

Informe de resultados

Capacitación Gestión de Rendición de Cuentas
a cargo de la **Veeduría Distrital**



La **BOGOTÁ**
que estamos construyendo



CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Contenido

CONTEXTO	3
INVITACIÓN PRIMERA SESIÓN	3
EJECUCIÓN PRIMERA SESIÓN	4
RESULTADOS PRIMERA SESIÓN	7
INVITACIÓN SEGUNDA SESIÓN	9
EJECUCIÓN SEGUNDA SESIÓN	9
RESULTADOS SEGUNDA SESIÓN	12
CONCLUSIONES	14
ANEXOS	14

PRIMERA SESIÓN
CAPACITACIÓN GESTIÓN
RENDICIÓN DE CUENTAS

CONTEXTO

TRANSMILENIO S.A., con el ánimo de fomentar sus espacios de participación ciudadana, estableció realizar una capacitación en la Gestión de Rendición de Cuentas, atendiendo a las necesidades de información de la ciudadanía, manifestadas en el marco de la formulación, socialización y seguimiento de los planes y programas que se ejecutan en TRANSMILENIO S.A, puntualmente en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2022.

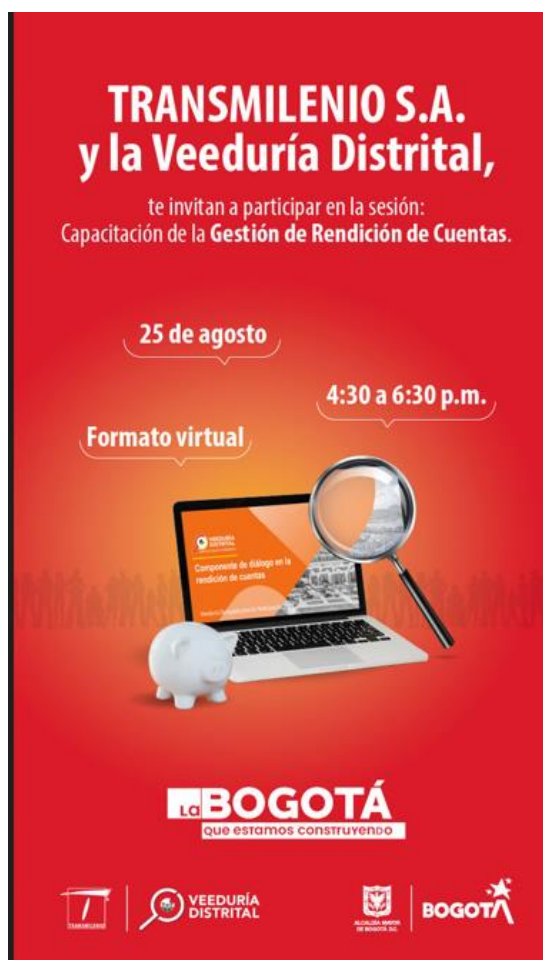
Lo anterior, basado en el proceso de Gestión de Rendición de Cuentas, que invita a las entidades del nivel Distrital a desarrollar estrategias y mecanismos que acerquen a la ciudadanía con la ejecución de sus planes, políticas y programas.

En este informe ejecutivo se mostrará los temas tratados, la convocatoria al espacio, participantes y la presentación realizado por la Veeduría Distrital.

INVITACIÓN PRIMERA SESIÓN

Por lo anterior, la entidad consciente de la importancia de fortalecer su relación con la ciudadanía diseña una pieza gráfica para invitar a los ciudadanos que habían manifestado su interés en capacitarse.

A continuación, se observa la pieza gráfica:




CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

EJECUCIÓN PRIMERA SESIÓN

Se realizó la invitación directamente por medio de los correos electrónicos de los ciudadanos que nos compartieron sus datos personales, como se muestra mas abajo. Dicha invitación, se realizó para el día 25 de agosto de 2022, de 4:30pm a 6:30pm. Dicho horario, fue planteado según la disponibilidad de la Veeduría Distrital.

a) Invitación enviada por primera vez el 16 de agosto de 2022:

Invitación capacitación "Gestión Rendición de Cuentas"



Ximena Victoria Corena Forero

Para

CC

CCO

Información Pública

Mensaje reenviado el 25/08/2022 4:16 p. m..

Story---Invitación-Veeduría.jpg
151 KB

Responder

Responder a todos

Reenviar

martes 16/08/2022 10:23 a. m.

urquina72claros@gmail.com; emahecha@sdp.gov.co; abuelosunidosolarte@gmail.com; claudia77@gmail.com; esneydercubillos2@gmail.com; fredym82@hotmail.es; jennyayala0205@hotmail.com; Alo.go@hotmail.com; dnrueda@gmail.com; luzbogota7@outlook.es; Luisfergaitan68@gmail.com; Inmobiliaria López; alba.maria1963@hotmail.com; astrithfonsecag@gmail.com; gestionsocialjh2020@gmail.com; ypdiazl@upn.edu.co; anitamora35@gmail.com; mora.luisalbert@gmail.com; maluhero1969@gmail.com; jacalpesfuturo@gmail.com; gestionsocialjh2020@gmail.com; lucilahernandez2205@gmail.com


Estimados,

Es un gusto saludarlos y esperamos se encuentren bien.

En el marco del mejoramiento del proceso de la Gestión de la Rendición de Cuentas en TRANSMILENIO S.A. y de acuerdo a lo manifestado por ustedes meses atrás, los invitamos a participar de la capacitación **"Gestión de Rendición de Cuentas" para ciudadanos**, dirigida por la Veeduría Distrital.

- Fecha: 25 de agosto de 2022
- Virtual (ese día se enviará el enlace para conectarse)
- Hora: 4:30pm a 6:30pm

Invitación capacitación "Gestión Rendición de Cuentas"



Ximena Victoria Corena Forero

Para

CC

CCO

Información Pública

Mensaje reenviado el 25/08/2022 4:16 p. m..

Story---Invitación-Veeduría.jpg
151 KB

Responder

Responder a todos

Reenviar

martes 16/08/2022 10:23 a. m.

urquina72claros@gmail.com; emahecha@sdp.gov.co; abuelosunidosolarte@gmail.com; claudia77@gmail.com; esneydercubillos2@gmail.com; fredym82@hotmail.es; jennyayala0205@hotmail.com; Alo.go@hotmail.com; dnrueda@gmail.com; luzbogota7@outlook.es; Luisfergaitan68@gmail.com; Inmobiliaria López; alba.maria1963@hotmail.com; astrithfonsecag@gmail.com; gestionsocialjh2020@gmail.com; ypdiazl@upn.edu.co; anitamora35@gmail.com; mora.luisalbert@gmail.com; maluhero1969@gmail.com; jacalpesfuturo@gmail.com; gestionsocialjh2020@gmail.com; lucilahernandez2205@gmail.com

Agradecemos nos confirmen su participación por este medio.

Cualquier duda o comentario adicional pueden escribir a este correo.

Buen día!

Saludos,

Oficina Asesora de Planeación



CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- b) Se envía enlace para acceder a la sesión de capacitación el mismo día de la sesión, es decir, el 25 de agosto de 2022, como se observa a continuación:

RV: Invitación capacitación "Gestión Rendición de Cuentas"



Estimados,

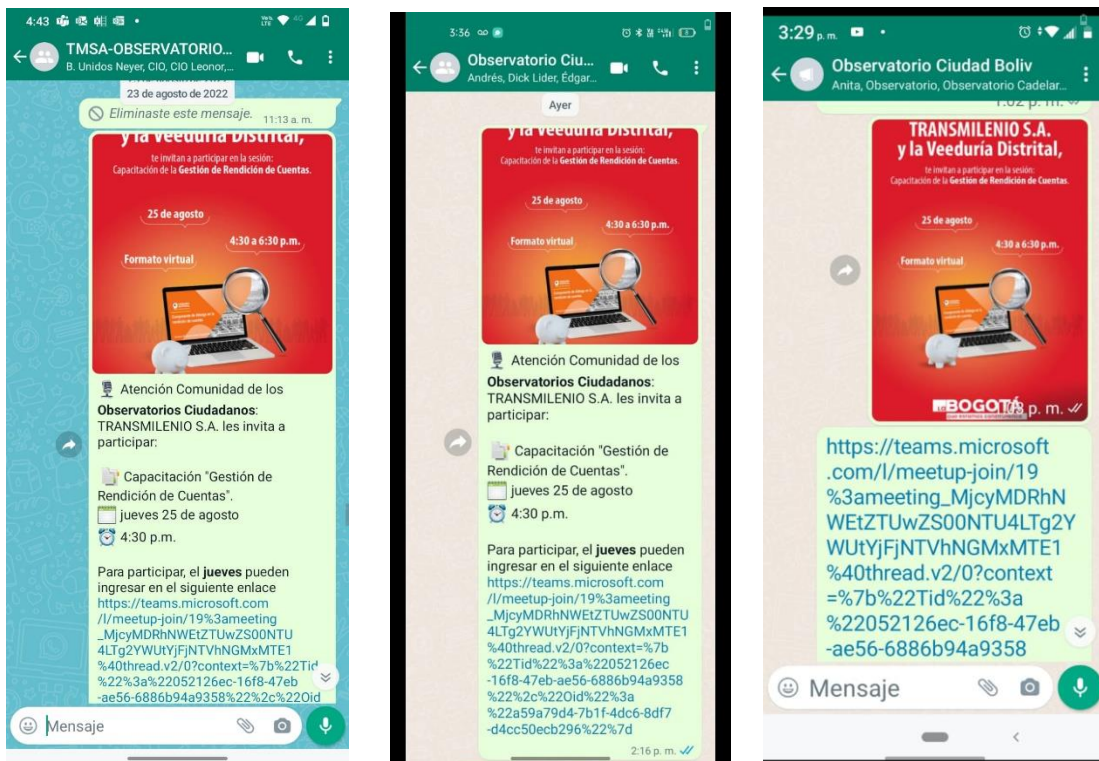
Los invitamos a conectarse en el siguiente link para asistir a la capacitación liderada por la Veeduría Distrital en la Gestión de Rendición de Cuentas, la cual inicia a las 4:30pm

