

1. "(...) Que pasa con la entrega urgente de la estación Tintal, para cuando entrada en funcionamiento (...)” Sic.

Al respecto, es preciso informar que la entidad ejecutora, es decir, aquella que tiene a cargo la realización de las obras de la troncal Av. Ciudad de Cali, es el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU en el marco del Convenio 612 de 2019 suscrito por TRANSMILENIO S.A. con la citada institución. Ahora bien, en los comités donde hay participación del equipo de nuestra Organización y la entidad ejecutora, se ha venido trabajando con el fin de llevar a cabo la entrega de la estación Biblioteca Tintal en el mes de diciembre de 2023.

2. "(...) Para cuándo tendremos un mayor número de puertas para colados, es impresionante como pierde recaudo el sistema (...)” Sic.

En primer lugar, es importante hacer las siguientes aclaraciones frente el término “puertas para colados”: Si bien las nuevas puertas automáticas aportan en mitigar la evasión, no es objetivo de estas eliminarla por completo, teniendo presente que la evasión es un fenómeno multicausal y su tratamiento debe ser integral a partir de diferentes estrategias, no solo la infraestructura, tal como la Entidad lo aborda mediante el plan antievasión.

Las puertas automáticas son una necesidad en las estaciones del componente troncal no solo por temas asociados a evasión sino por otros como seguridad ciudadana, protección al usuario al interior de las estaciones e imagen de la infraestructura del Sistema. En resumen, destacamos que no se trata de puertas para colados, ya que ningún elemento de infraestructura física es infalible ni puede por sí solo controlar a los evasores del pago. Por ende, se trata de nuevas puertas automáticas para el ascenso y descenso de pasajeros entre los buses y las estaciones, que son de materiales más robustos, lo cual las hace más resistentes al vandalismo, y brindan mayores garantías en términos de costos de mantenimiento preventivo y correctivo y, desde luego, si funcionan de manera adecuada, es decir solo en apertura cuando se aproximen los buses, contribuyen para mitigar la evasión del pago. TRANSMILENIO S.A. tiene en ejecución dos (2) contratos para lograr el suministro e instalación de un total de 694 puertas automáticas que tienen por objeto: “Contratar el suministro, instalación y mantenimiento de puertas automáticas deslizantes de dos y cuatro hojas y equipos complementarios para estaciones del componente BRT del Sistema de Transporte Masivo de la ciudad de Bogotá D.C.”, para este proceso de renovación de puertas automáticas se tiene contemplado en el presente año la instalación de nuevas puertas, cuya cobertura contempla las siguientes estaciones:

- Caracas Centro: Calle 34, Av. 39, Calle 45, Calle 57, Calle 63, Flores, y Av. Jiménez.
- Auto Norte: Calle 100, Héroes, Calle 85, Virrey, Calle 106, Pepe Sierra, Calle 127 y Prado.
- Caracas Centro-Américas: Calle 22, Av. Jiménez, San Facón y De la Sabana.
- Eje Ambiental: Universidades, Las Aguas y Museo del Oro.
- Carrera 10: Las Nieves, San Victorino, Bicentenario, San Bernardo, Policarpa, Ciudad Jardín, Primera de Mayo, Country Sur y San Diego.
- Caracas Sur: Santa lucia, Parque y Biblioteca.

Por ahora la Organización se encuentra trabajando en la estructuración de una nueva licitación de puertas para poder llevar el proyecto a las demás estaciones que hacen parte del Sistema, con el propósito de mejorar la infraestructura del mismo y disminuir la evasión del pago.

3. “(...) En relación al sitp mejorar rutas, rutas prácticas, recuerden que estamos encerrados por obra de la cali, recuperar la ruta 15(...)” Sic.

En cuanto a este requerimiento, le manifestamos que de manera permanente adelantamos 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. En lo que respecta a los cambios temporales de trazado en el sector de Patio Bonito, se informa que se han implementado en cumplimiento del Plan de Manejo de Tráfico (PMT) aplicado por el cierre de la Avenida Ciudad de Cali, el cual se ajusta a los corredores dispuestos por el contratista de la obra para la circulación del transporte público. En la Figura 1 se indican los principales desvíos aprobados para las rutas zonales en la Av. Ciudad de Cali.

Figura 1. Desvíos típicos por PMT Av. Ciudad de Cali.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Cabe resaltar que, a pesar de los desvíos implementados, para el sector de Patio Bonito, se cuenta con más de 30 servicios que continúan brindando cobertura por el corredor de la Av. Guayaquanes y por la Carrera 87, como se ilustra en la Figura 1. En cuanto a la ruta 15, se informa que existen varios servicios que cubren el recorrido que realizaba dicho servicio, se destacan la ruta GK527 y la ruta GA532, en las Figuras 2, 3 y 4, se ilustran los respectivos servicios alternos.

Figura 2. Afiche informativo servicios alternos de la ruta 15.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura 3. Mapa ruta GK527 Metrovivienda – CAN.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura 4. Mapa ruta GA532 Metrovivienda – Chapinero Central (reemplazo de la ruta 15).



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

4. “(...) En el sector de patio bonito no se tienen alimentadores ustedes nos los quitaron la franja entre la Avenida Ciudad de Cali y la Avenida Guayacanes y entre el Tintal y la calle 42 Sur es increíble que ustedes no nos tengan alimentador no los tiene y la verdad que yo si les pido y les reitero a ustedes nuestro gran inconformidad porque ustedes saben que aquí lamentablemente la población es muy grande y cuando hubo el estallido social nos acabaron la estación Tintal y hoy miles, miles de usuarios sufren y están expuestos a la inseguridad vial, inseguridad delictiva y todo lo que tiene que ver con una problemática muy fuerte ya que las únicas dos rutas que ustedes le brindan a este sector de Patio Bonito, Primavera, Tierra Buena, Unir, Tintal es simplemente la ruta 5 y la ruta 28 y hoy les quiero pedir no sé si sea el tema de verdad les agradezco este espacio para pedirles y solicitarles nos den soluciones y alternativas de transporten (...)” Sic.

Atendiendo esta solicitud, es fundamental resaltar que las rutas alimentadoras tienen la función de llevar los usuarios desde los barrios más alejados hacia los corredores principales para “alimentar” las rutas troncales, en este orden de ideas, existen varios servicios urbanos que cumplen con esta función de comunicar los sectores perimetrales con las vías principales para acceder a otras alternativas, sin que esto genere el cobro de un pasaje adicional, gracias a la integración tarifaria que ofrece el Sistema. Para el sector de Patio Bonito, en el perímetro que usted describe en su comunicado, desde la Av. Guayacanes y Av. Ciudad de Cali, entre el Tintal y Calle 42 sur, se encontraron 19 servicios urbanos y 1 ruta alimentadora que generan conexión con la red troncal. En la Tabla 1 se relacionan dichos servicios

Tabla 1. Servicios con conexión troncal.

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
7	CONSUELO - PALMITAS
39	PATIO BONITO- DIANA TURBAY
291	TERMINAL NORTE MAKRO - TIERRA BUENA
733	TIERRA BUENA - SAN CARLOS
953	TIERRA BUENA - FISCALA ALTA
9-4	PATIO BONITO
BF401	CALLE 222 - TIERRA BUENA
BF404	PATIO BONITO - CALLE 222
BF918	TERMINAL NORTE - PATIO BONITO
C201	PARAÍSO - PATIO BONITO
FA410	TIERRA BUENA - CHICÓ NORTE
FF402	PALMITAS - EST. BANDERAS
FF409	TIERRA BUENA - EST. BANDERAS

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
FF417	EST. BIBLIOTECA TINTAL
FH408	TIERRA BUENA - DIANA TURBAY
FL416	JAZMIN OCCIDENTAL - LA CASTAÑA
FL422	PATIO BONITO - LACHES EL DORADO
T30B	PATIO BONITO - TIHUAQUE
GL533	DOÑA LILIANA - METROVIVIENDA

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Se destacan las rutas 9-4, FF417, FF409 y FF402, que fueron diseñadas e implementadas con la vocación de troncoalimentación. Por otro lado, para dar respuesta a su inquietud frente a la problemática de inseguridad, consideramos importante mencionar 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). Teniendo en cuenta los problemas de seguridad y convivencia evidenciados en su escrito, le comunicamos que nuestra Organización ha actuado para generar estrategias que permitan reducir esta problemática. Una de estas, es el trabajo mancomunado adelantado con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

Por esta razón, celebramos periódicamente un Convenio con la Policía Nacional, con la finalidad de aunar esfuerzos en esta materia para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones presentadas. 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.

Enfatizamos que dicho Comando de Policía dispone de un esquema reducido que se distribuye con criterios de optimización, en virtud de que actualmente el SITP cuenta con nueve (9) portales, ciento cuarenta (140) estaciones y cuatro (4) estaciones del TransMiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir la totalidad de puntos durante el horario de operación. Sin embargo, considerando la importancia de los hechos narrados por usted, hemos dado traslado de esta petición a la Policía Metropolitana de Bogotá, mediante comunicación No. 2023-EE-23056, anexo, para que sea atendida desde sus competencias

En ese sentido, se indica que la Policía Nacional es autónoma en temas Administrativos y operativos, por lo tanto, nuestra Organización carece de competencias en asuntos como el comportamiento del personal que presta sus servicios en el Sistema. En consecuencia, le indicamos que dicha institución dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, a la cual puede acceder en el siguiente link <https://policia.gov.co/pqrs>.

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

Lo anterior, en consonancia con el artículo 67 de la Ley 906 de 2004, que establece el deber de denunciar señalando "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. Sumado a lo expuesto, recientemente hemos impulsado la campaña #MásDe25MilOjosAtentos la cual busca que fuerza operativa, servidores, concesionarios y en general todos los funcionarios de la Entidad, así como la Policía y las instituciones de seguridad y atención distrital, presten los servicios de asistencia y acompañamiento para brindarle a nuestros usuarios una experiencia satisfactoria de servicio en el Sistema.

De la misma forma, se requiere de la participación de los ciudadanos para sumarse a estos más de 25 mil ojos vigilantes, ayudando con su oportuna información a reforzar la seguridad y su sentido de pertenencia por un sistema público de transporte que es patrimonio de todos los habitantes de Bogotá. Desde nuestra Organización estamos trabajando para mejorar la prestación del servicio, promoviendo principalmente medidas de protección, seguridad, integridad y atención de nuestros usuarios, razón por la cual agradecemos haberse tomado el tiempo de remitir la comunicación del asunto, donde nos informa sobre situaciones que no se ajustan a nuestra filosofía y lineamientos, lo cual nos permite como Sistema, tomar las acciones de mejora que correspondan.

5. "(...) Cuales son las acciones para mejorar la movilidad para la salida de este sector de Patio Bonito Tintal hacia la Avenida Ciudad de Cali porque ustedes fácilmente nos meten el transporte pero para sacarnos si es un complique, pues se pueden perder muchas vidas Dios no quiera un temblor una emergencia algo delicado (...)” Sic.

En cuanto a los percances sufridos por la movilidad en la ciudad, específicamente en el sector de Patio Bonito hacia la Av. Ciudad de Cali, se informa que no es competencia de esta Entidad realizar control frente las diversas causas o factores que atañen los desplazamientos en el Distrito. En consecuencia, se copia este documento a la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM, para que desde su competencia informen sobre las medidas que se adelantan de cara a la problemática, en consideración a este requerimiento.

Así las cosas, reiteramos nuestro agradecimiento por su interés en el Sistema, desde la Entidad continuaremos en la búsqueda de alternativas que propendan a la mejora del servicio y a satisfacer las necesidades de transporte público de la comunidad usuaria. Finalmente, en TRANSMILENIO S.A. quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

6. “(...) Porque si la comunidad en reiteradas ocasiones informa los puntos de venta ilícita de pasajes no se tiene en cuenta? Y Porque en las estaciones solo cuando van a dar información en las redes sociales están todos los componentes mencionados están presentes. ya que sí es cierto que las cámaras de todas las estaciones se puede evidenciar mi inquietud (...)” Sic.

Inicialmente agradecemos a ciudadanos como usted, que con estas comunicaciones nos permiten continuar trabajando conjuntamente desde la Entidad con las instituciones Distritales y Nacionales, para contrarrestar las problemáticas que afectan la prestación del servicio del Sistema. De igual forma, es importante precisar 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 al fenómeno de la venta informal de pasajes o elusión se informa que TRANSMILENIO S.A. ha implementado un plan anti elusión que cuenta con 3 estrategias:

- 1.El aprovechamiento de la tecnología, procesamiento y análisis de la información cuantitativa y cualitativa que genera TRANSMILENIO.
2. El posicionamiento del problema de la elusión como un fenómeno público con impactos en las finanzas del Sistema, en la percepción ciudadana de las capacidades institucionales y en la calidad del servicio de transporte.
3. La articulación con los organismos de seguridad y justicia necesarios para la investigación judicial e intervención operativa en los puntos críticos de venta irregular de pasajes en los componentes troncal y zonal identificados conjuntamente.

