Dorado, con Olímpica Estéreo.</p> <p>4:00 p.m. Encuentro navideño en estación Juan Pablo II, con teatro y circo "Navidad Diversa"</p>	<p>4:00 p.m. Encuentro navideño en Portal Suba.</p> <p>4:00 p.m. Encuentro navideño en estación Tunal, actividad de expresión literaria "versos de navidad"</p>	<p>11:00 a.m. Fiesta navideña en la plazoleta Estación Manitas a cargo del grupo musical Fiesta Navideña.</p>				

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | TRANSMILENIO | **BOGOTÁ**

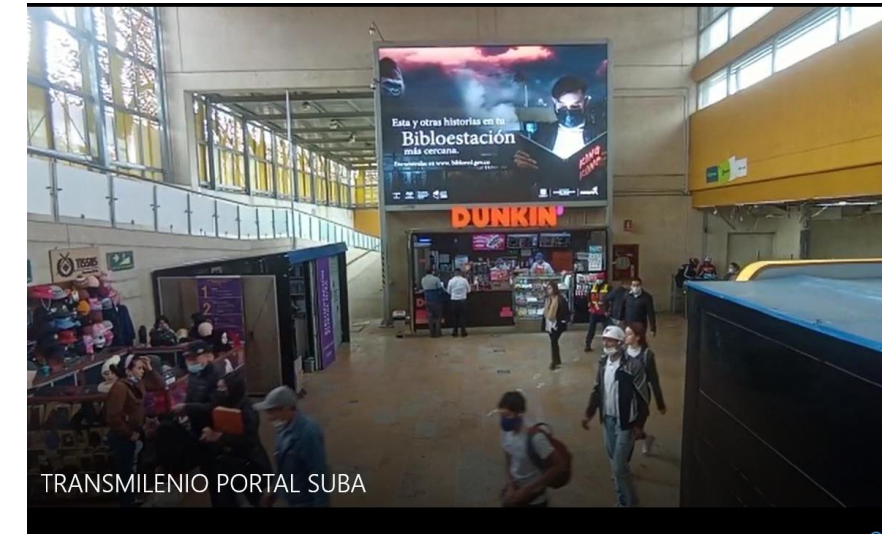


Medios propios



Actualmente la entidad administra sus cuentas en tres redes sociales: Facebook, Instagram y twitter, siendo esta última la cuenta más grande del Distrito. Contamos con formatos propios como InfoTransMi a través del cual informamos las tres noticias más relevantes de la semana para la empresa y el sistema.

