

**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
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>43</b>	<b>85</b>

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
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	<b>19</b>	<b>40</b>

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 de 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.