

Informe de resultados

DÍALOGOS CIUDADANOS

Octubre de 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



INTRODUCCIÓN

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

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

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

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONTEXTO	3
2.	ETAPAS	3
2.1	Alistamiento	4
2.2	Convocatoria	4
2.3	Metodología de trabajo	8
2.3.1	Hora y fecha del espacio	8
2.3.2	Solicitud de las presentaciones	8
2.4	Resultados	10
2.4.1	Inscripción previa	10
2.4.2	Plataforma TEAMS.....	12
2.4.3	Registro de Asistencia	13
2.4.4	Evaluación de percepción del espacio	15
3.	CONCLUSIONES	16
4.	ANEXOS	17

DIÁLOGOS CIUDADANOS SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

1. CONTEXTO

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

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

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

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

2. ETAPAS

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

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

2.1 Alistamiento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 Convocatoria

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

**DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022**



- Así mismo, se compartió la invitación por medio del Boletín del 26 de octubre de 2022, como se observa a continuación.



BOLETÍN del 26 de octubre de 2022

Avanzamos en la conservación de espacio público en la ciudad

Con frentes de obra nocturnos y diurnos, el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU- adelanta trabajos de mantenimiento rutinario y periódicos en varios tramos de la ciudad, previa autorización de la Secretaría Distrital de Movilidad.

En la avenida calle 80, entre carreras 114 y 119, tenemos un cronograma de actividades de 10 de la noche a 5 de la mañana, hasta el próximo 19 de noviembre.

Asimismo, en la avenida calle 63, entre carrera 96 y transversal 93, la SDM autorizó el desarrollo de actividades durante las 24 horas, hasta el próximo 19 de noviembre.

Igualmente sucede en el costado sur de la calle 167, entre carreras 49A y 45A, donde se realizarán actividades de mantenimiento rutinario, periódico, rehabilitación y reconstrucción de andén, y se autorizó el trabajo de 24 horas. Para este caso, habrá cierre total del carril del costado sur de la



Recomendamos a la comunidad respetar la señalización informativa y reglamentaria, atender siempre las recomendaciones del personal de la obra, circular por los senderos peatonales demarcados y evitar ingresar a la zona de trabajo o romper las cintas de demarcación dispuestas para su protección.

Estas obras optimizarán las condiciones de movilidad para ciclistas y peatones de la zona.

La UMV presta apoyo al Distrito cuando se presentan emergencias por lluvias



Clíc aquí para ver el video

La Unidad de Mantenimiento Vial cuenta con una estrategia de atención a emergencias, orientada y aprobada por el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.

Contiene protocolos de operación, activación y desplazamiento para dar respuesta efectiva con nuestro equipo humano y maquinaria. José Fernando Franco, gerente Social, Ambiental y de Atención al Ciudadano de la UMV, explica más detalles.

DIÁLOGOS CIUDADANOS

SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

TRANSMILENIO S.A. invita a participar
en el tercer Diálogo Ciudadano



Este jueves, 27 de octubre, entre las 2 y las 4 de la tarde, se desarrollará la tercera jornada de los Diálogos Ciudadanos, en el marco del proceso de Gestión de Rendición de Cuentas y de la Estrategia de Rendición de Cuentas, vigencia 2022.

Esta tercera reunión se realiza atendiendo una solicitud de la comunidad, que pidió que se abordara el tema de las rutas del transporte público en la ciudad, por lo que se

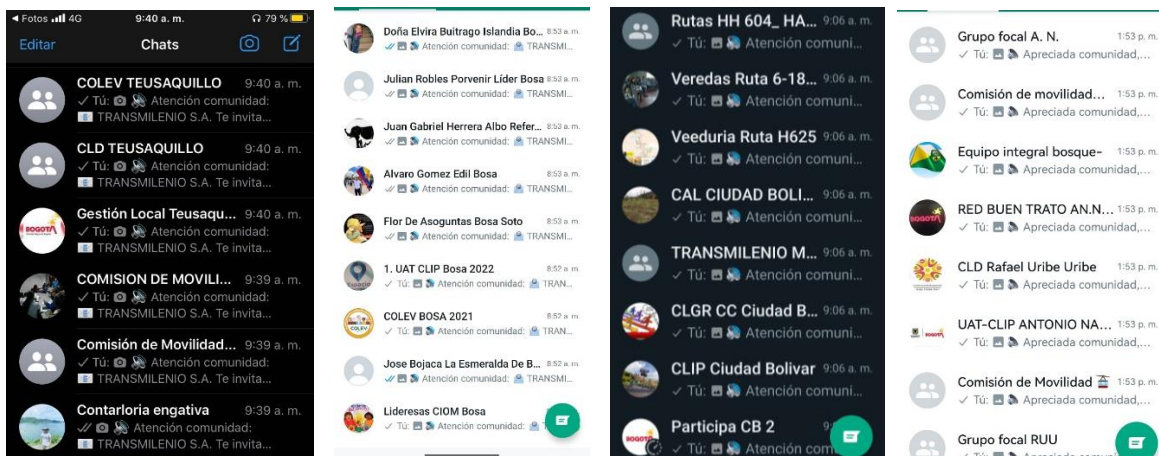
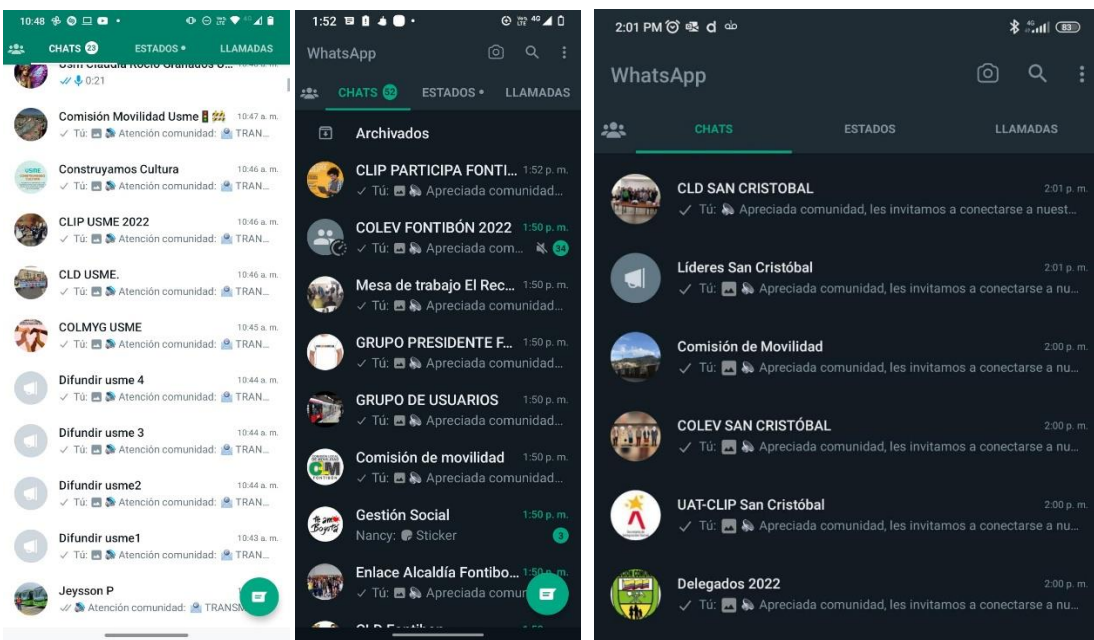
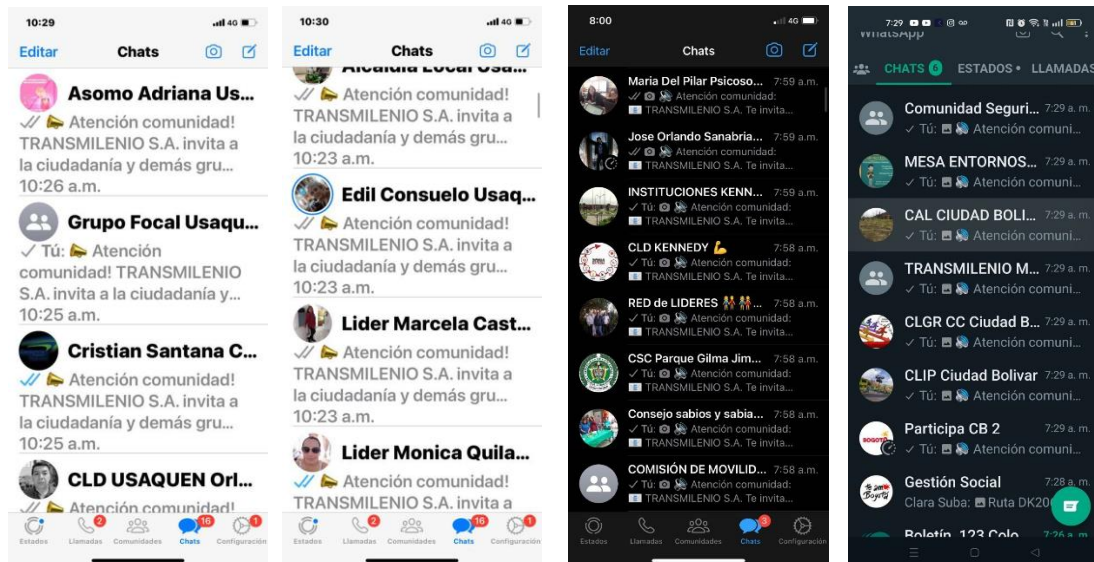
Todos los interesados en participar, sólo deben inscribirse en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=7CYhBfqW60euVmiGuUqTWNr>

- Finalmente, se compartió la Información y enlace de inscripción vía por WhatsApp:

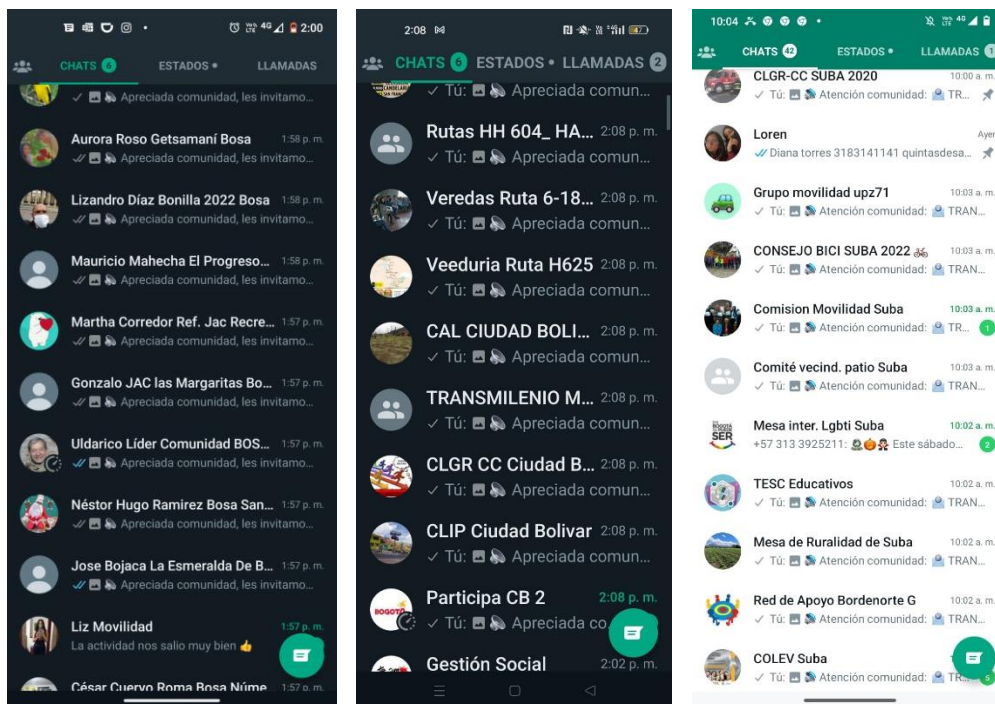


DIÁLOGOS CIUDADANOS

SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022



DIÁLOGOS CIUDADANOS SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022



2.3 Metodología de trabajo

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

2.3.1 Hora y fecha del espacio

Diálogos Ciudadanos 2022 – 27 de octubre de 2022, en el horario de 2:00pm a 4:00pm