Free press



Pantallas digitales

IDENTIFICAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS

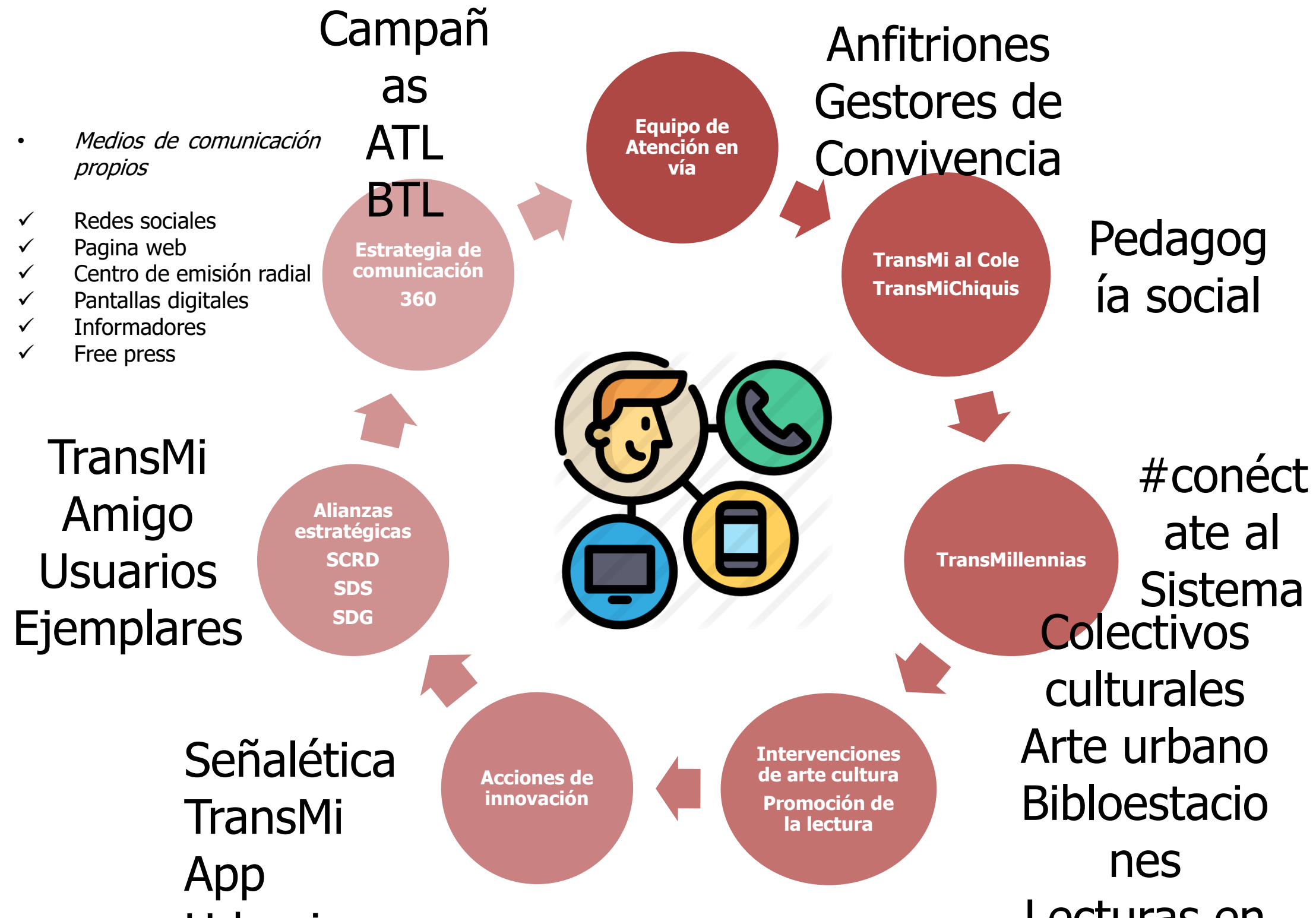
DEFINICIÓN LINEAS ESTRATÉGICAS

IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA

EVALUACIÓN Y REPLICA



- Medios de comunicación propios
- ✓ Redes sociales
- ✓ Pagina web
- ✓ Centro de emisión radial
- ✓ Pantallas digitales
- ✓ Informadores
- ✓ Free press



IDENTIFICAR EL
COMPORTAMIENTO DE
LOS USUARIOS

DEFINICIÓN LINEAS
ESTRATÉGICAS

IMPLEMENTACION DE LA
ESTRATEGIA

EVALUACIÓN Y REPLICA



Monitoreo y evaluación del impacto de la estrategia de cultura ciudadana en el comportamiento de los usuarios frente al uso del Sistema