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjcyMDRhNWZlZTUwZS00NTU4LTg2YWUyYjFjNTVhNGMxMTE1%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22052126ec-16f8-47eb-ae56-6886b94a9358%22%2c%22Oid%22%3a%22a59a79d4-7b1f-4dc6-8df7-d4cc50ecb296%22%7d

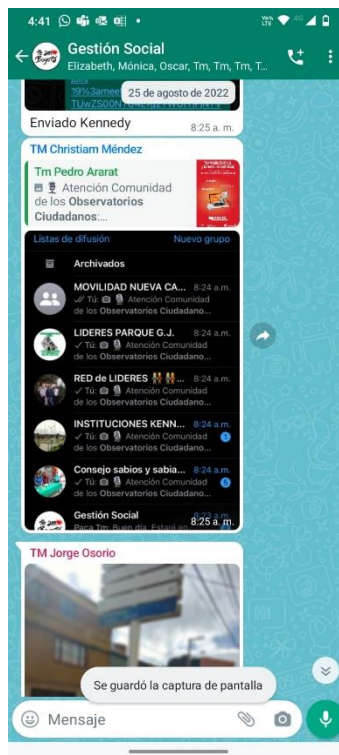
¡LOS ESPERAMOS!

Buena tarde!

- c) Se toma la decisión de enviar la pieza a través de los grupos de Whatsapp que tiene el equipo de Gestión Social, debido a la baja confirmación directa de las invitaciones enviadas en los literales anteriores. A continuación, se muestra la invitación a participar en dicho espacio:



CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS



RESULTADOS PRIMERA SESIÓN

El día 25 de agosto 2022, se conectaron 10 personas en total, de las cuales 4 personas corresponden a ciudadanos y el restante a personal de TRANSMILENIO S.A. Se dio espera hasta las 4:50 pm aproximadamente, pero no logró que se conectaran mas ciudadanos.

Por lo anterior, se decide desistir de realizar la capacitación debido a la poca asistencia por parte de los ciudadanos que habían manifestado su interés en participar en esta capacitación. Durante la sesión, se pide disculpas a los ciudadanos que se conectaron y se les informa que se reprogramará el espacio en otra fecha para lograr una mejor asistencia y así, sacarle un mejor provecho a la nueva sesión.

Así las cosas, se realiza de nuevo el proceso de gestión ante la Veeduría Distrital, con el fin de coordinar la nueva fecha y el profesional especializado que acompañará la sesión de capacitación.

A continuación, se muestra de nuevo el proceso de la segunda citación.

SEGUNDA SESIÓN CAPACITACIÓN GESTIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

INVITACIÓN SEGUNDA SESIÓN

Por lo anterior, la entidad consciente de la importancia de fortalecer su relación con la ciudadanía diseña una pieza gráfica para invitar a los ciudadanos que habían manifestado su interés en capacitarse.

A continuación, se observa la pieza gráfica:

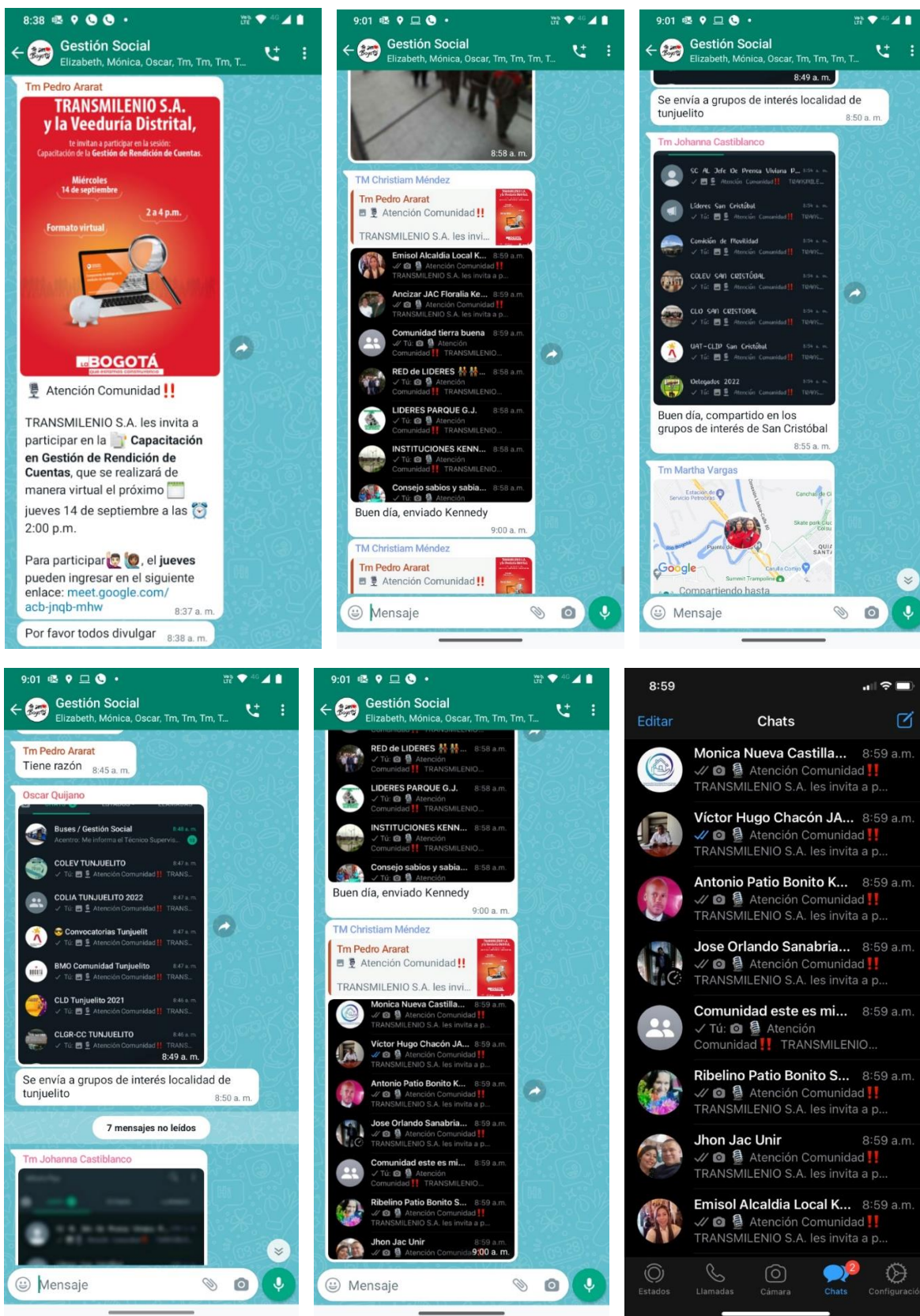


EJECUCIÓN SEGUNDA SESIÓN

Se realizó la invitación vía Whatsapp, como se muestra más abajo. Dicha invitación, se realizó para el día 14 de septiembre de 2022, de 2:00pm a 4:00pm. Dicho horario, fue planteado según la disponibilidad de la Veeduría Distrital.

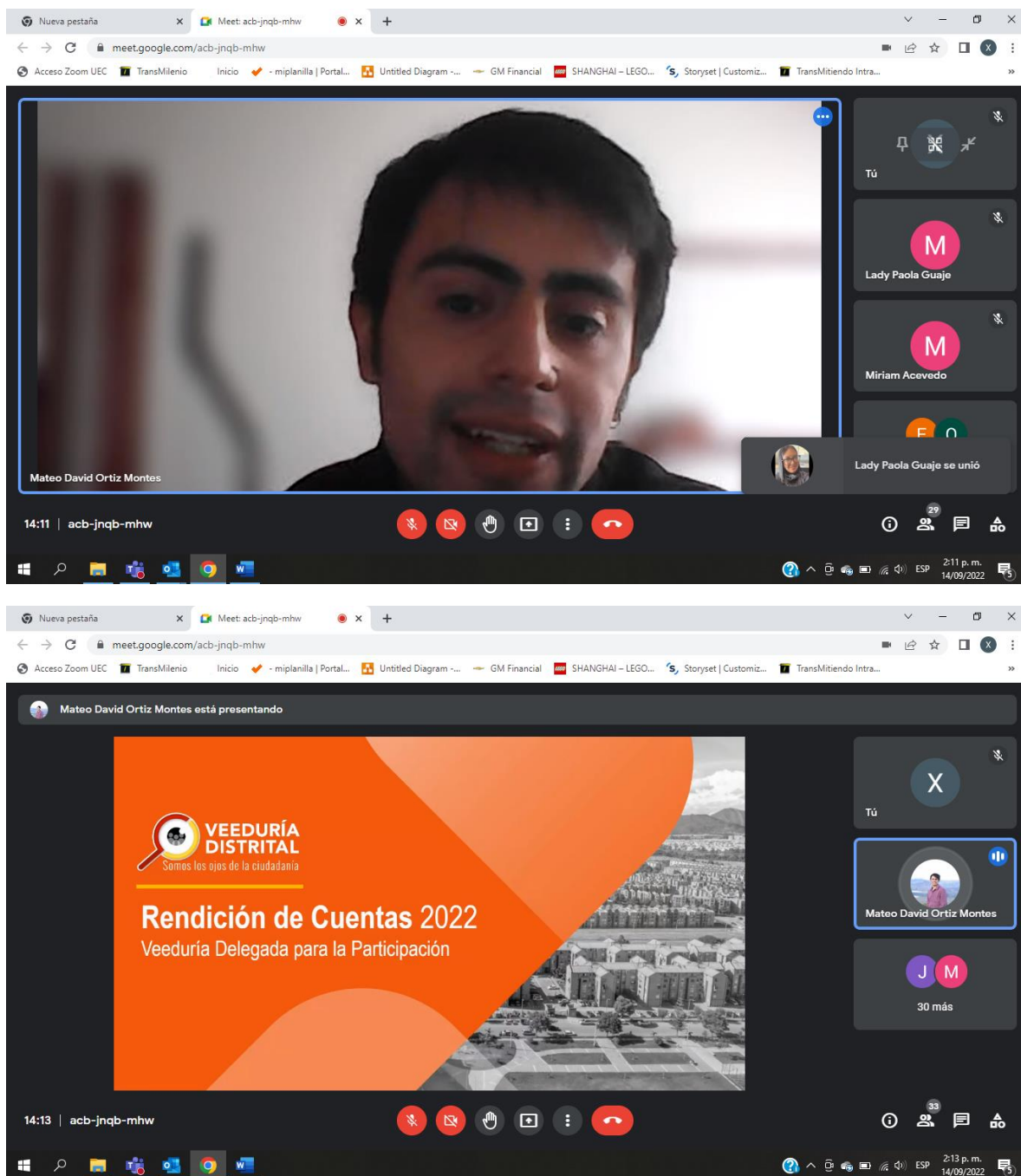
CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

a) Invitación enviada por primera vez el 12 de septiembre de 2022:



CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

b) Pantallazos de la capacitación realizada:



Vale la pena mencionar que la presentación realizada por la Veeduría Distrital, se enfocó en definiciones conceptuales, objetivo del diálogo, diferencias entre lo que se considera y que no como Rendición de Cuentas, elementos transversales y su impacto.

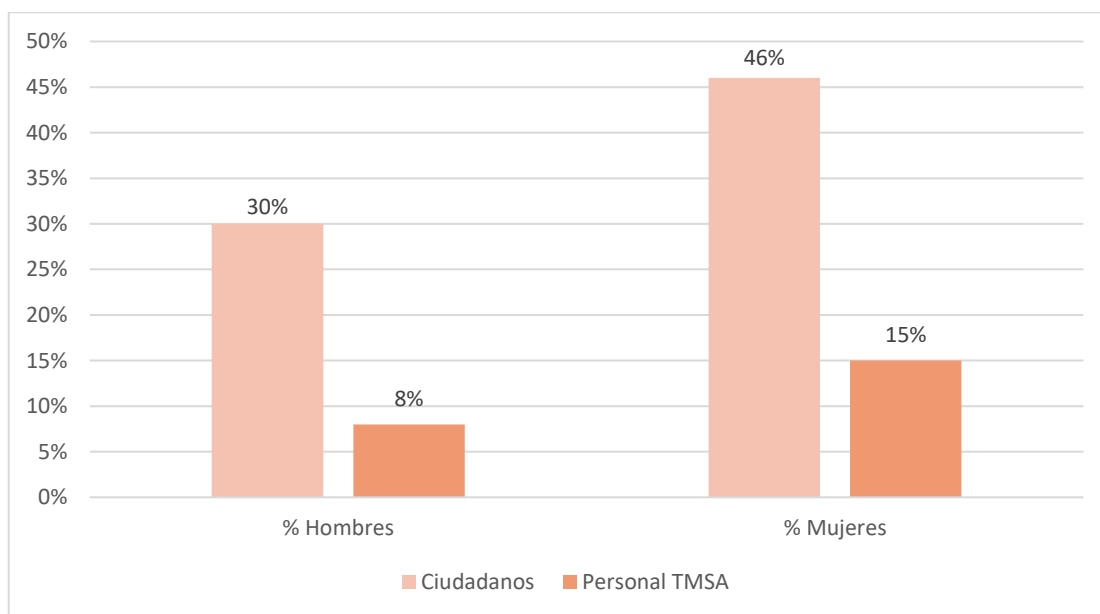
RESULTADOS SEGUNDA SESIÓN

Se conectaron un total de 26 personas, de las cuales 20 corresponden a ciudadanos, siendo el restante personal de TRANSMILENIO S.A. información obtenida a partir del listado de asistencia compartido por la Veeduría Distrital.

A continuación, se muestra la información clasificada:

- Clasificación según género:

	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Ciudadanos	8	12	30%	46%
Personal TMSA	2	4	8%	15%
SUBTOTAL	10	16	38%	62%
TOTAL	26		100%	

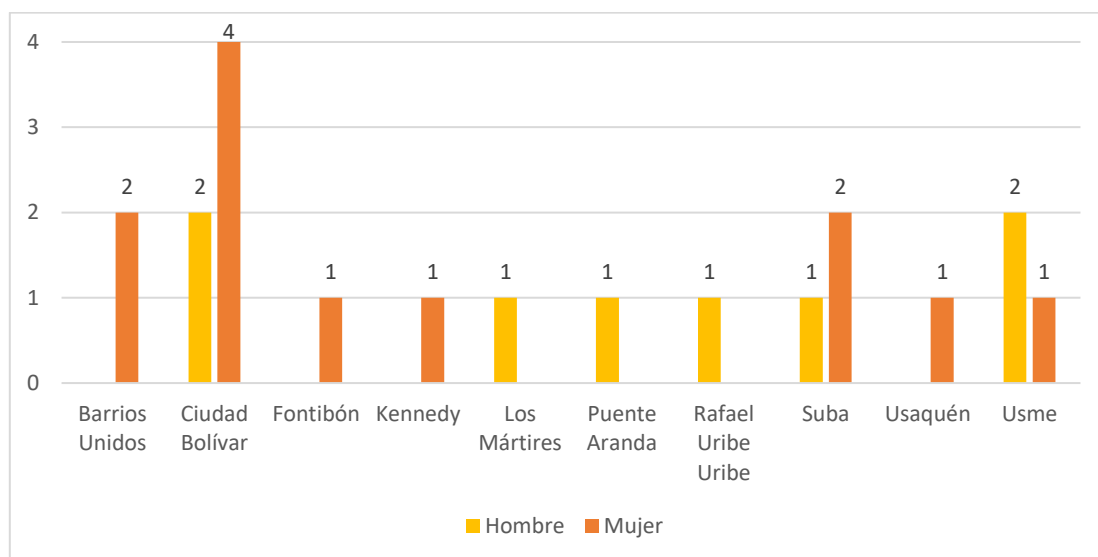


- Clasificación según género y localidad (solo ciudadanos):

#	Localidad	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
1	Barrios Unidos		2		10%
2	Ciudad Bolívar	2	4	10%	20%
3	Fontibón		1		5%
4	Kennedy		1		5%
5	Los Mártires	1		5%	
6	Puente Aranda	1		5%	
7	Rafael Uribe Uribe	1		5%	
8	Suba	1	2	5%	10%
9	Usaquén		1		5%

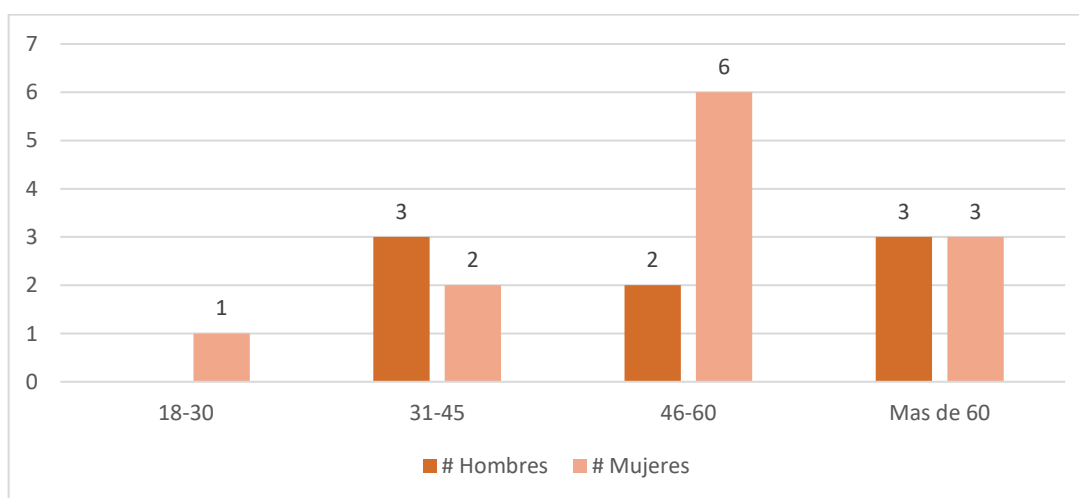
CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

10	Usme	2	1	10%	5%
SUBTOTAL		8	12	40%	60%
TOTAL		20		100%	



• Clasificación según edad

Edad/Años	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
18-30		1		5%
31-45	3	2	15%	10%
46-60	2	6	10%	30%
Mas de 60	3	3	15%	15%
SUBTOTAL	8	12	40%	60%
TOTAL	20		100%	



CONCLUSIONES

- Se deben implementar acciones y estrategias para el fortalecimiento de la convocatoria a los espacios de capacitación, logrando el aumento de la participación de la ciudadanía. Lo anterior, con el fin de brindarle herramientas a los ciudadanos para que ejerzan un mejor ejercicio de control social a las entidades distritales.
- De acuerdo con la participación obtenida en el ejercicio, se puede observar un alto porcentaje de participación de mujeres, ya que el mismo se encuentra alrededor del 60%, versus un 40% de participación de hombres.
- De acuerdo con la participación obtenida en el ejercicio, se puede evidenciar que, por edades, aquellas personas que tuvieron una mayor participación tienen 46 o más, representándose en un 70% (consolidando la participación tanto de hombres como mujeres).
- De acuerdo con la participación obtenida en el ejercicio, se evidencia una baja participación de la ciudadanía, en el rango de edad de 18 a 30 años, solo una mujer, por lo que se deberían considerar el desarrollo de estrategias para fomentar su participación en este tipo de ejercicios de participación ciudadana y control social.