2.3.2 Solicitud de las presentaciones

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

2.3.3 Coordinación equipos

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

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

DIÁLOGOS CIUDADANOS

SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

2.3.4 Validación de inscritos

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

2.3.5 Ejecución del espacio

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

El moderador hizo lectura del guión construido para el espacio, donde se da la bienvenida a los ciudadanos que se encuentran conectados y hace referencia a la normativa que se asocia al desarrollo de este tipo de eventos. Luego explicó en detalle la metodología a realizarse en la sesión y cede la palabra al primer profesional de la Subgerencia Técnica y de Servicios, Alejandro Machado, abordando el tema “Componente Zonal”. Su intervención duró alrededor de 30 minutos.

Seguidamente, se realiza cede la palabra a Juan Manuel Quintero, contratista profesional de la Dirección Técnica de Buses. Si presentación dura alrededor de 20 minutos y posteriormente, se inicia el espacio para atender las preguntas de los ciudadanos, tanto de aquellos quienes levantaron la mano en la plataforma como de aquellas que se manifestaron por el chat.

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

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

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

“En el ejercicio de sus funciones y en desarrollo de su objeto social, ha recopilado datos personales de terceros y a través de diferentes medios. Mediante Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales (HABEAS DATA), y con el fin de facilitar su implementación y cumplimiento, de conformidad con los Numerales 3 y 4 del Artículo 10 del mismo decreto, TRANSMILENIO S. A., solicita autorización por este medio a todos los titulares de la información, para continuar con el tratamiento de sus

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

datos personales no públicos, de manera lícita, segura y confiable, en los términos y para los fines previstos en el aviso de privacidad y la política de tratamiento de datos personales. En cumplimiento al Numeral 1 del Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, los titulares podrán ejercer sus derechos de consulta, actualización, supresión o rectificación de la información que consta en las bases de datos de la entidad, así mismo el titular podrá contactarnos a través de nuestra página web o enviando un correo a: habeasdata@transmilenio.gov.co"

2.4 Resultados

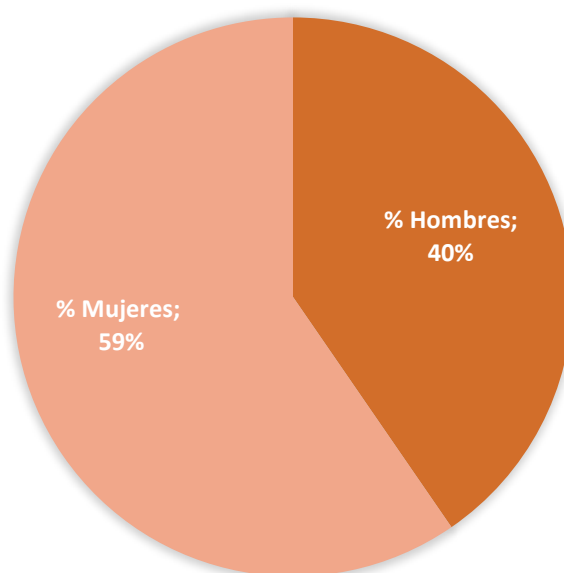
Al 27 de octubre de 2022, se registraron los siguientes datos de participación entre ciudadanía y personal de la entidad (gestores sociales, profesionales exponentes, moderador):

2.4.1 Inscripción previa

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

2.4.1.1 Clasificación según género

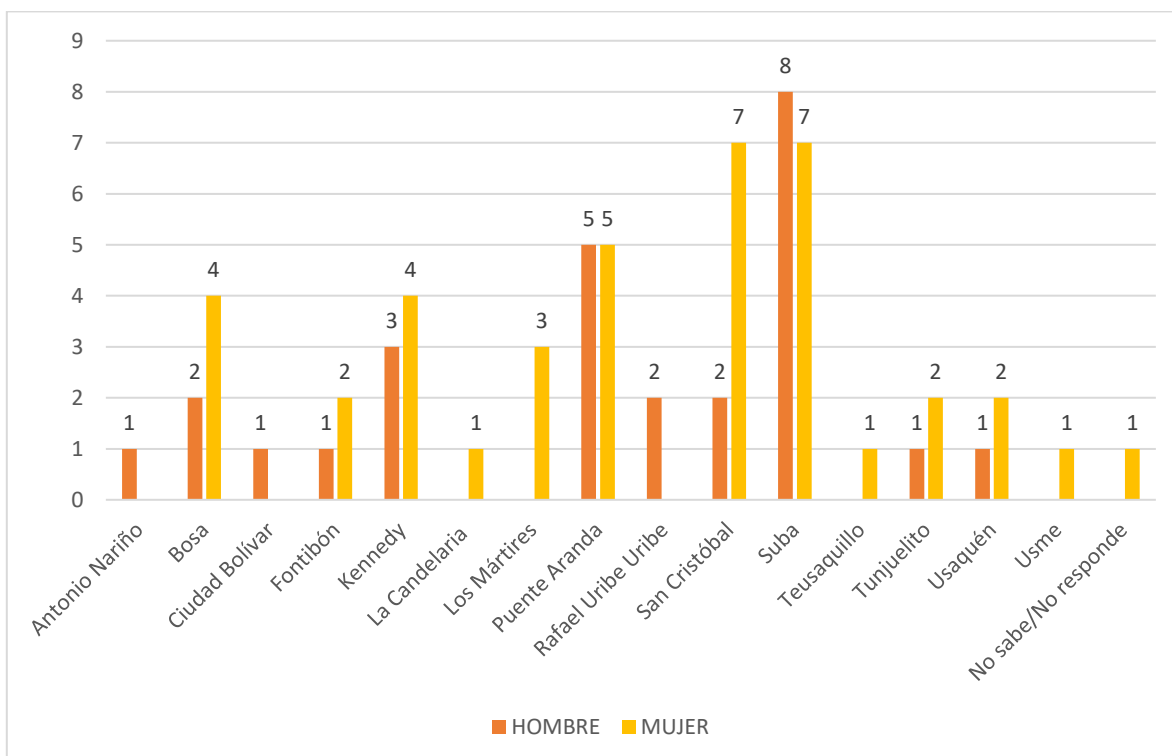
	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Ciudadanos	27	40	40%	59%
No sabe/No Responde	1		1%	
TOTAL	68		100%	



DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

2.4.1.2 Clasificación según localidad y género

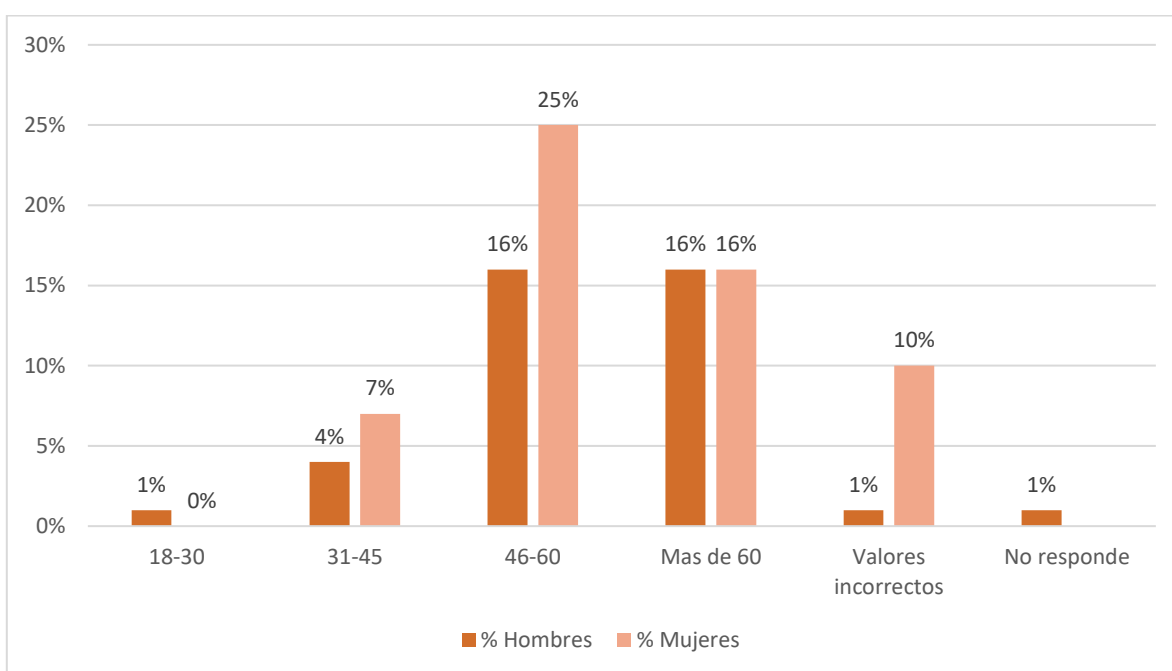
	Localidad	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
1	Antonio Nariño	1		1%	
2	Bosa	2	4	3%	6%
3	Ciudad Bolívar	1		1%	
4	Fontibón	1	2	1%	3%
5	Kennedy	3	4	4%	6%
6	La Candelaria		1		1%
7	Los Mártires		3		4%
8	Puente Aranda	5	5	7%	7%
9	Rafael Uribe Uribe	2		3%	0%
10	San Cristóbal	2	7	3%	10%
11	Suba	8	7	12%	10%
12	Teusaquillo		1		1%
13	Tunjuelito	1	2	1%	3%
14	Usaquén	1	2	1%	3%
15	Usme		1		1%
No sabe/ No Responde		1		1%	
SUBTOTAL		27	40	40%	59%
TOTAL		68		100%	



DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

2.4.1.3 Clasificación según edad y género

Edad/años	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
18-30	1		1%	0%
31-45	3	5	4%	7%
46-60	11	17	16%	25%
Mas de 60	11	11	16%	16%
Valores incorrectos	1	7	1%	10%
No responde	1		1%	
SUBTOTAL	27	40	40%	59%
TOTAL	69		100%	



