

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

En este documento se muestra las preguntas, requerimientos y solicitudes que realizaron algunos ciudadanos en la primera 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. **“Les solicito muy muy respetuosamente acompañamiento para lo que tiene que ver con la demolición del puente de Venecia por la construcción de la troncal de la Av. 68 para los desvíos del tráfico entre las vías de los barrios”**
2. **“Por favor tener en cuenta cuando se realicen los desmontes de puentes y demas infraestructura. Se sugiere educar más a la ciudadanía en general”**

RESPUESTA: Solicitudes trasladadas al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, y su respuesta es:

Al respecto, se informa que su solicitud fue trasladada a la interventoría del proyecto en referencia y mediante radicado D-000004220 del dos (02) de septiembre de 2022, el Contratista de obra dio respuesta pronunciándose en el siguiente sentido:

“(…) El Consorcio Eucarístico de la Avenida 68 – Grupo1 se permite informar que para la aprobación del plan de manejo de tránsito relacionado con la demolición del puente de la Autopista Sur con Avenida Carrera 68 sector de Venecia se están adelantado mesas de trabajo tanto con la Interventoría del contrato de la referencia como con la Secretaria Distrital de Movilidad, por la cual a la fecha nos encontramos atendido observaciones por parte de SDM.

Una vez se apruebe este PMT por parte de la Secretaria Distrital de Movilidad y antes de iniciar el proceso de demolición del puente vehicular, el Consorcio Eucarístico Carrera 68 adelantará dos (2) reuniones de forma virtual con la comunidad ubicada en el área de influencia directa de la demolición del puente en comento con el fin de informar a la ciudadanía , en dichas reuniones se presentarán las características técnicas (proceso de demolición), Seguridad y Salud en el Trabajo, ambientales y sociales; para lo cual se utilizará material ilustrativo para conocimiento y claridad de todos. Cabe anotar, que las fechas del desarrollo de las reuniones se informarán previamente a la comunidad a través de piezas de divulgación y correos electrónicos.

Adicionalmente, se realizarán reuniones extraordinarias en el caso de requerirse y/o presentarse situaciones imprevistas que ameriten informar en el marco de una reunión a las comunidades o entidades del AID del puente vehicular de Venecia.

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

Por otra parte, durante el desarrollo de las reuniones y ejecución de actividades del Plan de Dialogo Ciudadano se continuará invitando a la comunidad y personas que estén interesadas en asistir y participar en el Comité IDU conformado para el contrato 345 de 2020 y a las veedurías ciudadanas del área de influencia que se realiza mensualmente.

Así mismo, se entregarán volantes predio a predio en el área de influencia del proyecto, empresas de transporte público e intermunicipales que tengan rutas por la zona de intervención (En caso de requerirse), JAC, puntos satélites de información, Punto IDU, Alcaldías locales y entidades con el fin de informar el tipo de cierre con sus correspondientes desvíos y restricciones.

Esperamos haber dado respuesta a sus inquietudes y quedamos atentos a cualquier inquietud relacionada con el proyecto a través de los canales de atención a la ciudadanía, de forma presencial al punto IDU ubicado en la carrera 52 C N° 35 – 25 sur barrio Alquería en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 1:30 pm a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 11:00 am, líneas telefónicas fija: 8088845 – celular 322-2344219 o correo electrónico puntoidu345@mhc.com.co (...)"

El Instituto de Desarrollo Urbano se permite precisar de acuerdo a lo anterior, que los procesos que se adelantan en Secretaria Distrital de Movilidad para la respectiva aprobación del Plan de Manejo de Tránsito (PMT) para la demolición del puente vehicular del barrio Venecia, están contemplados dentro de los tiempos establecidos, una vez se emita la viabilidad técnica por parte de la SDM se procede a implementar las respectivas adecuaciones en el sector y posterior a ello se da la aprobación final al Plan de Manejo de Tránsito que se implementará en el sector, esto se informará previamente a la comunidad mediante los diferentes canales de comunicación y divulgación. Con lo anterior, se profiere respuesta de fondo, completa y de manera oportuna a su petición, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el título correspondiente del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. **“Buenas tardes más puntos fijos de recargas a veces es imposible para poder hacer las recargas gracias”**
4. **“Cuando uno se sube al bus y no tiene saldo, debería existir un sistema en el bus para recargar la tarjeta”**
5. **“El 28 de Julio realicé la recarga de mi tarjeta y quería darme 15 mil pesos en monedas. No quise recibir dichas monedas y me retiro La empresa recaudadora del dinero de TMSA (tu llave) no puede recibir monedas?”**

RESPUESTA: Solicitudes trasladadas a Recaudo Bogotá SAS-RB, y su respuesta es:

Procedemos a dar respuesta a su petición, en el marco de la competencia que nos otorga el Contrato de Concesión del SIRCI y la Ley 1755 de 2015 de la siguiente forma:

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

Le informamos que Recaudo Bogotá en calidad de concesionario del SIRCI, cuenta con puntos de recarga en inmediaciones de los poco más de 7.500 paraderos actualmente existentes en el sistema, teniendo en cuenta que el criterio de cobertura y ubicación de los puntos de recarga responde fundamentalmente a la distribución geográfica de la red de paraderos del sistema, de modo que la misma, eventualmente puede verse limitada por la viabilidad técnica y comercial identificadas en las visitas efectuadas en terreno. Conforme a lo señalado, el estudio de instalación de eventuales nuevos puntos de recarga, está supeditado no sólo a la cercanía con los paraderos del sistema, sino también a la existencia de zonas comerciales que se encuentren asociadas a las condiciones del desarrollo y entorno urbano de la ciudad. Igualmente es importante informarle que, el punto de recarga más cercano se puede consultar en la página web: <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-recarga>.

Ahora bien, es preciso indicar que, el modelo tendero actual, donde el recaudo es en efectivo, se debe tener en cuenta que la siembra de estos puntos estará sujeta a las limitaciones, particularidades y oportunidades presentes en cada zona, para lo cual se efectúa un análisis de viabilidad de siembra de puntos externos que se encuentra sujeta a un análisis comercial, el cual claramente está supeditado a la existencia de zonas comerciales asociadas a las condiciones del desarrollo y entorno urbano de la ciudad, mismo que no es homogéneo en todas las localidades, sectores o barrios, y dicha condición impacta la distribución y expansión de puntos externos, por lo que en la medida que se presenten más usos comerciales, así mismo se incrementa la posibilidad y estabilidad de los puntos externos.

En este contexto, se hace igualmente necesario tener en consideración que la comunidad perteneciente a este sector conozca los beneficios de la tarjeta TuLlave personalizada, utilizando el beneficio del viaje a crédito y programando sus recargas en los puntos de recarga externos, Estaciones Transmilenio y Puntos de personalización, esta funcionalidad fue concebida en el diseño del sistema con el objeto de permitir que un usuario haga uso de este viaje y en los casos en los que eventualmente no exista disponibilidad de puntos externos en determinados sectores de la ciudad u horarios específicos.



Imagen 1. Beneficios Tarjeta Personalizada

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

De igual forma, nos permitimos informarle que Recaudo Bogotá ofrece actualmente esta innovadora alternativa que permite al usuario realizar la recarga a través de dos opciones:

- Página web: <https://recargasweb.tullaveplus.gov.co/>. Se puede pagar por medio de PSE o billetera digital Tuya. (Imagen No. 1).
- Aplicación Móvil Smart One, donde se puede pagar por medio de la billetera Tuya, la cual no tiene costo de transacción. (Imagen No. 2).
- La recarga digital de la tarjeta tullave: Es una opción que se encuentra disponible y la cual se realiza por decisión del usuario, teniendo como posibilidad de realizar la recarga a través entre otros del canal Tuya, el cual no genera costo adicional y el usuario podrá ingresar a través del siguiente enlace <https://recargasweb.tullaveplus.gov.co/> o la aplicación Smartone con la cual podrá realizar recarga a la tarjeta tullave, a través de la billetera Tuyapay, la cual cuenta con la billetera digital que se puede cargar en todas las cajas del grupo ÉXITO y activar su recarga en cualquiera de los puntos de activación que existen en la ciudad, como lo indica la imagen a continuación:



Imagen No. 2 Recarga Digital App Smart One (Alternativa de Recarga)

Es importante mencionar que por tratarse de tecnología contactless que tiene la tarjeta, es necesario 30 minutos después de efectuado el pago de la recarga, realizar un segundo paso y es la “activación de esta transacción”, actualmente esta alternativa de activación de recarga digital se encuentra en equipos presentes en el 100% del componente troncal, en los buses duales que transitan por la K 7ma y en la red externa de la ciudad, en los dispositivos de recarga automática (ATM) disponibles en las estaciones del Sistema Transmilenio, cadena comercial OXXO y droguerías y minimarkerts La Rebaja, adicionalmente se está implementando la activación en los buses zonales, donde hoy cuentan con esa funcionalidad cerca de 7632 buses marcados con el sticker Rosado. Estos puntos pueden ser ubicados a través de la página: web www.tullaveplus.gov.co

CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
11 DE AGOSTO DE 2022



Recarga Digital Página Web (Alternativa de Recarga)



Logo de Activación de Recarga digital en terminales de consulta.

Ahora bien, con relación a la recarga digital, toda la información se encuentra publicada a través de nuestra página web <https://recargasweb.tullaveplus.gov.co/>.

Los requerimientos básicos que debe tener el usuario a la hora de realizar una transacción de recarga digital son:

- Estar inscrito a PSE asociado a una cuenta bancaria o tener abierta la billetera digital gratuita Tuya.
- Contar con recursos disponibles en las cuentas (Bancaria o Tuya).
- Contar con acceso a Internet desde un móvil o computador.

Los pasos para realizar la recarga digital son los siguientes:

1. Recarga digital vía página web www.tullaveplus.gov.co, donde se pueden realizar recargas en línea, pagando vía PSE o billetera Virtual Tuyapay, en donde se mencionan los siguientes pasos:
 - ✓ Ingresar a la página web <https://www.tullaveplus.gov.co/>
 - ✓ Selección la opción **conoce tullave** opción **recargas digitales**
 - ✓ Diligenciar el formato (**Datos Del Propietario De La Tarjeta tullave Y Datos De La Persona Que Realizará El Pago**)
 - ✓ Aceptación condiciones de uso de tullave plus.Aceptación términos y condiciones de acuerdo con la política de tratamiento de datos ✓ Selección medio de pago ya sea PSE o TuyaPay ✓ Confirmación de proceso y pago de la recarga a través de la Zona de Pagos.