ANEXOS

Presentación realizada y consolidado de preguntas y respuesta



Rendición de Cuentas 2022

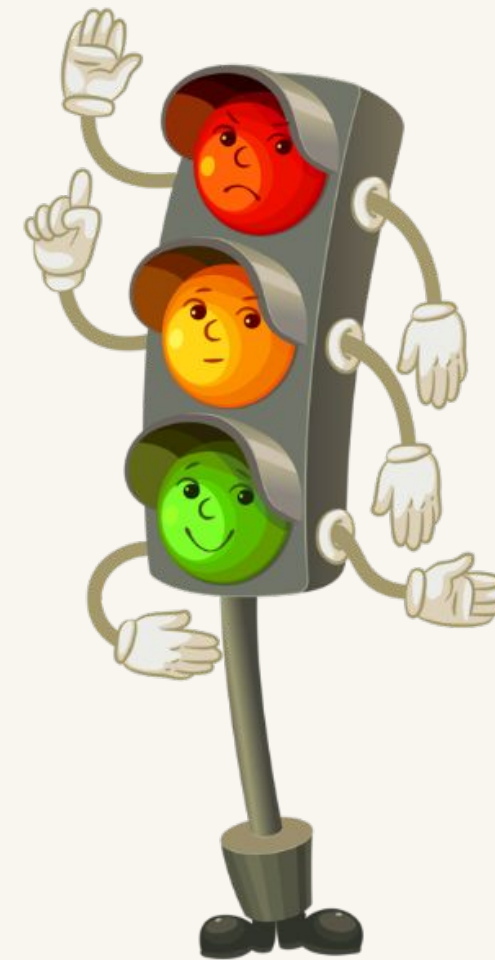
Veeduría Delegada para la Participación



Para este espacio es importante...

1. Mantener los micrófonos apagados
2. **Estar presente en modo activo y no en modo automático.**
3. **Solicitar el uso de la palabra por micrófono o por chat.**

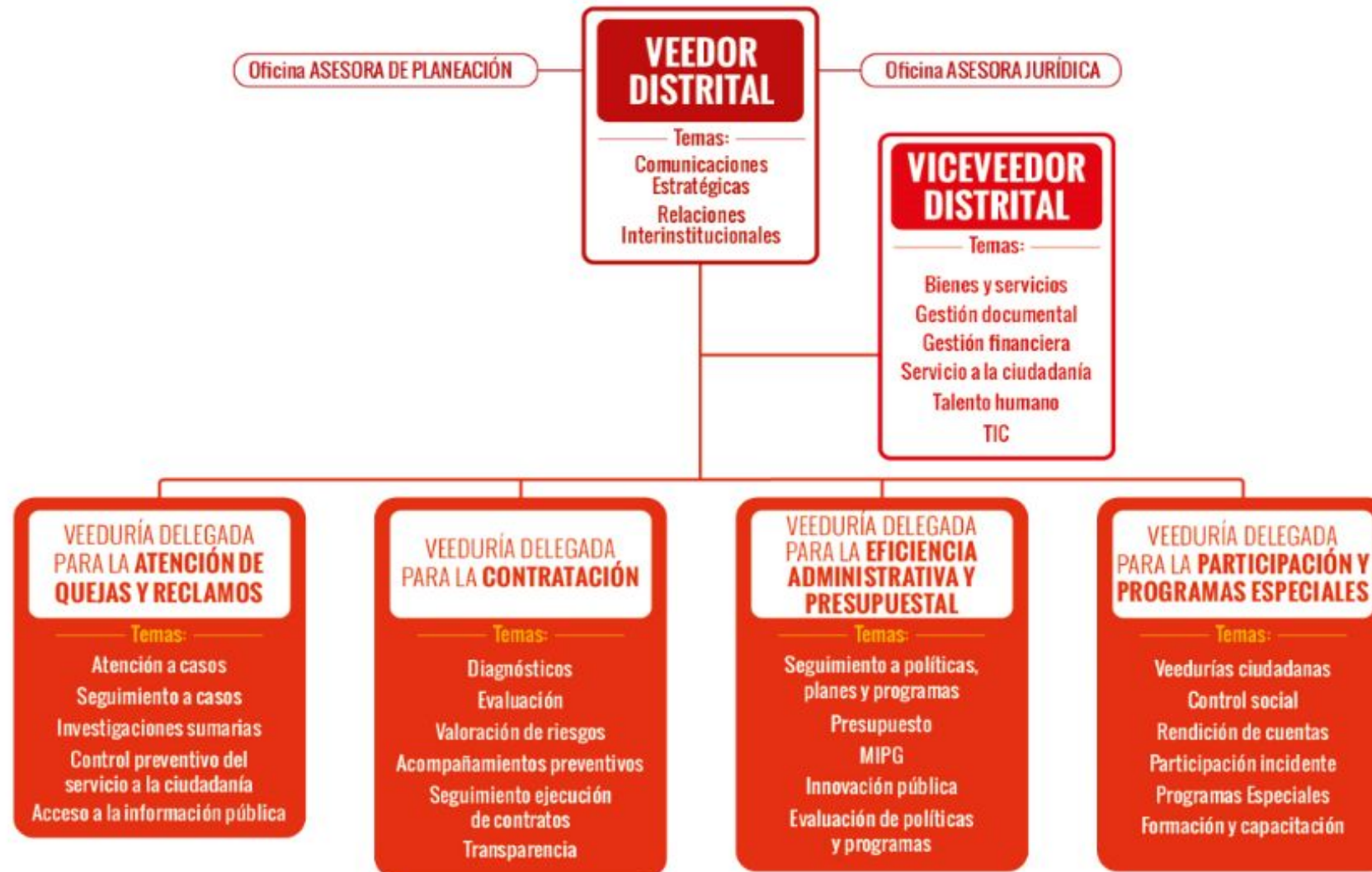
Facilitador. Mateo Ortiz Montes





Registro en línea

- a. Autorización** tratamiento datos +.
- b. Diligenciamiento** formato de asistencia y al final de la sesión, el formato de evaluación.



Definiciones Conceptuales: Control social.

*“El control social tiene por **objeto** el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.”*

Objeto del Control Social (Artículo 61, Ley 1757 de 2015)

Definiciones

Conceptuales. Participación Ciudadana

Según el artículo 2 del Decreto 503 de 2011, la participación ciudadana se entiende como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva, transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia.

Diálogo

- ☐ Debe tener incidencia
- ☐ No es principio, ni un fin, es un medio
- ☐ Para que exista diálogo debe existir disposición a entender el pensamiento del otro y a ser capaz de intercambiar puntos de vista y opiniones para descubrir o crear algo nuevo.
- ☐ Cuanto más constructivo es el diálogo, más conexión y comprensión se crea

Objetivo del diálogo

El objetivo del diálogo no es solo intercambiar información, sino **escuchar, transformar, permear y dejarse permear**.

Romper con los tópicos de que ***el Poder no dialoga, y que el Poder es el Adulto y el Ciudadano es el Niño***.

El diálogo.

El diálogo es la herramienta que permite honrar el precepto constitucional de la soberanía popular. **Los servidores y colaboradores en lo público, deben garantizar que quien ejerza la máxima autoridad sea la ciudadanía,** fortaleciendo su capacidad para recibir y pedir cuentas, determinar y decidir sobre sí misma...



Rendición de Cuentas.

La rendición de cuentas es la **obligación** de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.





¿Quiénes Rinden Cuentas?

Ley 1757 2015

Artículo 49



Principios y elementos del **proceso de RdC**

Principios:

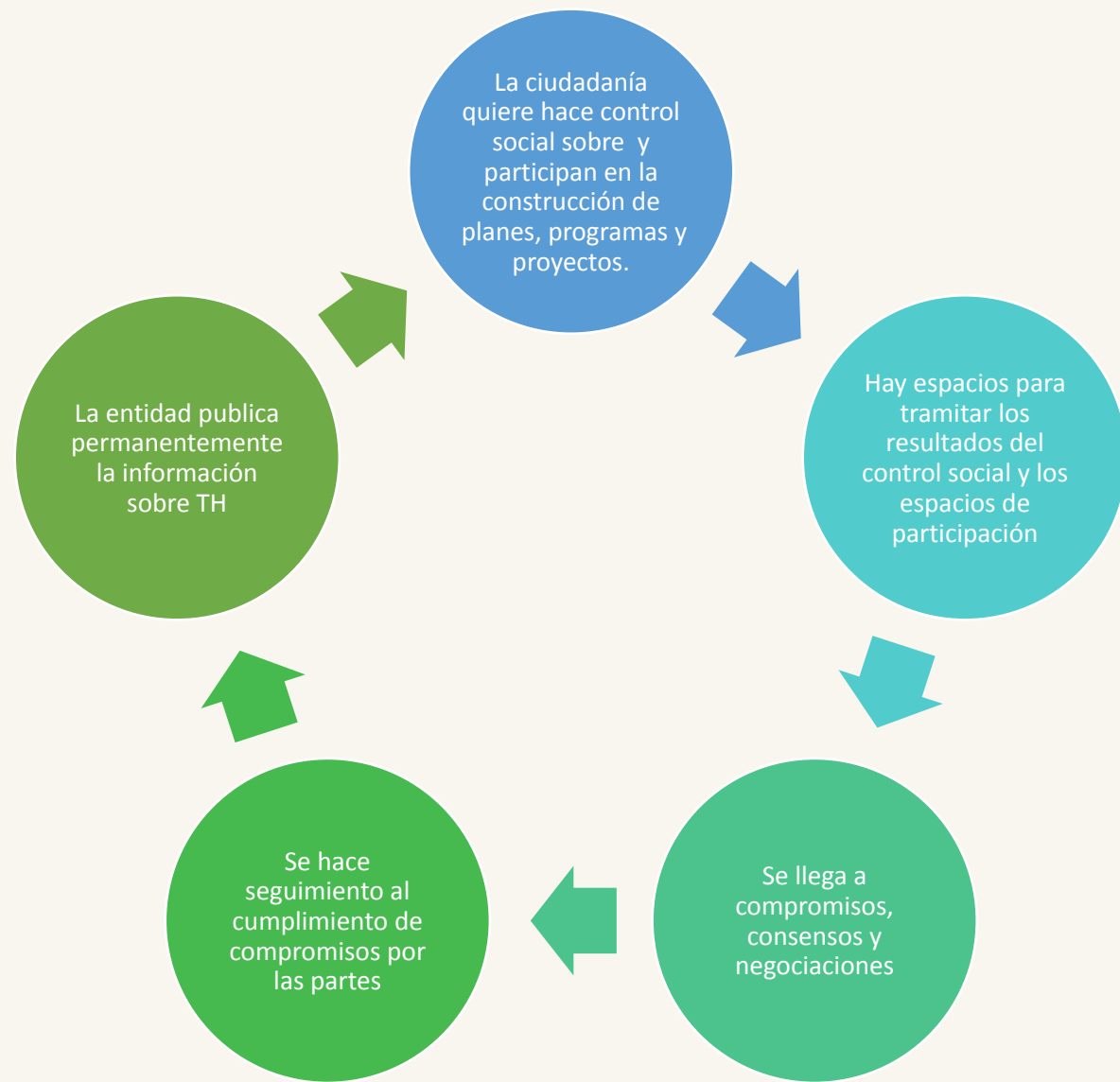
- Continuidad y permanencia,
- apertura y transparencia, y
- amplia difusión y visibilidad.