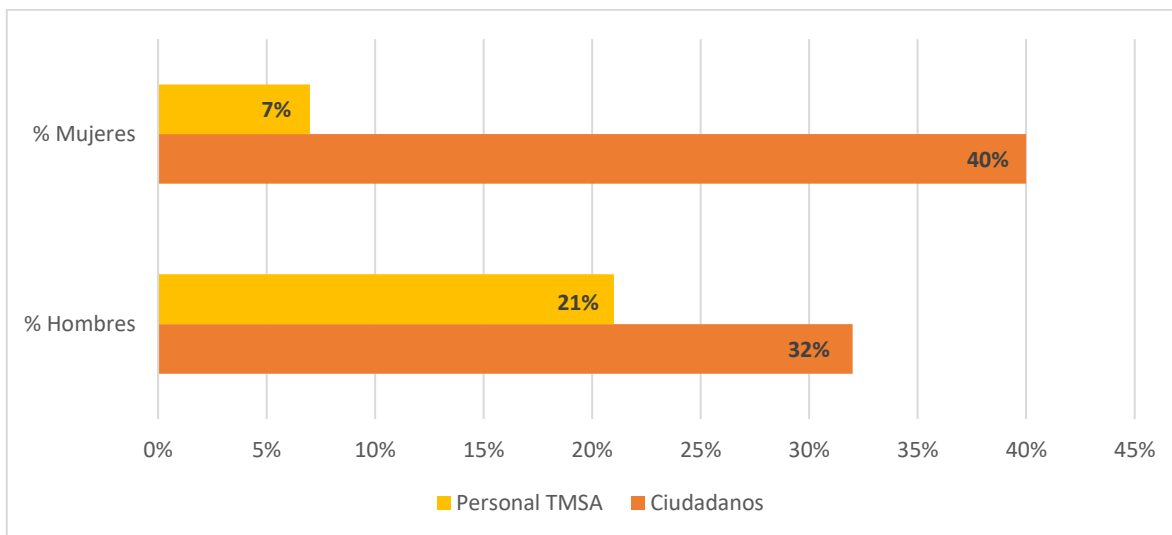
2.4.2 Plataforma TEAMS

La plataforma muestra 87 registros de actividad (ingresos, conexiones desde varios dispositivos, salidas), discriminados así:

2.4.2.1 Clasificación según género

	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Ciudadanos	28	35	32%	40%
Personal TMSA	18	6	21%	7%
SUBTOTAL	46	41	53%	47%
TOTAL	87		100%	

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

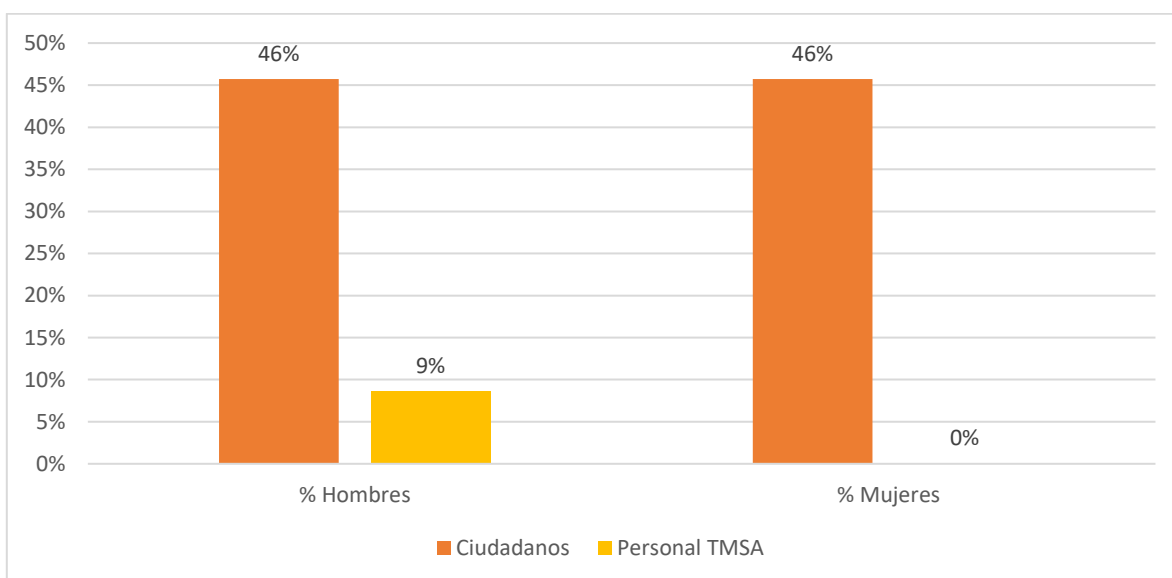


2.4.3 Registro de Asistencia

Se registraron un total de 33 personas, discriminados así:

2.4.3.1 Clasificación según género

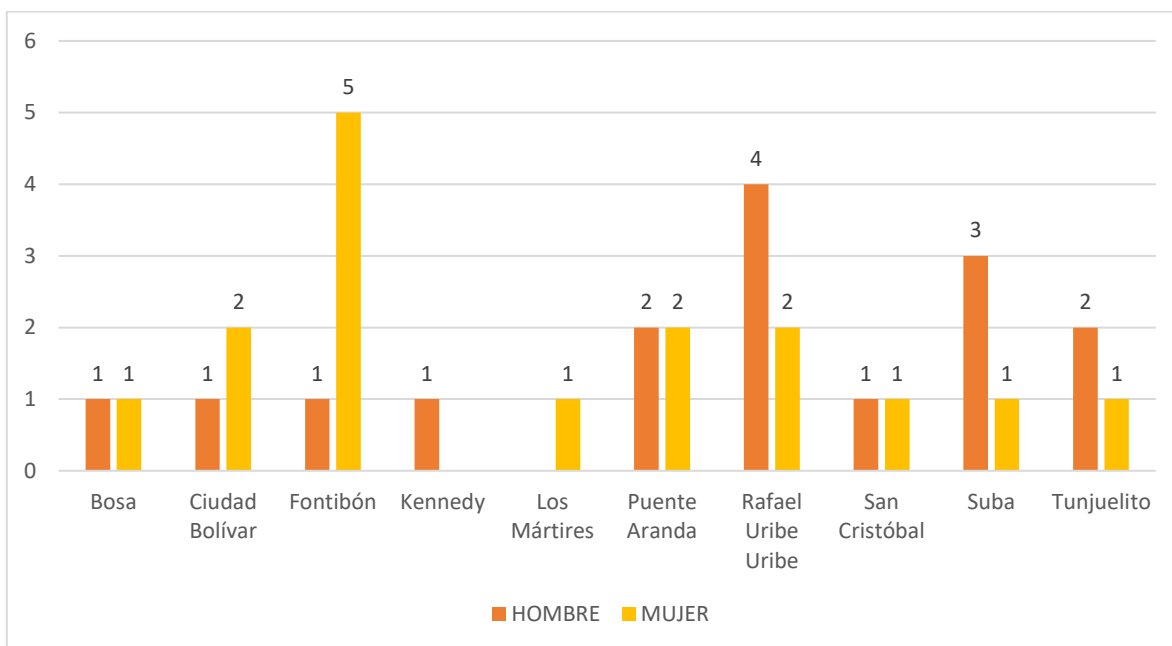
	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Ciudadanos	16	16	46%	46%
Personal TMSA	3		9%	
SUBTOTAL	19	16	54%	46%
TOTAL	35		100%	



DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

2.4.3.2 Clasificación según localidad y género

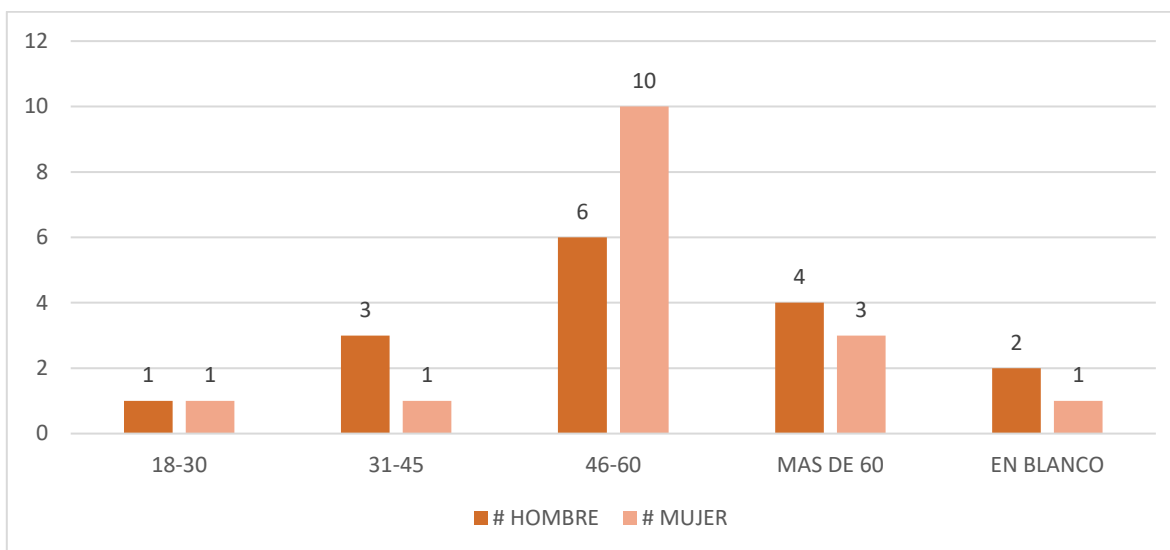
	Localidad	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
1	Bosa	1	1	3%	3%
2	Ciudad Bolívar	1	2	3%	6%
3	Fontibón	1	5	3%	16%
4	Kennedy	1		3%	
5	Los Mártires		1		3%
6	Puente Aranda	2	2	6%	6%
7	Rafael Uribe Uribe	4	2	13%	6%
8	San Cristóbal	1	1	3%	3%
9	Suba	3	1	9%	3%
10	Tunjuelito	2	1	6%	3%
SUBTOTAL		16	16	50	50%
TOTAL		32		100%	



2.4.3.3 Clasificación según edad y género

Edad/años	# Hombres	# Mujeres	% Hombres	% Mujeres
18-30	1	1	3%	3%
31-45	3	1	9%	3%
46-60	6	10	19%	31%
Mas de 60	4	3	13%	9%
En blanco	2	1	6%	3%
SUBTOTAL	16	16	50%	50%
TOTAL	32		100%	

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022



2.4.4 Evaluación de percepción del espacio

Promedios calificación según pregunta	
¿Cómo fue la convocatoria a este espacio?	3,93
¿Considera que el tiempo es el apropiado para el desarrollo de los temas tratados?	3,59
¿Considera que las presentaciones han mostrado la información esperada?	3,96
¿Considera que el formato virtual es bueno para el desarrollo de este tipo de espacios?	3,93
¿Considera que la información compartida ha sido útil para entender más sobre la entidad?	3,68