Con respecto a su requerimiento, se informa que en coordinación con la Policía Metropolitana – y el Comando Masivo de Transporte, se llevan a cabo acciones como operativos para dismantelar las bandas dedicadas a este flagelo y dar captura a los responsables con el acervo probatorio requerido por la Fiscalía General de la Nación. Así, en lo corrido del año se han llevado a cabo 20 operativos, decomisado 1938 tarjetas e impuesto 30 comparendos en 13 localidades. En cada una de las incautaciones se identifica a las personas que portan estas tarjetas, se les impone el comparendo y/o se judicializan por parte de la Policía Nacional ante la autoridad competente por el delito de Estafa Agravada artículo 246, 247 C.P. y Fraude de Subvenciones Artículo 403A C.P. Por otro lado, cabe precisar que TRANSMILENIO S.A., como el Ente Gestor del Sistema, cuenta con la empresa RECAUDO BOGOTÁ S.A.S como único operador encargado de gestionar y prestar el servicio de venta de pasajes, siendo además responsable de bloquear las tarjetas que son decomisadas como resultado de los operativos que realiza la Policía Nacional - Comando Servicio Transporte Masivo. Adicionalmente, dicha empresa también realiza el bloqueo de tarjetas que presentan comportamientos anómalos, como tener muchos trasbordos en un espacio de tiempo reducido. Adicionalmente, en articulación institucional entre la Alcaldía

Local, estación de Policía de las diferentes localidades y funcionarios de la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., se realiza acompañamiento a las acciones de registro y control a personas, actividades de prevención y presencia institucional con los Gestores de Convivencia del Sistema en el componente zonal y con los Reguladores Antievasión en el componente troncal. Desde la Entidad resaltamos la cultura de legalidad como la base para garantizar un sistema de transporte seguro, confiable y cercano a la ciudadanía, a partir de la implementación de mecanismos que permitan georreferenciar la problemática en mención y articular acciones para contrarrestarla. Esto, como se ha indicado, con el apoyo con las alcaldías locales y la Policía Nacional. Cabe destacar que el apoyo de la ciudadanía constituye una parte importante en la lucha contra esta problemática. Acciones como personalizar la tarjeta tullave, pagar el valor del servicio a través de un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, y en general incentivar y difundir estas buenas prácticas para el uso del Sistema en entornos familiares, educativos, laborales y sociales para que entre todos cambiemos la cultura ciudadana en torno al Sistema Integrado de Transporte Público. Ahora bien, con respecto a su segunda inquietud, de manera respetuosa solicitamos nos informe la temática a la cual hace referencia con el propósito de atender de manera efectiva su requerimiento. Finalmente, agradecemos una vez más su interés y compromiso para mejorar el servicio de transporte masivo en la ciudad, haciendo frente a situaciones que no se ajustan a nuestra filosofía y lineamientos, como la problemática de elusión que afecta no solo las finanzas del Sistema, sino también a los usuarios que, de manera responsable y honesta, generan la validación de su pago correctamente.

7. “(...) Me gustaría se revisen las paradas del SITP. SE HAGA MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LAS Tablas se parada (...)” Sic.

Entendiendo que su requerimiento hace referencia a la señal de los paraderos, nos permitimos informarle, que dados los recientes cambios una gran cantidad de señales verticales y descriptores han quedado desactualizados. Adicionalmente, la Entidad y la ciudad en general, han sido víctimas del robo de estos aditamentos, pues se ha evidenciado que el tipo de material de fabricación de dichos tableros es identificado por la delincuencia como “aprovechable”.

De otra parte, cabe mencionar que una vez identificadas las señales que requieren mantenimiento o reemplazo, la Concesión las programa; y atiende cada novedad, según cronograma de ejecución. Como entenderá es una actividad que se desarrolla paulatinamente. Entre tanto, sugerimos descargar la aplicación TransMiApp, donde puede encontrar información de los paraderos y su ruta asociada, mientras se siguen haciendo esfuerzos conjuntos entre el DADEP y TRANSMILENIO S.A. para la efectuar la actualización y reposición de la infraestructura.

8. “(...) Hay conductores que no paran en las paradas(...)” Sic.

Conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, lamentamos los inconvenientes generados en la prestación del servicio zonal. Eventos como: No realizar las paradas programadas para una ruta y/o no recoger a los usuarios; están considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL DEL SITP.

En este sentido, como Ente Gestor del Sistema y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, TRANSMILENIO S.A. puede requerir a los concesionarios por conductas operacionales inadecuadas, como las anteriormente mencionadas, pero para esto, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (fecha, hora, ruta, placa y/o número zonal, dirección y/o paradero, etc.), permitiendo así adoptar y aplicar las medidas correctivas pertinentes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

Así mismo, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre la Entidad y las empresas operadoras del Sistema, son estos últimos los responsables de la prestación del servicio; siendo además, la vinculación laboral de los conductores una responsabilidad contractual de los concesionarios de operación que hacen parte del Sistema, por lo tanto, están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamientos adecuados, que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de seguridad, calidad, amabilidad, cumplimiento y respeto con los usuarios y los demás actores viales.

9. “(...) Agradecería que la información se los cambios se rutas en Transmilenio sea informada a la comunidad con antelación a al cambio(...)” Sic.

Respetuosamente nos permitimos aclarar, que desde La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se emplean diferentes medios (actividades de retroalimentación en terreno, página web, redes sociales) para efectuar una divulgación efectiva de la implementación de cualquier cambio. En merito a ello, se tienen establecidas unas actividades de promulgación, que deben perdurar así: una semana antes, durante y una semana después de cada cambio.

Para el esquema de divulgación en terreno se generan las siguientes actividades: – Ubicar el personal de Gestión Social y Atención en Vía a través del recorrido de la ruta afectada ya sea zonal o troncal. – Instalación de afiches con información respectiva, en cada una de las paradas del servicio. – Instalación de pendones en las estaciones o portal que registre cambios – Uso de paletas informativas, que alerten a los usuarios sobre la existencia de novedades. – Ubicación de material respectivo en los sitios en los que se evidencie que existe la mayor congregación de usuarios.

A pesar de haber logrado contacto con la peticionaria por medio telefónico y WhatsApp, no fue posible coordinar actividades adicionales. No obstante, le suministramos los datos de contacto de la Profesional en Gestión Social designada para la localidad de Tunjuelito; martha.vargas@transmilenio.gov.co, numero de contacto 3174424803. Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

10. “(...) Buenas tardes quisiera saber porque aún no existe una ruta que vaya desde el barrio 20 de julio hasta Usme pasando por Juan Rey si existe la vía y está siendo usada por diferentes vehículos incluidos algunos sitp (...)” Sic.

Es preciso señalar que el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP se definió como una red de rutas y de componentes que se complementan de acuerdo con sus características, y fue diseñado para permitir el desplazamiento de los usuarios entre cualquier origen y destino a partir de la combinación de servicios, mediante la integración tarifaria.

Ahora, en cuanto a su solicitud revisando la base de datos con que cuenta la entidad, se evidencia que la conexión y cobertura se garantiza por medio del servicio alimentador 13-9 "Tihuaque", tal como se evidencia en la Figura 1.

A su vez, se evidencia que la conexión y cobertura también se garantiza por medio de la realización de un transbordo entre la ruta LA805 "Juan Rey – Siete de agosto", la cual podrá tomar en el sector del 20 de Julio; con este servicio podrá conectar con las rutas 256, T30A y T30B en el sector señalado en la Figura 2 como zona de transbordo, con esta opción podrá realizar la conexión solicitada a Usme. Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le reitera su compromiso de continuar en la búsqueda de alternativas que, a partir de criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, permitan atender de manera equilibrada las necesidades de transporte de los usuarios con criterios de calidad y eficiencia.

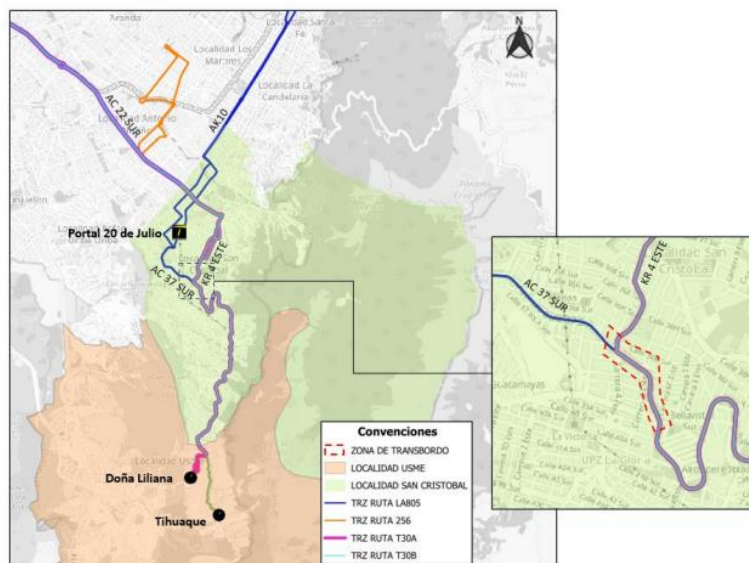
Figura 1. Conexión por Origen Destino solicitado, trazado servicio alimentador 13-9.



Fuente: TRANSMILENIO S.A. 2023

La entidad agradece su interés en querer lograr que el SITP sea cada día mejor y cumpla con las metas para las cuales ha sido creado, por lo que su opinión es muy valiosa y nos permite tomar acciones preventivas y correctivas. Para finalizar se informa que se han dispuesto diversos medios para sus consultas sobre rutas y paraderos de las rutas del SITP, como las líneas 195 o 482 4304. En internet puede emplear la página web <http://www.sitp.gov.co/>, y las plataformas TRANSMIAPP, GOOGLE TRANSIT o MOOVIT.

Figura 2. Conexión por Origen Destino solicitado, por medio de transbordo.



Fuente: TRANSMILENIO S.A. 2023

11. “(...) Me gustaría que hicieran control de seguridad en los alimentadores y los sitp (...)” Sic.

Inicialmente, TRANSMILENIO S.A., agradece su solidaridad ciudadana y la comunicación que nos brinda para continuar, desde la Entidad, trabajando mancomunadamente con las entidades Distritales y Nacionales con el fin de contrarrestar esta problemática de inseguridad, evasión y elusión, las cuales afectan negativamente la percepción y el servicio del Sistema. Para dar respuesta a su petición es importante mencionar 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 y convivencia evidenciados en su comunicado le informamos que TRANSMILENIO S.A., ha actuado para generar estrategias las cuales permitan reducir esta problemática. Una de estas, es el trabajo mancomunado que se adelanta con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema 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 9 portales, 140 estaciones y 4 estaciones del TransmiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir la totalidad de puntos durante el horario de operación. Cabe mencionar que dicha institución es autónoma en temas administrativos y operativos, por lo tanto,

TRANSMILENIO S.A. carece de competencias en temas como el comportamiento o ubicación del personal que presta sus servicios en el Sistema.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante indicar que la Policía Nacional dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, a la cual puede acceder en el siguiente link <https://policia.gov.co/pqrs>. Ahora bien, la Dirección Técnica de Seguridad de TransMilenio, en el marco de la implementación del Plan Integral de Seguridad – PIS, dispone de estrategias para garantizar 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 y los equipos en vía con los que cuenta la Entidad.

En este punto es necesario poner de presente que la Policía Nacional es autónoma en temas Administrativos y operativos, por lo tanto, TRANSMILENIO S.A., carece de competencias en asuntos como el comportamiento del personal que presta sus servicios en el Sistema, por lo cual se le corrió traslado con el radicado No. 2023- EE-23497, para que den respuesta de fondo a su petición. En ese sentido, recientemente se ha realizado una focalización de estos recursos con el fin de intensificar las acciones de prevención y control de la evasión, 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, su entorno y los niveles de evasión previos. Por lo anterior, TRANSMILENIO S.A. ha cambiado el despliegue operativo de algunos recursos de vigilancia privada para atender, entre otros, el fenómeno de inseguridad y evasión de pago de pasaje de forma eficaz. Respecto al tema de `colados`, desde la Administración Distrital y específicamente TRANSMILENIO S.A., se considera que la evasión del pago es una problemática que genera consecuencias a nivel de percepción de seguridad y convivencia ciudadana.