**Encuesta de
cultura**

**Mediciones
análogas**



**Estudio de Satisfacción de
Usuarios SITP De Bogotá –
Anual**



Gracias

mabel.carrasquilla@transmilenio.gov.co

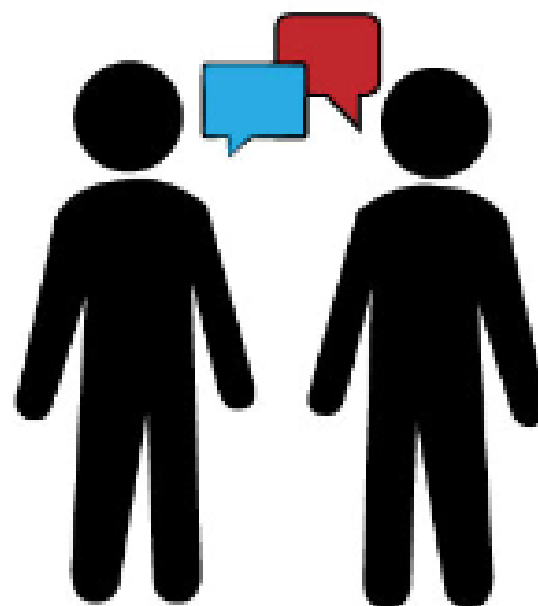
www.TransMilenio.gov.co



**SUBGERENCIA
DE ATENCIÓN**

**AL USUARIO Y
COMUNICACIONES**

**INQUIETUDES
PREGUNTAS**



**20
MINUTOS**

DUDAS



Gracias

www.TransMilenio.gov.co



**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
18 DE AGOSTO DE 2022**

En este documento se muestra las preguntas, requerimientos y solicitudes que realizaron algunos ciudadanos en la segunda sesión de Diálogos Ciudadanos del año. Dichas preguntas, corresponden a aquellas en que los solicitantes no diligenciaron su asistencia al evento, por lo que no contamos con los datos específicos para responder individualmente.

Así mismo, a las preguntas, requerimientos y solicitudes de los ciudadanos que nos facilitaron sus datos, se respondió de manera directa e individual, desde nuestro aplicativo de correspondencia TDOC.

A continuación, se relacionan las preguntas, requerimientos y solicitudes con sus respectivas respuestas:

1. “Por favor colocar en los articulados tenga las rutas o paradas de la ruta, pero hay buses articulados no tienen el sistema led activo en las partes internas”

RESPUESTA: Al respecto, le comunicamos que actualmente la flota del Sistema TransMilenio está compuesta en sus componentes troncal y alimentador por cerca de 3.306 vehículos, donde es probable que se presenten algunos casos puntuales de falencias en un porcentaje de la flota con respecto al funcionamiento de los paneles a bordo de los vehículos, donde el modo de falla predominante es por fallas aleatorias de componentes electrónicos del sistema de información.

Es importante resaltar que el mantenimiento de estos dispositivos está en cabeza de los concesionarios de operación y el concesionario de Recaudo, quienes según el tipo de falla que se presente intervienen los sistemas para garantizar su operatividad. Ahora bien, el sistema audiovisual brinda al usuario el anuncio de las paradas en los buses troncales el cual es automático y se activa una vez el vehículo se encuentre en servicio, de otra parte, en cuanto a la información que suministra el panel informativo son las actividades del bus programado para cada uno de los servicios. Sin embargo y teniendo en cuenta su petición se solicita a la interventoría realizar seguimiento a los equipos de la flota y se reportaran los casos identificados para su correspondiente mantenimiento.

2. “Quisiera saber cómo controlan la conexión de los catalizadores de Urea en los articulados, muchas gracias”

RESPUESTA: Dentro del control y seguimiento al mantenimiento de vehículos del componente troncal, TRANSMILENIO S.A. con su personal operativo realiza a los buses inspecciones periódicas que abordan todas las características técnicas y funcionales exigidas en los contratos de concesión. Cuando se detectan fallas o averías, los buses son inmovilizados y no se les permite operar; una vez las fallas son corregidas, los buses son inspeccionados verificando que el bus se encuentre en óptimo funcionamiento, así exigimos a los concesionarios el mantenimiento permanente de toda la flota, para mantener los mejores estándares de calidad, normatividad y estado técnico-mecánico; y así garantizar vehículos seguros y confiables para los usuarios.

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
18 DE AGOSTO DE 2022**

Adicionalmente, los concesionarios en virtud del cumplimiento al plan de mantenimiento de la flota establecen mantenimientos preventivos para este sistema. Ver Imagen 1, con rutinas y actividades específicas las cuales garantizan el pleno funcionamiento de los equipos, es importante mencionar que este sistema es de vital importancia y debe estar funcional en todo momento.

Imagen 1. Actividades de mantenimiento.