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

- “Mi sugerencia, es que se debería hacer agenda mensual, en todos los sectores, para conocer más de cerca a través de las JAC., Los requerimientos que surgen en las diferentes rutas y paraderos”
- “Prefiero que este tipo de actividades se realicen presencialmente.”
- “Que las realidades se reflejen en el resultado en vía rongo una veeduría incógnita para evidenciar fallas”
- “Mejorar el servicio de la ruta F 406 Germanía La Magdalena. En los horarios temprano de la mañana y en la tarde en horario de las 4 de la tarde puesto que se demoran entre 1a 2 horas para pasar. Agradezco su atención.”
- “Por favor cumplan con los acuerdos”

DIÁLOGOS CIUDADANOS
SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

- “Más frecuencia del SITP”
- “Tener todas las entidades para mayor informacion”
- “Por favor, que la presentación se ponga en práctica y que ese maravilloso talento humano de ingenieros y sus maestrías y sus años de experiencia, realicen trabajo de campo para que se primera mano, confirmen lo que la comunidad les comenta o denuncia. Gracias”
- “Atención a los usuarios”
- “Que estos diálogos sean productivos y con buenos resultados”
- “Siempre tener ética para una buena informacion”
- “Es muy importante que en la contratación del personal en este caso los operadores se les brinde un buen salario y que les brinden una ruta sobre todo cuando inician el turno tp28 y finalizan a las 12 tp28 que sus horas sean continuas y no que tengan diferentes horarios en el día ,sobre la operación deberían mejorar las frecuencias desde centro control de los consorcios , mejorar la seguridad en las troncales ,en las horas pico en los portales debería tener operadores y vehículos disponibles no en tránsito ,mirar como ubicar las ventas ambulantes dentro de los portales”
- “Hacer visita a los paraderos en las horas pico para que tomen los inconvenientes”
- “La mejora es los paraderos del sitp en los barrios y la tabla de las rutas”
- “Que se haga más trabajo comunitario hacia los barrios en cuanto a la operación del SITP sobre todo en las partes altas en dónde el transporte es muy malo (Alpes)”
- “Mucha información que dan, pero se evidencian la realidad. Dar información real de lo que sucede no de lo que la empresa considera que deben informar”
- “Contar con los líderes y la comunidad quienes vivimos la problemática. No desde las oficinas y los supuestos irreales de transmilenio.”
- “Mirar si se puede mejorar el estado de los buses azules hay algunos que están muy dañados”
- “Se debe hacer trimestral”
- “Dar respuestas completas sobre las diferentes dudas e inquietudes, como por ejemplo La vía de la carrilera desde la cra106 hasta la cra111 en la localidad de Fontibón está completamente dañada además que cambiaron el recorrido de las rutas 16-9 alimentador Fontibón centro, K323 el recodo y K324 el refugio y no han dicho si van a arreglar la vía o si en algún momento estas rutas van a volver a tener su recorrido normal. Muchas gracias.”

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

3. CONCLUSIONES

- La priorización realizada en ejercicios anteriores nos mostró la necesidad de la ciudadanía de conocer a profundidad los temas presentados en esta sesión. Se observó un gran número de ciudadanos conectados en vivo; exactamente 87 personas. Esto demuestra que la ciudadanía se interesa por participar en estos espacios creados por la entidad, tanto para informar la gestión del primer semestre de la entidad, así como, de los otros temas que preocupan a la ciudad.
- De acuerdo con la participación obtenida en el ejercicio, se puede evidenciar que, por edades, aquellas personas que tuvieron una mayor participación tienen 46 o más,

DIÁLOGOS CIUDADANOS

SESIÓN 27 DE OCTUBRE DE 2022

representándose en un 79% (consolidando la participación tanto de hombres como mujeres).

- De acuerdo con la participación obtenida en el ejercicio, se evidencia muy baja participación de la ciudadanía, en el rango de edad de 18 a 30 años, por lo que se deberían considerar el desarrollo de estrategias para fomentar su participación en este tipo de ejercicios de participación ciudadana y control social.
- De acuerdo con la información obtenida a partir del enlace de inscripción previa al espacio, nos muestra que se tuvieron 68 registros versus las 87 personas conectadas en vivo al espacio versus los 32 registros de asistencia. Lo anterior, debido a varios fenómenos:
 - ❖ Se compartió el enlace de conexión a la sesión unos minutos antes de iniciar el espacio en todos los grupos de whatsapp por parte de los gestores sociales, por lo que, ingresaron personas que no estaban previamente inscritas.
 - ❖ No todas las personas que se conectan a la sesión en vivo realizan el diligenciamiento del registro de asistencia.
 - ❖ Algunos ciudadanos solo ingresan a la reunión para informarse, otros para participar y otros, simplemente de espectadores.
 - ❖ Algunos ciudadanos olvidan diligenciar el registro de asistencia (el cual se compartió constantemente por el chat de la reunión).
- De acuerdo con las presentaciones realizadas de los temas específicos mencionados anteriormente, se observa que, en la evaluación del espacio, todas las preguntas tuvieron un puntaje menor a 4, por lo que se recomienda buscar mecanismos para mejorar la calidad de la información a presentar, la pertinencia de esta y su alcance. Así mismo, destinar más tiempo a la sesión de preguntas, con el fin de abarcar de una forma más amplia las dudas de los ciudadanos. Vale la pena mencionar que estos resultados son los mas bajos entre los 3 ejercicios de Diálogos Ciudadanos realizados, esto puede deberse a la baja satisfacción del usuario con el componente zonal del sistema integrado de transporte público de Bogotá, con relacion a las frecuencias y rutas existentes (entre otros aspectos).
- Así mismo, la ciudadanía agradeció en reiteradas ocasiones, la realización de estos espacios, argumentando que era de su interés conocer los temas expuestos y que, además aprovechaban el espacio para manifestar otras inconformidades. Sin embargo, solicitaron que se realicen más espacios de esta índole y de manera presencial (esto formará parte de las evaluaciones internas que se realicen por parte de la Oficina Asesora de Planeación, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y de los planes de trabajo anuales de cada dependencia)

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

4. ANEXOS

Presentación realizado y consolidado de preguntas y respuestas



DIÁLOGOS CIUDADANOS

TRANSMILENIO S.A.

27 de octubre de 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





Generalidades Contexto gestión de ciudad



Cobertura



Mejoras operacionales



Retos finalización 2022 - 2023



CIFRAS GENERALES DEL SITP



**Rutas Zonales
(+alimentación)** | **485**
11/10/2022



**Rutas Troncales (Incluidas
10 duales)** | **101**
11/10/2022



Total Buses Zonales | **7.797**
11/10/2022



**Troncales (Articulados,
Biarticulados y Dual)** | **2.365**
11/10/2022



Kilómetros de Red Zonal | **2.552,59**
11/10/2022



Kilómetros de Red Troncal | **114.4**
11/10/2022



Total demanda Zonal | **1.864.989**
13/10/2022



Total demanda Troncal | **1.861.532**
13/10/2022

IMPORTANCIA PARA LA CIUDAD Y LOS USUARIOS



Implementación total del SITP en su componente zonal, especialmente en las zonas de Perdomo, Suba Central, Fontibón y Usme



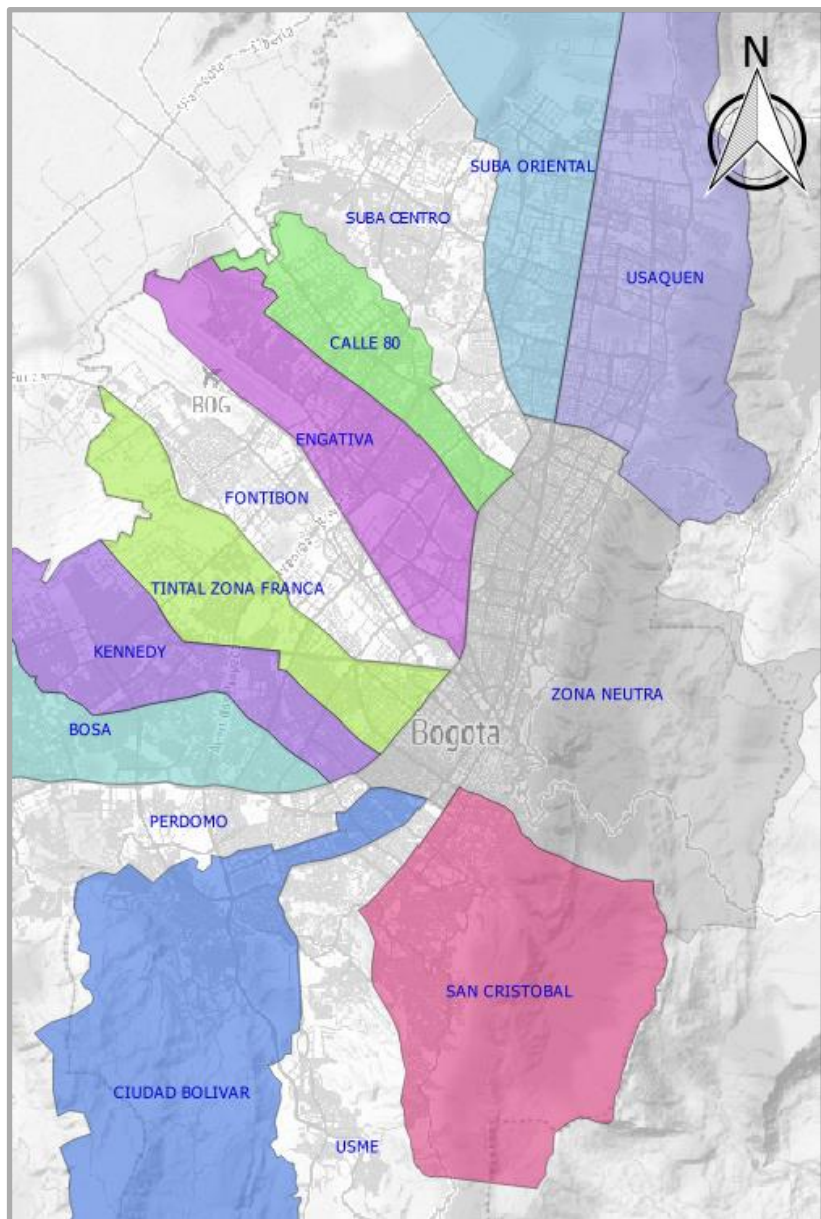
Disminución del tiempo de espera de los servicios SITP para los usuarios. Servicios nuevos que atienden las principales necesidades de los ciudadanos.