Por esta razón, con el propósito de prevenir y controlar este actuar negativo de algunos ciudadanos, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá y en cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI” 2020-2024, desarrolla un Plan Estratégico Anti –Evasión en los nueve portales y las 140 estaciones del componente troncal y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. El Plan Estratégico Anti –Evasión, contempla cuatro líneas de acción para prevenir o mitigar este fenómeno:

- Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de Gestores de Convivencia de TransMilenio; estrategias enfocadas en generar conciencia sobre los efectos nocivos de la evasión, fortalecimiento de la cultura ciudadana de usuarios para aumentar la apropiación por el Sistema y crear corresponsabilidad en su uso y cuidado.
- Monitoreo y caracterización de la evasión: pretende hacer seguimiento no solo al fenómeno de evasión en el componente troncal, sino a las medidas implementadas para contrarrestar a los `colados` y su impacto.

- Fortalecimiento de la infraestructura: Desarrollo y modificaciones en barreras de control de acceso, puertas de ingreso, y aditamentos físicos para lograr finalmente el mejoramiento en el control adecuado del fenómeno de evasión, tanto en portales como en estaciones y en buses.
- Fiscalización: acciones conjuntas con la Policía Nacional que permitan 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.

En el año 2022, con la reactivación económica y el regreso de centros educativos, empresas e instituciones a la presencialidad, la problemática de la evasión del pago se ha agudizado, especialmente por el uso ilegal de las Barreras de Control de Acceso, dispuestas solo para el paso de población con discapacidad. Ante esto, se está trabajando con el concesionario de recaudo, Recaudo Bogotá S.A.S., el cual está encargado de la provisión de infraestructura de torniquetes en estaciones y portales del Sistema.

En ese sentido se está ajustando el mecanismo de bloqueo de las Barreras de Control de Acceso dispuestas para el ingreso de personas con discapacidad, para que solamente puedan ser habilitadas con la tarjeta TuLlave personalizada. Mientras se implementan estas soluciones, desde TRANSMILENIO S.A., se están disponiendo los equipos en vía de Gestores de Convivencia de TM, anfitriones, vigilancia privada y unidades de Policía, en las zonas de torniquetes de los portales y las estaciones que tienen mayor criticidad por esta problemática, a partir de lo evidenciado por cámaras, por equipos en terreno, por las denuncias ciudadanas, entre otras fuentes.

Adicionalmente, esperamos que esta problemática pueda ser mitigada en el mediano y largo plazo con el cambio de los torniquetes actuales por las Barreras de Control de Acceso tipo pasillo motorizado, contempladas para la población en condición de discapacidad. Proyecto en el cual ya se viene avanzando por parte del Ente Gestor y Recaudo Bogotá S.A.S. A diario estamos analizando y desarrollando estrategias para combatir la evasión, considerándola como una de las prioridades y propósitos principales de esta administración.

La meta es llegar a mitigar y reducir al máximo su ejercicio. Por ello, agradecemos su interés de poner de presente este tipo de situaciones, ya que permiten identificar las diversas manifestaciones de la evasión, ajustando el análisis y desarrollo de alternativas y acciones para contrarrestarla. De otra parte, es oportuno mencionar que, a partir del mes de julio del año 2022, empezó a operar en los portales y las estaciones más afectadas por esta problemática de evasión del pago del pasaje, nuestro Esquema de Regulación Antievasión, el cual tiene como objetivo adelantar actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales.

Con este nuevo grupo se complementa el Equipo Territorial de TRANSMILENIO S.A., quienes trabajarán en coordinación con el Equipo de Gestores de Convivencia, el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá y el componente de vigilancia

y seguridad privada con el que cuenta el Sistema, para lograr mitigar al máximo esta problemática. Sin embargo, los hechos descritos fueron remitidos a la empresa VIGIAS DE COLOMBIA SRL LIMITADA, mediante comunicaciones con radicados No. 2023-EE23499, para que, en el marco de su competencia, verifique lo narrado en su comunicación y de respuesta directa a su petición. También solicitamos a la empresa VIGIAS DE COLOMBIA SRL LIMITADA, que remita copia de la respuesta que brinde, con el fin de que adopte las medidas que sean necesarias, si hay lugar a ello.

En cuanto a la elusión que se comenta en la petición, le informamos que TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del Sistema, cuenta como único operador con la empresa RECAUDO BOGOTÁ S.A.S., encargada de gestionar y prestar el servicio de venta de pasajes, siendo además responsable de bloquear las tarjetas que son decomisadas como resultado de los operativos que realiza la Policía Nacional - Comando Servicio Transporte Masivo, de conformidad con lo dispuesto en el literal h, numeral 10 del artículo 146 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana – Ley 1801 de 2016.

Adicionalmente, dicha empresa también realiza el bloqueo de tarjetas que presentan comportamientos anómalos, como son el tener muchos trasbordos en un espacio de tiempo reducido. Así mismo, en coordinación con la Policía Metropolitana – SIJIN y para contrarrestar esta problemática, se llevan a cabo acciones como operativos para dismantelar las bandas dedicadas a este flagelo y dar captura a los responsables con el acervo probatorio requerido por la Fiscalía General de la Nación.

Desde TRANSMILENIO S.A., resaltamos la cultura de legalidad como la base para garantizar un sistema de transporte seguro, confiable y cercano a la ciudadanía, a partir de la implementación de mecanismos que permitan georreferenciar la problemática en mención y articular acciones para contrarrestarla. Esto, con el apoyo de la ciudadanía como aliada estratégica, por lo que agradecemos su interés y la información brindada. Así mismo, es importante señalar que todo lo relacionado con la venta irregular de pasajes en el Sistema se encuentra detallado en nuestra página web en el siguiente enlace: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151382/venta-irregular-depasajes-en-transmilenio-un-delito-que-afecta-recursos-de-bogota/>

Por último, recientemente TransMilenio ha impulsado la campaña **#MásDe25MilOjosAtentos** la cual busca que fuerza operativa, servidores, concesionarios y en general todos los funcionarios de la Entidad, así como la Policía y las instituciones de seguridad y atención distrital, presten los servicios de asistencia y acompañamiento para brindarle a nuestros usuarios una experiencia satisfactoria de servicio en el Sistema. De la misma forma, se requiere de la participación de los ciudadanos para sumarse a estos más de 25 mil ojos vigilantes, ayudando con su oportuna información a reforzar la seguridad y su sentido de pertenencia por un sistema público de transporte que es patrimonio de todos los habitantes de Bogotá.

Reiteramos que desde TRANSMILENIO S.A. estamos trabajando para mejorar la prestación del servicio, promoviendo principalmente medidas de protección, seguridad, integridad y atención de nuestros usuarios, razón por la cual agradecemos haberse tomado el tiempo de remitir la comunicación del asunto, informando a la Entidad

situaciones que no se ajustan a nuestra filosofía y lineamientos, lo cual nos permite como operativa Sistema, tomar las acciones de mejora que correspondan.

12. “(...) A mi manera de ver y entender en los buses del SITP al ingresar colocaron torniquetes o maquinas que prácticamente muy reducidas no tuvieron en cuenta A las señoras en estado de embarazo y personas con situación de discapacidad para el ingreso a este servicio se presentan problemas e inconformismo(...)” Sic.

En atención a su comunicación, informamos que, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, desarrolla un Plan Estratégico Antievasión en los 9 portales y las 140 estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla cuatro líneas de acción: 1. Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad. 2. Monitoreo y caracterización de la evasión. 3. Fortalecimiento de la infraestructura. 4. Fiscalización.

Para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor en el componente zonal del Sistema, se suscriben contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto. En el marco de la línea de trabajo de Fortalecimiento de la Infraestructura, se ha venido trabajando con los Concesionarios en la instalación de aditamentos físicos que ayuden a prevenir la evasión del pago. En esa medida, los concesionarios presentaron varios dispositivos Antievasión a evaluar, para lo cual se contempló el estricto cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas (NTC) que rigen y establecen las características y condiciones técnicas para los vehículos automotores que prestan el servicio de transporte público de pasajeros; así como lo relacionado con las salidas de emergencia y el ingreso de la población con movilidad reducida.

Cabe anotar, que si bien es cierto al instalar este tipo de dispositivos se genera incomodidad porque se disminuye el espacio de acceso al bus, no obstante, es suficiente para que una persona con o sin discapacidad, o de contextura gruesa, o una mujer en condición de embarazo pueda acceder al vehículo. Cabe resaltarse que, si alguna persona presenta mayor dificultad para el ingreso por la puerta delantera del vehículo, puede tener acceso por alguna de las otras puertas siempre y cuando haga la respectiva validación de su pasaje, para garantizar su derecho a la movilidad.

Ahora bien, para TRANSMILENIO S.A. es importante conocer las rutas que más dificultad han generado para este tipo de población, con el fin de hacer las correspondientes verificaciones con los Concesionarios a cargo, con el propósito de corroborar que se cumpla con la distancia establecida para el área de ingreso con el aditamento instalado, y por otro lado, para definir e insistir en el trabajo con los operadores y las medidas que faciliten el acceso de estas personas, siempre y cuando, se realice la validación del pago del pasaje. Adicionalmente, uno de los aspectos en los que se seguirá insistiendo por parte de TRANSMILENIO S.A. será en la capacitación permanente a los operadores (conductores) para que tengan en cuenta estas excepciones y se permita seguir brindando el acceso y servicio del componente zonal a los usuarios por las otras puertas de los buses. Finalmente, se espera que a mediano y largo plazo en el marco de la línea de trabajo de Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad, a través de las campañas con usuarios y ciudadanía en general, sensibilización sobre la importancia de la validación del pasaje y

los impactos negativos de la evasión del pago, trabajo de los equipos en vía, pedagogía a estudiantes de colegios, universidades y otros centros educativos, y en general el fomento de una cultura de apropiación y cuidado del Sistema Integrado de Transporte como un bien público, no se requieran barreras físicas, ni infraestructura restrictiva para contrarrestar a los “colados”.

13. “(...) Como usuario vemos que tanto las estaciones como los portales se encuentran invadidos por los vendedores informales o no se si es que ellos están autorizados para este tipo de comercio tanto dentro de las estaciones como en los portales gracias (...)” Sic.

Respecto a las ventas informales, son un fenómeno que puede llegar a afectar a las usuarias y usuarios del Sistema, así como generar malestar y alteración a la tranquilidad de las personas que hacen uso del mismo de manera adecuada, es necesario tener en cuenta que el fenómeno de ventas informales se asocia a otros factores de carácter social y depende por esto de la aplicación de medidas integrales donde hagan parte diferentes entidades de acuerdo a sus competencias. Aunque desde TransMilenio se activan medidas pedagógicas para abordar a vendedores ambulantes e informarles sobre las prohibiciones definidas en el Manual de Usuario, así como el Comando de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, realiza acciones de control mediante la aplicación Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana, estas acciones no son suficientes para mitigar este comportamiento, y para lo cual se requieren de acciones integrales y mucho más robustas donde estén involucradas diferentes entidades de orden distrital y nacional.

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, TRANSMILENIO S.A., trabaja principalmente bajo los parámetros y lineamientos establecidos por el Instituto para la Economía Social – IPES, entidad 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 el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, cuya misionalidad es liderar la defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público en la ciudad.

Por su parte, desde los equipos en vía de la Dirección Técnica de Seguridad de nuestra Entidad, 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. En este sentido, a la fecha los equipos en vía han realizado alrededor de 700 intervenciones a vendedores/as informales, donde se han recuperado aproximadamente 200 espacios temporalmente (solicitud de retiro) y en las cuales se informó constantemente que bajo el Manual de Usuario no se encuentra permitida la venta de productos no regulada dentro del Sistema. Adicionalmente, el uso del volumen de los parlantes de sonido que incomoden la experiencia de viaje de los usuarios, así como socialización de las medidas y tamaño de los objetos permitidas por Manual de Usuario, los cuales no pueden exceder los 60cm por ninguno de sus lados, entre otras prohibiciones e infracciones estipuladas. Adicional a ello, la Policía del Comando de Transporte Masivo aplica medidas correctivas y realiza acciones enmarcadas en el Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Sumado a lo anterior, en articulación entre la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A y la Policía del Comando de Transporte Masivo se realizan operativos de control constantes en los cuales se solicita a los vendedores informales el retiro del punto. Es importante aclarar que en el presente año los túneles de transición ubicados en las estaciones de Avenida Jiménez, Ricaurte y Universidades-Las Aguas, así como los portales son puntos priorizados en dichas intervenciones. En lo corrido del presente año a la fecha se han realizado 23 operativos de control.