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

2. Recarga por medio de APP en alianza con SmartOne, y utilizando la Billetera Tuyapay como medio de pago.



Terminales en donde se puede hacer la activación de recarga digital

TARJETAS HÍBRIDAS

Sumado a lo anterior, resaltamos que Recaudo Bogotá actualmente ofrece canales adicionales a los puntos de la red de recarga externos y red troncal del sistema que permiten recargar la tarjeta, a través de las alianzas establecidas con entidades bancarias como Davivienda, Bancolombia, Av. Villas, Colpatria, Banco de Bogotá, Codensa e Itaú, permitiendo usar sus tarjetas bancarias que tienen habilitada la funcionalidad de pago de la tarifa de transporte, utilizando un cupo diario otorgado por el banco emisor, posteriormente el banco cobra al usuario el cupo utilizado (según políticas de cada entidad bancaria).



Tarjetas Híbridas (Alternativa de Recarga)

Estos novedosos canales se encuentran desarrollados con el objeto de minimizar necesidades y dificultades de cobertura geográfica u horaria que se pudieran presentar en determinados sectores de la ciudad y continuamos trabajando de forma dinámica para agilizar nuestros procesos en puntos de atención presencial, cumpliendo con los protocolos establecidos y brindando nuevas herramientas tecnológicas que permitan seguir brindando una atención cada vez más ágil, oportuna y de calidad.

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

Finalmente, cabe aclarar que en toda taquilla los funcionarios tienen instrucción enfática que deben recibir monedas desde \$50 pesos hasta \$1.000 pesos o billetes desde \$1.000 hasta \$ 100.000 pesos, con el fin de que el usuario pueda realizar la recarga y/o compra de tarjeta y así de esta manera poder realizar el pago de las recargas para utilizar el sistema Transmilenio. De esta manera damos respuesta oportuna y de fondo a su solicitud y quedamos atentos a cualquier información adicional que quiera conocer.

6. “Gracias, es puntual. Si la frecuencia es muy lejos entre uno y otro hablamos especial en 812 aquí en la zona cuarta”

RESPUESTA: Solicitud trasladada a Consorcio Express SAS, y su respuesta es:

Con el fin de dar respuesta a su requerimiento de la referencia, relacionado con la frecuencia planeada de la ruta LK812; “Villa del Cerro – Fontibón Brisas” es de aproximadamente de 21 a 27 minutos; ruta LA809 “Santa Rita Sur Oriental – Quesada” es de aproximadamente de 13 a 18 minutos según tipo día (hábil, sábado y festivo) y franja horaria, lamentablemente, existen factores viales como la congestión vehicular (represamientos debido al trayecto por donde transita la ruta) especialmente en horas pico, ya que no cuenta con un carril exclusivo para su circulación, además de accidentes de tránsito, estado de la malla vial, condiciones climáticas (lluvias) y otras novedades que impiden una adecuada ejecución de la frecuencia de la ruta.

El diseño y control de cumplimiento de servicios, está implementado por nuestro Ente Gestor y Controlador (Transmilenio S.A.), quien determina los lineamientos, sus frecuencias y la tipología de los vehículos que prestan estos servicios. Lo anterior se establece, basándose en estudios que determinan la demanda de pasajeros según cada frecuencia horaria del día.

Sin embargo, Consorcio Express S.A.S. adopta las siguientes medidas enfocadas a atender las afectaciones manifestadas por usted, a saber:

- Realizar seguimiento a la operación por parte de los Técnicos de Control, Auxiliares de Cabecera y Auxiliares de Vía, para mejorar la frecuencia de la ruta.
- Ejecutar monitoreo por parte de operaciones y los Técnicos de Operación Zonal en la atención permanente a los requerimientos de la operación.
- Medición de tiempos y regularidad de la ruta.

Finalmente, ofrecemos disculpas por los inconvenientes que le pudo haber generado este hecho y agradecemos la información que nos ha brindado, siendo esta fundamental para el buen funcionamiento del servicio y mejoras en el mismo.

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

7. “Es un calvario cojer el 603 por favor mejoren las frecuencias”

RESPUESTA: Solicitud trasladada a ETIB SAS, y su respuesta es:

En este punto queremos manifestar que la frecuencia de la ruta en mención tiene un tiempo estimado entre 8 a 12 minutos en hora pico, es importante tener en cuenta la afectación de la frecuencia por causas ajenas a la operación como pueden ser accidentes viales, congestión vehicular, obras en las diferentes vías que recorre la ruta y demás.

Conscientes de la esencialidad que el servicio de transporte público representa para la comunidad, ofrecemos disculpas por los inconvenientes que se hayan generado en la prestación del servicio de objeto de interés, dado que, nuestro objetivo principal es ofrecer al usuario diferentes alternativas de conexión para transportarse de un punto a otro, ya sea, mediante la utilización de una sola ruta o por la combinación de varias de las rutas disponibles en el portafolio de servicio del esquema zonal, esto último, aprovechando los diferentes beneficios que se ofrecen a los usuarios por medio de la integración tarifaria.

En cuanto al horario de operación, la cantidad de buses y la frecuencia de paso de cada ruta, esta es asignada, calculando la cantidad de usuarios, por medio de las validaciones de pasajes registrados en cada uno de los recorridos; resultado por el cual, las rutas del SITP tienen una programación preestablecida, que las empresas operadoras deben cumplir, donde se programa la flota disponible de acuerdo con la demanda, con el fin de mantener unos intervalos homogéneos que permitan la prestación de los servicios con estándares de calidad.

Para el caso de las rutas HF603, LK812 y LA809, en la tabla 2 se presenta los horarios y las frecuencias de operación establecidos:

Tabla 2. Características del Servicio.

RUTA HF603		
DÍA	HORARIO	FRECUENCIA
Lunes a sábado	3:30 – 20:00	15 min
Domingos y/o Festivos	6:00 – 18:00	20 min
RUTA LK812		
DÍA	HORARIO	FRECUENCIA
Lunes a sábado	4:00 – 23:00	15 min
Domingos y/o Festivos	5:00 – 22:00	20 min
RUTA LA809		
DÍA	HORARIO	FRECUENCIA
Lunes a sábado	4:00 – 20:00	30 min
Domingos y/o Festivos	5:30 – 19:00	30 min

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

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

Ahora bien, es importante mencionar que la puntualidad de los servicios puede presentar variaciones al inicio, durante o al final de cada recorrido, teniendo en cuenta, que los buses de operación zonal prestan su servicio sobre vías con tráfico mixto (no cuentan con carriles exclusivos, separados del tráfico normal); situación que sumada a las condiciones propias de la operación, como vehículos varados, congestión vehicular, parqueo en vía, accidentalidad, obras, semaforización, bloqueos, manifestaciones, etc., afectan de forma directa las frecuencias de las rutas.

En este sentido y como quiera que TRANSMILENIO S.A. es el Ente Gestor del SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO - SITP, en su actividad permanente de supervisión a la operación, de manera constante adelanta los estudios y gestiones necesarias a fin de mejorar y/o ampliar el servicio del SITP, obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, buscando con el trazado de las rutas atender de manera equilibrada la demanda de los usuarios con calidad y eficiencia.

8. “Los buses azules, no recojen a las personas con:Discapacidad de cual quier nivel.”

RESPUESTA: Solicitud trasladada a ETIB SAS, y su respuesta es:

Agradecemos la información, pero al no tener una queja debidamente soportada en la que uno de nuestros operadores no recoja a los pasajeros en condición de discapacidad, no es posible tomar acciones disciplinarias, aun así, reforzaremos las capacitaciones a todo el personal que involucra a la operación en cuento al tema.

En cuanto a lo comunicado en su escrito, eventos como: no cumplir con todas las paradas programadas para una ruta y/o no recoger a los usuarios; son considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el Manual de Operaciones del Componente Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público; así mismo, al ser la vinculación laboral de los conductores una responsabilidad contractual de los concesionarios de operación que hacen parte del Sistema, estos están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamientos adecuados, que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de seguridad, calidad, amabilidad y respeto con los usuarios.

No obstante, como Ente Gestor del SITP y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, TRANSMILENIO S.A. puede aplicar infracciones al personal del concesionario (conductores) por conductas operacionales inadecuadas, como las anteriormente mencionadas, pero para esto, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (número del bus y/o placa, fecha, hora y lugar), permitiendo así adoptar las medidas correspondientes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

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

9. **“Comité Social De Paz Personas Mayor, solicita a Transmilenio cómo prestador de servicio público, que tengan en cuenta el buen trato a estas personas con condiciones vulnerables ante otros pasajeros, que el primer vagón se destine para ellos oh, ellas, también sería sillas azules en igualdad con las rojas en números, 50% y la torniquetes oh registradoras para pagar medio pasajes, con derecho usar otro bus con el mismo tiempo de los 90 minutos, colocar más punto de ventas de los pasajes, también podemos ayudar a dar fórmulas de las frecuencias y paraderos entre uno y el otro, el plan ya lo tenemos construidos desde a hace unos (5) años”**

RESPUESTA:

Una de las actividades permanentes que realiza TRANSMILENIO S.A., es el seguimiento de la demanda que atiende el Sistema, con el fin de ofrecer a sus usuarios frecuencias en los servicios troncales acorde con las necesidades de oferta hora a hora. Para esto, la Dirección Técnica de BRT de la Entidad realiza el seguimiento permanente a la demanda, a partir del cual se establecen y priorizan los intervalos de servicios programados, con el fin de generar una distribución acorde a la demanda de cada servicio que atiende el Sistema.

La programación operativa de los sistemas BRT (Bus de Rápido Tránsito), que son los que su flota transita por carriles exclusivos, como el Sistema TransMilenio, busca el diseño óptimo de los servicios, de los horarios de operación y de los itinerarios de los autobuses; de acuerdo con las condiciones de demanda de usuarios en las diferentes estaciones del Sistema y los patrones de viajes que sean registrados a través del medio de pago, en este caso el instrumento adoptado por el Sistema son las TISC (Tarjetas Inteligentes Sin Contacto), la cantidad de buses disponibles para operar, así como las condiciones de la infraestructura del Sistema (estaciones, portales y patios), entre otras condiciones. Con el anterior seguimiento, se establecen y priorizan los intervalos de servicios programados, es decir la tasa de paso de vehículos en una unidad de tiempo para un servicio determinado, con el fin de generar una distribución equitativa de las diferentes rutas que atienden el Sistema.