ACTIVIDADES			
ESPECIALIDAD	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	CONTADOR	FRECUENCIA
SISTEMA DE ALIMENTACIÓN Y ESCAPE	Realizar Mantenimiento Preventivo Básico de Alimentación y Escape	Km	30.000
SISTEMA DE ALIMENTACIÓN Y ESCAPE	Realizar Mantenimiento Preventivo de Alimentación y Escape	Km	60.000
SISTEMA DE ALIMENTACIÓN Y ESCAPE	Realizar Mantenimiento Preventivo Sistema de Postratamiento	Km	90.000

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

3. **“Yo sigo creyendo que la capacitación genera sentido de pertenencia a sus conductores de buses azules y que le faciliten una tarjeta con una cantidad mínima de pasajes para así evitar la evasión de los pasajes (mínimo 3 pasajes), siendo una solución por parte del conductor, debido a que les facilite la compra a los usuarios que no les alcanza el saldo de su tarjeta o que no pudieron comprar el pasaje. gracias por su atención”**

RESPUESTA: En cuanto a su solicitud queremos informarle que dentro de las obligaciones contractuales establecidas en los numerales 17.1.5, 17.1.6 y 17.1.7 de los contratos de Concesión se especifica que se deben realizar capacitaciones periódicas a los conductores, para lo cual los concesionarios deben establecer y desarrollar en forma permanente y continua un Programa de Capacitación, el cual está dirigido a los conductores y al personal técnico y operativo del Concesionario.

Para garantizar la idoneidad de las personas que desempeñan la labor de operadores de vehículos en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, TRANSMILENIO S.A., ha establecido una serie de requisitos y parámetros contractuales que permiten controlar la vinculación y la permanencia de este personal, entre estos requisitos se encuentra el programa de capacitación y recapitación que deben dictar cada uno de los CONCECIONARIOS directamente o por medio de terceros. En la tabla 1, se presenta el contenido del Programa de Capacitación que se encuentra establecido en el Manual de Operación del componente Zonal.

Tabla 1. Contenido del Programa de Capacitación.

MODULO		INTENSIDAD		
		teórico	practico	total
1	RELACIONES HUMANAS	8	0	8
2	PRIMEROS AUXILIOS Y SEGURIDAD	4	4	8
3	ASPECTOS GENERALES DEL SISTEMA Y VISITA AL CENTRO DE CONTROL	0	2	2
4	MANUAL DE OPERACIONES SITP	8	2	10
5	CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO	4	6	10
6	CONDUCCIÓN DE BUSES	4	10	14

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
18 DE AGOSTO DE 2022**

MODULO		INTENSIDAD		
		teórico	practico	total
7	MANEJO DEFENSIVO Y ACCIDENTALIDAD	14	15	29
8	CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES	0	4	4
TOTAL		42	43	85

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Adicionalmente, una vez el conductor es vinculado, previo cumplimiento de los requisitos descritos anteriormente, TRANSMILENIO S.A., expide las Tarjetas de Conducción del Sistema Integrado de Transporte Publico, las cuales tienen una vigencia de un (1) año a partir de la fecha de vinculación, y deben ser renovadas (por un periodo igual), previo cumplimiento de la presentación del certificado de aprobación de los cursos de capacitación de actualización para conductores del Sistema. El programa de actualización anual que debe ser impartido a los conductores debe tener el siguiente contenido:

Tabla 2. Contenido programa de actualización anual.

MODULO		INTENSIDAD		
		teórico	practico	total
1	RELACIONES HUMANAS	2	1	3
2	PRIMEROS AUXILIOS Y SEGURIDAD	2	2	4
3	MANUAL DE OPERACIONES SITP	4	0	4
4	CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO	1	3	4
5	CONDUCCIÓN DE BUSES	2	3	5
6	MANEJO DEFENSIVO Y ACCIDENTALIDAD	10	8	18
7	CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES	0	2	2
TOTAL		21	19	40

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Por otra parte, de acuerdo con el Manual de Operaciones, cuando se identifica algún tipo de desatino o desviación en el comportamiento o desempeño de un conductor, éste queda en estado de ReCapacitación, la empresa operadora debe programar una capacitación de mínimo cuatro (4) horas en temas relacionados con la infracción que la originó el incumplimiento, el contenido de dicha capacitación debe estar enmarcado en los módulos de capacitación establecidos por nuestra organización. Cabe aclarar que estas capacitaciones son dictadas por instructores avalados por el ENTE GESTOR.

Es importante aclarar, que en los procesos de recapacitación por novedades relacionadas con la seguridad operacional y el Manual de Operaciones, la Entidad realiza talleres de sensibilización en Seguridad Vial con una duración de cuatro (4) horas en los diferentes patios de las concesiones y/o en las instalaciones de TRANSMILENIO S.A., con la participación de personal de la Entidad, la interventoría y los concesionarios. De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que todos los operadores del sistema cumplen con los requisitos de capacitación antes expuestos.