Integración tarifaria entre servicios para toda la ciudad, en sus diferentes componentes

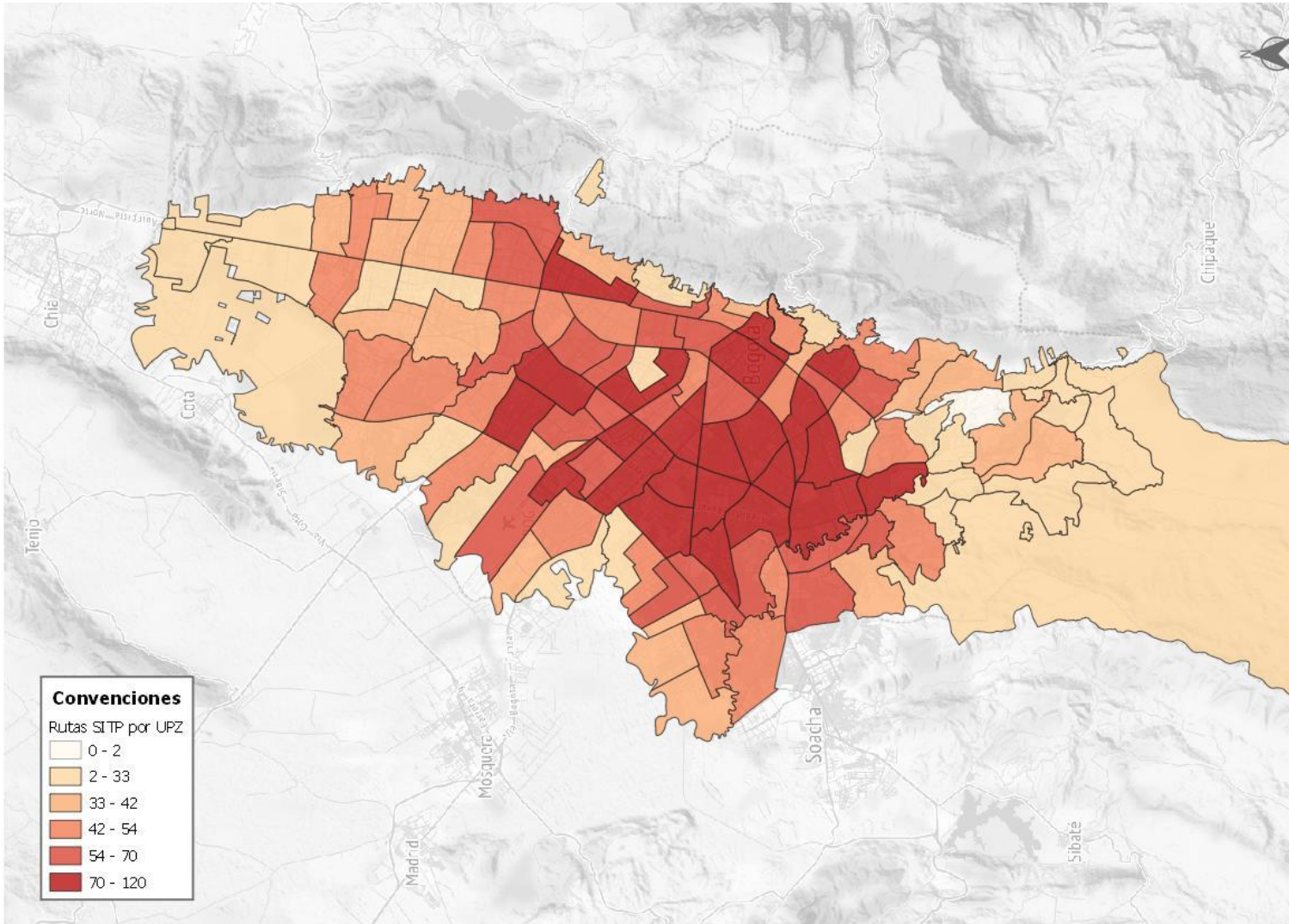


Renovación de vehículos con tecnologías más limpias (Euro VI, Eléctricos, Gas)



1. Implementación del Diseño Operacional por parte de concesionarios vigentes de fase III, (mediante otrosí estructural de mayo 29 de 2019).
2. Implementación de paquetes de rutas (Unidades Funcionales), por parte de nuevos operadores en las zonas de Perdomo, Suba Central, Fontibón y Usme.
3. Proceso de Kilómetros Eficientes.
4. Necesidades de la Comunidad
5. Estrategia de mejorar conexión troncal y reducir paralelismo con troncal

Cobertura sistema en la ciudad



Actualmente el SITP tiene cobertura en todas las UPZ de la ciudad

Rutas zonales

367

Rutas alimentadoras

118



Acciones relevantes 2022



- Se implementaron 3 Unidades Funcionales en Fontibón (20 rutas), 1 en Usme (9 rutas), y está en proceso 1 de Perdomo (11 rutas)
- Optimización en la prestación del servicio SITP, con mejoras operacionales para incrementar el nivel de servicio a la comunidad beneficiaria.
- Incorporación de flota accesible y con tecnologías limpias como buses eléctricos, de cero a bajas emisiones en toda la ciudad en todos los vehículos nuevos
- Con las nuevas rutas de Fase V se han vinculado a la ciudad 1.358 buses eléctricos y quedan pendientes 127 buses. Igualmente, se han vinculado 534 buses a GNV y 233 Diesel Euro VI

Mejoras operacionales





Estrategias de optimización de flota para mejoras operacionales y de cobertura :

- Tronco - alimentación: Fortalecimiento de conexión zonal con troncal desestimulando el uso de servicios informales.

11 rutas reforzadas, 18 nuevas y 14 modificadas, 3 nuevas y 2 modificaciones próximas a implementar:

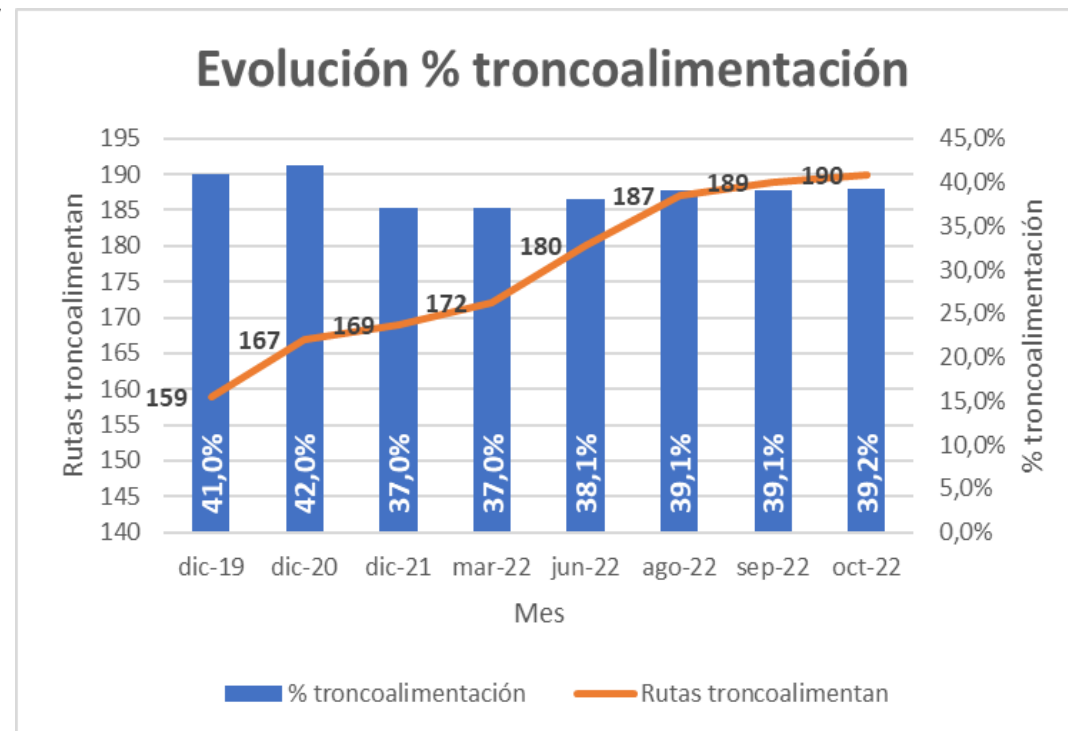
- Flota producto de optimización: 254 vehículos
- Usuarios beneficiados: 93.590
- Mejora intervalo promedio modificadas: 1,5 minutos
- Intervalo promedio rutas nuevas (18): 8,5 minutos

- Disminución de paralelismo zonal con el componente troncal: Optimización de trazados de rutas paralelas.

7 ajustes operacionales, 4 próximos a implementar:

- Flota liberada: 18 vehículos
- Usuarios beneficiados: 11.440
- Mejora intervalo promedio: 5 minutos

Indicador Troncoalimentación:
% rutas con vocación de conexión y/o alimentación troncal





- Consolidar el servicio zonal
- Mejorar la calidad del Servicio ofertado actualmente, con base en el seguimiento constante a la operación y generación oportuna de soluciones.
- Finalización de la implementación de servicios con la Operadora Distrital de Transporte para la zona de **Perdomo, con la vinculación a la operación de 127 buses, en el tercer trimestre del año**
- Optimización de los recursos acorde con el crecimiento de la demanda
- Optimizar la cobertura, a partir del reconocimiento de sectores críticos, con la participación activa de la ciudadanía
- Mejorar conexiones estratégicas entre los componentes troncal y zonal
- Cumplimiento de la normatividad distrital en cuanto a Accesibilidad y Tecnologías limpias



GRACIAS

Por nuestra ciudad

TRANSMILENIO S.A.



DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES

TRANSMILENIO S.A.