En las actuales condiciones se han presentado más de 1.9 millones de viajes al día y se han registrado cerca de 220 mil usuarios accediendo al Sistema en las horas pico. Para servir este volumen de pasajeros, TRANSMILENIO S.A., programa la suma de 1.996 buses, con 1.745 troncales y 251 padrones duales, con el fin de atender el comportamiento de la demanda actual. Para este proceso se emplea el software especializado Goal Bus®, el cual tiene complejos algoritmos matemáticos de optimización los cuales han sido desarrollados por el fabricante Goal Systems para las condiciones específicas de la operación de la ciudad de Bogotá D.C.

Para el sistema troncal de la ciudad de Bogotá D.C., la programación operativa contempla para cada uno de los recorridos comerciales que realizan los autobuses, un tiempo de recorrido entre el inicio y el fin de estos. Paralelamente se realiza una distribución del

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

tiempo de acuerdo con las condiciones de cada recorrido específico, en el software GoalBus®, herramienta que da como resultado la óptima planificación de los horarios de los buses.

En cuanto a frecuencias de los servicios y sus horarios, están establecidos para cumplir con los estándares operacionales. Adicionalmente es importante mencionar, que la programación operativa se realiza por intervalo de despacho, es decir buscando conservar un periodo de tiempo entre la salida de un bus y el siguiente. Garantizando que, independiente del instante de tiempo o la hora del día, se logre mantener una regularidad entre un bus y el siguiente, desde la cabecera o lugar de despacho de la ruta. Ahora bien, las características técnicas (como la cantidad mínima de sillas – incluyendo las denominadas sillas preferenciales azules) son definidas por la entidad en cabeza del sector transporte en Colombia.

Comoquiera que el organismo del Gobierno Nacional encargado de formular y adoptar las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica del transporte, el tránsito y la infraestructura, en los modos carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo del país es el Ministerio de Transporte. Para el caso de los buses articulados y biarticulados que se ensamblen, fabriquen, importen o se comercialicen en Colombia, el reglamento técnico establece a la norma NTC 4901-1:2009 como la referente frente a especificaciones técnicas de esta clase de vehículos. Ahora bien, la norma en comento estipula lo siguiente respecto a las sillas para pasajeros y sillas preferenciales:

Norma NTC 4901-1: 2009

***"4.1.8.9 Sillas de uso preferencial.** Cada autobús debe contar con sillas para uso preferencial de ancianos, madres embarazadas, niños y personas discapacitadas. Estos lugares se deben identificar y señalar y se deben ubicar lo más cerca posible a las entradas del autobús. El número mínimo de sillas de uso preferencial debe ser el 12 % del número total de sillas del autobús, redondeado al número entero superior más cercano.*

(...)

***4.1.9 Capacidad de pasajeros.** La ocupación máxima promedio dada por el diseño es de siete pasajeros de pie por metro cuadrado y el porcentaje mínimo de pasajeros sentados debe ser el 20 % de la capacidad total. Para determinar la capacidad de pasajeros se debe tener en cuenta que la superficie disponible para la silla de ruedas se cuenta como un pasajero. "*

Mediante la homologación efectiva de las carrocerías ante el Ministerio de Transporte, quien en su calidad de entidad rectora del sector avaló los vehículos presentados y expidió las fichas técnicas de homologación de la flota nueva que fue incorporada al sistema TransMilenio. Un extracto de dos fichas técnicas de homologación donde se observa que el Ministerio de Transporte avaló la cantidad de sillas preferenciales acreditadas puede verse a continuación:

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

Figura 1. Extracto ficha técnica de homologación No. 100-200 correspondiente a un bus articulado.

 Ministerio de Transporte Dirección de Tránsito y Transporte Subdirección de Transporte Certificado de Conformidad según NTC4901-1 "VEHICULOS PARA EL TRANSPORTE URBANO MASIVO DE PASAJEROS PARTE I: AUTOBUSES ARTICULADOS" y NTC 4901-2 "METODOS DE ENSAYO"- ICONTEC					
	Primera fila de sillas inmediatamente atrás del conductor	60 lux a 1.200mm sobre la plataforma.	60 lux		
4.1.8	SILLAS PARA LOS PASAJEROS:	NORMA	DECLARA	NO	SI
	Diseño con soporte lumbar, fijos, cerrados en la parte trasera del espaldar, textura antideslizante, sin filos o aristas que causen lesión.		Cumple		X
	Disposición de sillas (0-0,2-2,2-1,1-1,1-0,2-0). Perimetral 10% del total de sillas, no se cuenta la última fila y deben tener barrera.		Perimetral		X
	Sillas de uso preferencial, mínimo	12% del total.	13.5% (5 sillas)		X

Fuente: Ministerio de Transporte

Figura 2. Extracto ficha técnica de homologación No. 100-222 correspondiente a un bus biarticulado.

República de Colombia  Ministerio de Transporte Dirección de Tránsito y Transporte Subdirección de Transporte Certificado de Conformidad según NTC4901-1 "VEHICULOS PARA EL TRANSPORTE URBANO MASIVO DE PASAJEROS PARTE I: AUTOBUSES ARTICULADOS" y NTC 4901-2 "METODOS DE ENSAYO"- ICONTEC					
	Primera fila de sillas inmediatamente atrás del conductor	60 lux a 1.200mm sobre la plataforma.	455.9 lux		
4.1.8	SILLAS PARA LOS PASAJEROS:	NORMA	DECLARA	NO	SI
	Diseño con soporte lumbar, fijos, cerrados en la parte trasera del espaldar, textura antideslizante, sin filos o aristas que causen lesión.		Cumple		X
	Disposición de sillas (0-0,2-2,2-1,1-1,1-0,2-0). Perimetral 10% del total de sillas, no se cuenta la última fila y deben tener barrera.		1-1		X
	Sillas de uso preferencial, mínimo	12% del total.	16.9% (9 sillas)		X

Fuente: Ministerio de Transporte

De todo lo anterior se concluye que: (i) TRANSMILENIO S.A. no tiene la competencia para determinar la cantidad mínima de sillas preferenciales en los buses de transporte masivo,

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

competencia que recae sobre el Ministerio de Transporte, (ii) el Ministerio de Transporte avaló los vehículos nuevos que se incorporaron al sistema de transporte masivo de Bogotá y particularmente en la cantidad de sillas para pasajeros y sillas preferenciales de los mismos y (iii) el Ente Gestor se acoge por completo a las disposiciones normativas de orden nacional.

Referente a los transbordos, es de aclarar que, según la política tarifaria vigente, los usuarios que realizan más de (2) dos viajes e interactúen con más de un componente del Sistema Integrado de Transporte Público-SITP de Bogotá, cuentan con una ventana de tiempo de 110 minutos, para realizar transferencias o transbordos entre los diversos componentes del sistema.

Dicho lapso de tiempo cubre a más del 99% de usuarios, permitiendo así que los usuarios paguen un menor valor en la totalidad de sus viajes. Por otra parte, es importante mencionar que actualmente se cuentan con los siguientes beneficios tarifarios para el acceso al sistema de transporte, esto con el fin de apoyar a determinados grupos poblacionales. Ver tabla 1.

Tabla 1. beneficios tarifarios para el acceso al sistema de transporte

POBLACIÓN	Troncal		Zonal		OPERATIVIDAD
	Tarifa General	Tarifa Diferencial	Tarifa General	Tarifa Diferencial	
Discapacidad	Viajes subsidiados: 25 % de tarifa con subsidio en 2022: 40% Monto del subsidio mensual por persona: En 2022: \$26.500				Montos abonados a la tarjeta "Tu Llave"
Adulto mayor a 62 años	\$2.650	\$2.160	\$2.450	\$1.980	Hasta 30 viajes
Menor capacidad de pago – Sisbén menor a 30.56 puntos	\$2.650	\$1.800	\$2.450	\$1.650	Hasta 30 viajes

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

10. **“Falta controlar estaciones como Comuneros, Santa Isabel, SENA, Pradera, Calle 38 sur en horarios picos cuando los estudiantes y trabajadores se pasan los torniquetes evadiendo el pago.”**
11. **“Otra estación donde hacen bastante evasión es Minuto de Dios, los estudiantes cuando salen en la noche, se pasan el torniquete por cantidades evadiendo el pago luego de las 8 pm y no hay policía ni quien verifique el ingreso.”**

RESPUESTA:

Respecto a la problemática de evasión contemplada en los numerales 5, 6, 10, 11, 13 y 31, es menester poner de presente que TRANSMILENIO S.A., en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, SITP, de Bogotá, desarrolla un Plan Estratégico Antievasión en los nueve (9) portales y las ciento cuarenta (140) estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el

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

componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla las siguientes cuatro (4) líneas de acción:

1. Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: consiste en la realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de Gestores de Convivencia de TransMilenio. Estas estrategias enfocadas en generar conciencia sobre los efectos nocivos de la evasión y el fortalecimiento de la cultura ciudadana de los usuarios para aumentar la apropiación por el Sistema y crear corresponsabilidad en su uso y cuidado.
2. Monitoreo y caracterización de la evasión: se realiza seguimiento al fenómeno de evasión en el componente troncal y a las medidas implementadas para contrarrestar a los 'colados', así como su impacto.
3. Fortalecimiento de la infraestructura: Es el desarrollo y las modificaciones en Barreras de Control de Acceso, puertas de ingreso, y aditamentos físicos para mitigar al máximo el fenómeno de evasión en portales, estaciones y buses.
4. Fiscalización: es el trabajo en conjunto con la Policía Nacional que permite fortalecer las acciones preventivas y de control para contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el Sistema de Transporte Masivo, dándole prioridad a la problemática de evasión.

A diario estamos analizando y desarrollando estrategias para combatir la evasión, considerándola como una de las prioridades y propósitos principales de esta administración. La meta es llegar a mitigar y reducir al máximo su ejercicio. Por ello, agradecemos su interés de poner de presente este tipo de situaciones, ya que permiten identificar las diversas manifestaciones de la evasión, ajustando el análisis y desarrollo de alternativas y acciones para contrarrestarla.

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

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

12. “Les falta identificar la venta irregular de pasajes en la estación Paloquemao en el puente peatonal de la Kr 30 con calle 18.”