Cabe señalar que, el Instituto para la Economía Social – IPES, en el marco de las competencias atribuidas por el artículo 79 del Acuerdo 257 de 2006, realiza jornadas de identificación, caracterización y oferta de las alternativas comerciales a los vendedores informales que desarrollan su actividad económica de manera recurrente al interior y en los entornos del Sistema. Aunado a lo anterior, de acuerdo al último comunicado del IPES, la entidad se encuentra en proceso de sistematización, construcción y elaboración de los informes ejecutivos de las intervenciones realizadas y una vez tengan los informes en versión final, los documentos serán compartidos a las Alcaldías Locales (y a TRANSMILENIO S.A.) para que sean las Alcaldías Locales en el marco de sus competencias las que realicen las acciones necesarias para abordar las ventas informales y la ocupación irregular del espacio público que se derivan de estas actividades.

14. “(...) La cuestión de seguridad de vendedores tanto en portales como en las estaciones cuando son las hora pico no hay por donde andar y con estos señores al lado y lado invadiendo ese poquito espacio que nos queda a los usuarios tenemos esa problemática que pasaría con los vendedores que se tomaron Transmilenio (...)” Sic.

Respecto a las ventas informales, son un fenómeno que puede llegar a afectar a las usuarias y usuarios del Sistema, así como generar malestar y alteración a la tranquilidad de las personas que hacen uso del mismo de manera adecuada, es necesario tener en cuenta que el fenómeno de ventas informales se asocia a otros factores de carácter social y depende por esto de la aplicación de medidas integrales donde hagan parte diferentes entidades de acuerdo a sus competencias. Aunque desde TransMilenio se activan medidas pedagógicas para abordar a vendedores ambulantes e informarles sobre las prohibiciones definidas en el Manual de Usuario, así como el Comando de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, realiza acciones de control mediante la aplicación Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana, estas acciones no son suficientes para mitigar este comportamiento, y para lo cual se requieren de acciones integrales y mucho más robustas donde estén involucradas diferentes entidades de orden distrital y nacional.

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, TRANSMILENIO S.A., trabaja principalmente bajo los parámetros y lineamientos establecidos por el Instituto para la Economía Social – IPES, entidad 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 el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, cuya misionalidad es liderar la defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público en la ciudad.

Por su parte, desde los equipos en vía de la Dirección Técnica de Seguridad de nuestra Entidad, 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. En este sentido, a la fecha los equipos en vía han realizado alrededor de 700 intervenciones a vendedores/as informales, donde se han recuperado aproximadamente 200 espacios temporalmente (solicitud de retiro) y en las cuales se informó constantemente que bajo el Manual de Usuario no se encuentra permitida la venta de productos no regulada dentro del Sistema. Adicionalmente, el uso del volumen de los parlantes de sonido que incomoden la experiencia de viaje de los usuarios, así como socialización de las medidas y tamaño de los objetos permitidas por Manual de Usuario, los cuales no pueden exceder los 60cm por ninguno de sus lados, entre otras prohibiciones e infracciones estipuladas. Adicional a ello, la Policía del Comando de Transporte Masivo aplica medidas correctivas y realiza acciones enmarcadas en el Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Sumado a lo anterior, en articulación entre la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A y la Policía del Comando de Transporte Masivo se realizan operativos de control constantes en los cuales se solicita a los vendedores informales el retiro del punto. Es importante aclarar que en el presente año los túneles de transición ubicados en las estaciones de Avenida Jiménez, Ricaurte y Universidades-Las Aguas, así como los portales son puntos priorizados en dichas intervenciones. En lo corrido del presente año a la fecha se han realizado 23 operativos de control.

Cabe señalar que, el Instituto para la Economía Social – IPES, en el marco de las competencias atribuidas por el artículo 79 del Acuerdo 257 de 2006, realiza jornadas de identificación, caracterización y oferta de las alternativas comerciales a los vendedores informales que desarrollan su actividad económica de manera recurrente al interior y en los entornos del Sistema. Aunado a lo anterior, de acuerdo al último comunicado del IPES, la entidad se encuentra en proceso de sistematización, construcción y elaboración de los informes ejecutivos de las intervenciones realizadas y una vez tengan los informes en versión final, los documentos serán compartidos a las Alcaldías Locales (y a TRANSMILENIO S.A.) para que sean las Alcaldías Locales en el marco de sus competencias las que realicen las acciones necesarias para abordar las ventas informales y la ocupación irregular del espacio público que se derivan de estas actividades.

15.“(...) En las revisiones de los vehículos tanto técnico como todos los elementos deben funcionar de un bus de los amarillos que estaba nuevo pero los timbres no les sirven porque el conductor dijo que no lo escucho (...)” Sic.

Al respecto le informamos que, TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del Sistema ha buscado las opciones más eficientes y efectivas en cada uno de los dispositivos funcionales de los vehículos, siempre soportándose en la normatividad nacional (NTC) y legislaciones vigentes. Particularmente en el caso del timbre, se ha establecido como solución práctica y versátil la alarma sonora para facilitar la comunicación entre el usuario y el conductor, teniendo en cuenta que es un dispositivo sencillo que ha comprobado su eficiencia a lo largo de la historia, además les permite a las personas con limitación visual comprobar su solicitud de parada.

Para el caso específico de los buses del Sistema Integrado De Transporte Público – SITP, en su componente zonal, estos vehículos cuentan con timbres instalados a bordo conforme a lo establecido en las normas nacionales, lo anterior, a que en este servicio los usuarios deben con anterioridad timbrar para anunciar su parada. Sin embargo y debido a que existen diferentes diseños de carrocería y chasis, especialmente referente a la ubicación de los motores, esto sumado a los ruidos externos, la intensidad de los timbres puede variar entre un vehículo y otro, por lo que se busca que para cada caso específico el timbre permita comunicarle al conductor que un usuario está solicitando una parada, todo dentro de los estándares permitidos por la norma.

Por lo demás, nuestra Entidad mediante la fuerza operativa del componente zonal del SITP, cuenta con un esquema de revisión que se realiza a diario en los patios al inicio de la jornada. Teniendo en cuenta, el volumen de la flota vinculada, estas inspecciones se realizan de forma aleatoria con el fin de verificar visual o sensorialmente el estado de los elementos de carrocería, imagen, aseo y elementos básicos del chasis como frenos y dirección, luces de servicio, estado de llantas o cualquier otra novedad que se pueda evidenciar, tanto visual como sensorialmente.

En caso de ser detectado algún incumplimiento en las inspecciones realizadas, el vehículo es inmovilizado por parte de TRANSMILENIO S.A., hasta tanto no sea corregida la novedad. Finalmente, para TRANSMILENIO S.A. es de enorme importancia colaborar y aportar la información requerida en su escrito, por lo que además de agradecer su gentil atención, queda a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

16.“(...) Tengan en cuenta los torniquetes que tienen el SITP porque si la persona es obesa permóneme la expresión o las mamitas en estado de gestación que tienen una barriga bien acuerpada no pueden pasar por esos torniquetes sufre y maltrata la criatura no pensaron en eso cuando hicieron esos torniquetes (...)” Sic.

En atención a su comunicación, informamos que, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, desarrolla un Plan Estratégico Antievasión en los 9 portales y las 140 estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla cuatro líneas de acción: 1. Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad. 2. Monitoreo y caracterización de la evasión. 3. Fortalecimiento de la infraestructura. 4. Fiscalización.

Para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor en el componente zonal del Sistema, se suscriben contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto. En el marco de la línea de trabajo de Fortalecimiento de la Infraestructura, se ha venido trabajando con los Concesionarios en la instalación de aditamentos físicos que ayuden a prevenir la evasión del pago. En esa medida, los concesionarios presentaron varios dispositivos Antievasión a evaluar, para lo cual se contempló el estricto cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas (NTC) que rigen y establecen las características y condiciones técnicas para los vehículos automotores que prestan el servicio de transporte público de pasajeros; así como lo relacionado con las salidas de emergencia y el ingreso de la población con movilidad reducida.

Cabe anotar, que si bien es cierto al instalar este tipo de dispositivos se genera incomodidad porque se disminuye el espacio de acceso al bus, no obstante, es suficiente para que una persona con o sin discapacidad, o de contextura gruesa, o una mujer en condición de embarazo pueda acceder al vehículo. Cabe resaltarse que, si alguna persona presenta mayor dificultad para el ingreso por la puerta delantera del vehículo, puede tener acceso por alguna de las otras puertas siempre y cuando haga la respectiva validación de su pasaje, para garantizar su derecho a la movilidad.

Ahora bien, para TRANSMILENIO S.A. es importante conocer las rutas que más dificultad han generado para este tipo de población, con el fin de hacer las correspondientes verificaciones con los Concesionarios a cargo, con el propósito de corroborar que se cumpla con la distancia establecida para el área de ingreso con el aditamento instalado, y por otro lado, para definir e insistir en el trabajo con los operadores y las medidas que faciliten el acceso de estas personas, siempre y cuando, se realice la validación del pago del pasaje.

Adicionalmente, uno de los aspectos en los que se seguirá insistiendo por parte de TRANSMILENIO S.A. será en la capacitación permanente a los operadores (conductores) para que tengan en cuenta estas excepciones y se permita seguir brindando el acceso y servicio del componente zonal a los usuarios por las otras puertas de los buses. Finalmente, se espera que a mediano y largo plazo en el marco de la línea de trabajo de Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad, a través de las campañas con usuarios y ciudadanía en general, sensibilización sobre la importancia de la validación del pasaje y los impactos negativos de la evasión del pago, trabajo de los equipos en vía, pedagogía a estudiantes de colegios, universidades y otros centros educativos, y en general el fomento de una cultura de apropiación y cuidado del Sistema Integrado de Transporte como un bien público, no se requieran barreras físicas, ni infraestructura restrictiva para contrarrestar a los “colados”.

17. “(...) Sería bueno que las personas que están en las estaciones modulando el transporte tuvieran el celular guardado puesto que miran más el celular que el trabajo que están asiendo (...)” Sic.

Inicialmente, presentamos excusas por la situación en la que se vio involucrada y agradecemos la comunicación que nos brinda, ya que nos permite continuar trabajando para mejorar la prestación del servicio y atención de nuestros usuarios. Sobre el comportamiento de los Reguladores Antivieación, es necesario indicar que una de las funciones principales de este equipo es la de mitigar la evasión o el ingreso irregular por los torniquetes de las estaciones, contemplando que este actuar de algunos ciudadanos no solo afecta las finanzas del Sistema TransMilenio, sino que también es una conducta que está tipificada como un comportamiento contrario a la convivencia bajo el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016).

Por lo tanto, su comisión, según los numerales 7 y 12 del artículo 146 de dicho Código, puede llevar a una medida correctiva de pago de multa tipo 1 o tipo 2 o su conmutación si se participa en una actividad de carácter pedagógico o un programa comunitario. Asimismo, deben ejercer sus funciones de manera coordinada y reportar en tiempo real las novedades que se presenten en el Sistema TransMilenio, para así tomar las medidas pertinentes y, para ello, deben hacer uso de sus teléfonos celulares, con el fin de notificar las situaciones que

lo requieran; no obstante, mientras están en ejecución de sus obligaciones el uso de estos dispositivos no debe ser permanente. Por lo anterior, en caso de observar actitudes como las mencionadas en su petición, amablemente le solicitamos que por medio de los canales oficiales de comunicación de TRANSMILENIO S.A. nos informe las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los presuntos hechos. De esta manera, la Entidad podrá conocerlos y corroborar lo sucedido, para así tomar las medidas correctivas pertinentes, si a ellas hubiese lugar.

18. “(...) Porque en el portal no volvieron a dejar subir a las personas de la tercera edad y las mamás con bebés en brazos (...)” Sic.

Al respecto es necesario poner de presente que el Manual Del Usuario Del Sistema Integrado De Transporte Público SITP en su capítulo 6 establece que “Toda persona tiene derecho a circular libremente, derecho a la libre locomoción y en consecuencia a usar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. en condiciones de igualdad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.

Así mismo, tiene la obligación de respetar y cumplir las normas de uso contempladas en el presente reglamento (...). De acuerdo con lo anterior, las personas de la tercera edad pueden hacer uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, para lo cual, al igual que todos los demás usuarios, deben acogerse a la normatividad que regula el uso del Sistema. No obstante lo anterior, amablemente le solicitamos nos aclare o complemente su petición, a efectos de poder brindar una respuesta de fondo a la misma. Finalmente, agradecemos una vez más su disposición y compromiso para mejorar el servicio de transporte masivo en la ciudad.