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
18 DE AGOSTO DE 2022**

4. **“Se solicita información sobre si existe presupuesto para los tableros que avisan cuando llega el servicio o la ruta, ya que hay estaciones que no los tiene. Manifiesta que sobre todo en los paraderos zonales, específicamente en el de la Calle 113 con carrera 5, ya que ese paradero lo han querido quitar, no sé qué pasa con él, ya que ese paradero beneficia a la parte alta del barrio.”**

RESPUESTA: En la actualidad TRANSMILENIO S.A., suscribe un contrato de concesión, en donde este tiene la obligación de proveer todos los equipos del Sistema TransMilenio, instalados en todas las estaciones y portales, las cuales cuentan con un sistema de paneles de información a pasajeros, diseñado para suministrar al usuario datos sobre el tiempo de arribo de buses a la estación y portal, mediante el uso de información esquemática.

Ahora bien, con relación a los paraderos zonales, es preciso manifestar que el Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público “DADEP” como responsable del espacio público de la ciudad, ha venido desarrollando su proyecto de modernización del mobiliario urbano el cual considera la renovación de los paraderos de buses del SITP. Por cuanto, tiene la responsabilidad de incluir dispositivos se puede leer en la siguiente nota del numeral 1.3.1 PANEL INFORMATIVO INTERACTIVO DIGITAL del Anexo técnico.

De otra parte, TRANSMILENIO S.A., y el DADEP están revisando en la actualidad la posibilidad técnica y operativa de suministrar la información de llegada de buses a los respectivos paraderos, que sería desplegada en las pantallas que se ubicarán en tales paraderos.

5. **“Yo tengo un oficio de TMSA que desde que me contestaron, veo que uds conocen la problemática de la inseguridad. Me respondieron desde TMSA no tiene injerencia sobre la policía nacional, entonces para que tengamos un servicio que cuenta con 570 policías y no respetan el uniforme y se tienen 300 vigilantes privados. Por qué las estaciones están desvalijadas. Desde la compañía, como ustedes no quieren a la entidad. Tienen 140 estaciones y más de 800 personas para cuidarlas. Por ejemplo, mencionan Santa Lucia, tienen las puertas de piso a techo, pero la policía no cuida las puertas. Por qué no hay personal que cuide las puertas. Vamos por resultados”**

RESPUESTA: Se indica que la Policía Nacional es autónoma en temas Administrativos y operativos, por lo tanto, TRANSMILENIO S.A. carece de competencias para referirse a asuntos relacionados con la ejecución de sus funciones en el Sistema. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante indicar que la Policía Nacional dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, a la cual puede acceder en el siguiente enlace <https://policia.gov.co/pqrs>

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
18 DE AGOSTO DE 2022**

6. “Ya tenemos cerca de 1 millón de personas que no se montan en el Sistema y cerca de 600 evaden. El oficio no respondió a la problemática que expuse en mi requerimiento.”

RESPUESTA: Inicialmente, con el fin de realizar la verificación a la respuesta emitida por esta entidad, se le solicita amablemente informe el número de radicado con el cual se atendió su petición. Respecto al tema de las personas que evaden el pasaje, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá, desarrolla un Plan Estratégico Anti –Evasión en los nueve (9) portales, (140) ciento cuarenta estaciones del componente troncal y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla las siguientes cuatro (4) líneas de acción:

1. Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad
2. Monitoreo y caracterización de la evasión
3. Fortalecimiento de la infraestructura
4. Fiscalización

De otra parte, es oportuno mencionar que, a partir del mes de julio del año en curso, empezó a operar en los portales y las estaciones más afectadas por esta problemática de evasión del pago del pasaje, nuestro Esquema de Regulación Antievasión, el cual tiene como objetivo adelantar actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales.

Con este nuevo grupo se complementa el Equipo Territorial de TRANSMILENIO S.A., quienes trabajarán en coordinación con el Equipo de Gestores de Convivencia, el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá y el componente de vigilancia y seguridad privada con el que cuenta el Sistema, para lograr mitigar al máximo esta problemática.