RESPUESTA:

En lo que corresponde a la venta irregular de pasajes en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, se ha logrado identificar diferentes modalidades y su principal consecuencia es el impacto negativo en las finanzas del Sistema, debido a un menor ingreso por usuario. Entre las modalidades se encuentran: i) El uso indebido de tarjetas personalizadas a través de la venta de transbordos a usuarios a un precio más bajo que el de la tarifa plena, pero mayor a lo que les cuesta a los llamados “revededores” y ii) El uso de tarjetas con tarifa diferencial (adulto mayor y SISBEN) o subsidio (discapacidad) por personas que no tienen derecho a tenerlas y que venden a usuarios pasajes a tarifas más altas que las subsidiadas. Dichas irregularidades generan las siguientes consecuencias: i) En el primer caso al Sistema le ingresan \$0 o \$200 por cada trasbordo, pero debe pagar al concesionario del bus zonal tarifa plena por pasajero, y ii) En el segundo caso le ingresa lo correspondiente a tarifas subsidiadas mientras deberían ser tarifas plenas.

Para combatir este fenómeno, TRANSMILENIO S.A. implementó dos tipos de estrategias, una electrónica y la otra a través de una alianza con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Policía Metropolitana de Bogotá. En la primera, el objetivo ha sido identificar los comportamientos atípicos que se presentan en el uso de las tarjetas personalizadas y de los transbordos, principalmente para poder establecer reglas de validación que los restrinjan sin afectar a las personas que hacen un uso adecuado del Sistema. En la segunda estrategia, las acciones se han enfocado en la identificación de puntos de la ciudad donde se ubican los “revededores” para llevar a cabo capturas y decomisar las tarjetas que se están usando para la venta irregular de pasajes.

Las acciones adelantadas por TRANSMILENIO S.A., han tenido un efecto muy positivo en las finanzas del Sistema, pues se ha podido identificar una disminución del 83% en la cantidad de transbordos realizados con tarjetas que registran un uso atípico en el Sistema.

Aquí vale señalar que, gracias a las medidas implementadas por el Ente Gestor, desde 2019 se han bloqueado 21.115 tarjetas en listas negras por movimientos sospechosos y uso inusual de transbordos, de las cuales 761 se bloquearon en 2019, 341 en 2020, 9.601 en 2021 y 10.412 en lo corrido de 2022 (julio de 2022).

Así mismo, nos permitimos informarle que la Dirección Técnica de Seguridad de la Entidad tomará las medidas pertinentes en el punto reportado.

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

13. “También controlen por favor, el acceso de bicicletas, patinetas, bultos, cajas voluminosas en los buses de la AV Caracas y Kr 30.”

RESPUESTA:

TRANSMILENIO S.A, cuenta con 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 consecuencia, desde el componente de atención al usuario en vía de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, emitimos mensajes divulgando el MANUAL DEL USUARIO, esto con el fin de darlo a conocer a todos los usuarios para su respectiva apropiación, toda vez que este contiene las normas de convivencia dentro de Sistema, es así que, respecto del ingreso de bicicletas al Sistema, compartimos tres numerales a continuación:

- *Se prohíbe montar o hacer uso de bicicletas, patines, monociclos, monopatinos y patinetas en los espacios del Sistema destinados para la circulación de peatones o vehículos. En puentes, escaleras, portales y estaciones, dichos medios de transporte deberán llevarse de la mano (en el caso de las bicicletas) o alzarlos (en el caso de los demás).*
- *Está prohibido subir con bicicletas a los buses troncales y zonales, salvo si la bicicleta es plegable. El personal del Sistema o la Policía puede impedir su ingreso a los buses.*
- *Sólo las bicicletas plegables están permitidas en los buses. Quien lleve una, debe mantenerla plegada y es responsable de cualquier daño generado a los usuarios, vehículos o infraestructura.*

En cuanto a las cajas voluminosas, bultos y otros, también compartimos el numeral correspondiente:

- *No ingrese al Sistema con paquetes que afecten a los demás usuarios, esto obstaculiza el tránsito en estaciones y buses. *El tamaño de los objetos no puede exceder los 60 cm por ninguno de sus lados.*

Además, se deben tener presentes algunas de las medidas correctivas para los usuarios que realicen las siguientes acciones:

- *Quien agrede, empuje o irrespete a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida del Sistema, se le aplicará una multa tipo 1, de 4 salarios mínimos diarios legales vigentes.*
- *Quien perturbe la tranquilidad de los demás en los medios de transporte público, mediante cualquier acto molesto, se le aplicará una multa tipo 1, de 4 salarios mínimos diarios legales vigentes.*

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

Así mismo, 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.

14. “Dra Janeth propongo los siguientes puntos que pueden aplicar en los temas de Seguridad:

- Controlar que las personas hayan utilizado su tarjeta para pagar el ingreso al sistema una vez esta en el sistema con la policía como lo hacen en EEUU o Europa

- Articulación del sistema en la ciudadanía como "AMIGOS DE TRANSMILENIO" buscando la apropiación de cada estación cercana con las universidades, Juntas de Accion Comunal, Empresas, Colegios para ayudar a la sensibilización de Transmilenio.

- No permitir el ingreso de Bicicletas, patinetas, cajas voluminosas, bultos y otros, y sancionar con el acompañamiento de la policía.”

RESPUESTA:

TRANSMILENIO S.A., es la Entidad encargada de realizar la planeación, gestión y control del Sistema de Transporte Masivo del Distrito Capital, así mismo, nuestra organización cuenta con un equipo de Gestión Social el cual implementa una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización y sensibilización que buscan fortalecer la participación y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia

15. “La estación Calle 85 punto de evasión diariamente sin control”

RESPUESTA:

En relación con esta inquietud, por favor remitirse al numeral 11

16. “Realizo un trabajo cerca de la estación de Fucha y se evidencia en el torniquete de salida hacia el norte, todo el mundo evade el pasaje. Nadie vigila. Veo que en el TransmiCable sobra la vigilancia y allá es poco probable que no se valide el pasaje. Tengo una queja, ya que el 28 de Julio realice la recarga de mi tarjeta y quería darme 15 mil pesos en monedas. No quise recibir dichas monedas y me retiro. La empresa recaudadora del dinero de TMSA (tu llave) no puede recibir monedas? se las tienen que dar a la comunidad? Yo vivo en el Barrio Bella flor - Ruta 10-11 (Elizabeth), nos brinda un buen servicio, sufrimos de atracos en la madrugada (sobre todo las mujeres), la ruta alivió este problema. Hay un paradero donde funcionan también transporte informal (carros particulares a 1000 pesos). La ruta por la tarde, en hora pico, todas las personas evaden el pago y TMSA ha argumentado que la ruta no es autosostenible para mantenerse y que se encuentra en previo rerito y será complementaria hacia una ruta rural. Nos afecta debido al hurto y hay personas que la

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

necesitan. "Preocupante que vayan a quitar la ruta por que unos pagan por todos" ya que la mayoría estamos validando"

RESPUESTA:

Frente a los problemas de seguridad y convivencia evidenciados en los numerales 11 y 34 su comunicado le informamos que TRANSMILENIO S.A. ha actuado para generar estrategias que permitan reducir esta problemática.

Una de estas, es el trabajo mancomunado que se adelanta con la Policía Nacional, Institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema de Transporte Masivo SITP. Por esta razón, la Entidad celebra periódicamente un Convenio con la Policía Nacional, con la finalidad de aunar esfuerzos en materia de seguridad para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el SITP.

Además, el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública en el Sistema, refuerza diariamente el control en las Estaciones y Portales.

Es oportuno mencionar que dicho Comando de Policía dispone de un grupo humano reducido que se distribuye con criterios de optimización y necesidades del servicio para apoyar la vigilancia de los nueve portales, 140 estaciones y cuatro estaciones del TransMiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir durante el horario de operación la totalidad de puntos que componen el SITP. 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 link <https://policia.gov.co/pqrs>.

A pesar de las limitaciones descritas en materia de presencia policial, TRANSMILENIO S.A., la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y en general la Administración Distrital en cabeza de la Alcaldía Mayor de Bogotá, están en continua gestión ante el Gobierno Nacional y la Policía Nacional de Colombia para lograr un incremento en el pie de fuerza para mejorar las acciones de control que tanto demanda la ciudadanía.

En este orden de ideas, las entidades facultadas para atender cualquier tipo de denuncia son la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, ante las cuales se deben presentar por hechos que constituyan actividades delictivas, para que dichas autoridades procedan con los trámites pertinentes de investigación y judicialización, si hubiere lugar.

Lo anterior, en consonancia con el artículo 67 de la Ley 906 de 2004, que establece el deber de denunciar señalando que "toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio". Una vez se haya

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

interpuesto la denuncia respectiva, la Fiscalía General de la Nación procede a realizar la investigación sobre lo sucedido, proceso en el cual TRANSMILENIO S.A. estará presto a brindar la información que le sea requerida por el organismo judicial.

Sin embargo, teniendo en cuenta la importancia de los hechos narrados en su comunicación, hemos dado traslado de esta petición a dicho Comando, para que sea atendida desde sus competencias, mediante comunicación con radicado No. 2022-EE-21557.

17. “Es necesario evaluar las barreras perimetrales que tampoco está funcionando en la prevención de evasión”

RESPUESTA:

Las barreras o cerramientos perimetrales han servido como una de las medidas para contrarrestar el fenómeno de los colados, especialmente en la modalidad por puertas de las estaciones.

Si bien no tenemos actualmente un sistema de monitoreo de las Estaciones donde se han implementado las barreras perimetrales, se han tomado las cifras de accidentalidad vial sumado a la información disponible sobre zonas críticas de evasión, con el fin de priorizar los puntos de instalación de estos elementos. Es así, que para este año se implementaron cinco (5) nuevos puntos de barreras perimetrales, a saber: Comuneros, Bicentenario, Calle 26, Las Nieves, Calle 45, para un total actual de 52 puntos con este tipo de barreras, entendiendo también, que las soluciones en materia de evasión deben ser integrales y analizadas en conjunto con los temas de seguridad operacional, seguridad vial, seguridad ciudadana, entre otros.

En algunos periodos las barreras y cerramientos perimetrales han servido para reducir la accidentalidad vial en los intentos de colarse por las puertas de las estaciones, en otros periodos hemos identificado que la barrera por sí sola no ha cumplido con este fin y por esto se debe acelerar la implementación de las medidas de infraestructura más robusta en las estaciones, fortalecer las acciones de control, fiscalización y sanción a evasores del pago, e intensificar las campañas, procesos pedagógicos y demás estrategias de cultura ciudadana que permitan generar conciencia sobre los riesgos de la evasión por estas áreas.

