

**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:

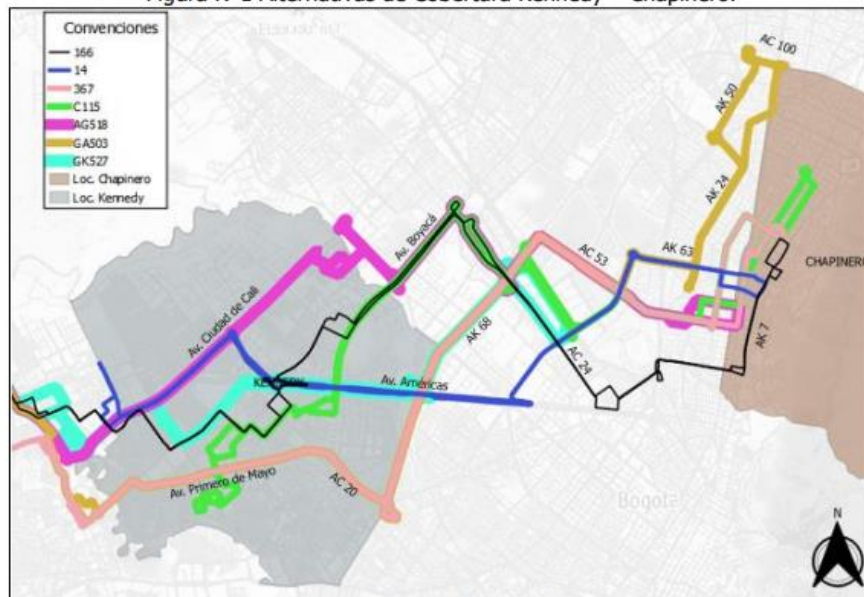
**CONSOLIDADO PQR  
DIÁLOGOS CIUDADANOS  
27 DE OCTUBRE DE 2022**

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 BERNANDINO - 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”**

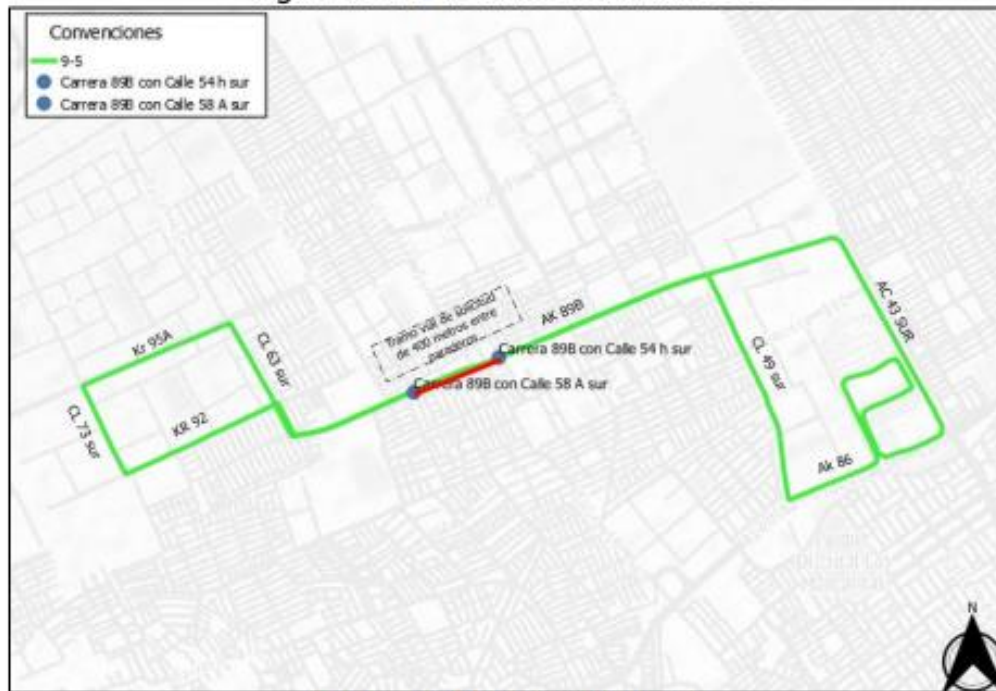
**RESPUESTA:** Una vez revisada la base georreferenciada con que cuenta la Entidad, se identificó que, para el sector de la Avenida Guayacanes entre Calle 56I sur y Calle 57 sur, circula la ruta alimentadora 9-5 Avenida Tintal, la cual no contempla detenciones en dicho tramo vial, debido a que las paradas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