Elementos:

- información,
- lenguaje comprensible al ciudadano,
- diálogo, e
- incentivos

¿Para qué Pedir y Rendir Cuentas ?

El círculo virtuoso de la participación



• TENSIONES CON ESPACIOS DE TRAMITE

- ✓ Legitimidad
- ✓ Apoyo ciudadano
- ✓ Defensa de lo público
- ✓ Identificación de actores y agendas
- ✓ Eficacia y eficiencia garantizada para programas, planes y proyectos

Que ES y que NO es la rendición de cuentas

La rendición de cuentas ES:



Expresión de control social que comprende acciones de petición de información.



Proceso permanente de interacción de las entidades públicas nacionales y territoriales con la ciudadanía



Articulación de un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados.



Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a la ciudadanía través del diálogo

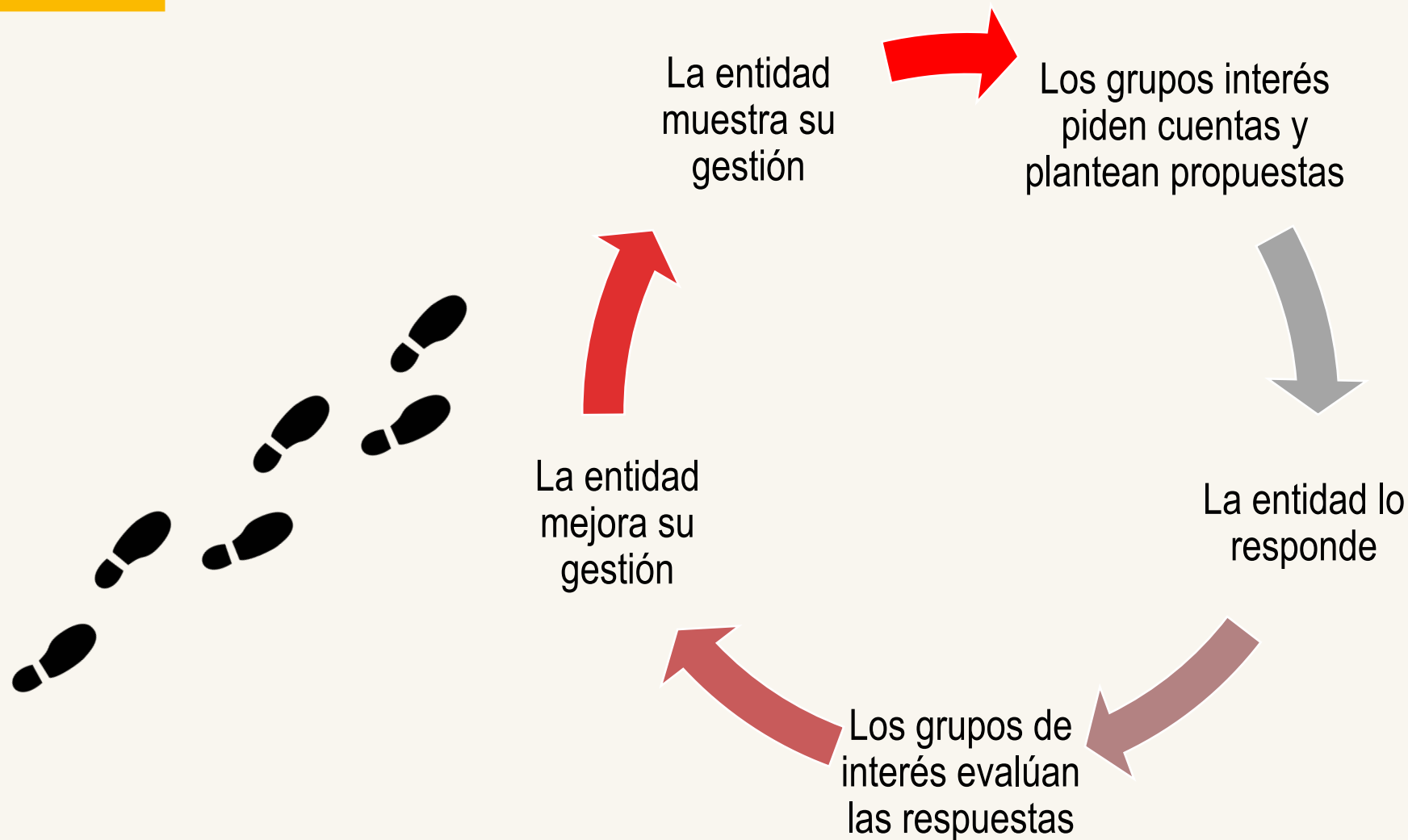


Promover una gestión pública transparente, eficaz y eficiente

La rendición de cuentas **NO ES:**

1. Una audiencia o un evento aislado que se da una vez al año.
2. Un evento al que solo asisten servidores públicos y el equipo que llevó a cabo el informe de rendición de cuentas.
3. Brindar información mediante un informe que omite los incumplimientos o dificultades que se hallaron y solo da cuenta de lo que se ha cumplido.
4. Publicar información institucional únicamente en la página web sin utilizar otros mecanismos de acceso y diálogo sobre la información.
5. Un proceso desarticulado y repetitivo que se efectúa para cumplir con las normas son mayores consecuencias.
6. Ausencia de compromisos y acciones de mejora producto del diálogo con los grupos de interés.

¿Cómo se desarrolla el proceso de Rendición de Cuentas?



Elemento transversal : La incidencia

La entidad debe estar preparada para dejarse transformar. No solo es una cuestión de principios del diálogo sino es parte de nuestro mandato constitucional.

No honrar los compromisos asumidos en un espacio de diálogo provoca un duro golpe al proceso, a la legitimidad de las acciones de la entidad y a la transparencia.



Incentivos para la Rendición de Cuentas

Prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas



Impacto de la Rendición de Cuentas



- ◆ Garantizar los derechos de todos los ciudadanos
- ◆ Mejorar la calidad de vida de la población
- ◆ Fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública
- ◆ **Aumentar la eficiencia de la gestión pública**
- ◆ Fortalecer la relación Estado-Ciudadanos

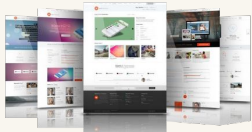
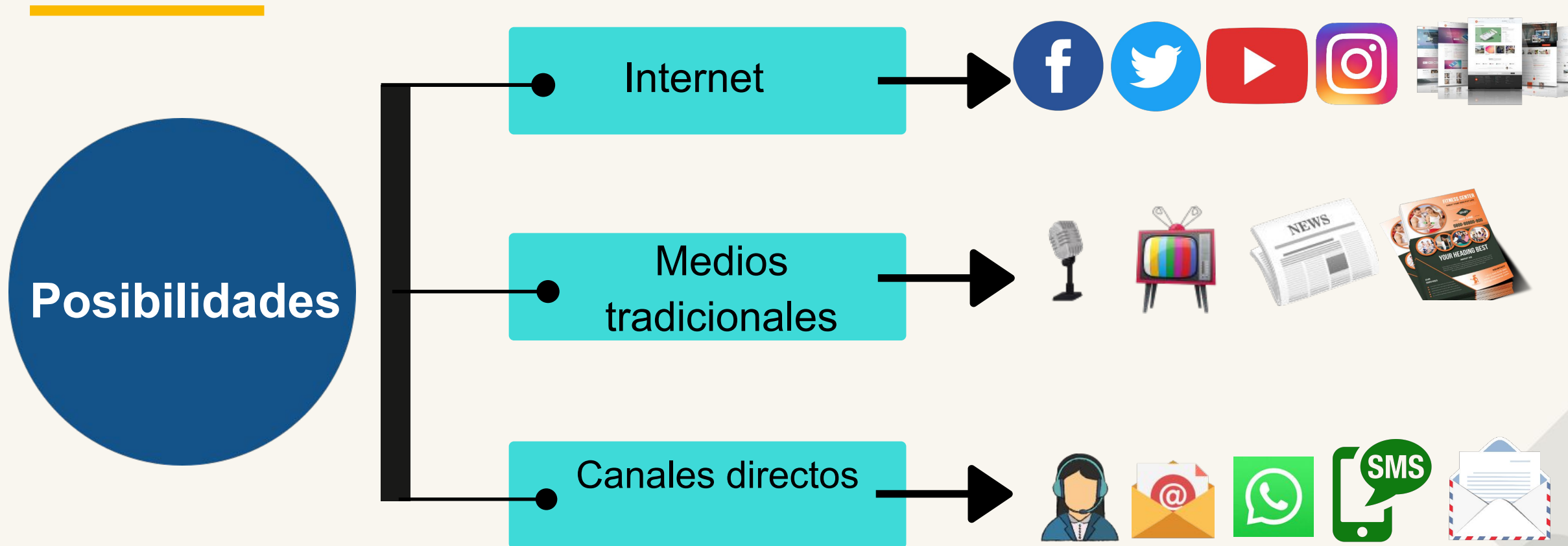
Espacios de Rendición de Cuentas Asincrónicos y Sincrónicos.