TRANSMILENIO S.A. se está orientando, en el caso del componente troncal (buses rojos), hacia la alternativa tecnológica, mediante la adquisición del software de inteligencia artificial y un paquete inicial de cámaras (que realizó al final de 2021), buscando implementar en el último trimestre del año 2022 el Sistema de Monitoreo de la Evasión, SIDEST (Sistema Inteligente de Detección de Eventos de Seguridad en Transmilenio), que se espera tenga una expansión y ampliación a mediano y largo plazo en todas las estaciones y portales de TransMilenio, para así contar con una medición periódica y certera de las

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

personas que evaden el pago, las modalidades de evasión, y que también permitirá evaluar el impacto de estas barreras en los puntos donde han sido instaladas.

- 18. “Buenas tardes, una propuesta de minimizar la evasión es controlar con mas personal de vigilancia los torniquetes de recaudo y puertas de las estaciones criticas que ustedes ya conocen en la ciudad, durante todo el horario de operación, esto se paga con el recaudo por pasajes que se pierde hoy.”**

RESPUESTA:

En relación con esta inquietud, por favor remitirse a la respuesta dada al numeral 11

- 19. “Hacer un estudio socioeconómico para evaluar el tema de la evasión y menciona varias situaciones que ha vivido en el Sistema”**

RESPUESTA:

Para la Administración Distrital y específicamente para TRANSMILENIO S.A. la evasión del pago es un fenómeno complejo y multicausal que tiene su raíz en aspectos como la cultura de la ilegalidad arraigada en algunos sectores de nuestra sociedad, en la falta de apropiación de la ciudadanía de TransMilenio como un bien público, en la vulnerabilidad de la infraestructura actual del Sistema, en los problemas de modernización y de acceso para la recarga de tarjetas, así como de las desigualdades sociales y económicas que han llevado a algunos sectores de la población a carecer de los medios para garantizar su transporte, sectores hacia los cuales están dirigidos los beneficios y subsidios estatales.

Además, la evasión del pago es una problemática que genera consecuencias a niveles de percepción de seguridad, convivencia ciudadana, déficit económico que puede afectar la sostenibilidad financiera del Sistema y a nivel de accidentalidad vial pues no solo el evasor pone en riesgo su vida sino la de los conductores y usuarios de los buses que transitan por las vías, en cada intento de “colarse” por las puertas de las estaciones, e igualmente genera malestar en los usuarios que hacen correcto uso del Sistema y en los ciudadanos preocupados por la ciudad como Usted.

Por esta razón, y como se había mencionado en el numeral 11, con el propósito de prevenir y controlar la evasión del pago del pasaje, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá, en cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI” 2020-2024, cuenta con un Plan Estratégico Anti –Evasión en los nueve (9) portales y las ciento cuarenta (140) estaciones del componente troncal y las acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. El Plan Anti – Evasión se ha desplegado a través de cuatro (4) líneas de acción:

1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad,

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

2. Monitoreo y caracterización de la evasión,
3. Fortalecimiento de la Infraestructura,
4. Fiscalización

En el marco de la línea de trabajo de Monitoreo y caracterización de la evasión, como antecedente, se recuerda que en 2018 TRANSMILENIO S.A. contrató un estudio con la Universidad Nacional de Colombia, que tenía por objetivo específico estimar el porcentaje de ingresos no válidos en el componente troncal de TransMilenio en una semana típica, esto es, aquella en donde hay movimiento regular de trabajadores y estudiantes.

El resultado primordial del estudio fue contar con la línea base de evasión entre el año 2018 y el año 2019, porcentaje de evasión que fue estimado en quince punto treinta y seis por ciento (15.36%)¹. Adicionalmente, para tener una aproximación del fenómeno en época de post-pandemia, la Entidad realizó unas mediciones propias para monitorear el fenómeno de la evasión a través de una metodología que adapta el diseño estadístico implementado por la Universidad Nacional en 2018 y que incluye la recolección de información directa en las estaciones y portales a través de distintos equipos territoriales. Durante el 2022, el operativo de campo para la recolección de información se desarrolló durante los meses de marzo y abril, de ahí que los resultados corresponden a una fotografía para ese preciso momento. Según estas mediciones se estima que la tasa de evasión en el componente troncal para el periodo 2022-I se encuentra en el 29,66%².

Estos resultados deben interpretarse a la luz de los factores que pueden estar afectando esta tasa de evasión a lo largo del tiempo y pueden explicar parcialmente las variaciones en el comportamiento de este fenómeno. Los costos estimados de la evasión se ubican en \$10.608.256.952 semanales recurso con el que se podría mejorar la calidad del servicio y ampliar la infraestructura del Sistema. Los resultados de línea base en cifras de colados en TransMilenio para el año 2022, fueron publicados el 4 de agosto 2022, en el portal web de la Entidad. En el siguiente enlace encontrará la información: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151450/>.

20. “Recomienda que el vagón de adelante se destine a adultos mayores, respetando su vida y que es un derecho que se ganaron”

RESPUESTA:

Por corresponder al mismo tema, se puede remitir a la respuesta del numeral 3

21. “Se sugiere que la entidad lleve a otros lugares a las personas que detiene cuando realizan algún hurto.”

RESPUESTA: Es oportuno mencionar que el artículo 67 de la Ley 906 de 2004, establece el deber de denunciar señalando que, “Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio”. Una vez se haya interpuesto la denuncia respectiva, la Fiscalía General de la Nación procede a realizar la

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

investigación sobre lo sucedido, proceso en el cual TRANSMILENIO S.A., estará presto a brindar la información que sea requerida por el organismo judicial. Por lo anterior y para brindarle respuesta a su sugerencia TRANSMILENIO S.A., le comunica que, la Policía Nacional es autónoma en temas administrativos y operativos, razón por la cual hemos dado traslado de esta petición, para que sea atendida desde sus competencias, mediante comunicación con radicado No. 2022-EE-21557.

22. “Por favor tener en cuenta cuando se realicen los desmontes de puentes y demas infraestructura.”

RESPUESTA:

Al respecto, TRANSMILENIO S.A. dio traslado mediante radicado No. 2022-EE-20921 al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

23. “Se sugiere educar mas a la ciudadanía en general”

RESPUESTA:

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. se cuenta con el equipo de Gestión Social, el cual implementa una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que faciliten la divulgación de información relacionada con el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización y sensibilización que buscan fortalecer la participación y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia.

De esta manera, se adelantan estrategias encaminadas a 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.

Así, desde el componente de Gestión Social se llevan a cabo actividades pedagógicas dirigidas a diferentes grupos de interés con el fin de dar a conocer qué es y cómo funciona el Sistema Integrado de Transporte Público, además, fomentar prácticas que aporten al buen uso y comportamientos afines con la Cultura Ciudadana:

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

- Socializaciones del SITP:

Compuesta por la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que la ciudadanía conozca e interiorice los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación del mismo en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y buen uso del mismo, además de vincularlos como usuarios del sistema.



- TransMiChiquis:

Tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TRANSMILENIO S.A en todos sus componentes, de tal manera, que permita a la población atendida comprender mejor la ciudad a partir de sus dinámicas de movilidad, vinculándolos como parte fundamental de aquella, y ante todo, le permite a la población objetivo sentir a TRANSMILENIO S.A. como parte de su contexto y experiencia cotidiana, cada vez más amable y cercana, en la medida en que todos pueden y deben participar en la óptima transformación del Sistema.



El sentido de pertenencia se genera a partir de estrategias pedagógicas que privilegian los aspectos lúdicos con el fin de fortalecer el interés en el aprendizaje y busca que la población objetivo estructure significados que le permitan interiorizar, apropiar y asumir normas, actitudes y compromisos para convivir y relacionarse responsablemente con el Sistema TRANSMILENIO S.A y con la ciudad.

- Recorridos de Pedagogía

Es una actividad desarrollada por el Gestor Social que permite evaluar los conceptos teóricos y por medio de una experiencia vivencial fortalecer el proceso de aprendizaje con la comunidad educativa para que puedan reconocer el funcionamiento e interactuar con el Sistema y la ciudad: Infraestructura, Carril Exclusivo, Carril Mixto, Componente Zonal, Componente Troncal, Tipología de buses, TransMiCable, Barreras de Control de Acceso, Centro de Control, entre otros.



- TransMi al Cole



Es un programa pedagógico dirigido a la comunidad educativa – docentes, padres de familia y estudiantes de preescolar a once grado de bachillerato– cuyo objetivo principal es desarrollar acciones pedagógicas y de cultura ciudadana en el marco de la educación informal para promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema, transformando pensamientos, actitudes y comportamientos en los actuales y futuros usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

De acuerdo con esta información Gestión Social cuenta con un equipo distribuido por localidades con el fin de atender los diferentes espacios en donde se requiera realizar esta pedagogía. Si se encuentra interesada en alguna de estas acciones, puede contactar a la Gestora Social Nancy Velandia al número 3045402433, o al correo electrónico Nancy.velandia@transmilenio.gov.co, para concertar lo pertinente.

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

24. “Los alimentadores para Serra Morena son muy demorados en especial en las tardes y en las noches”

RESPUESTA:

Los servicios se encuentran debidamente programados, sin embargo, existen una serie de factores que afectan dicha programación (factores como semáforos, tráfico vehicular, accidentes, fallas mecánicas, acciones de terceros, obras en la vía entre otros), que no son directamente controlables por TRANSMILENIO S.A. y que afectan el cumplimiento de las frecuencias, haciendo que se alteren de manera irregular los tiempos entre buses. Cuando esta situación se presenta se toman medidas llamadas acciones de regulación que buscan corregir las desviaciones de los intervalos y así brindar una oferta de servicio de acuerdo con la demanda que se presente y siempre con una finalidad y es prestar un servicio de manera eficiente y oportuno.

25. “E igualmente hacer un ajuste de conectividad entre Transmilenio y SITP”

RESPUESTA:

Al respecto le solicitamos aclara la petición, teniendo en cuenta que no es claro a qué se refiere el peticionario con un “ajuste de conectividad entre Transmilenio y SITP”. Sin embargo, TRANSMILENIO S.A. se permite informar que el SITP permite la conectividad entre sus componentes troncal y zonal, gracias a la integración física y tarifaria. Las rutas urbanas, complementarias y alimentadoras se pueden integrar físicamente con el componente troncal en portales y estaciones intermedias, y por medio de caminata y acceso peatonal a las demás estaciones del sistema desde cualquier ruta del componente zonal.