19. “(...) Como obtener información oportuna de cierres (...)” Sic.

Inicialmente, TRANSMILENIO S.A., a través del componente de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, cuenta con los siguientes canales oficiales de atención a la ciudadanía, como lo son: la página web www.transmilenio.gov.co, www.tullaveplus.gov.co y las cuentas de redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram. mediante de los cuales se pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) frente a las inconformidades y/o novedades del Sistema TransMilenio:

Tabla 1. Canales Oficiales de atención a la Ciudadanía.

TELEFONCO	PRESENCIAL	WEB
Línea Distrital 195: Horarios de atención: de domingo a domingo las 24 horas del día. Línea (601) 4824304: Horarios de atención: de domingo a domingo 5:00 am a 11:00 pm.	- Atención personalizada: TRANSMILENIO S.A. Dirección Av. El dorado 69-76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 2. Sala de Servicio al Ciudadano. Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua. - Recibo de correspondencia A través del correo de radicación: radicacion@transmilenio.gov.co . - Puntos de personalización y atención al usuario: TRANSMILENIO S.A., tiene a su disposición 40 puntos de	Paginas: www.transmilenio.gov.co www.tullaveplus.gov.co Redes sociales: Gestión de requerimientos por redes sociales oficiales de la entidad

R-DA-005 enero de 2020

TELEFONCO	PRESENCIAL	WEB
	personalización y atención, ubicados en portales, estaciones, Centros Comerciales, entre otros. https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion .	

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

20. “(...) Solicito una reunion con la Policia TransMilenio para tratar los temas donde hay mas evasión como calle 100, Bicentenario, San Victorino, Portal América y Cuales son las responsabilidades de la Policia TransMilenio frente a la evasión, ellos siempre responden que no les corresponde (...)” Sic.

Frente a la problemática de “colados”, le informamos que TRANSMILENIO S.A., 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 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 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 la 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.

Frente a la línea de Fortalecimiento de la infraestructura, se está trabajando con el concesionario de, Recaudo Bogotá S.A.S., encargado de la provisión de infraestructura de torniquetes en estaciones y portales del Sistema, en ajustar el mecanismo de bloqueo de las Barreras de Control de Acceso dispuestas para el ingreso de personas con discapacidad, para que solamente puedan ser habilitadas con la tarjeta TuLlave personalizada.

Por ello, se espera realizar a mediano y largo plazo el cambio de los torniquetes actuales por las Barreras de Control de Acceso tipo pasillo motorizado, contempladas para la población en condición de discapacidad. Por lo tanto, a partir del mes de julio del año anterior, empezó a operar en los portales y las estaciones más afectadas por esta

problemática de evasión del pago del pasaje, nuestro Esquema de Regulación Antievasión, el cual tiene como objetivo adelantar actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales. Con este nuevo grupo se complementa el Equipo Territorial de TRANSMILENIO S.A., quienes trabajarán en coordinación con el Equipo de Gestores de Convivencia, el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá y el componente de vigilancia y seguridad privada con el que cuenta el Sistema, para lograr mitigar al máximo esta problemática.

Adicionalmente, dando cumplimiento a los temas estratégicos que son adelantados por nuestra Entidad, en procura de mejorar los estándares de seguridad en el Sistema; la Dirección Técnica de Seguridad, adoptó una estrategia de seguridad, cuyo objetivo es definir las líneas de acción en materia de seguridad física, seguridad vial, el fenómeno de elusión y evasión, a través de las cuales se enmarcan las actividades a gestionar, y los agentes internos y externos para mejorar la Seguridad del Sistema de Transporte Público gestionado por nuestra organización.

De esa manera, desde la Dirección Técnica de Seguridad, se viene liderando la estrategia de seguridad para el Sistema, bajo la coordinación interinstitucional necesaria con la Policía Metropolitana de Bogotá, Secretaría de Seguridad, Secretaría de Gobierno, Migración Colombia, UAESP, ICBF, Fiscalía y Alcaldías Locales. El nuevo y ambicioso dispositivo de seguridad, es la apuesta más robusta de la historia del sistema de Transporte Masivo. El plan se denominó CuidANDO TransMilenio y está compuesto por las siguientes líneas estratégicas:

Imagen 1. Líneas estratégicas, cuidando TransMilenio.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Sea la oportunidad de presentar los logros generales de la estrategia CuidANDO TransMilenio, según dichas cifras para todo Bogotá:

Imagen 2. Plan integral cuidando TransMilenio



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

21. “(...) Compartir los planes que se tienen pensados implementar con la Policía TransMilenio frente al problema de la evasión (...)” Sic.

En lo relacionado con la reunión solicitada con dicha institución, es menester poner de presente que la Policía Nacional es autónoma en temas Administrativos y operativos, por ello, TRANSMILENIO S.A. carece de competencias en asuntos como el comportamiento del personal que presta sus servicios en el Sistema. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante indicar que la Policía Nacional dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, a la cual puede acceder en el siguiente link <https://policia.gov.co/pqrs>.

Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

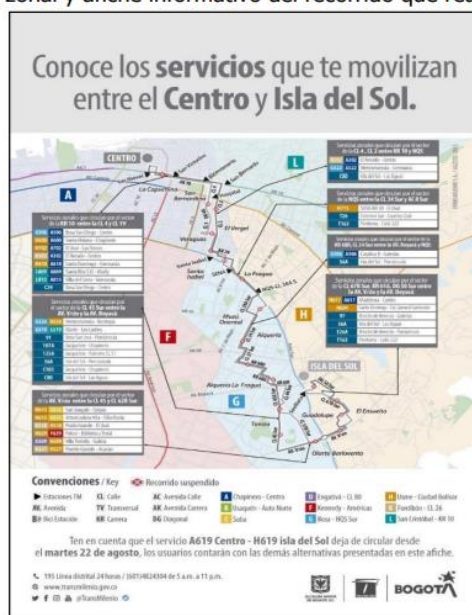
22. “(...) Socializar el retiro de las rutas del SITP. Hace unos días suspendieron quitaron la ruta A619 H619 que circulaba desde isla del sol al centro pasando por el barrio Santa Isabel de la localidad de los mártires desde la calle 8 sur. Para los que vivíamos hacia ese sector es muy complicado y PELIGROSO llegar a la calle 3. Deberían habilitarla nuevamente, reconozco lo peligroso cuando la ruta circulaba por el barrio San Bernardo. Pero por que no dejan una ruta que suba y baje por la calle 19 pero que circule desde la 8 sur. O PODRÍAN habilitar una ruta en la estación de santa Isabel como la 41 que viene de Soacha o la 47 que sale del portal sur. O habiliten una ruta circular desde la ,8 sur o calle 1B que lleven a la calle 3, para ustedes es muy fácil. Pero analicen desde la 8 sur hacia la calle 3 con NQS es muy lejos y peligroso. Además llegar a la carrera 10 desde estos puntos 8 sur o calle 1B es lejos y por favor no digan de los transbordos es muy peligroso, lejos. No se quién hacen los estudios pero en verdad no conocen el sector . No se realizó la socialización del retiro de la ruta 619 (...)” Sic.

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

Ahora bien, una vez revisada la base de datos georreferenciada con que cuenta la Entidad, para el servicio zonal HA619 “ISLA DEL SOL - CENTRO”, se informa que esta ruta se suspendió el pasado 22 de agosto del 2023, toda vez que en nuestra búsqueda de la optimización de los recursos y la mejora continua del Sistema, se realizó el respectivo seguimiento a la operación identificando bajos indicadores durante el 2023, entre estos la demanda, la cual no cumple con las expectativas de su diseño.

Aunado a lo anterior se revisó la disponibilidad de rutas del componente zonal del SITP en los tramos del recorrido que cubría la HA619, encontrando que, actualmente se cuenta con más de treinta (30) servicios, garantizando la cobertura a los usuarios habituales, y así mismo la conexión con el componente Troncal de TRANSMILENIO S.A. En la Figura 1 se indican las diferentes alternativas que tienen los usuarios para su desplazamiento y el afiche informativo que se generó por parte de esta Organización, para informar a la comunidad sobre las diferentes alternativas de viaje.

Figura 1. Cobertura zonal y afiche informativo del recorrido que realizaba la ruta HA619.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

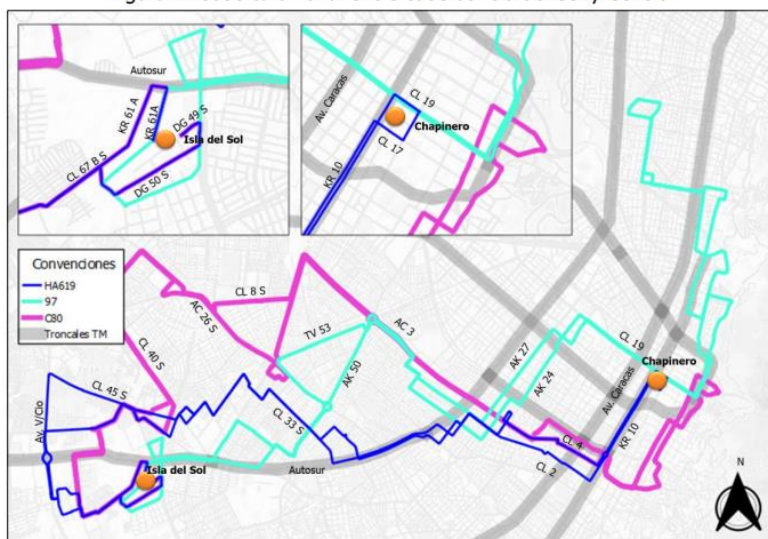
Del mismo modo, el componente zonal del SITP actualmente cuenta con dos (02) rutas las cuales cubren las cabeceras entre Isla del Sol y el Centro de la ciudad, conforme lo realizaba la ruta HA619, y brindan la conexión con los servicios troncales. En la Tabla 1 y Figura 2, se muestran dichos servicios.

Tabla 1. Cobertura zonal entre caberas Isla del Sol y Centro.

Ruta	Denominación	Tipo de ruta
97	RINCON DE VENECIA - GALERIAS	Urbana
C80	ISLA DEL SOL - LAS AGUAS	Urbana

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura 2. Cobertura zonal entre caberas Isla del Sol y Centro.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Así las cosas, de acuerdo con la cobertura zonal y el bajo comportamiento de la demanda de usuarios, señalada renglones arriba, no se considera viable retomar la operación y circulación de la ruta HA619.

No obstante, una vez que el seguimiento constante que realiza nuestra Entidad refleje un aumento en las validaciones diarias y un incremento de la demanda, se realizarán los ajustes necesarios a la flota y las rutas existentes en el sector, con el objetivo de satisfacer a los usuarios. Por otro lado, es importante mencionar que, desde TRANSMILENIO S.A. se emplean diferentes medios (actividades de retroalimentación en terreno, página web, redes sociales) para efectuar una divulgación efectiva de la implementación de cualquier cambio. En consideración a ello, se tienen establecidas unas actividades de promulgación, que deben perdurar así: una semana antes, durante y una semana después de cada cambio. Para el esquema de divulgación en terreno se generan las siguientes actividades:

- Ubicar el personal de Gestión Social y Atención en Vía a través del recorrido de la ruta afectada ya sea zonal o troncal.
- Instalación de afiches con información respectiva, en cada una de las paradas del servicio.
- Instalación de pendones en las estaciones o portales que registren cambios.
- Uso de paletas informativas, que alerten a los usuarios sobre la existencia de novedades.
- Ubicación de material respectivo en los sitios en los que se evidencie que existe la mayor congregación de usuarios.

23. “(...) Colocar una ruta que ayude desde la 8 sur y calle 1B con NQS, hacia el centro. Se podría habilitar hasta la calle 19 o calle 26. Subiendo o bajando por estas calles. La calle 8 sur y calle 1B con NQS quedan desprotegidas. Llegar a la calle 3 es lejos y peligroso y los transbordos hacia la calle avenida 1 es complicado (...)” Sic.

Con relación a su inquietud, de acuerdo con la cobertura zonal del SITP expuesta renglones arriba para el antiguo trazado de la ruta HA619 y la conexión que ofrece el Sistema Troncal de la Organización entre las estaciones de Sena, Santa Isabel en la Carrera 30/NQS y San Bernardo, Bicentenario en la Av. Carrera 10, no se considera viable realizar la implementación de nuevos servicios que cubran los pares origen-destino solicitados.