Comunicación	
Asincrónica	Sincrónica
<p>Se establece entre dos o más personas de manera diferida en el tiempo (no hay coincidencia temporal).</p> <p>Existe un lapso de tiempo entre el envío y recepción del mensaje lo que permite analizar detenidamente el mensaje con apoyo de herramientas (videos, documentos, videoconferencias, críticas...)</p>	<p>Es el intercambio de información por internet, en tiempo real.</p> <p>Forma de comunicación que aumenta la posibilidad de que los participantes de un proceso a distancia, interactúen en tiempo real ya que la discusión y/o retroalimentación es inmediata.</p>

¿Logramos crear espacios de rendición de cuentas incluyentes social, económica y culturalmente?



Entidades pueden utilizar diferentes canales para la RDC



La radio, la televisión y el internet pueden ser interactivos pero jamás tendrán tanta eficacia como la comunicación humana. Dominique Wolton

1. Ley 1757 de 2015

Derecho a la participación democrática

3. Ley 1712 de 2014

Transparencia y derecho de acceso a la información pública

5. Acuerdo 13 de 2000

Planes de Desarrollo Local

7. Decretos 448 de 2007 / 503 de 2011

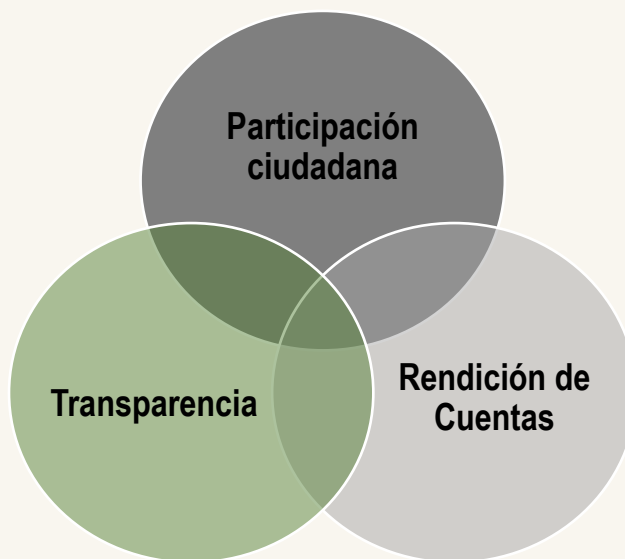
Sistema Distrital de Participación Ciudadana - Política Pública de Participación incidente en el D.C.

-Permanente.

-No solo compete a la oficina de Planeación de las entidades.

Acuerdo 131 de 2004 modificado por Acuerdo 380 de 2009 *

RdC de la Administración Distrital y Local



2. Ley 850 de 2003

Veedurías ciudadanas

4. Ley 1474 de 2011

Estatuto anticorrupción

6. Decreto Nacional 1081 de 2015

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

8. Manual Único de Rendición de Cuentas v2 2019

Lineamientos metodológicos para el desarrollo de las estrategias de RdC (DAPRE – DAFP - DNP)

9. Conpes 3654 de 2010

Lineamientos de política RdC como proceso permanente

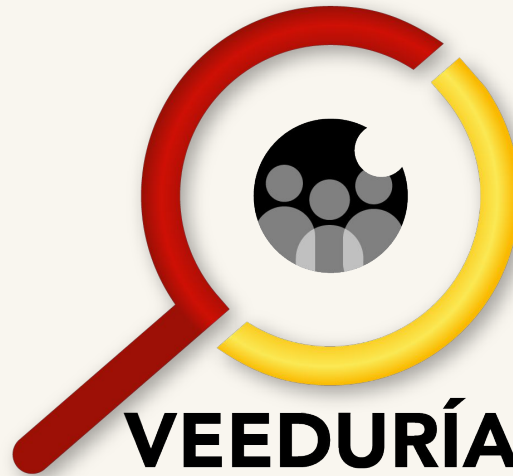
10. Decreto 1499 de 2017 - MIPG

Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas

Espacio de preguntas



- ◆ Solicitar la palabra por el chat o utilizar la opción de “levantar la mano”
- ◆ Intervenciones no mayor a 3 minutos
- ◆ Se dará la palabra en el orden de la solicitud



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Somos los ojos de la ciudadanía

veeduriadistrital.gov.co

Edificio Tequendama Carrera 7 # 26-20 piso 34



VeeduríaBogota



VeeduríaDistrital



Veeduría_Distrital

**GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

En este documento se muestra las preguntas, requerimientos y solicitudes que realizaron algunos ciudadanos en la capacitación realizada por la Veeduría Distrital sobre “Gestión de Rendición de Cuentas”. 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. **“Los colados son un problema en todos los sistemas de transporte público en el país, lamentablemente... Excepto el metro de Medellín... Hay que ponerle un policía a cada torniquete, lamentablemente”**

RESPUESTA:

Respecto a la problemática de evasión, es necesario informarle 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 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.

GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

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.

En ese sentido, 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 Anti evasión, 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. Sumado a lo anterior, nuestra organización cuenta con el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, el cual está encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública dentro del Sistema. Según lo anterior, en el ámbito de sus competencias, desarrollan actividades de control en los diferentes puntos del Sistema, llevando a cabo la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, para materializar los medios y medidas correctivas a los comportamientos contrarios a la convivencia que se evidencien.

No obstante, 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 (9) portales, ciento cuarenta (140) estaciones y cuatro (4) estaciones del TransmiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir durante el horario de operación la totalidad de puntos que componen el SITP.

Así las cosas, la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., en el marco de la implementación del Plan Integral de Seguridad – PIS, dispone de estrategias para velar por la seguridad de los distintos actores y recursos del Sistema, combinando las capacidades de los recursos institucionales entre los que se encuentra la vigilancia privada, los gestores de convivencia de TRANSMILENIO S.A., reguladores y los equipos en vía con los que cuenta la Entidad.

Recientemente se ha realizado una focalización de estos recursos con el fin de intensificar las acciones de prevención y control de eventos de inseguridad, esta focalización implica una priorización de estaciones, realizada a través del análisis de información cuantitativa y cualitativa para cada una de las estaciones del Sistema y a través de un puntaje, se clasifica las de mayor complejidad. Este puntaje tiene en cuenta la caracterización de la demanda, las condiciones físicas de la infraestructura y su entorno. Por lo anterior, TRANSMILENIO

**GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

S.A., ha cambiado el despliegue operativo de algunos recursos de vigilancia privada para atender este fenómeno de forma eficaz.

2. **“Solicito poner mucho cuidado a las frecuencias de la ruta E44 porque el servicio es muy malo, esta ruta circula por la 68 .pero en lo personal he durado una hora y 7 minutos esperando esta ruta en la 68 con 22 hacia mi localidad y de verdad que es estresante esta situación”**

RESPUESTA:

Conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, ofrecemos disculpas por los inconvenientes que se hayan generado en la prestación del servicio de las rutas zonales, de acuerdo con lo que usted nos indica.

En ese sentido, queremos manifestarle 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 un solo servicio o por la combinación de varias de las rutas disponibles en el portafolio de servicio del esquema zonal. Ahora bien, los horarios de operación, la cantidad de buses y la frecuencia de paso de cada ruta 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 Sistema Integrado de Transporte Público - SITP tienen una programación preestablecida, que las empresas operadoras deben cumplir, donde se ejecuta 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.

No obstante, pese a que se procuran despachos puntuales de acuerdo con lo programado, la regularidad de paso puede presentar variaciones al inicio, durante o al final de los recorridos, teniendo en cuenta, que los buses de operación zonal prestan su servicio sobre vías que cuentan con tráfico mixto (no cuentan con carriles exclusivos, separados del tráfico normal); esta situación sumada a las condiciones propias de la operación como vehículos varados, congestión, parqueo en vía, accidentalidad, obras, semaforización, etc., afectan de forma directa la regularidad de paso de las rutas (cumplimiento de frecuencias).

Por otra parte, es preciso aclarar, que para las rutas zonales, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre nuestra organización y los concesionarios de operación, son estos últimos los encargados de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control y la regulación de la operación (con excepción de algunas rutas que son controladas y reguladas directamente por TRANSMILENIO S.A.), por lo cual, deben gestionar los recursos necesarios que permitan prestar el servicio de conformidad con lo planeado en función de la demanda, garantizando que la prestación del servicio se de en condiciones de seguridad, calidad, puntualidad, amabilidad y respeto con los usuarios. En concordancia con lo anterior, como Ente Gestor del SITP, en su actividad permanente de supervisión a la

GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

operación, TRANSMILENIO S.A. adelanta los estudios y gestiones necesarias a fin de mejorar y/o ampliar el servicio, 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. Adicionalmente, es preciso indicarle que el Consorcio C&C 2022, en el ejercicio de sus obligaciones contractuales como interventor técnico del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, realiza constantes operativos a las rutas del servicio zonal, para identificar las posibles falencias en el diseño de los parámetros operacionales de las rutas, a fin, de proceder efectivamente con los ajustes a que haya lugar.