Es importante recordar, que la tarifa de transbordos sigue siendo de cero (0\$) entre rutas zonales (urbana, complementaria y especial), al igual que de una ruta troncal a una ruta zonal, y de doscientos pesos (\$200) de una ruta zonal a una ruta troncal. Cabe aclarar que lo anterior aplica sólo para usuarios con tarjeta TuLlave personalizada. En consecuencia, si un usuario desea hacer transbordo entre dos servicios zonales no debe pagar ningún valor siempre que lo haga dentro de la ventana de tiempo de 110 minutos.

Si el usuario desea transbordar de un servicio zonal a uno troncal cancelan dos mil cuatrocientos cincuenta pesos (\$2.450) al subir al bus zonal y doscientos pesos (\$200) adicionales al realizar el ingreso al componente troncal, con lo cual cancela en total dos mil seiscientos cincuenta pesos (\$2.650), que corresponden a la tarifa vigente del componente troncal.

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

- 26. “Existen paraderos (módulos) instalados en espacio público de hace años sin uso ni oportunidad de tener ruta que permita a ciudadanos acceder al transporte en lugares con gran afluencia de usuarios de transporte público”**

RESPUESTA:

Al respecto, se informa que la infraestructura complementaria asociada a los paraderos definida dentro de la Cartilla de Mobiliario Urbano como módulos M-10, fueron instalados por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, bajo el contrato de concesión 001 de 2001 suscrito con la empresa Equipamientos Urbanos de Colombia – EUCOL, previo a la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

Ahora bien, durante el año 2012, cuando se inició la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público, se optó por ajustar los paraderos a la infraestructura mencionada anteriormente, sin embargo, en algunos casos no fue posible, por temas de sobreoferta (varios módulos contiguos), no se cumplía con la distancia establecida, o no cumplían con los criterios adoptados por la Secretaría Distrital de Movilidad.

Así las cosas, la actual concesión de mobiliario urbano gestionada por el DADEP, incluye la administración y mantenimiento de estos módulos (contrato 186 de 2020), en adición, se tiene previsto la modernización de esta infraestructura, y como parte del proceso, los módulos que no se ajustan a los paraderos (aproximadamente 190), serán trasladados a los puntos de parada definidos en coordinación entre TRANSMILENIO S.A. y el mencionado DADEP. Se espera que dichas actividades estén atendidas por la concesión antes citada, a más tardar al finalizar la siguiente vigencia.

- 27. “Recordar que en el sector los buses alimentadores como el SITP no hay rutas para personas en condición de discapacidad, también en la zona de Parques de Bogotá tampoco se ven buses con estos espacios. Pedimos también la señalización”**

RESPUESTA:

En cuanto a la señalización se informa que, actualmente la ciudad afronta una contingencia generada por el alto robo de las señales verticales instaladas en los paraderos del Sistema, o de sus componentes, como los descriptores o placas de los módulos de rutas, lo cual, al parecer, se debe a que el tipo de material de fabricación de los tableros de las señales es identificado por la delincuencia como “aprovechable”.

Por cuanto, la situación antes descrita está afectando a los usuarios del Sistema y a la operación del transporte en la ciudad, se adelanta una estrategia conjunta entre la Administración Distrital y los entes judiciales y policivos, con el fin de atender y dar pronta solución a la problemática generada por el hurto de señales de los paraderos.

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

Ahora bien, se informa que el mantenimiento y reposición del mobiliario urbano asociado al sistema de transporte, está a cargo del Departamento Administrativo de Defensoría de Espacio Público – DADEP mediante contrato de Concesión de Mobiliario Urbano 186 de 2020.

Es así, como la Concesión junto a la Interventoría que realiza el seguimiento a las actividades de ejecución, cuenta con personal motorizado para el seguimiento en campo de la señalización instalada y reporta el listado de señales faltantes. Una vez identificadas las señales que requieren mantenimiento o reemplazo, la Concesión las programa y atiende cada novedad según cronograma de ejecución; entre las que está instalar el mobiliario correspondiente (bandera con descriptores) si aún no ha sido instalado.

Asimismo, se han hecho esfuerzos para que la Concesión quienes son los responsables de identificar las señales hurtadas, repinten la señalización de la línea amarilla del bordillo, mientras se lleva a cabo la elaboración de la señal y para que los conductores sigan realizando la parada correspondiente. Entre otras acciones adelantadas están:

- Reforzamiento con concreto dentro del mástil de las señales que se repusieron, para dificultar su robo.
- De igual forma, se están implementando en los módulos M10 y en el poste residual que queda tras el robo, adhesivos con las rutas que tiene asociadas el paradero. Se están instalando 100 adhesivos aproximadamente por semana, tal como se ilustra en la imagen 1.

Así las cosas, se espera que, a más tardar en un periodo de tres (3) meses, se haya colocado la información en todos los paraderos que les hayan hurtado las señales:

Imagen 1. Fotografía adhesivos.



Fuente: TRANSMILENIO S.A

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

- También se avanzó en el reemplazo de material inicial de los tableros, con uno nuevo en polipropileno, el cual no tiene valor comercial con lo cual se busca desestimular su hurto o vandalismo. La implementación de estas señales de reemplazo se inició a finales de julio y principios de agosto de 2022

Imagen 2. Fotografía nueva señal en polipropileno.
Señal de paraderos instalados



Fuente: TRANSMILENIO S.A

28. “El mal estado de los paraderos en el sur. Mala y peligrosa ubicación, sin señalización y con mucha inseguridad.”

RESPUESTA:

Al respecto, se informa que la implementación de los paraderos se lleva a cabo de acuerdo con los criterios establecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad en la Resolución 269 de 2020 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 264 de 2015 3 y se dictan otras disposiciones.” Dichos criterios, se establecieron en relación con la cobertura del servicio, con la operación de los corredores viales, la infraestructura y geometría de las vías, y la seguridad vial.

No obstante, dado que en general la ciudad no cuenta con condiciones adecuadas para la implementación de los paraderos, se han adelantado las siguientes acciones para su mejoramiento:

- En los años 2018 y 2019, TRANSMILENIO S.A. gestionó recursos con los cuales, mediante convenio suscrito entre el IDU y TRANSMILENIO S.A., se generó la adecuación de 262 paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP en diferentes zonas de la ciudad.
- Se realizó gestión ante el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, logrando que dentro del alcance del contrato 186 de 2020 cuyo objeto es: “otorgar en concesión la realización del diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la actualización, el mantenimiento, la operación, el traslado y la reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C.”, y que actualmente

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

es ejecutado por esa entidad, se incluyera el mejoramiento de la zona de espera de más de 3400 paraderos que lo requieren.

- A solicitud del DADEP, se adelantó la caracterización y priorización de los paraderos cuya zona de espera debe ser intervenida, de acuerdo con su solicitud.
- En el presente año, se iniciaron las visitas técnicas en las diferentes localidades de Bogotá para evaluar las condiciones actuales de la infraestructura (zona de espera) de los paraderos priorizados y definir las acciones de mejora correspondiente. Las visitas continuarán según cronograma y de acuerdo con el avance del plan de trabajo, se proyecta visitar los paraderos de la localidad de Usme finalizando el segundo semestre de 2022.
- Finalmente, se informa que la adecuación de los paraderos definidos se encuentra sujeta a la verificación de las actividades requeridas que hagan parte del alcance del contrato de concesión, para lo cual se realiza revisión y aprobación previa de la interventoría de la concesión. Igualmente, el inicio de las actividades depende de lo estipulado en el contrato de concesión.

En lo que respecta a la inseguridad, se informa que TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor tiene competencias en relación con la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del Sistema de Transporte Masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable).

De acuerdo con lo anterior, las estrategias de la Entidad para contrarrestar la inseguridad del Sistema se realizan de manera conjunta con la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Policía Metropolitana de Bogotá, entidades que tienen competencia en materia de seguridad. También, es oportuno reiterar que el artículo 67 de la Ley 906 de 2004, establece el deber de denunciar señalando que, “Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio”.

Las Entidades competentes para atender cualquier tipo de denuncia son la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, ante las cuales se deben declarar los hechos que puedan constituir actividades delictivas, para que dichas autoridades procedan con los trámites pertinentes de investigación y posible judicialización.

Una vez se haya interpuesto la denuncia pertinente, la Fiscalía General de la Nación procede a realizar la investigación sobre lo sucedido, proceso en el cual TRANSMILENIO S.A. estará presto a brindar la información que le sea requerida. En este sentido, le recordamos la importancia de denunciar oportunamente las situaciones acontecidas, como las que usted describe, ante las autoridades competentes.

29. “No solo hay que invertir en las puertas de las estaciones, sino que hay que invertir en las esclusas que hay que colocar a la entrada de las estaciones y también tipo esclusas en registradoras de los SiTP”

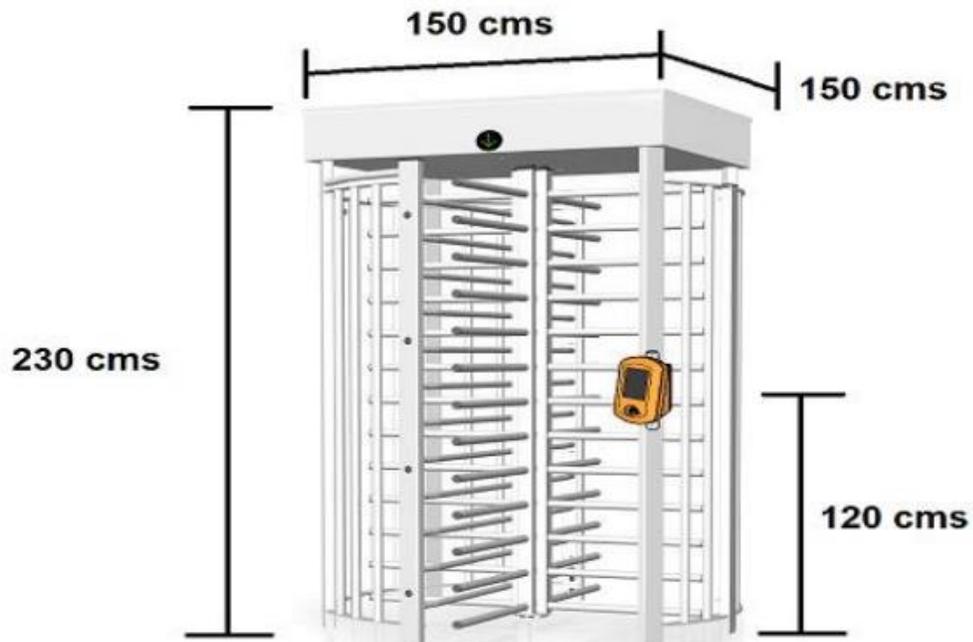
RESPUESTA:

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

Con el propósito de mitigar la evasión del pago del pasaje en el componente troncal, al ingresar a las estaciones y/o portales, se busca implementar una estrategia para mejorar las condiciones actuales del sistema, por cuanto, la entidad priorizo estaciones, las cuales después de realizar estudios y seguimiento a las mismas, se observa que son las más afectadas en temas de evasión. En consecuencia, la entidad trabaja en un plan estratégico para mitigar la evasión, en donde el componente tecnológico participa en uno de esos lineamientos, que permitan establecer la tecnología más adecuada (tanto en Barreras de Control de Acceso - BCA como en puertas) para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá que admita el control adecuado del fenómeno de evasión tanto en portales y estaciones troncales.