2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





Operación Zonal Fase III

Supervisión de la Programación

Supervisión de la Operación

Supervisión Contrato Interventoría

Operación Zonal Fase V

Construcción de la Programación

Control de la Operación

Supervisión Contrato Fuerza Operativa

Gestión de Flota y Conductores

Liquidación de Kilometraje y Liquidación de Flota

Gestión de Conductas Operacionales

Gestión Evaluación Integral de la Calidad

PROCESOS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE BUSES



**PROGRAMACIÓN
Y PLANEACIÓN
DE LA
OPERACIÓN**



**GESTIÓN DE
FLOTA Y
CONDUCTORES**



**SUPERVISIÓN
Y CONTROL
DE LA
OPERACIÓN**



**LIQUIDACIÓN
DE
KILOMETRAJE**

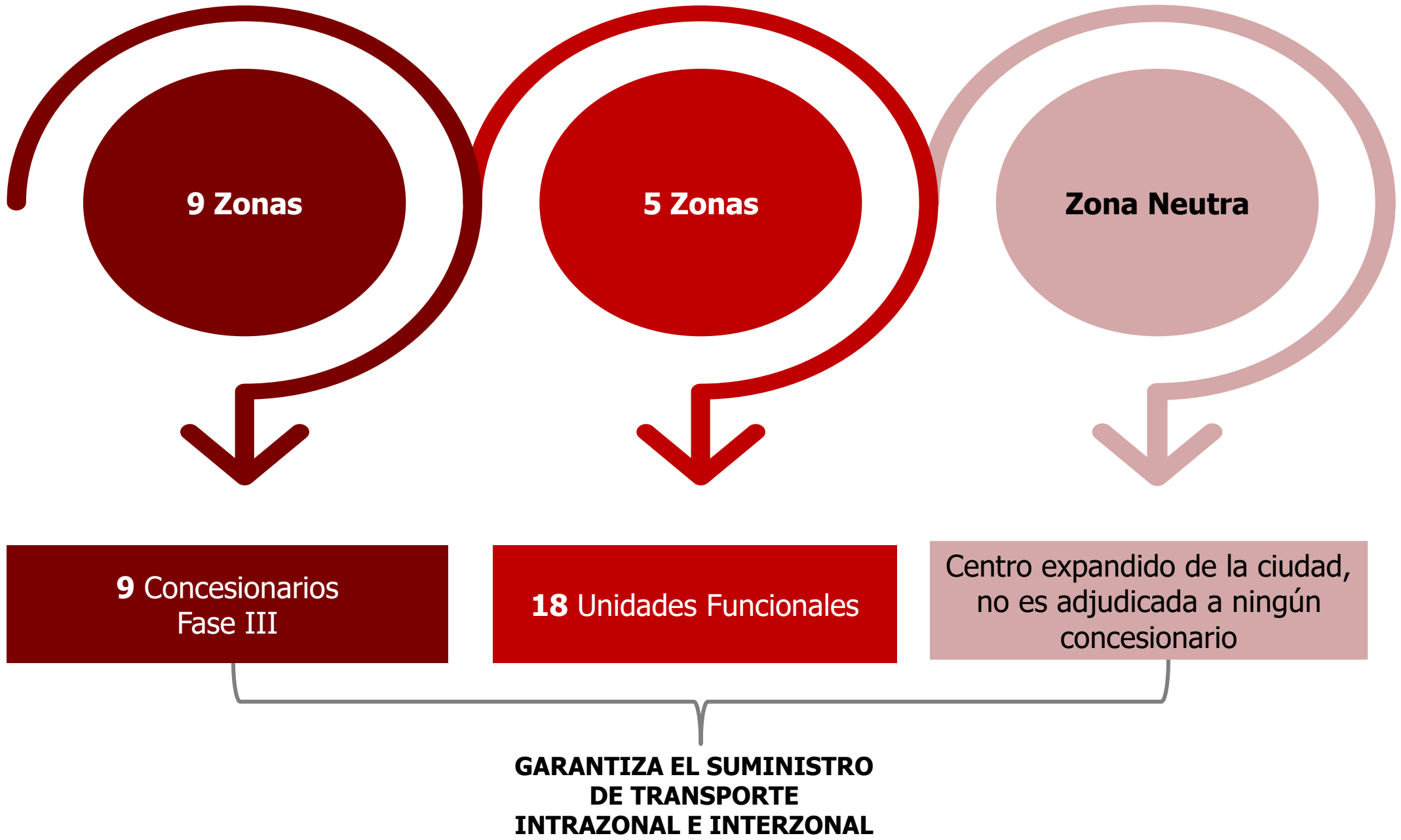


**GESTIÓN DE
CONDUCTAS
OPERACIONALES**



**GESTIÓN
EVALUACIÓN
INTEGRAL DE
LA CALIDAD**





MODELO CONCEPTUAL DE TRANSMILENIO – SISTEMA ZONAL



**Atención
paradero
Tipo 1:
(M10).**



**Atención
paradero
Tipo 2:
(Tótem)**



**Atención
paradero
Tipo 3:
(Bandera
)**



Rutas:

- Urbanas
- Complementarias
- Especiales



Pago de la tarifa y validación del viaje:

En unidades lógicas de cada zonal con las tarjetas:

- Básica
- Plus
- Plus especial
- Apoyo SISBEN
- Personas condición de discapacidad
- Híbrida (Bancaria- R.B)

Carriles:

- Mixtos
 - Exclusivos
- (4) rutas zonales
(440m/6km)



370 Rutas zonales



29 Millones de km recorridos mes



887 mil despachos por mes



15.483 Conductores de bus zonal



7.531 Paraderos



31 Patios talleres



7.384 Flota vinculada



137 Microbús de 19 Pasajeros



836 Buseta de 40 Pasajeros



3.303 Bus de 50 Pasajeros



3.108 Bus de 80 pasajeros



OPERACIÓN UNIDADES FUNCIONALES



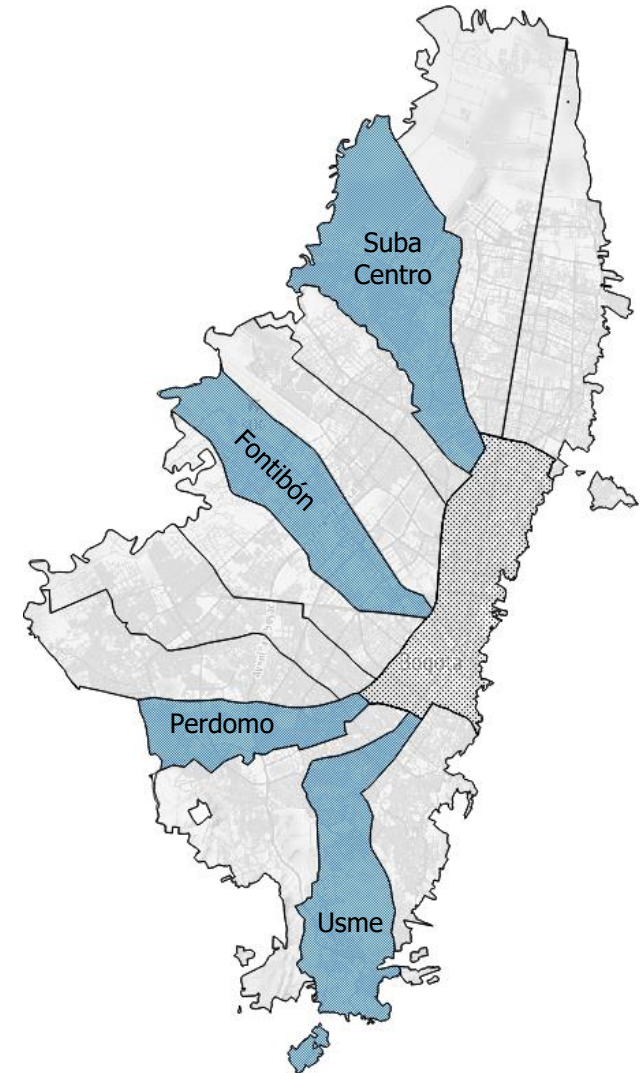
¿QUÉ ES FASE V?

OBJETIVO

Contratar la prestación del servicio de transporte público para sustituir las rutas del esquema SITP Provisional, las rutas alimentadoras y zonales que atienden las zonas operacionales de Suba Centro Fontibón, Perdomo y Usme.

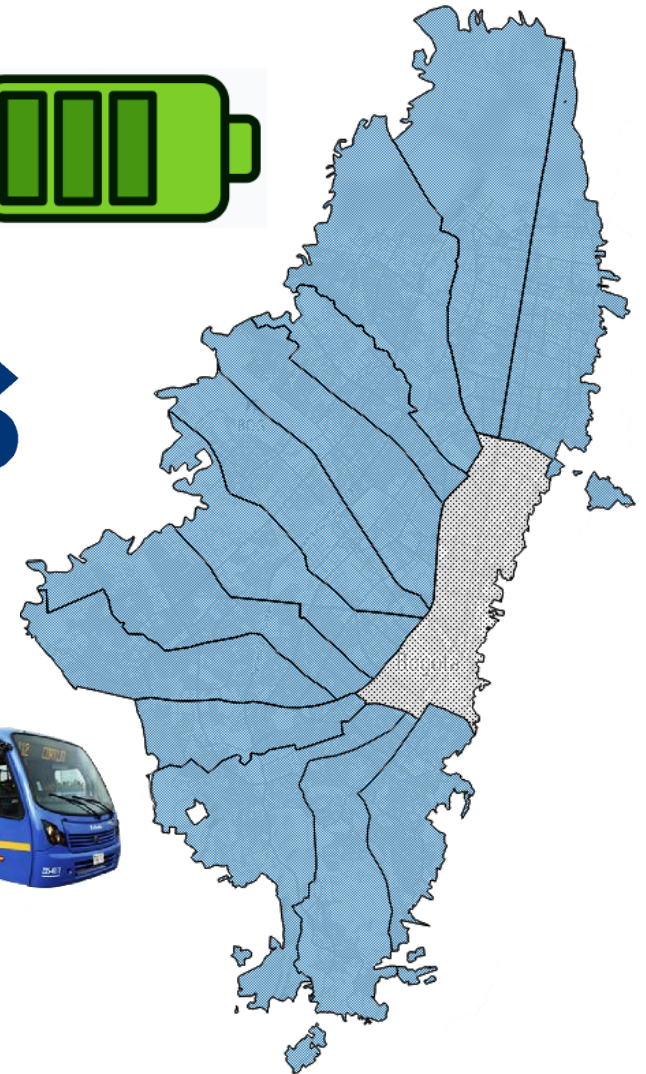
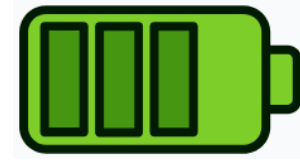
ALCANCE

Prestar el servicio de transporte público con la operación de rutas con origen y destino en las zonas Suba Centro, Fontibón y Perdomo, que no se incluyen en el diseño operacional actualizado de los concesionarios vigentes del SITP; asegurar el servicio en la zona de Usme e incorporar de tecnologías de cero o bajas emisiones para la prestación del servicio.



CONVENIENCIA

- ✓ Incorporación de tecnología para mejorar condiciones de seguridad vial
- ✓ Ampliación de cobertura de prestación del servicio
- ✓ Incorporación de Tecnologías CERO y bajas emisiones
- ✓ Aumento de capacidad en sillas
- ✓ Cumplimiento de la normativa de accesibilidad
- ✓ Mejoramiento de la información para el usuario
- ✓ Mejores indicadores operacionales para los concesionarios
- ✓ Estandarización de tipologías vehiculares y condiciones logísticas



CADA DÍA Y CADA CONTINGENCIA SON UN RETO

Los sistemas de transporte público están expuestos a los efectos negativos de diferentes eventualidades y la cantidad de usuarios que pueden verse perjudicados es alta.

Pese a que el sistema obedece a una programación diaria; los buses operan en medio de los imprevistos diarios y constantes que ocurren en el espacio público de la ciudad, generados por factores externos e internos que afectan la operatividad del sistema.

FACTORES INTERNOS

- Bloqueos de usuarios.
- Buses con problemas mecánicos.
- Despachos perdidos.
- Accidentes de la flota.
- Capacidad limitada de la infraestructura.

FACTORES EXTERNOS

- Congestión vial.
- Fallas del sistema de semaforización.
- Obras en la vía pública.
- Manifestaciones o bloqueos de vías.
- Invasión de los carriles.
- Falta de cultura ciudadana (usuarios).
- Mal estado de la infraestructura.
- Accidentes de tránsito.
- Variaciones de demanda súbitas y atípicas.

EFFECTOS

- Retrasos en la operación.
- Menor capacidad para el sistema.
- Mayores tiempos de viaje.
- Intervalos más amplios en los servicios, es decir mayores tiempos de espera para los usuarios.
- Mayores jornadas para los conductores.
- Retraso en labores de mantenimiento y alistamiento de flota.

ACCIONES DE REGULACIÓN ¿Qué son?



Medidas oportunas, orientadas a garantizar la oferta **para satisfacer la demanda** que recibe el sistema, **manteniendo la calidad del servicio** y utilizando **racionalmente** los recursos disponibles.