7. “Tenemos la problemática de las bicicletas, ya que se suben hasta 10 bicicletas al bus y no hay espacio. Por favor pongan personas que, si sirven que cuiden el sistema, ya que se robaron todos los mecanismos de las puertas que se instalaron.”

RESPUESTA: Dando respuesta, TRANSMILENIO S.A, le informa que el Manual del Usuario que define los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP y las reglas para el uso del mismo, en lo concerniente a su interrogante señala:

- *“12.1. Uso de la Bicicleta Cuando se haga uso de bicicletas plegables o medios de transporte similares tales como patines, monociclos, monopatines, patinetas, o similares, el propietario o tenedor de los mismos deberá llevarlos sujetos de su mano y por encima del piso, con precaución y diligencia para no hacer daño o incomodar a los demás usuarios. Está prohibido circular en dichos medios de transporte dentro del Sistema.”*

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
18 DE AGOSTO DE 2022**

Por lo tanto, le invitamos a conocer el Manual del Usuario que se encuentra publicado en el siguiente link: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149132/manual-del-usuario/> para su entendimiento y el de toda la ciudadanía.

8. **“Se debería dar unas sanciones drásticas. Así como en tránsito se da un curso para un descuento, TMSA debería implementar unos cursos de cultura ciudadana para que se les enseñe a la gente como comportarse.”**

RESPUESTA: TRANSMILENIO S.A, cuenta con el “EquipoT” que es la plataforma estratégica de comunicación, formación y cultura ciudadana, que promueve una mejor movilidad y calidad de vida para los diversos actores que hacen parte del Sistema, a través de las diferentes líneas de intervención pedagogía, participación y comunicación.

Nos enfocamos en sensibilizar a estudiantes de colegio, universidades, empresas, usuarios y comunidad en general, esta labor se adelanta desde el Programa de formación en cultura ‘TransMi al Cole, con la herramienta pedagógica “TransMi Chiqui” el equipo de Atención en Vía y demás acciones encaminadas a fortalecer el sentido de pertenencia, valoración de lo público, corresponsabilidad y la cultura del pago del pasaje.

Desde la entidad intervenimos diferentes frentes y uno de ellos es el embellecimiento de la infraestructura, donde a la fecha hemos realizado en conjunto con los colectivos artísticos locales, más de 57 murales que representan la historia y sentir de los usuarios y usuarias del territorio, fomentando la participación cultural y la apropiación del Sistema.

9. **“Las puertas que no funcionan, como están abiertas siempre, se presentan accidentes e incidentes que la gente se cae. Por favor tener en cuenta y arreglarlas”**

RESPUESTA: Toda la infraestructura de las estaciones y portales, incluyendo las puertas, están sujeta a rutinas de mantenimiento de manera constante y en todos sus componentes, en los cuales en la medida que se detectan daños o fallas en algún equipo o infraestructura, se procede a realizar las actividades respectivas con el fin de mantener las condiciones operativas del Sistema.

Para el caso específico de estas puertas. Le informamos que el Sistema TransMilenio cuenta actualmente con 3.182 puertas automáticas a las cuales se le realiza una estricta rutina de mantenimiento; lamentablemente en su gran mayoría las fallas atribuidas a las puertas automáticas tienen como origen el mal uso de estos sistemas por parte de algunos usuarios; Además que desde el punto de vista técnico, el buen funcionamiento de los elementos electromecánicos instalados en las puertas depende en gran medida de que no se alteren las condiciones de instalación y de una manipulación adecuada durante las largas jornadas a las que están sometidos tales sistemas; adicionalmente es necesario que se mantengan las condiciones mínimas que le permitan operar de manera normal en función de sus diseños; es así, que es relevante conocer que entre los años 2012 y 2019, el componente troncal del Sistema presenta un crecimiento exponencial aproximadamente del 41% en el

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
18 DE AGOSTO DE 2022**

promedio diario por demanda, crecimiento este que se continua atendiendo con la misma infraestructura, lo cual contribuye al deterioro progresivo y acelerado de algunos de los sistemas que lo componen, entre ellos las puertas automáticas.