En cumplimiento al lineamiento de la infraestructura e innovación tecnológica para contrarrestar la evasión del pago, con los antecedentes antes mencionados, y luego de varias mesas de trabajo, TRANSMILENIO S.A., definió la adaptación de Barreras Control de Acceso tipo piso – techo y pasillo motorizado (para población en condición de discapacidad) en los dos vagones de la Estación Santa Lucía, la cual fue escogida para esta prueba por ser una de las de mayor problemática de evasión. Ahora bien, TRANSMILENIO S.A, viene revisando la probabilidad de un nuevo esquema, demanda, evasión, entre otros, para el sistema actual y las nuevas troncales del sistema, en donde se cuente con una infraestructura en las estaciones, que permita mitigar las falencias que actualmente se tienen.

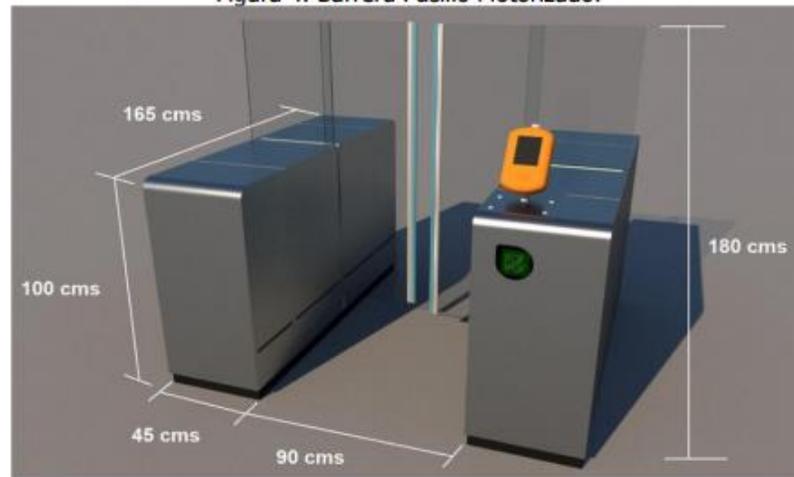
Figura 3. Barreras Piso – Techo.



Fuente: TRANSMILENIO S.A

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

Figura 4. Barrera Pasillo Motorizado.



Fuente: TRANSMILENIO S.A

30. “Existe sí o no un subsidio de descuento en transmilenio para los de sisben A al C 6?”
Gracias”

RESPUESTA:

Con la entrada en vigor del Decreto Distrital 005 de 2022, el cual establece las tarifas del Sistema Integrado de Transporte Público-SITP de Bogotá, se estableció también el acceso al beneficio tarifario para personas con menor capacidad de pago SISBÉN. Este beneficio se encuentra dirigido a personas mayores de 16 años con puntaje Sisbén entre 0 y 30.56, dicho puntaje era establecido por la Secretaría Distrital de Planeación mediante la aplicación de la Metodología SISBÉN III. De otra parte, TRANSMILENIO S.A. se encuentra a la espera de la actualización al Decreto de acceso al incentivo con la Metodología SISBÉN IV

31. “Poner a los alimentadores – torniquetes”

RESPUESTA:

TRANSMILENIO S.A. le informa que, como Ente Gestor del Sistema de Transporte, ha decidido realizar el cambio gradual de las rutas alimentadoras a rutas urbanas, con el fin de implementar el sistema de validación a bordo, como medida para mitigar la evasión del pago generado en el componente de alimentación.

La anterior decisión, se ha tomado en atención a que las rutas alimentadoras están siendo objeto de evasión en dos sentidos. Estas rutas fueron creadas con el propósito de dar conexión a los usuarios desde los barrios, hasta las estaciones y portales del componente troncal, a través de una tarifa integrada que debe ser pagada al llegar al Portal o estación de transferencia, sin embargo, existen personas que utilizan estas rutas de forma indebida para movilizarse al interior de los sectores sin llegar al servicio troncal, lo que implica una evasión en el pago del servicio prestado. Sumado a lo anterior, es importante aclarar, que

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

el hecho de que las personas utilicen las rutas alimentadoras para desplazarse entre los barrios sin llegar a conectarse con los estaciones intermedias y portales, evadiendo claramente el pago del servicio prestado, no significa que este tipo de acciones estén autorizados o avaladas por TRANSMILENIO S.A.

Asimismo, algunos ciudadanos aprovechan que en la ruta alimentadora llegan muchas personas al tiempo al sistema troncal y toman ventaja de esta situación, para evadir los torniquetes y no realizar el pago que garantiza la sostenibilidad de la prestación de un servicio de transporte público de calidad. Estos fenómenos se han venido incrementado en toda la ciudad y los usuarios que utilizan correctamente la ruta para llegar al sistema troncal, realizando el pago por el servicio que se les está prestando, han manifestado su inconformidad porque no pueden subirse al bus debido a que se encuentran ocupados por una gran cantidad de personas que no hacen buen uso del sistema.

Adicionalmente, es importante mencionar, que con el propósito de generar el menor impacto en la operación y en los usuarios en la referida implementación, la Entidad ha decidido que la validación a bordo de las rutas alimentadoras, se efectúe a medida que las concesiones vigentes debieran renovar su flota, o en escenarios en los que dichas rutas entren en paquetes de licitación nuevos, como es el caso de las rutas licitadas en las Unidades Funcionales y las establecidas en el Diseño Operacional del otrosí estructural con los operadores de fase III.

En este orden de ideas, en la tabla 3, se relacionan las rutas alimentadoras a las cuales se les implementó la medida de la validación a bordo, el Portal o Estación Intermedia donde prestan su servicio y la fecha del cambio.

Tabla 3. Rutas alimentadoras con esquema de validación a bordo.

Nº	RUTA ALIMENTADORA	PORTAL O ESTACIÓN	FECHA DEL CAMBIO
1	10-6 "Perdomo"	Portal Sur.	14 de noviembre de 2020.
2	12-1 "Fátima"	Estación Intermedia General Santander.	
3	5-1 "Suba Rincón"	Estación Intermedia Granja Carrera 77.	30 de noviembre de 2020.
4	5-2 "Avenida Carrera 91"	Estación Intermedia Av. C. de Cali.	
5	16-7 "La Estancia"	Costado Sur Portal Eldorado.	26 de diciembre de 2020.
6	16-8 "Zona Franca"		
7	16-9 "Fontibón Centro"		
8	16-10 "Villemar"		
9	11-2 "San Andrés"	Portal Suba.	6 de marzo de 2021.
10	11-3 "Villa María"		
11	11-4 "Aures"		
12	11-5 "Av. Cali"		
13	11-6 "Las Mercedes"		
14	11-7 "Pinar"		

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

Nº	RUTA ALIMENTADORA	PORTAL O ESTACIÓN	FECHA DEL CAMBIO	
15	11-8 "La Gaitana"			
16	11-9 "Lisboa"			
17	11-10 "Bilbao"			
18	3-2 "Santa Librada"	Portal Usme	22 de mayo de 2021.	
19	3-3 "Chuniza"			
20	3-4 "Alfonso López"			
21	3-5 "Usminia"			
22	3-6 "Danubio"			
23	3-8 "Virrey"			
24	3-9 "Marichuela"			
25	3-10 "Usme Centro"			
26	3-11 "Fiscalá"			
27	3-13 "Nebraska"			
28	4-1 "Bochica"			
29	4-2 "Diana Turbay"			Estación Intermedia Molinos
30	4-3 "Molinos"			
31	7-1 "Uribe Uribe"	Estación Intermedia Calle 40 Sur		
32	6-3 "Sierra Morena"	Portal Tunal	06 de julio de 2021	
33	16-5 "Villa Amalia"	Costado norte Portal Eldorado		
34	5-3 "Serena - Cerezos"	Costado norte estación Intermedia Granja - Carrera 77	17 de enero de 2022	
35	5-4 "Florida"	Costado sur estación Intermedia Granja - Carrera 77		
36	7-2 "Tunal"	Estación intermedia de la Calle 40 Sur	31 de enero de 2022	
37	7-3 "Ingles"			

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

32. “El tiempo de respuesta una vez detectada la emergencia en tiempo real, cómo se enlaza con policía y en cuánto tiempo?”

RESPUESTA:

Al presentarse una emergencia en el Sistema, una vez dicha situación sea puesta en conocimiento del personal de TRANSMILENIO S.A., se reporta de manera inmediata a la Policía de Transporte Masivo presente en el centro de control del Sistema, el cual recibe la información de manera inmediata y reporta la novedad a la Central de radio de la Policía Nacional, si se requiere, para proceder a la asignación de recursos, es decir, para que asignar la atención de la emergencia a agentes de Policía. Sobre el tiempo de llegada al sitio de la novedad, este depende de la distancia que tenga que recorrer el profesional que se encuentre en el sector y la disponibilidad de efectivos de Policía.