“y más a sabiendas que por la 68 hacia mi localidad son mínimas las rutas”

RESPUESTA:

Frente a su solicitud, se adelantó revisión de la base de datos georreferenciada de la Entidad, encontrando que en el corredor de la Av. Carrera 68 a la altura de la Calle 22, se dispone de treinta y dos (32) servicios zonales que circulan por el punto mencionado, en la figura 1 y tabla 1, se indican dichas rutas



GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Tabla 1. Cobertura zonal por Avenida Carrera 68 con Calle 22.

Ruta	Denominación	Tipo de ruta
367	Porciúncula - San Bernardino	Urbana
576	Bosa Santa Fe - Engativá	Urbana
634	Bosa San Diego - Calle 153	Urbana
661	Terminal Norte - Península	Urbana
465A	Bosa San José - Chico Norte	Urbana
BK916	Balmoral Norte - Fontibón Refugio	Urbana
C101	Providencia - El Palmar	Urbana
C11	Villa Del Rio - Porciúncula	Urbana
C123	La Magdalena - Centro Andino	Urbana
CG137	Suba Corpas - Metrovivienda	Urbana
CG156	Bilbao - El Recreo	Urbana
CL155	Suba Gaitana - Gaviotas	Urbana
DG208	Puente De Guadua - Metrovivienda	Urbana
E44	Mirandela - El Uval	Urbana
FB404	Patio Bonito - Calle 222	Urbana
GA503	San Bernardino - Est. Calle 100	Urbana
GK527	Metrovivienda - Can	Urbana
HA606	San Joaquín - Chico Norte	Urbana
HA610	Paraíso - Chico Norte	Urbana
HA611	Est. Calle 100 - Santo Domingo	Urbana
HA713	Casaloma Usme - Chico Norte	Urbana
HC630	Tres Esquinas - Aures II	Urbana
HC705	Alfonso López - Est. Calle 100	Urbana

Ruta	Denominación	Tipo de ruta
HD607	Arborizadora Alta - Morato	Urbana
HD627	Alpes - Santa Helenita	Urbana
HK714	Cerros De Oriente - Salitre Calle 26	Urbana
KB326	Prado Grande - Unicentro	Urbana
KH317	Aeropuerto - C.C. Tunal	Urbana
LD800	Gaviotas - Villa Gladys	Urbana
SE6	La Roca - Villa Gladys	Urbana
T40	Catalina II - Marly	Urbana
T62	Metrovivienda - Casablanca	Urbana

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

3. **“Quiero saber por que han quitado las rutas que ivan por la 68 que psaban por la Iglesia de Alfonso López”**

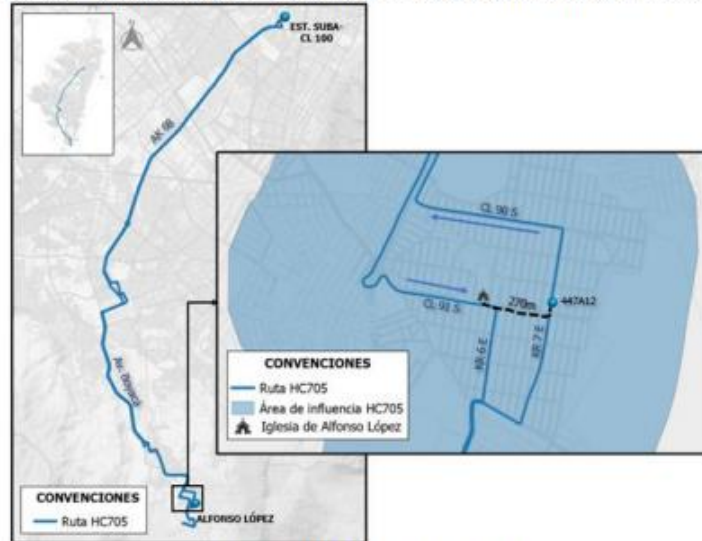
RESPUESTA:

TRANSMILENIO S.A., procedió a consultar la base de datos georreferenciada donde se evidenció que los usuarios del sector de Alfonso Lopez cuentan con la ruta HC705 “Alfonso López – Est. Suba-CL 100” en conexión directa con la Avenida Carrera 68 (Ver Figura 2). Para el sector, la ruta HC705 transita en sentido Norte – Sur por la Calle 91 Sur frente a la iglesia;

GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

en sentido Sur – Norte usted podrá acceder a este servicio en el paradero 447A12 localizado en la Carrera 7 Este entre Calles 91 y 90D Sur a tan solo 270 metros de la iglesia. Es importante mencionar que las rutas del SITP brindan cobertura a lo largo de sus trazados en una franja de 500 metros de ancho a cada lado de su recorrido.

Figura 2. Ruta HC705 "Alfonso López – Est. Suba-CL 100"; detalle en el sector de Alfonso López.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

4. **“Muy buenas tardes le habla Jenny Portilla de los mochuelo ciudad Bolívar estamos en una zona rural donde hay muchichimas personas que salen a trabajar y los buses azules salen muy tarde de cada bus no se cual será el tiempo de un bus a otro”**

RESPUESTA:

Por corresponder al mismo tema, se puede remitir a la respuesta del numeral 2.

5. **“También que hayan más orden con las personas con discapacidad al subir al transmilenio los atropellan y los hacen caer a mi me paso con mi hijo con discapacidad tenía oxígeno y lo hicieron caer muchas gracias por entender Dios los bendiga”**

RESPUESTA:

Le comunicamos que, desde el componente de Atención al Usuario en Vía de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., se programa al personal en estaciones y portales de forma rotativa y de acuerdo con las necesidades del servicio, con el fin de realizar acompañamiento a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y a su vez, organizar filas en los servicios de alta demanda para mejorar el ingreso y salida de usuarios a los buses. Para el caso puntual de Portal Sur, se

**GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

tiene personal de manera permanente en los torniquetes de discapacidad con el fin de habilitar el mismo, se identifican con un botón de color azul con el mensaje “Estoy para ayudarte”.

Sin embargo, es importante conocer la ubicación del punto de acceso al que hace referencia “En el portal del sur, no hay una puerta adaptada para que las personas con discapacidad ingresemos”, con el fin de programar y reforzar el esquema de atención. A continuación, se adjunta soporte fotográfico de las actividades de regulación de filas y acompañamiento a usuarios:

Imagen 1. Acompañamiento a usuarios en el Portal Sur.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

6. **“Buenas tardes mi nombre Cristina Paipa de localidad tunjuelito esperamos podamosi ser escuchados a nivel general con todas las entidadeS ya que la ciudadanía no tiene credibilidad de ellas”**

RESPUESTA:

En relación a esta solicitud, le comunicamos que el Gestor Social de la localidad de Tunjuelito, Señor Oscar Javier Quijano con número de contacto 3045402435, correo electrónico oscar.quijano@transmilenio.gov.co, establecerá comunicación para atender sus solicitudes.

**GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

7. **“En el protal del sur, no hay una puerta adaptada para que las personas con discapacidad ingresemos”**

RESPUESTA:

Por corresponder al mismo tema, se puede remitir a la respuesta del numeral 5.

8. **“¿Cómo controlan las ventas en los tuneles del portal del sur?”**

RESPUESTA:

TRANSMILENIO S.A., trabaja de manera articulada con diferentes Entidades del orden Distrital y Nacional, para mitigar los fenómenos negativos que afectan la seguridad, especialmente aquellos contrarios a la convivencia. Si bien las ventas informales son un fenómeno que puede llegar a afectar a sus usuarios, así como generar malestar y alteración a la tranquilidad de las personas que hacen uso del Sistema de manera adecuada, es necesario tener en cuenta que esta problemática se asocia a otros factores de carácter social y depende por esto de la aplicación de otras medidas.

La Corte Constitucional a través de la Sentencia C 211 de 2017, señaló que la aplicación de las sanciones previstas en el Código de Seguridad y Convivencia a los vendedores informales debe hacerse valorando las condiciones de los afectados. En este marco, nuestra Entidad trabaja bajo los parámetros y lineamientos establecidos por el Instituto para la Economía Social – IPES, dicha Entidad es la responsable de ofrecer alternativas para la generación de ingresos a la población de economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público, así como con otras Entidades del orden Distrital: Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE.

Por su parte, desde los equipos en vía de TRANSMILENIO S.A., se realizan acciones informativas a las personas que ejercen venta informal a efectos de que no ocupen el espacio público dispuesto para la operación y movilidad de las personas que usan el sistema para trasladarse por la ciudad. Sumado a ello, en articulación con las Alcaldías Locales de Tunjuelito, Usaquén, Kennedy, Teusaquillo, Chapinero, Santa Fe y Mártires, se adelantan actividades de control de espacio público en todos los Portales y las estaciones de Ricaurte y Jiménez. Estas actividades se coordinan con la Policía Metropolitana de Bogotá para que, en el marco de las competencias definidas en la Ley 1801 del 2016, realicen los procedimientos que consideren. Es así como entre agosto y septiembre del 2022, se han realizado cuarenta y dos (42) intervenciones de control en los puntos priorizados en el Sistema con el fin de recuperar el espacio público ocupado por personas que ejercen algún tipo de venta sin autorización del Ente Gestor.

**GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

9. **“¿Qué pasa con las rutas del SITP en el Barrio San Jose, la 94, 731, 599, 580 y 139, ya que uno timbra para bajarse y los conductores no paran para uno bajarse. Deberían darles capacitaciones a los conductores para que recojan y dejen a los usuarios.”**

RESPUESTA:

TRANSMILENIO S.A., se permite aclarar que la vinculación laboral de los operadores es realizada directamente por los Concesionarios de Operación que hacen parte del Sistema de Transporte; sin embargo, estos están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamientos exigentes, que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de calidad, amabilidad y respeto con los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, eventos como los descritos por usted, son catalogados como una falta a los lineamientos establecidos en el Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP, y, en consecuencia, un incumplimiento a los estándares operacionales del Sistema.