Todas las acciones de regulación deben estar encaminadas a dos objetivos principales:

- 1) Adaptar la oferta a la demanda, procurando aprovechar al máximo los recursos con los que se cuenta.**
- 2) Mantener el intervalo de los buses, minimizando el desfase entre el horario programado y el horario real.**



ACCIONES DE REGULACIÓN

Son **principios fundamentales** que rigen las acciones de regulación, en su orden de importancia, los siguientes:

- 1. Seguridad:** las acciones en la regulación deben primero que todo garantizar la seguridad de los usuarios, operadores, personal operativo o cualquier otra persona; respetando las normas de tránsito, la señalización existente y **evitando exponer o poner en riesgo la integridad de las personas o demás recursos del sistema (infraestructura, buses , etc).**
- 2. Calidad:** como segundo parámetro a considerar, la acción de regulación debe propender por mantener los parámetros de calidad, en su orden: **(i) minimizar tiempos de espera, (ii) minimizar tiempos de viaje y (iii) maximizar el nivel de comodidad de los usuarios dentro de los buses.**
- 3. Costo:** el tercer y último factor que se evalúa es el económico, esto se refiere a que las acciones de regulación deben ser **racionales, proporcionadas y ajustadas a los parámetros de operación del sistema.**

ESTRATEGIAS DE REGULACIÓN

Debe considerarse el tiempo que hay entre dos buses de una misma ruta como el factor más importante para medir el resultado de la regulación que se está efectuando.

Las acciones de regulación pueden aplicarse en las **cabeceras o en el recorrido durante el servicio**, esta última debe estar muy bien coordinada con el conductor para lograr el objetivo de la misma.





GRACIAS!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE 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. **“Había una ruta antigua que salía Kennedy por la calle 9 cogía por la Boyacá y subía 26 luego cogía carrera 50 para subir por la calle 53 esta ruta es necesaria ya que siempre iba con pasajeros completos a pesar de que la frecuencia de estos buses era buena.”**

RESPUESTA: Inicialmente, TRANSMILENIO S.A. le informa que, 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.

Así mismo, la Entidad adelantó la implementación del SITP, y de forma paralela la optimización de los diferentes componentes del transporte público de la ciudad, proceso en el cual se determinó la necesidad de ajustar la red del componente zonal, de acuerdo con la demanda registrada en los servicios ofertados y en consideración de los análisis de los pares origen – destinos requeridos por los usuarios de transporte público.

Es así como, para la optimización de las rutas zonales, se contempló la reducción, división o eliminación de trazados, así como el ajuste de las variables del diseño operacional, teniendo como base de análisis, la cobertura de las necesidades del transporte mediante la interconexión de los servicios de la red, por ser una de las facilidades que ofrece el sistema integrado.

Con relación a la ruta mencionada, con origen en la localidad de Kennedy, se adelantó revisión en la base de datos georreferenciada de nuestra Organización, sin identificar con exactitud el servicio al que hace referencia, no obstante, se verificó la oferta de rutas que permiten realizar este viaje con trazados similares, como se relacionan en la Tabla N°1 y Figura N° 1:

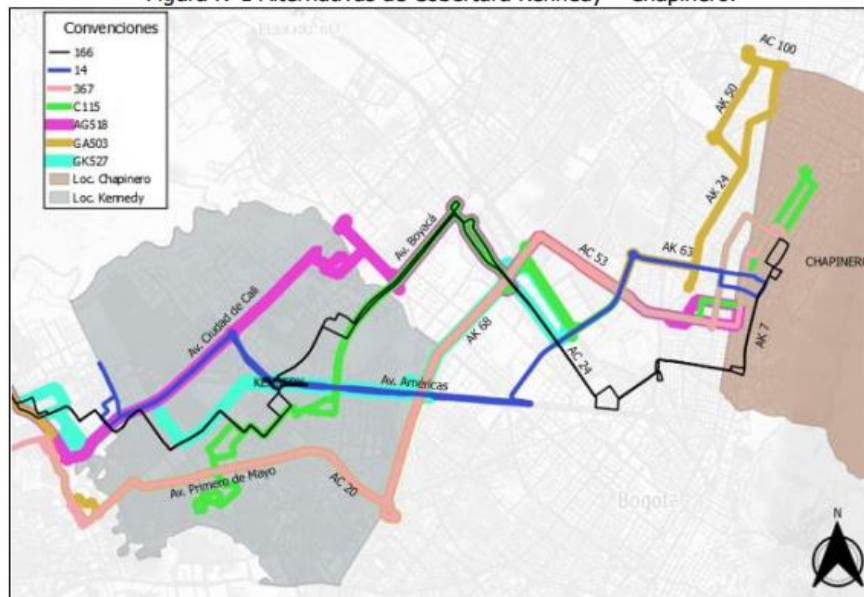
**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022**

Tabla N°1. Alternativas de Cobertura Kennedy - Chapinero

RUTA	ORIGEN-DESTINO
14	BETANIA - CHAPINERO CENTRAL
166	METROVIVIENDA - PORCIUNCULA
367	PORCIUNCULA - SAN BERNARDINO
C115	JAQUELINE - EL RETIRO
GA503	SAN BERNARDINO - EST. CALLE 100
GA518	CHAPINERO - POTRERITOS
GK527	METROVIVIENDA - CAN

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura N°1 Alternativas de Cobertura Kennedy – Chapinero.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

No se viabiliza en la actualidad, la implementación de un servicio adicional, con la trayectoria indicada en su solicitud, ya que el par origen – destino se encuentra cubierto por las alternativas indicadas.

2. **“Buses SITP ahora no recoge en los paraderos si es una sola persona que hace señal. Timbre para bajarme y no paro le pregunte y su respuesta fue no paro porque no hay a quien recoger”**
3. **“Los buses SITP pasan muy rápido, tras que se demoran en pasar mucho tiempo, cuando pasan, pasan muy rápido. No sé, si ustedes como Transmilenio han pensado en algo para favorecer a las personas con discapacidad visual. No alcanzamos a ver el bus y al pasar tan rápido no alcanzamos a ver los letreros. Ayúdenos por favor para que nos ayuden a tomar el transporte como se debe”**

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022**

RESPUESTA: Siendo 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.

Es preciso aclarar que, 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 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.

Sin embargo, 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 TRANSMILENIO S.A. 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 la Entidad), 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 operación, nuestra Organización 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, 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.

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022**

Ahora bien, la Entidad 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.

Eventos como: no cumplir con todas las paradas programadas para una ruta y/o no recoger a los usuarios; no realizar la debida aproximación al paradero para el ascenso y/o descenso de los usuarios, Transitar con exceso de velocidad en tramos viales con límite de velocidad, según lo establecido en el CNT, la demarcación o señalización existente (Artículos 74 y 106 del CNT), 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 consorcios 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), permitiendo así adoptar las medidas correspondientes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

Es importante reiterar que, como Ente Gestor del SITP, nuestra Organización no tiene participación en la relación laboral establecida entre los conductores y las empresas operadoras del Sistema, de ahí que, no tiene incidencia en la aplicación de sus procesos, siendo estas autónomas y determinantes en todo sentido, siempre y cuando estén ajustados a la ley.

4. **“Quiero solicitar a uds un paradero de alimentador de 9-5 entre la calle 56i sur y 57 con Av. Guayacán ya que de un paradero a otro esta aproximadamente 1km, esto aprovechando q acá esta dirección antes mencionada ya hay un paradero del SITP, sería fácil agregar la del alimentador. A la vez también q le autoricen a la ruta de alimentador 9-2 para q colabore con recoger usuarios en todos los paraderos, este 9-2 sale de la ciudadela recreo directo al portal Américas. Gracias”**

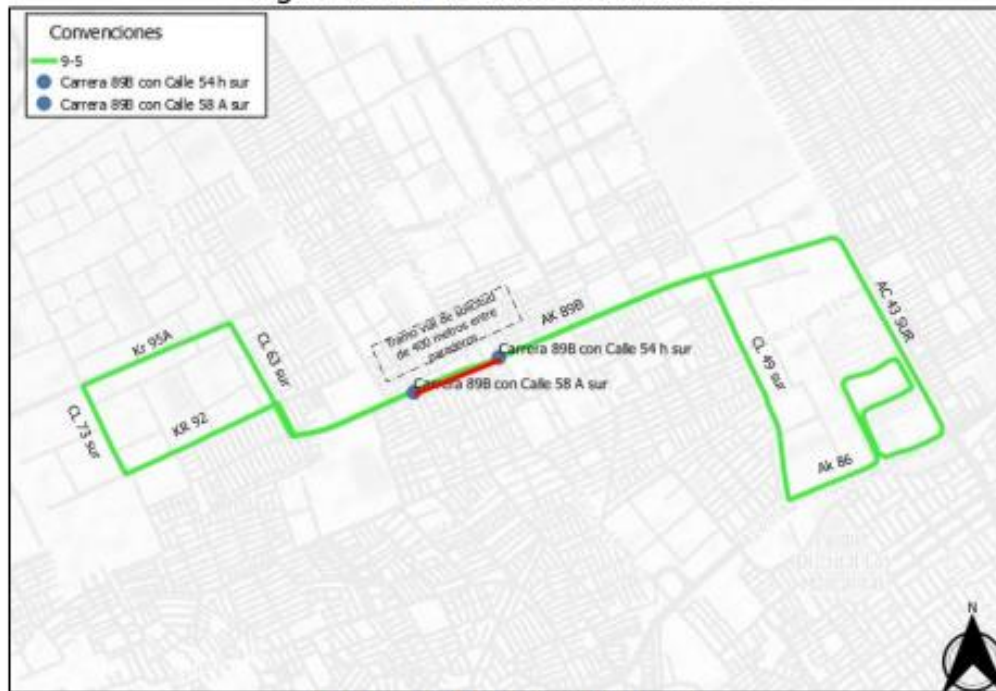
RESPUESTA: Una vez revisada la base georreferenciada con que cuenta la Entidad, se identificó que, para el sector de la Avenida Guayacanes entre Calle 56I sur y Calle 57 sur, circula la ruta alimentadora 9-5 Avenida Tintal, la cual no contempla detenciones en dicho tramo vial, debido a que las paradas recurrentes aumentarían el tiempo de viaje de forma

27 DE OCTUBRE DE 2022

considerable para los usuarios durante el recorrido. Así mismo, se incrementaría también el tiempo de permanencia de los usuarios durante el recorrido, lo que conlleva a la disminución de los indicadores operacionales con que fue diseñada la ruta.