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

33. **“El nuevo sistema de puertas metálicas ya instaladas en algunas estaciones, aún permiten evasiones a quienes ya tienen la experiencia igual que las barreras perimetrales, si función no está óptima”**

RESPUESTA:

En relación con esta inquietud, por favor remitirse a la respuesta dada al numeral 11

34. **“La ruta zonal 809 que sale de Santa Rita - Marly - Santa Rita y debido a las obras de acueducto, la ruta cambió. Solicita solución ya que, se habilitó la vía a la altura carrera 10 este con calle 52 y que el bus tome la ruta como es, ya que los usuarios esperan hasta 1 hora.”**

RESPUESTA:

Se realizó la verificación, en donde se pudo establecer que a la fecha la ruta LA809 Santa Rita Sur Oriental – Mary, no presenta ningún desvío por obras, por lo tanto, los conductores deben operar la ruta de acuerdo con el trazado establecido y habilitado para la misma, como se observa en la imagen 3.

Imagen 3. Soporte de trazado establecido.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Por todo lo anterior, teniendo en cuenta que para las rutas zonales que pertenecen a la Fase III del Sistema, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre TRANSMILENIO S.A. y los concesionarios de operación, son estos últimos los responsables de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control y la regulación de la operación, por lo tanto, deben gestionar los recursos necesarios que permitan prestar el servicio de conformidad con lo planeado en función de la demanda de usuarios, por lo tanto, el día 2 de septiembre del 2022 con radicado 2022-EE 21507 y 2022-EE-21508 se dio traslado de su

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

requerimiento a las Empresas ETIB S.A.S. (ruta HF603) y a CONSORCIO EXPRESS S.A.S. (rutas LA809 y LK812), para que lleven a cabo las siguientes acciones:

1. Revisar y analizar el caso.
2. Aplicar los correctivos que estimen pertinentes.
3. Realizar la retroalimentación con sus operadores y con el personal a cargo del control satelital, encargados de aplicar oportunamente las debidas acciones de regulación.
4. Dar respuesta directa y de fondo a su requerimiento con copia al Ente Gestor y a la interventoría, enunciando las medidas efectivas que mitiguen las situaciones reportadas, que propendan por una mejora efectiva del servicio.

- 35. “El ciudadano, realizó un seguimiento a las 5am, la semana del 5 de agosto, a la ruta 4259. Bajó 45 mins de un servicio a otro, al parecer por un desvío programado. Pero la 4299, bajo y realizó otro recorrido e iba con 3 pasajeros nada más. Se solicita control y despachos en los servicios y que se cumpla la ruta. (...)”**

RESPUESTA:

TRANSMILENIO S.A. le agradece el reporte de estas situaciones, su interés y el que haga parte del progreso del Sistema, y, como una de las actividades prioritarias y constantes de nuestra organización seguiremos trabajando en conjunto con los concesionarios de operación en procura de la mejora del servicio

- 36. “La seguridad del sistema en la parte alta de la ciudad (suroeste), se presentan bastantes atracos (4am a 7am), solicita apoyo con la policía (parque de las brujas, sitio de los puentes)”**

RESPUESTA:

En relación con esta inquietud, por favor remitirse a la respuesta dada al numeral 16.

- 37. “Solicita de manera urgente, si es posible, colocar una ruta del SITP que cubra por aquí el barrio (no hay servicios hacia el norte) por lo que se deben despalzar hasta el portal 20 de julio y los tiempos de desplazamiento son altos.”**

RESPUESTA:

TRANSMILENIO S.A., de manera permanente adelanta los estudios y gestiones necesarias para mejorar y ampliar el servicio del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, buscando con el trazado de las rutas atender de manera equilibrada la demanda de los usuarios con calidad y eficiencia económica.

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

Igualmente, de forma respetuosa se da a conocer las condiciones actuales sobre las que el Sistema Integrado de Transporte Público enfoca sus estrategias y acciones a fin de optimizar los recursos disponibles y así dar atención al máximo posible a las diferentes necesidades manifestadas por los usuarios en la ciudad:

- Interconexión de servicios y modos (zonal, alimentador, troncal, cable) mediante la realización de trasbordos; elemento esencial dentro de la naturaleza del Sistema Integrado de Transporte Público (y por ende en el transporte masivo).
- Disponibilidad de recursos: la cantidad de buses en todos los componentes del SITP es limitada, para llevar a cabo un esquema de implementación “uno a uno” con todas las rutas del componente provisional desmontadas. Es por tanto, que TRANSMILENIO S.A., acude a elementos y criterios como la superposición de recorridos (por ejemplo aquellas rutas que circulan paralelas a las troncales de Transmilenio), cobertura de servicios con rutas existentes, entre otros.

Así también, y teniendo en cuenta que, con el paso del tiempo, la ciudad se ve sumergida en un creciente caos de tránsito (debido entre otros, al creciente parque automotor, saturación de infraestructura vial, realización permanente de obras en la ciudad; y el comienzo de ejecuciones claves para la movilidad urbana como la construcción de la troncal de la Carrera 68 y Primera Línea del Metro – PLMB), TRANSMILENIO S.A. propende e incentiva que, para los desplazamientos de amplio recorrido en la ciudad, se procure el uso del componente troncal del sistema, el cual cuenta con varias ventajas, entre otras:

- Infraestructura exclusiva, traducida en menores tiempos de desplazamiento.
- Alta confiabilidad, debido a la mayor certeza para el usuario sobre novedades en el recorrido o tiempo de abordaje del bus (por ejemplo, si en el componente zonal el bus de una ruta presenta retrasos o novedades en su operación debido a situaciones ajenas a la operación como congestión vial, accidentes, obras de alto impacto; etc.).

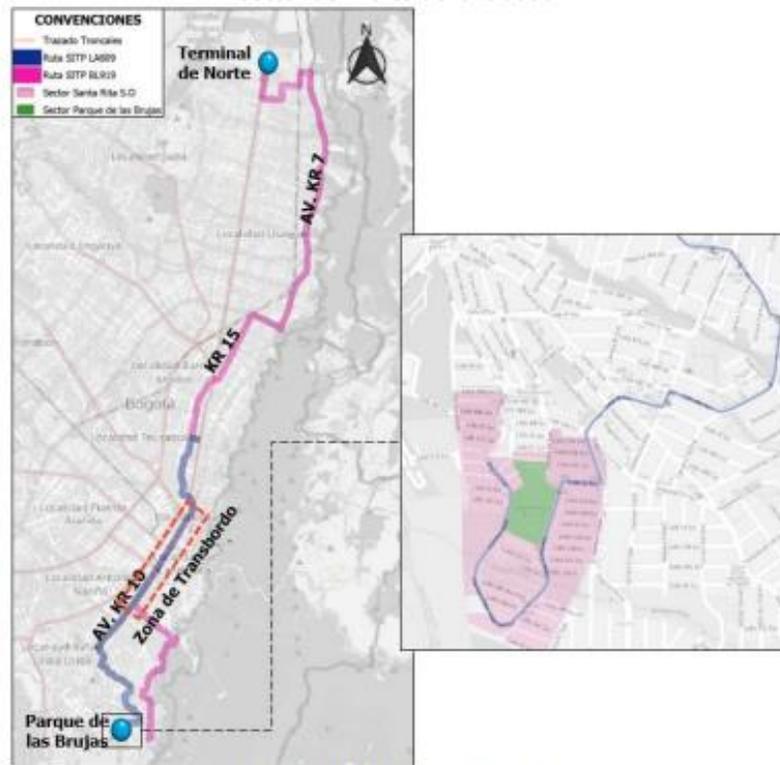
Bajo los criterios arriba mencionados, TRANSMILENIO S.A., informa que una vez revisada la base de datos georreferenciada con la que cuenta la Entidad se evidenció que en el sector mencionado se da cobertura por medio de las siguientes rutas: LA 809 “Santa Rita S.O. – Marly”, 111 “Metrovivienda – Gaviotas”, 139 “Bosa San José - Juan Rey”, CL155 “Suba Gaitana – Gaviotas”, LH816 “Doña Liliana – Madelena”, KL331 “Fontibon Brisas - Nueva Delhi” y el servicio alimentador 13-6 “Juan Rey”; adicionalmente se dispone del parámetro de cobertura del SITP de 500 metros a cada lado del trazado de las rutas.

Igualmente, respecto de uno de los elementos claves del funcionamiento del SITP como lo es el mecanismo de transbordo y entendiendo que su petición hace referencia a la implementación de una ruta nueva la cual tenga conexión entre el sector del Parque de las Brujas y el norte de la ciudad, TRANSMILENIO S.A. le informa que actualmente se brinda cobertura mediante un transbordo entre dos rutas.

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

Los usuarios del sector de Santa Rita S.O (Parque de las Brujas), pueden acceder a la ruta LA 809 “Santa Rita S.O. – Marly” y descender en alguno de los paraderos del SITP localizados sobre la Avenida Carrera décima, donde podrán realizar transbordo a la ruta zonal del SITP BL 919 “Terminal Norte – Gaviotas; esta opción le permitirá obtener la conexión solicitada.

Figura 5. Rutas para conectar por medio de transbordo el sector del Parque de las Brujas con el sector del Norte de la Ciudad.



Fuente: TRANSMILENIO S. A.

38. **“Una sugerencia y es que en los buses troncales coloquen pantallas para realizar campañas de cultura ciudadana y el programa sería autosostenible con publicidad paga. *EL PROBLEMA ES DE CULTURÁ CIUDADANA*”**

RESPUESTA:

En el marco de nuestras competencias, le informamos que, a través de la estrategia de Cultura Ciudadana “Equipo T”, TRANSMILENIO S.A continúa fortaleciendo los programas que promueven buenas prácticas en el uso del sistema, el cumplimiento de las normas, la sana convivencia y la apropiación de TransMilenio como bien público y patrimonio de la ciudad.

Las acciones las emitimos desde diferentes medios de comunicación, los cuales incluyen página web, redes sociales, medios de comunicación impresos distritales y nacionales, y

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

pantallas como las ubicadas en los portales y estaciones; adicionalmente emitimos mensajes en las más de 600 pantallas internas con las que cuenta la flota actual de buses.

Cabe señalar que algunas de estas publicaciones van de la mano de alianzas que se dan desde nuestras Subgerencia de Desarrollo de Negocios.

Adicionalmente, la Entidad ha dispuesto diversos medios para sus consultas sobre servicios y paraderos de las rutas del SITP, como las líneas 195 o (601) 482 4304. En internet puede emplear la página web www.transmilenio.gov.co/ o www.tullaveplus.gov.co/ y la plataforma TRANSMIAPP.

Finalmente, TRANSMILENIO S.A., le reitera su compromiso de continuar en la búsqueda de alternativas que permitan atender de manera equilibrada las necesidades de transporte de los usuarios con criterios de calidad y eficiencia.