24. “(...) La ruta A619 H619, la suspendieron. Nos dejaron en la 8 sur y calle 1B con NQS sin servicio. Ir hasta la calle 3 es lejos y de noche peligroso. Por favor coloquen una ruta que nos lleve al centro ya sea por la 6 19 o 26 (...)” Sic.

Con relación a su inquietud, de acuerdo con la cobertura zonal del SITP expuesta renglones arriba para el antiguo trazado de la ruta HA619 y la conexión que ofrece el Sistema Troncal de la Organización entre las estaciones de Sena, Santa Isabel en la Carrera 30/NQS y San Bernardo, Bicentenario en la Av. Carrera 10, no se considera viable realizar la implementación de nuevos servicios que cubran los pares origen-destino solicitados.

25. “(...) La reventa de pasajes es muy normal en la carrera 10 es común. Si han notado cada persona. Una persona maneja una ruta otra persona otra ruta y entre ellos se rotan las tarjetas. Están muy organizados (...)” Sic.

Para dar respuesta a su petición, es importante mencionar que la actividad principal de TRANSMILENIO S.A. en calidad de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, 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).

En este sentido, le comunicamos que nuestra Entidad cuenta como único operador con la empresa RECAUDO BOGOTÁ S.A.S., encargada de gestionar y prestar el servicio de venta de pasajes, siendo además responsable de bloquear las tarjetas que son decomisadas como resultado de los operativos que realiza la Policía Nacional - Comando Servicio de Transporte Masivo, de conformidad con lo dispuesto en el literal h, numeral 10 del artículo 146 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana – Ley 1801 de 2016. Adicionalmente, dicha empresa también realiza el bloqueo de tarjetas que presentan comportamientos anómalos, como son el tener muchos trasbordos en un espacio de tiempo reducido.

Así mismo, en coordinación con la Policía Metropolitana de Bogotá – SIJIN y para contrarrestar esta problemática, se llevan a cabo acciones como operativos para dismantelar las bandas dedicadas a este flagelo y dar captura a los responsables con el acervo probatorio requerido por la Fiscalía General de la Nación. Desde esta Organización, resaltamos la cultura de legalidad como la base para garantizar un sistema de transporte seguro, confiable y cercano a la ciudadanía, a partir de la implementación de mecanismos que permitan georreferenciar el fenómeno en mención y articular acciones para contrarrestarlo. Esto, con el apoyo de la ciudadanía como aliada estratégica, por lo que agradecemos su interés y la información brindada. De igual manera, es importante señalar que todo lo relacionado con la venta irregular de pasajes en el Sistema se encuentra detallado en nuestra página web en el siguiente enlace:

<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151382/venta-irregular-de-pasajes-en-transmilenio-un-delito-que-afecta-recursos-de-bogota/>

Por otra parte, recientemente hemos impulsado la campaña #MásDe25MilOjosAtentos la cual busca que fuerza operativa, servidores, concesionarios y en general todos los funcionarios de la Entidad, así como la Policía y las instituciones de seguridad y atención distrital, presten los servicios de asistencia y acompañamiento para brindarle a nuestros usuarios una experiencia satisfactoria de servicio en el Sistema. De la misma forma, se requiere de la participación de los ciudadanos para sumarse a estos más de 25 mil ojos vigilantes, ayudando con su oportuna información a reforzar la seguridad y su sentido de pertenencia por un sistema público de transporte que es patrimonio de todos los habitantes de Bogotá.

De esta manera, le manifestamos nuestro agradecimiento por el reporte de estas situaciones y le informamos que estamos trabajando continuamente en procura de la mejora del servicio, promoviendo principalmente medidas de protección, seguridad, integridad y

atención de nuestros usuarios. Finalmente, en TRANSMILENIO S.A. quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

26. “(...) El porqué no todos los sitp no tienen como cargar la tarjeta cuando se hace por Internet? (...)” Sic.

Desde el concesionario Recaudo Bogotá se entrega respuesta a su interrogante bajo radicado externo RB873459 el cual se anexa a esta comunicación, en donde se establece que teniendo en cuenta la imagen presentada a continuación:

Imagen 1 – Dispositivos rosa para activación de recargas digitales



Fuente: RECAUDO BOGOTÁ S.A.S. para TRANSMILENIO S.A.

Entre tanto se complementa la información, relacionando la cantidad de buses que cuentan con mecanismo de activación a bordo.

Tabla 1 - Mecanismos de activación por operador

Operador componente zonal	Cantidad Total de buses	Buses con dispositivo de activación
CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTOBAL	467	467
CONSORCIO EXPRESS USAQUEN	1.227	1.227
EMASIVO 10 S.A.S.	220	220
EMASIVO 16 S.A.S.	242	242
E-SOMOS ALIMENTACIÓN S.A.S.	133	133
E-SOMOS FONTIBÓN S.A.S.	126	126
ESTE ES MI BUS CALLE 80	454	454
ESTE ES MI BUS TINTAL ZONA FRANCA	160	160
ETIB	1.289	1.289
GMOVIL ENGATIVA	728	728
GRAN AMÉRICAS FONTIBÓN S.A.S.	120	120
GRAN AMÉRICAS USME S.A.S.	239	239
MASIVO CAPITAL KENNEDY	811	811
MASIVO CAPITAL SUBA ORIENTAL	270	270
MUEVE FONTIBÓN S.A.S	172	172
MUEVE USME S.A.S	229	229
OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE	195	195
SUMA	605	605
ZMO FONTIBÓN III S.A.S	193	193
ZMO FONTIBON V S.A.S	213	213
Total General	8.093	8.093

Fuente: RECAUDO BOGOTÁ S.A.S. para TRANSMILENIO S.A.

Tabla 2 – Dispositivos por estación

Total de estaciones	Total de estaciones con dispositivo de activación de recarga virtual
153	148

Fuente: REACAUDEO BOGOTÁ S.A.S. para TRANSMILENIO S.A.

27. “(...) Como hacemos para que los taxistas respeten a los usuarios en los diferentes paraderos como frente al Centro Mayor tanto al oriente como al occidente? (...)” Sic.

Al respecto de este numeral y en virtud del artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se procedió a dar traslado de este comunicado a la SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD, mediante documento No 2023-EE-22809, Entidad competente para conocer los temas relacionados con este asunto. Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

28. “(...) Yo se que hay personas que se ganan la vida de diferentes formas, pero en días pasados me subí en la estación del Simón Bolívar rumbo al norte, y ohh sorpresa abrieron las puertas para subirme pero toco de afán correr a la siguiente puerta pq estaba bloqueada por un Arpa y su respectivo artista, me baje en la estación 142 y el Sr. no se había bajado, de manera que toca revisar bien esos temas... ya que impide la libre circulacion del ciudadano.. gracias (...)” Sic.

Inicialmente, agradecemos a ciudadanos como usted que nos permiten con estas comunicaciones, continuar trabajando para prestar un mejor servicio. Para dar respuesta a su petición es importante mencionar que la actividad principal de TRANSMILENIO S.A., 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).

Si bien, las ventas informales son un fenómeno que puede llegar a afectar a las usuarias y usuarios del Sistema, así como generar malestar y alteración a la tranquilidad de las personas que hacen uso del mismo de manera adecuada, es necesario tener en cuenta que el fenómeno de ventas informales se asocia a otros factores de carácter social y depende por esto de la aplicación de medidas integrales donde hagan parte diferentes entidades de acuerdo a sus competencias. Aunque desde TransMilenio se activan medidas pedagógicas para abordar a vendedores ambulantes e informarles sobre las prohibiciones definidas en el Manual de Usuario, así como el Comando de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá realiza acciones de control mediante la aplicación Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana, estas acciones no son suficientes para mitigar este comportamiento, y para lo cual se requieren de acciones integrales y mucho más robustas donde estén involucradas diferentes entidades de orden distrital y nacional.

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, TRANSMILENIO S.A. trabaja principalmente bajo los parámetros y lineamientos establecidos por el Instituto para la Economía Social – IPES, entidad 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 el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, cuya misionalidad es liderar la defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público en la ciudad. Por su parte, desde los equipos en vía de la Dirección Técnica de Seguridad 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.

En este sentido, a la fecha los equipos en vía han realizado alrededor de 700 intervenciones a vendedores/as informales, donde se han recuperado aproximadamente 200 espacios temporalmente (solicitud de retiro) y en las cuales se informó constantemente que bajo el Manual de Usuario no se encuentra permitida la venta de productos no regulada dentro del Sistema, el uso del volumen de los parlantes de sonido que incomoden la experiencia de viaje de los usuarios, así como socialización de las medidas y tamaño de los objetos permitidas por Manual de Usuario, los cuales no pueden exceder los 60cm por ninguno de sus lados, entre otras prohibiciones e infracciones estipuladas en el Manual de Usuario. Adicional a ello, la Policía del Comando de Transporte Masivo aplica medidas correctivas y realiza acciones enmarcadas en el Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Por último, Respecto a los cantantes en el Sistema, resaltamos que esta actividad es una conducta prohibida en el Manual del Usuario, tal como se encuentra establecido en el numeral 9.1. Prohibiciones, ordinal n, en el cual se proscribe “Producir ruidos o sonidos que por sus decibeles puedan afectar la tranquilidad de los demás usuarios”; conducta que, además incurriría en el artículo 140, numeral 4º, del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana sobre ocupación del espacio público en contravía de las normas vigentes. Sumado a lo anterior, en articulación entre la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., y la Policía del Comando de Transporte Masivo se realizan operativos de control constantes en los cuales se solicita a los vendedores informales el retiro del punto. Es importante aclarar que en el presente año los túneles de transición ubicados en las estaciones de Avenida Jiménez, Ricaurte y Universidades-Las Aguas, así como los portales son puntos priorizados en dichas intervenciones. En lo corrido del presente año a la fecha se han realizado 23 operativos de control.

En este punto es necesario poner de presente que la Policía Nacional es autónoma en temas Administrativos y operativos, por lo tanto, TRANSMILENIO S.A. carece de competencias en asuntos como el comportamiento del personal que presta sus servicios en el Sistema. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante indicar que la Policía Nacional dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, a la cual puede acceder en el siguiente link <https://policia.gov.co/pqrs>.

Desde TRANSMILENIO S.A., estamos trabajando para mejorar la prestación del servicio, promoviendo principalmente medidas de protección, seguridad, integridad y atención de nuestros usuarios, razón por la cual agradecemos haberse tomado el tiempo de remitir la comunicación del asunto, informando a la Entidad situaciones que no se ajustan a nuestra

filosofía y lineamientos, lo cual nos permite como Sistema, tomar las acciones de mejora que correspondan.

29. “(...)Cuál es el programa de implementación de nuevas puertas en estaciones (...)” Sic.

Transmilenio S.A ha venido trabajando en la instalación de puertas automáticas para mejorar la infraestructura y disminuir la evasión, para ello se tiene en vigencia dos (2) contratos de puertas, CTO1285-21 y CTO1286-21 bajo los cuales se han instalado puertas 421 puertas en las siguientes estaciones: (i) Carrera Décima: San Bernardo, Bicentenario, (ii) Eje Ambiental: Museo del Oro, Aguas, Universidades, (iii) Carrera 10: Policarpa y Ciudad jardín, (iv) Caracas Centro: Flores, Calle 63, Calle 57, Calle 45, Avenida 39, Calle 34, Calle 22. (v) Auto Norte: Héroes, Calle 100, (vi) Américas: San Façon y De la Sabana y (vii) Caracas Sur: Santa Lucía.

Del mismo modo, se está trabajando en un nuevo proceso de licitación para ampliar la cobertura de instalación de puertas automáticas en las demás estaciones del sistema.

30. “(...) cómo evitar que sean violentadas y/o inutilizadas por usuarios que irrespetan el sistema (...)” Sic.

Para las nuevas puertas automáticas dentro de sus especificaciones técnicas de contratos se establecieron materiales más robustos, lo cual las hacen más resistentes las puertas al vandalismo, adicional a esto las puertas cuentan con mecanismos de bloqueo para impedir la apertura forzada por parte de los usuarios, por otro lado los contratos establecen un componente de mantenimiento que obliga al contratista a realizar el mantenimiento oportuno cuando se presente una falla en la operación de las puertas, asimismo los contratos establecen una bolsa de presupuesto para casos fortuito y de vandalismo para las puertas que se necesiten reemplazar cuando se presente este tipo de situaciones. Se espera que esta información resuelva a satisfacción su solicitud, no obstante, quedamos a su disposición para atender cualquier inquietud adicional sobre el particular.