**CONSOLIDADO PQR  
DIÁLOGOS CIUDADANOS  
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:

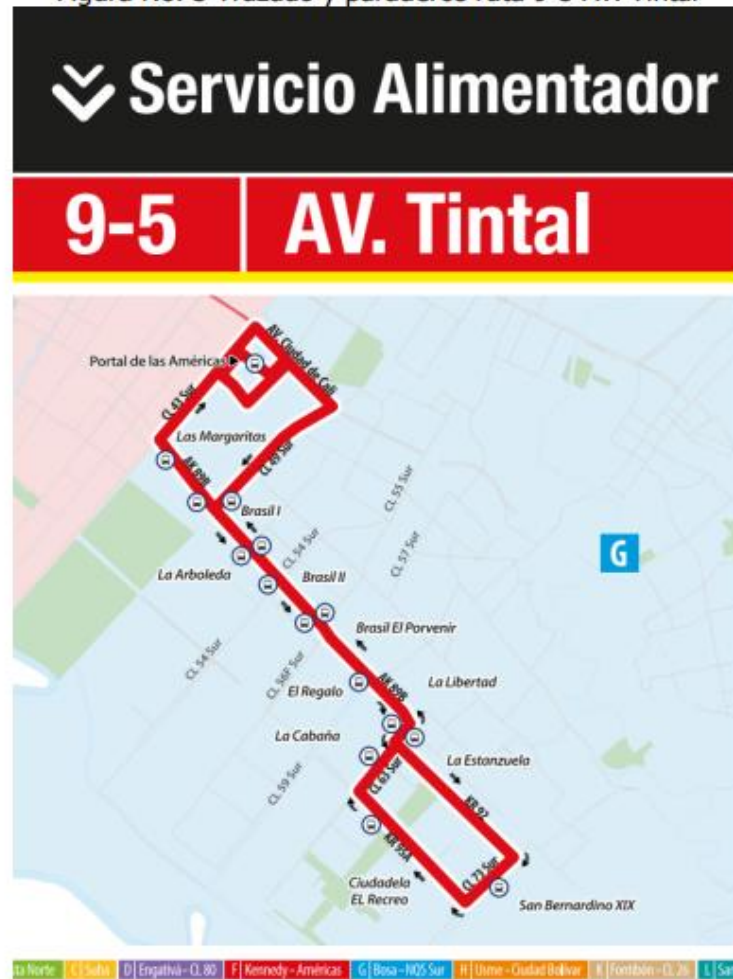
**Figura No. 2 Trazado actual ruta 9-5**
















Fuente: TRANSMILENIO S.A.

CONSOLIDADO PQR  
DIÁLOGOS CIUDADANOS  
27 DE OCTUBRE DE 2022

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



 Portal de las Américas	 Br. El Regalo II Sector AK 89B - CL 58A Sur	 Desarrollo Las Margaritas CL 63 Sur - KR 91
 Br. Las Margaritas Occidental CL 49 Sur - KR 88G	 Br. Las Margaritas III CL 63 Sur - KR 91	 Br. El Portal del Brasil AV. Tintal - CL 54G Sur
 Villa de los Comuneros AV. Tintal - CL 51 Sur	 Granja El Rinconcito CL 73 Sur - KR 94	 Br. Villa de los Comuneros AV. Tintal - CL 51A Sur
 Br. El Porvenir III Sector AV. Tintal - CL 53B Sur	 S.C. San Bernardino XVI KR 95A - CL 69 Sur	 Villa de los Comuneros AV. Tintal - CL 48 Sur
 Desarrollo Holanda II Sector AV. Tintal - CL 54H Sur	 Br. Las Margaritas CL 63 Sur - KR 93C	 Br. Las Margaritas AK 89B - CL 45A Sur

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.