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 a los códigos asignados a los concesionarios de operación a los cuales se detecte en la operación de las rutas del componente zonal acciones u omisión con las cuales se afecte la imagen, calidad, seguridad y adecuada prestación del servicio por parte del personal del concesionario el cual interviene en la operación. Para aplicar dichas infracciones, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (ruta, número del bus y/o placa, lugar, punto de parada, fecha y hora), permitiendo así adoptar las medidas correspondientes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

10. **“¿Qué pasa con los avisos de los paraderos del SITP? hay algunos que no se ven muy bien, estan muy arriba y no los alcanzo a ver”**

RESPUESTA:

Al respecto, TRANSMILENIO S.A., da copia al Departamento Administrativo de la Defensoria del Espacio Público – DADEP, para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

11. **“Les pido el favor que revisen las rutas en Ciudad Bolívar, ya que Transmilenio no tenemos rutas fáciles los domingos, ¿Por qué no hay?”**

GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

RESPUESTA:

Las denominadas Rutas Fáciles del componente troncal son servicios que tienen parada en la totalidad de las estaciones a lo largo de todo su recorrido y están diseñados para los usuarios que desean realizar viajes internos dentro de una misma troncal. Específicamente, para la troncal Caracas Sur, por la cantidad de viajes que se dan dentro de la troncal se requiere ofertar una sola ruta con tipología articulada, que para tal fin es la ruta fácil 3, con la cual se cubren los viajes internos que se generan a lo largo de la troncal.

Sin embargo, desafortunadamente esta troncal tiene dos cabeceras (Portal Tunal y Portal Usme), pero como se explicó solo se requiere una ruta para toda la troncal. Por tal motivo, necesariamente se debió escoger una de las dos cabeceras como origen de la Ruta Fácil, siendo el ramal del Portal Usme el más adecuado, ya que incluyendo las estaciones Molinos, Consuelo y Socorro, genera una mayor cantidad de viajes de usuarios que el ramal del Portal Tunal. No obstante, debe tener en cuenta que los días domingo, desde el Portal Tunal, se ofertan los servicios C15 y D21, con los cuales los usuarios se pueden conectar de manera directa a las estaciones Santa Lucía, Calle 40 Sur, Olaya, Fucha o Nariño, y desde cualquiera de estas estaciones transbordar hacia la ruta fácil 3 que le permitirá conectar con las demás estaciones de la Troncal Caracas Sur.

12. “Les pido por favor realizar Rendiciones de Cuentas por localidades, para conocer mas temas sobre ustedes.”

RESPUESTA:

Con relación a esta solicitud, le comunicamos que desde el mes de junio se vienen adelantando los Encuentros Feriales de Rendición de Cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital 2021 por localidades, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Imagen 2. Cronograma Sector Movilidad Distrital.

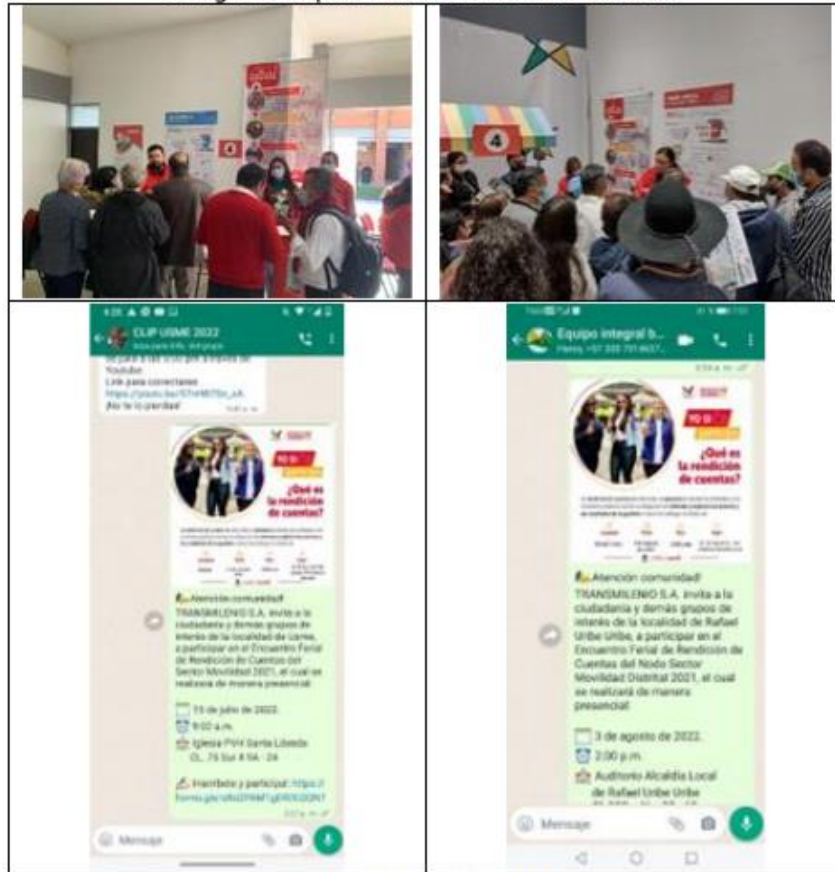
LOCALIDAD	FECHA	HORA	LOCALIDAD	FECHA	HORA
Remedios	Junio 22 de 2021	2:00 p.m.	La Castellana	Agosto 11 de 2021	2:00 p.m.
Bosa	Junio 29 de 2021	2:00 p.m.	Puerto Arcadio	Septiembre 13 de 2021	9:00 a.m.
Cinco de Julio	Julio 6 de 2021	2:00 p.m.	Tocagaita	Septiembre 14 de 2021	10:00 a.m.
Urdaneta	Julio 13 de 2021	9:00 a.m.	Chapinero	Septiembre 21 de 2021	2:00 p.m.
Turguillas	Julio 20 de 2021	10:00 a.m.	Florencia	Septiembre 28 de 2021	2:00 p.m.
San Cristóbal	Julio 27 de 2021	2:00 p.m.	Engativá	Octubre 5 de 2021	2:00 p.m.
Barrios Unidos	Agosto 3 de 2021	2:00 p.m.	Suba	Octubre 12 de 2021	2:00 p.m.
Antonio Nariño	Agosto 10 de 2021	10:00 a.m.	Barrios Unidos	Octubre 19 de 2021	4:00 p.m.
Santa Fe	Agosto 17 de 2021	2:00 p.m.	Usaquén	Octubre 26 de 2021	4:00 p.m.
Los Martires	Agosto 24 de 2021	10:00 a.m.	Santapaz	Noviembre 2 de 2021	10:00 a.m.

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

**GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

Estas Audiencias se realizan como Sector y son lideradas desde la Secretaría Distrital de Movilidad. Para cada uno de los espacios, los Gestores Sociales de cada Entidad del sector movilidad han realizado convocatorias por medios digitales como correos electrónicos y WhatsApp, además de medios físicos, como la implementación de afiches en sitios de afluencia de comunidades.

Imagen 3. Soporte Audiencias Sector Movilidad.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Adicionalmente, le invitamos a contactar al Gestor Social de TRANSMILENIO S.A., de su localidad y/o escribir al correo pedro.ararat@transmilenio.gov.co, para atender sus inquietudes.

13. “Les pido por favor se revise la ruta T55, ya que es muy inepta y lenta.”

RESPUESTA:

Le comunicamos que desde pasado 24 de febrero del 2022 articuladamente con el concesionario Masivo Capital y representantes de la comunidad del sector; se realizaron pruebas de tipo operacional en la zona de Salitre Suba, Orquídeas y alrededores, a fin de poder llevar a cabo una modificación del servicio que amplie la cobertura en dicho sector.

GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS

No obstante, las pruebas realizadas permitieron evidenciar que las condiciones de infraestructura vial presentes en la zona como radios de giro deficientes, anchos de vías; así como las dinámicas sociales vistas como alta invasión de espacio público, parqueo vehicular irregular, entre otras (todas ajenas del alcance de TRANSMILENIO S.A.) generan condiciones complejas de operación para los vehículos en el sector de la Calle 157A entre Carreras 97B y 99. Lo mencionado, se muestra en la imagen 4, donde se evidencian las dificultades operacionales indicadas, producto de la visita de campo adelantada.

Imagen 4. Soporte registro fotográfico.

	
<p>Carrera 97B con Calle 157A.</p> <p>- La maniobra de giro derecho en la Carrera 97B para tomar la Calle 157A se realiza con invasión del carril contrario.</p> <p>El operador no cuenta con visibilidad para realizar la maniobra de giro.</p> <p>Espacio limitado de andenes.</p>	<p>Calle 157A entre Carreras 97B y 99.</p> <p>Ancho limitado de la calzada que dificulta el paso en simultáneo de dos vehículos pesados.</p> <p>El ancho máximo de cada carril es de 2,40m y el ancho del bus con espejos es de 2,6m.</p> <p>Al encontrarse de frente con un vehículo pesado, el paso se realiza con dificultad, con riesgo de choque con el vehículo, barreras metálicas y poste de luz.</p>
	
<p>Calle 157A con Carrera 99.</p> <p>La maniobra de giro izquierdo en la Calle 157A para tomar la Carrera 99 se realiza con dificultad; debido a la falta de visibilidad, ancho limitado y mal estado de la vía.</p> <p>Se evidencia descargue de materiales en la Ferretería ubicada en la esquina de la intersección.</p> <p>Deterioro de la malla vial con baches.</p>	

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

**GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CAPACITACIÓN DIRIGIDA POR VEEDURÍA DISTRITAL
PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

Por tanto, y teniendo en cuenta todas las consideraciones expuestas, no fue posible viabilizar la modificación de la ruta T55 que permitiera ampliar su cobertura en el sector de Suba Salitre, Orquídeas y alrededores.

14. “¿Se puede poner la información de las rutas en los paraderos mas baja? Esto, es para que tengan en cuenta a las personas con discapacidad”

RESPUESTA:

Al respecto, TRANSMILENIO S.A., da copia al Departamento Administrativo de la Defensoria del Espacio Público – DADEP, para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

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.