31. “(...) En los Transportes Sitp, por favor, las puertas del centro, las mantengan en mantenimiento.porque la mayoría, las tienen Sin servicio, es preocupante por el adulto mayor., Los coches de los bebés, personas con discapacidad. Gracias (...)” Sic.

En atención al radicado del asunto, conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, ofrecemos disculpas por los inconvenientes generados en la prestación del servicio zonal. De acuerdo con lo establecido en el ANEXO 2 del MANUAL DEL OPERADOR DE BUS ZONAL, numeral 7 Manejo Preventivo, 7.2.7 Operación en Paradero, el uso de las puertas de servicio en los vehículos zonales debe hacerse de la siguiente manera:

- Para buses de dos puertas (delantera y trasera) deberán ser operadas al tiempo cuando haya solicitud de los usuarios para abordar el bus y a su vez haya una solicitud de parada a bordo del bus para descender del mismo, de lo contrario el

conductor deberá manejar o abrir una sola puerta según se requiera para el ascenso (delantera) o descenso de usuarios (trasera).

- En los buses padrones de tres puertas, (delantera, media y trasera) con acceso para discapacitados deberán ser operadas así:
 - Para el ascenso: puerta delantera.
 - Para el descenso: puerta trasera.
 - Para discapacitados (ascenso o descenso): puerta media.
- En los buses padrones de tres puertas, (delantera, media y trasera) sin acceso para discapacitados deberán ser operadas así:
 - Para el ascenso: puerta delantera. Para el descenso: puerta media y trasera.
 - Para discapacitados (ascenso o descenso): puerta media.
 - El ascenso de los demás pasajeros (que no tengan condiciones especiales de movilidad) deberá hacerse siempre por la puerta delantera, con el fin de garantizar que el usuario descargue el pasaje en el validador.

En relación al mantenimiento le informamos que para TRANSMILENIO S.A.-TMSA, es muy importante realizar el seguimiento al estado mecánico de los vehículos, es por esto que en cumplimiento a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre en (Ley 769 de 2002), la Ley 1383 de 2010 y el Decreto 19 de 2012, la totalidad de los vehículos vinculados al Sistema y que se encuentran dispuestos para la operación deben contar en todo momento con la Revisión Técnico Mecánica obligatoria al día, la cual debe cumplir con los requisitos establecidos en la NTC 5375 (revisión técnico- mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores).

Adicionalmente, en el entendido de que la responsabilidad del mantenimiento de la flota recae directamente sobre los concesionarios de operación, cada concesionario ejecuta acciones de alistamiento de la flota con el fin de verificar y garantizar la correcta disposición de sistemas y mecanismos de los vehículos, como el caso de las puertas y su funcionamiento.

Por otra parte, es importante mencionar que TRANSMILENIO S.A. realiza ciertos controles a las condiciones técnicas de los vehículos mediante el personal técnico, propio o del esquema de seguimiento definido por TMSA, esto bajo un esquema de revisión que contempla entre otros: la inspección diaria: Inspección que se realiza a diario en los patios al inicio de la jornada sobre la flota, de manera aleatoria, con el fin de verificar visual o sensorialmente el estado de los elementos de carrocería, imagen, aseo y elementos básicos del chasis como frenos y dirección, luces de servicio, estado de llantas o cualquier otra novedad que sea posible evidenciar visualmente y sensorialmente. En caso de evidenciar alguna falla, en medio de esta inspección, se solicita la corrección de esta y en caso de afectar la operatividad o la seguridad en el servicio, se procede a la inmovilización del vehículo hasta tanto, se intervenga y disponga del vehículo en condiciones óptimas para la prestación del servicio.

Finalmente, para futuras solicitudes se recomienda tener datos precisos del o de los vehículos sobre los que evidencie alguna falla, refiriendo por lo menos el número de placa matrícula o número interno ZXX-XXXX y datos de tiempo y lugar de la novedad, esto con el fin de ejecutar revisiones puntuales sobre los vehículos. Agradecemos 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.

32. “(...) Colocar talanquera en alimentadores (...)” Sic.

Inicialmente, agradecemos a ciudadanos como usted que nos permiten con estas comunicaciones, continuar trabajando de la mano con las instituciones Distritales y Nacionales para contrarrestar esta problemática de evasión que afecta de manera grave las finanzas y el servicio del Sistema. Para dar respuesta a su petición es importante mencionar que la actividad principal de la Entidad, 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 la problemática de “colados”, le informamos que TRANSMILENIO S.A., desarrolla un Plan Estratégico Antievasión en los nueve portales y las 140 estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla cuatro líneas de acción:

- Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: consiste en la realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de Gestores de Convivencia de TransMilenio 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.
- 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.
- 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 la evasión en portales, estaciones y buses..
- 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.

Frente a la línea de Fortalecimiento de la infraestructura, se está trabajando con el concesionario de recaudo, Recaudo Bogotá S.A.S., - encargado de la provisión de infraestructura de torniquetes en estaciones y portales del Sistema-, en ajustar el mecanismo de bloqueo de las Barreras de Control de Acceso dispuestas para el ingreso de personas con discapacidad, para que solamente puedan ser habilitadas con la tarjeta TuLlave personalizada. En el mediano y largo plazo se espera realizar el cambio de los torniquetes actuales por las Barreras de Control de Acceso tipo pasillo motorizado, contempladas para la población en condición de discapacidad.

De otra parte, es oportuno mencionar que a partir del mes de julio del año anterior, empezé a operar en los portales y las estaciones más afectadas por esta problemática de evasión del pago del pasaje, nuestro Esquema de Regulación Antievasión, el cual tiene como objetivo adelantar actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales.

Con este nuevo grupo se complementa el Equipo Territorial de TRANSMILENIO S.A., quienes trabajarán en coordinación con el Equipo de Gestores de Convivencia, el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá y el componente de vigilancia y seguridad privada con el que cuenta el Sistema, para lograr mitigar al máximo esta problemática. Ahora, para el componente zonal del Sistema, la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, se suscriben contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto.

El 29 de mayo de 2019 se iniciaron acciones con el objeto de que los concesionarios adopten medidas antievasión para ayudar a mitigar esta problemática que impacta en la seguridad, en la convivencia de los conductores y en los usuarios que sí validan su pasaje. En ese sentido, los concesionarios presentaron varios diseños de dispositivos anti evasión en los torniquetes de los buses zonales, contemplando el estricto cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas (NTC) que rigen y establecen las características y condiciones técnicas para los vehículos automotores que prestan el servicio de transporte público de pasajeros, así como lo relacionado con las salidas de emergencia y el ingreso de la población con movilidad reducida.

Adicionalmente, le informamos que TRANSMILENIO S.A. trabaja con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones presentadas en el SITP. En particular, se creó para el sistema 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.

Este Comando de Policía dispone de un grupo humano reducido que se distribuye con criterios de optimización y necesidades del servicio para apoyar la vigilancia de los nueve portales, 140 estaciones y cuatro estaciones del TransmiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir durante el horario de operación la totalidad de puntos que componen el SITP. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante indicar que la Policía Nacional dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, a la cual puede acceder en el siguiente link <https://policia.gov.co/pqrs>.

Sobre su propuesta, la recibimos como información valiosa, dado que al igual que usted, la Entidad se encuentra comprometida en hacer del Sistema Integrado de Transporte Público, un medio de transporte masivo, organizado, eficiente y seguro. Razones por las cuales, agradecemos su interés y evaluaremos la viabilidad de la misma. Desde TRANSMILENIO S.A. estamos trabajando para mejorar la prestación del servicio, promoviendo principalmente medidas de protección, seguridad, integridad y atención de nuestros usuarios, razón por la cual agradecemos haberse tomado el tiempo de remitir la comunicación del asunto.

33. “(...) Que se tenga en cuenta las rutas A002 San Luis y la T06 la sureña para la validación del pasaje y la frecuencia (...)” Sic.

El objetivo principal del SITP es ofrecer a los usuarios diferentes alternativas de conexión para transportarse de un punto a otro, ya sea, mediante la utilización de una sola ruta o por la combinación de varias de las rutas disponibles en el portafolio de servicio del esquema

zonal, esto último, aprovechando los diferentes beneficios que se ofrecen a los usuarios por medio de la integración tarifaria.

En cuanto al horario de operación, la cantidad de buses y la frecuencia de paso de cada ruta, 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.

34. “(...) Qué pasa con los conductores que reciben dinero de las personas que no pagan el pasaje y como evitar el estres de los conductores y de la ciudadanía en general también el que no hay una coordinación entre el control de despacho de Transmilenio y el control de despacho de los buses del SITP mas exactamente lo hablo por lo que nos sucede UPZ89 San Isidro Patios donde digamos si estan parados los buses de una ruta hay cinco seis buses y la fila es de cuatro cuadras uno como usuario va y le pregunta al conductor señor que bus va a salir este pero Transmilenio no ha dado la orden de salir entonces no se si sea con ellos que va el tema con seguridad o va en otro espacio (...)” Sic.

Teniendo en cuenta que para la prestación del servicio de las rutas zonales que pertenecen a la Fase III del Sistema, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre TRANSMILENIO S.A. y los concesionarios de operación, son estos últimos los responsables de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control, la regulación de la operación, por lo tanto, deben gestionar los recursos necesarios que permitan prestar el servicio de conformidad con lo planeado en función de la demanda de usuarios; siendo además, la vinculación laboral de los conductores una responsabilidad contractual de los Concesionarios de Operación, estos están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamientos adecuados que conlleven a garantizar la prestación de los servicios con estándares de calidad, seguridad, puntualidad, amabilidad y respeto con los usuarios y los demás actores viales.

Así mismo, la estructuración y/o parámetros operacionales establecidos para las rutas, como: Puntos de inicio de ruta (PIR), horarios, frecuencias, intervalos, paradas, etc. se encuentran debidamente configurados por medio de la herramienta tecnológica de supervisión, control y regulación de la operación y si bien es cierto, la mayoría de las veces los conductores inician su recorrido siguiendo la información de la programación cargada en su equipo de abordaje (Unidad Lógica), en ocasiones deben esperar la indicación y/o atender acciones de regulación aplicadas por los Técnicos de Control Zonal, ya sea, para reajustar y/o recuperar los tiempos del servicio por adelantos y/o retrasos que se presentan o para atender cualquier otra situación que se presente y que afecte de manera directa la prestación del servicio. Siendo importante recordar, que la puntualidad de los servicios puede presentar variaciones al inicio, durante o al final de cada recorrido, teniendo en cuenta, que los buses de operación zonal prestan su servicio sobre vías con tráfico mixto (no cuentan con carriles exclusivos, separados del tráfico normal); situación que sumada a las condiciones propias de la operación, como: obras en la vía, vehículos varados, congestión

vehicular, parqueo en vía, accidentalidad, semaforización, bloqueos, manifestaciones, etc., afectan de forma directa las frecuencias de paso establecidas para las rutas.

No obstante, TRANSMILENIO S.A. intensificará su labor de supervisión de la operación, en cuanto a la verificación del cumplimiento de los horarios, las frecuencias de paso y los parámetros operacionales establecidos para las rutas. Agradecemos, 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.

35. “(...) Por favor en lo posible instalar un paradero en la 156 con carrera septima nosotros subimos desde la carrera 9 hasta la 7 para poder coger el transporte pero la verdad teniamos uno hay como en la 157A y ya lo llevamos en la 159 y mas antes no conseguimos paradero no podemos salirnos al lado de San Cristobal a coger el transporte por la inseguridad es mas facil ir a la 7 pero nos queda muy lejos a tres cuadas y media nos queda el primer paradero (...)” Sic.

De acuerdo con la Resolución 269 de 2020, “Por medio de la cual se modifica la Resolución 264 de 2015, se dictan otras disposiciones”, expedida por la Secretaría Distrital de Movilidad, en la cual se establece que, “la interdistancia entre paraderos consecutivos debe estar en lo posible entre 300 y 400 metros”.

De acuerdo a lo anterior, se verificó la distancia de los paraderos existentes en el sector, identificados con números de cenefa 235A01 (AK 7 - CL 156) y 045B01 (AK 7 - CL 153), los cuales cumplen con lo establecido en la mencionada normatividad. En cuanto a las características del corredor vial de la Avenida Carrera 7, no se considera procedente implementar paraderos adicionales, cabe aclarar que, el paradero identificado con el código de cenefa No. 235A01, se encuentra ubicado sobre la carrera 7 en sentido sur-norte, a 80 metros al norte de la calle 156, y no ha sido reubicado por parte de esta Entidad.