Así bien, adicionar una parada a la ruta 9-5 sobre el tramo vial de la Avenida Guayacanes, no se considera viable, toda vez que, la naturaleza del servicio establece y planifica el número de detenciones con antelación, lo anterior con el objetivo de mantener la calidad del servicio para los usuarios y brindar las condiciones más óptimas durante la operación. Cabe resaltar que, la ruta 9-5 cuenta con paradas en la Avenida Guayacanes con Calle 54 H sur y en la Avenida Guayacanes con Calle 58 A sur, entre estos dos puntos hay una distancia de 400 metros aproximadamente, como se indica en la Figura No.2 y Figura No.3:

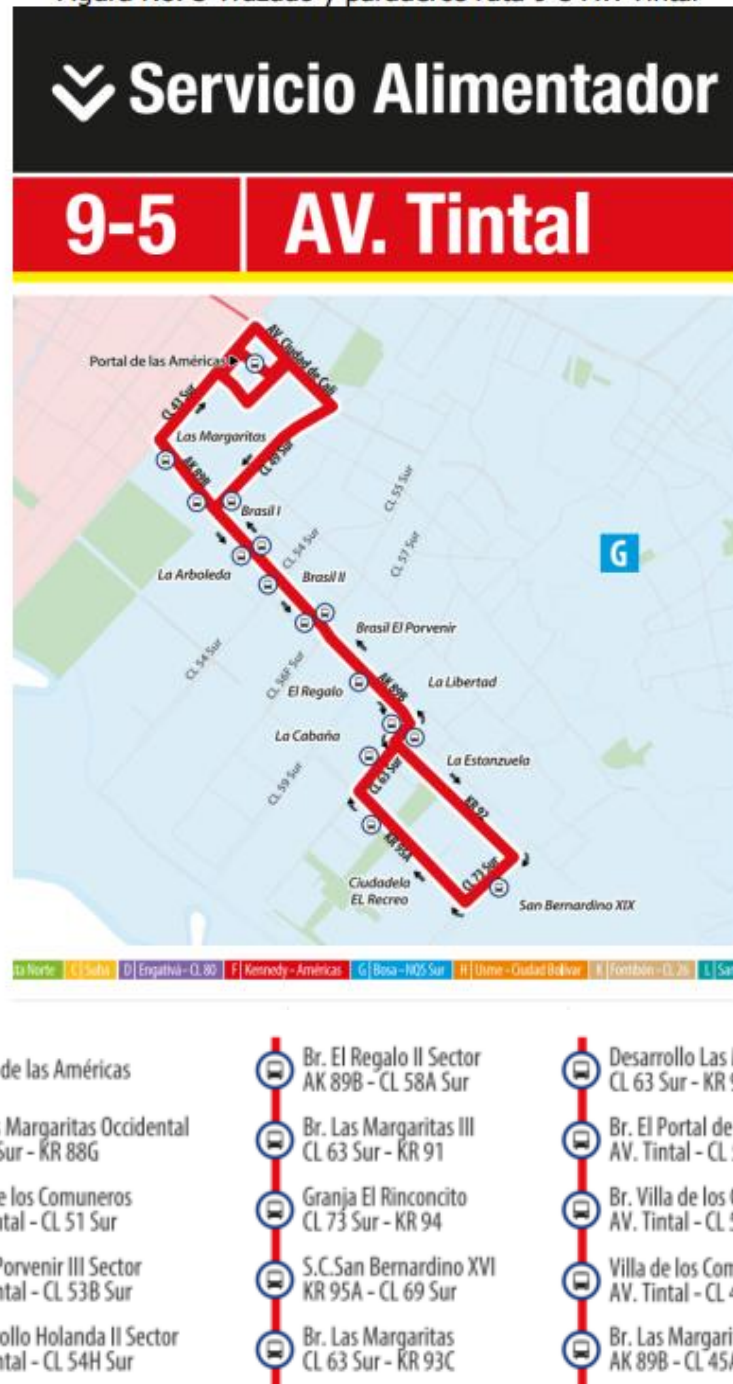
Figura No. 2 Trazado actual ruta 9-5



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022

Figura No. 3 Trazado y paraderos ruta 9-5 Av. Tintal



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En lo que se refiere a su solicitud para la ruta alimentadora 9-2, aplican los mismos criterios para la ubicación de paradas, expuestos líneas arriba, por lo cual se reitera que la naturaleza del servicio establece y planifica el número de detenciones con antelación, lo anterior con

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022**

El objetivo de mantener la calidad del servicio para los usuarios y brindar las condiciones más óptimas durante la operación, por lo tanto, no es viable la programación de todas las paradas del trazado. En la siguiente figura, se ilustra el trazado y las paradas actuales del servicio 9-2 Metrovivienda en horario pico.

Figura N° 4. Trazado ruta 9-2 Metrovivienda



**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022**



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

5. “Hemos venido haciendo un trabajo con la Doctora Claudia Mahecha, es la ruta que se dejó para la 146 para que hiciera el recorrido circulo de Casa Blanca, 21 Ángeles y San Francisco. La idea es que ya nos reunimos todos los representantes de la zona para saber qué posibilidades hay para que esa ruta 146 haga el circulo como tal, porque solicitamos urgentemente una ruta para este sector oriental de la zona, porque como esta hoy, no funciona bien. Hace más o menos 1 mes hicimos el recorrido circulo, es decir, bajar Casa Blanca, Carabineros, bajar por 21 Ángeles a la principal, dar la vuelta a Subazar y recorrer centro suba, la Alcaldía y coger la UniAgustianana, la Iglesia Principal de Suba, Cerros de Campanario, Mirador del Nevado, salir a coger la Toma, Miraflores, San Francisco y volver a hacer el recorrido, ya que esa demanda es bastante buena y con mucha gente. Esta solicitud la hemos hecho con la presidenta de San Francisco, Milena. Nos dijeron que solicitaríamos la intervención mediante un derecho de petición, ¿a dónde lo radicamos? Ayúdenos por favor”

RESPUESTA: Las rutas definidas en el marco del Sistema Integrado de Transporte Publico - SITP son el resultado de diversas evaluaciones y verificaciones de demanda, realizadas para todo el Distrito, de las cuales se establecieron las necesidades de cobertura, atendiendo a los diferentes intereses de viaje requeridos por los usuarios.

Ahora bien, se informa que el pasado 21 de septiembre del 2022 juntamente con el concesionario Masivo Capital y representantes de la comunidad del sector de San Francisco y Casablanca; se realizaron pruebas de tipo operacional, a fin de poder llevar a cabo una modificación del servicio C146 Casablanca Norte - 21 ángeles que permita suplir con las necesidades de la comunidad en el sector de San Francisco.

De acuerdo con dicha visita, la Entidad está evaluando alternativas que permitan la modificación de la ruta C146, mejorar la oferta del servicio en el sector y garantizar las óptimas condiciones operacionales a los usuarios. En caso de ser viable, TRANSMILENIO S.A. realizará la respectiva socialización a la comunidad beneficiaria.

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022**

6. “Hablo sobre la inseguridad. Ustedes como Transmilenio deben tenerla en cuenta. Hay muchísima inseguridad. ¿Qué hacen para combatir la inseguridad en el sistema?”

RESPUESTA: Para dar respuesta a su petición, es importante reiterar que, la actividad principal de este Ente Gestor se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del sistema de transporte masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable).

Frente a los problemas de seguridad evidenciados en su comunicado asociados a la falta de presencia de personal de seguridad en las estaciones, le informamos que TRANSMILENIO S.A. ha actuado para generar estrategias que permitan reducir esta problemática, una de estas, es el trabajo conjunto que se adelanta con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema Integrado de Transporte Público - 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. Contando 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.

Resaltando que dicho Comando de Policía dispone de un esquema reducido el cual se distribuye con criterios de optimización, teniendo en cuenta que actualmente el SITP cuenta con nueve (9) portales, 140 estaciones y cuatro (4) estaciones del TransMiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir la totalidad de puntos durante el horario de operación.

Igualmente, nuestra Organización ha adelantado procesos contractuales con diferentes empresas de seguridad, para que presten sus servicios en las diferentes estaciones y portales del Sistema, Sin embargo, similar a como ocurre con la Policía, dada la amplitud del Sistema, dicha vigilancia se distribuye atendiendo a la criticidad que se presenta en cada una de las zonas, por lo cual en no todas las estaciones se encuentra presencia de empresas de seguridad privada.

En lo corrido del año 2022, en el marco de la implementación del Plan Integral de Seguridad en el Sistema de Transporte Público, TRANSMILENIO S.A. ha ejecutado diferentes acciones de prevención, control y acompañamiento través de todos los equipos en vía del Sistema, de manera conjunta con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Gobierno, las alcaldías locales y la Policía Nacional (en cabeza del Comando de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá) en los puntos focalizados para la prevención y disuasión de comisión de actos delictivos en el Sistema, lo cual incluye portales y estaciones del componente troncal, y en paraderos y rutas del componente zonal.

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022**

Estas acciones involucran intervenciones directas enfocadas en la prevención y control del delito, así como articulación con organismos y especialidades judiciales de la Policía Metropolitana de Bogotá y la Fiscalía General Seccional Bogotá:

- (I) Ejecución de cerca de 1935 actividades de entrega de mensajes de autocuidado para la prevención del delito en el Sistema e incentivo de la denuncia por los canales institucionales definidos por los organismos de seguridad y justicia. Así como, la sensibilización a todos los colaboradores del Sistema para la atención y notificación de casos de seguridad de los que tengan conocimiento en ejercicio de sus funciones.
- (II) Acompañamiento a la Policía Metropolitana de Bogotá en el desarrollo de cerca de 1135 actividades de vigilancia y control para la prevención y disuasión del delito en los distintos componentes del Sistema.
- (III) Interconexión de las 19 estaciones de la Policía Metropolitana de Bogotá al Centro de Gestión de TRANSMILENIO S.A. para atender de forma más eficaz las alertas de seguridad que provienen de las ITS de la flota del Sistema.
- (IV) Interconexión de cámaras de 553 video vigilancia de seguridad y 863 cámaras operación del Sistema Transmilenio al C4 en coordinación con la Secretaría Distrital de Seguridad.
- (V) Articulación con las especialidades de la Policía Metropolitana de Bogotá y la Fiscalía General Seccional Bogotá para garantizar el flujo de información oportuna que permita avanzar en procesos judiciales de delitos contra el Sistema (vandalismo) y en el Sistema (hurto a personas, hurto de infraestructura). A la fecha se han enviado cuatro informes de caracterización de los delitos.
- (VI) Diseño e implementación con la Estrategia “Segmentos de Ruta” en el componente zonal, que incluye el análisis de información conjunta para la focalización espacio temporal de las actividades de prevención y disuasión del delito. Esta estrategia se adelanta en articulación con la Policía Metropolitana de Bogotá, la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA) y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y en ella se intervienen 48 segmentos de ruta en toda la ciudad.

Igualmente, en el marco de la estrategia MÁS DE 25.000 OJOS ATENTOS, anunciada por la Administración Distrital, la Entidad en conjunto con la Policía Metropolitana de Bogotá (en cabeza del Grupo de Transporte Masivo), la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Secretaría Distrital de la Mujer, optimizó los canales de reporte y recursos de respuesta rápida, tanto operativa como judicial, frente a cualquier tipo de incidente de seguridad vial, física, ciudadana y humana que pueda representar riesgos para los usuarios, operadores, flota e infraestructura del Sistema TransMilenio.

**CONSOLIDADO PQR
DIÁLOGOS CIUDADANOS
27 DE OCTUBRE DE 2022**

También, se hace un llamado para formular la correspondiente denuncia por las circunstancias constitutivas de delito de las que tenga conocimiento, se recuerda que las entidades facultadas para atender cualquier tipo de denuncia son la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, que adelantan 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 “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 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. Por último, agradecemos 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 Transmilenio S.A., seguiremos trabajando en conjunto con los concesionarios de operación en procura de la mejora del servicio.