Por otra parte, es necesario hacer precisión que la Entidad dentro de los múltiples esfuerzos realizados para mitigar las afectaciones generadas en las puertas automáticas, en los últimos años a través del área de mantenimiento en la medida de lo posible y acorde al presupuesto disponible para ello, ha realizado innumerables acciones para contrarrestar el problema presentado, planteando soluciones que brinden seguridad y armonicen con el entorno; no obstante, lo anterior es imposible hermetizar la infraestructura del sistema y por ende se requiere colaboración y compromiso de otras entidades de orden distrital y de la ciudadanía misma en el cumplimiento de las normas de cultura y convivencia ciudadana.

Adicionalmente, podemos informar que en el marco del Plan Estratégico Anti – Evasión en su línea de infraestructura, TRANSMILENIO S.A. tiene previsto obtener resultados de las pruebas piloto de puertas realizadas que permita definir un estándar técnico de acuerdo con las necesidades del Sistema; ahora bien, para las puertas que se encuentran actualmente instaladas, la Entidad viene avanzando decididamente en la búsqueda de nuevas alternativas desde el punto de vista tecnológico, que permitan mejorar el control de la evasión del pago; no obstante lo anterior, hasta tanto no se desarrollen las pruebas piloto y se analicen los resultados obtenidos, no se podrá tener un estándar técnico efectivo sobre el tipo de puerta más idóneo y acorde según el funcionamiento del Sistema TransMilenio; por lo tanto, hasta no contar con esos insumos, no se planteará un cambio generalizado de tecnología para las estaciones del componente troncal. En consecuencia, por ahora se continuarán ejecutando las actividades de mantenimiento requeridas que garanticen la operación en condiciones de seguridad del Sistema.

10. “Propongo que los programas implementados en temas de cultura ciudadana no funcionan, no se acaben, sino que se modifiquen para que no se pierda el trabajo ya realizado”

RESPUESTA: Con respeto a su sugerencia, es importante aclarar que la estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T de TRANSMILENIO S.A, se basa en los lineamientos del protocolo emitido por la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, como una hoja de ruta para la creación, deliberación, implementación, evaluación, escalamiento y comunicación de las estrategias de cultura ciudadana.

Este documento nos recomienda evaluar las acciones implementadas y analizar los resultados con el fin de revisar el impacto para robustecer lo positivo y replantear los aspectos por mejorar, lo que significa que no se eliminan del todo, en cambio se fortalecen.

11. “Propongo tener en cuenta el tema Psicosocial”

RESPUESTA: TRANSMILENIO S.A agradece su interés en el uso del sistema. En atención a su propuesta le pedimos que, por favor nos indique de manera más detallada el objeto de su

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
18 DE AGOSTO DE 2022**

petición aclarando hechos y pretensiones, y de ser posible, datos puntuales que faciliten el proceso de investigación de su caso para emitir una respuesta de fondo.

12. “Me gustaría continuar viendo los puntos de bioseguridad de alcohol y gel en las estaciones”

RESPUESTA: Desde que se declaró la emergencia sanitaria por COVID 19, TRANSMILENIO S.A. adoptó una serie de medidas que permitieran la implementación de protocolos de bioseguridad que se han venido reforzado en esta nueva realidad lo que implica mayor autocuidado y responsabilidad de los ciudadanos.

De lo anterior, es importante precisar que, si bien la Entidad ha aunado sus esfuerzos para la implementación de medidas, se trata de un trabajo de corresponsabilidad, donde sumado a las acciones que a continuación se mencionarán, se requiere fomentar en los ciudadanos un verdadero sentido de autocuidado, siendo esta, la medida más importante al momento de afrontar la situación de emergencia sanitaria y que depende de cada persona. Gracias al trabajo realizado por el componente de Responsabilidad Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, en la actualidad se realizan jornadas pedagógicas y culturales las cuales se apoyan con la entrega de gel antibacterial de 50 mililitros y 236 mililitros respectivamente. De la entrega de gel, es importante precisar que, a la fecha, se han entregado más de 3 millones de mililitros en estaciones y portales del Sistema.

Finalmente, para TRANSMILENIO S.A. es de enorme importancia colaborar y aportar la información requerida en su escrito, por lo que además de agradecer su gentil atención, queda a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.