De otra parte, en la Calle 156 con Carrera 8, se encuentra el paradero identificado con el código de cenefa No. 397A01, en dicho paradero puede tomar el servicio A915, que posteriormente toma la carrera 7 en la calle 114 hasta la calle 72, donde si lo desea puede acceder a otro servicio para dirigirse hacia el sur de la ciudad. No obstante, se programará una visita técnica con el profesional del área de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A. para revisar lo mencionado por Usted y de ser el caso tomar las acciones que correspondan en el marco de nuestra competencia.

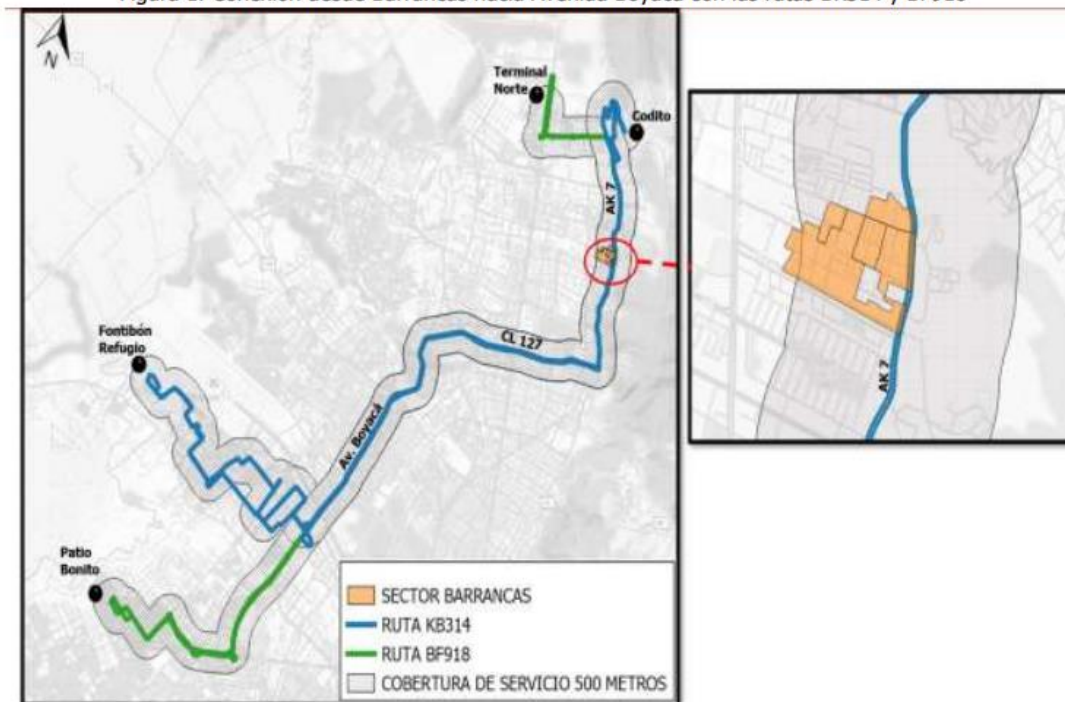
36. “(...) Reactivar las rutas por la Av Boyacá qué cubren el sector del barrio Barrancas (...)” Sic.

En respuesta a este punto, TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, debe velar por su correcta operación para atender con calidad, eficiencia y sostenibilidad la demanda del transporte público en la ciudad de Bogotá D.C., de acuerdo con lo anterior, la Entidad mantiene un continuo seguimiento a la operación de los concesionarios a cargo del modelo SITP.

Es importante señalar, que las rutas definidas en el marco del Sistema de Transporte masivo de Bogotá, corresponden a las evaluaciones de demanda realizadas para todo el Distrito, las cuales establecieron las necesidades de cobertura según los diferentes intereses de viaje requeridos por los usuarios. Así mismo, el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP se definió como un sistema de rutas jerarquizadas que se complementan de acuerdo con sus características, y fue diseñado para dar cubrimiento total de transporte en la ciudad, permitiendo el desplazamiento de los usuarios a partir de la combinación de servicios, sin importar su origen o destino de viaje, mediante la integración tarifaria.

En relación a lo mencionado anteriormente, se verifica la cobertura en la red del Sistema de transporte público, con servicios que permitan a los usuarios realizar los viajes de origen - destino de su interés. En este sentido, 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, por lo que aquellos usuarios de sectores aledaños están dentro de la cobertura de las rutas urbanas. En este sentido, la conexión mencionada entre los sectores de Barrancas (localidad de Usaquén) y la Avenida Boyacá, es posible mediante los servicios BK314 (Fontibón Refugio – El Codito) y BF918 (Terminal Norte – Patio Bonito) que circulan por la Carrera 7, Calle 127 y Avenida Boyacá. Lo anteriormente señalado se presenta en la figura a continuación:

Figura 1. Conexión desde Barrancas hacia Avenida Boyacá con las rutas BK314 y BF918



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Por lo tanto, la necesidad de conexión mencionada por el peticionario queda atendida con los servicios que actualmente ofrece el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP. No obstante, si desea tener una información más detallada sobre alternativas de transporte hacia algún punto en particular, le sugerimos amablemente nos indique específicamente los puntos exactos de origen y destino de su interés (detallando la dirección, barrio, Unidades de Planeamiento Zonal - UPZ, entre otros) para indicarle la combinación de servicios más precisa de acuerdo con su necesidad de viaje.

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.

37. “(...) Por favor revisar la ruta 330 Uval /La estrellita muchos de los conductores no recogen los pasajeros y a los adultos mayores no le habré la puerta del la mitad y a los discapacitados no los recogen por la carrera que llevan a ver quién llega de primera al paradero cuando pasan 4 y 5 buses seguidos (...)” Sic.

Conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, ofrecemos disculpas por los inconvenientes generados en la prestación del servicio zonal y nos permitimos dar respuesta en el siguiente sentido: Eventos como: No cumplir con las paradas programadas para una ruta y/o detenerse en los paraderos establecidos para recoger a los usuarios; no facilitar el ascenso y/o descenso por las puertas de servicio 2 y/o en su defecto puerta para usuarios vulnerables o en situación de discapacidad; transitar en convoy con vehículos de una misma ruta; están considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL DEL SITP.

En este sentido, como Ente Gestor del SITP y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, Transmilenio S.A. puede requerir al concesionario por conductas operacionales inadecuadas, como las anteriormente mencionadas, pero para esto, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (fecha, hora, placa y/o número zonal, dirección y/o paradero, etc.), permitiendo así adoptar y aplicar las medidas correctivas pertinentes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

No obstante, teniendo en cuenta que para las rutas zonales que pertenecen a la FASE III del Sistema, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre TRANSMILENIO S.A. y los concesionarios de operación, son estos últimos los responsables de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control y la regulación de la operación; por lo tanto, deben gestionar los recursos necesarios que permitan prestar el servicio de conformidad con lo planeado en función de la demanda; además, al ser la vinculación laboral de los conductores una responsabilidad contractual de los concesionarios de operación, estos están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamiento adecuados que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de calidad, seguridad, cumplimiento, amabilidad y respeto con los usuarios; por lo cual, el día 8 de septiembre de 2023 con Radicado número 2023-EE-23382 se dio traslado de su requerimiento al Concesionario CONSORCIO EXPRESS S.A.S., empresa que tiene a su cargo la operación de la Ruta 330 La Estrellita – El Uval, para que realicen las siguientes acciones:

- Revisar y analizar el caso.
- Realizar la retroalimentación respectiva con los conductores de la ruta.
- Aplicar los correctivos que estimen pertinentes como empleadores.

- Realizar la retroalimentación respectiva con el personal a cargo del control satelital de la ruta, encargos de aplicar oportunamente las debidas acciones de regulación.
- Dar respuesta directa y de fondo a su requerimiento con copia al Ente Gestor, enunciando las medidas correctivas aplicadas que mitiguen las novedades presentadas y propendan por una mejora efectiva del servicio, para que situaciones como la reportada no se vuelvan presentar.

Por su parte TRANSMILENIO S.A. en su labor de supervisión de la operación, intensificará la verificación en cuanto al cumplimiento de los horarios, las frecuencias de paso y los parámetros operaciones establecidos para la ruta. Agradecemos, 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.

38. “(...) Realizar estudios técnicos oferta demanda para combatir el transporte informal caso específico portal américas. Sobre todo el sistema de alimentación (...)” Sic.

Para dar respuesta a su petición, es importante mencionar que la actividad principal de TRANSMILENIO S.A., 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). Es importante indicar que la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, suscribe contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto; los conductores que operan los buses son contratados por los concesionarios, quienes son responsables de las relaciones contractuales de carácter civil, comercial y laboral que se requieran para la prestación del servicio.

Respecto a su solicitud “Realizar estudios técnicos oferta demanda para combatir el transporte informal caso específico portal américas. Sobre todo el sistema de alimentación”, no es competencia de TRANSMILENIO S.A., por lo cual se corrió traslado a la Secretaria Distrital de Movilidad, mediante el radicado No. 2023-EE23154, para que dé respuesta directa a su petición.

39. “(...) Transmilenio como está atacando el transporte informal porque en el Portal de las Américas ya hay paraderos informales que cubren rutas hasta Soacha, Patio Bonito, Bosa. Etc (...)” Sic.

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

En consecuencia, una vez revisada la base de datos georreferenciada con que cuenta la Entidad para las localidades de Bosa y Kennedy, se comunica que, actualmente el componente zonal cuenta con ocho (08) rutas, las cuales fueron implementadas durante el

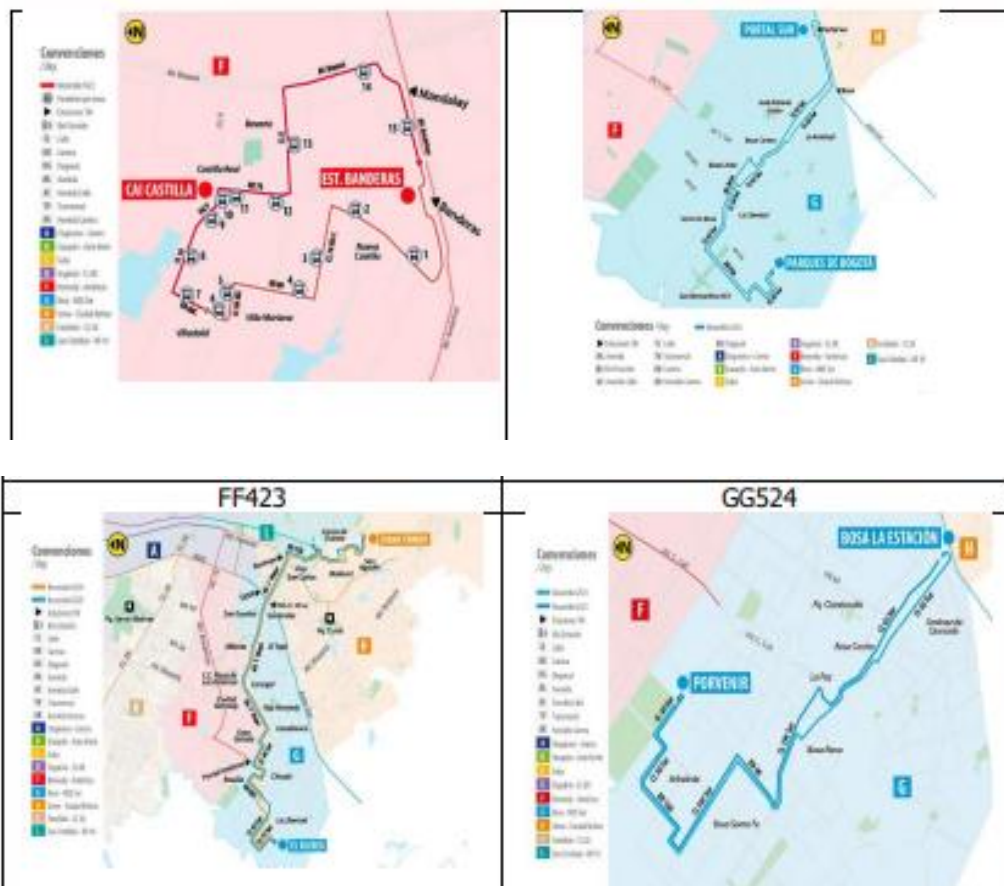
periodo 2021-2022, como medida para mitigar la proliferación del transporte informal, ampliando con ello la cobertura zonal y la conexión de los usuarios con el Sistema Troncal. En la tabla N°1 y figura N°1, se detallan las rutas zonales mencionadas:

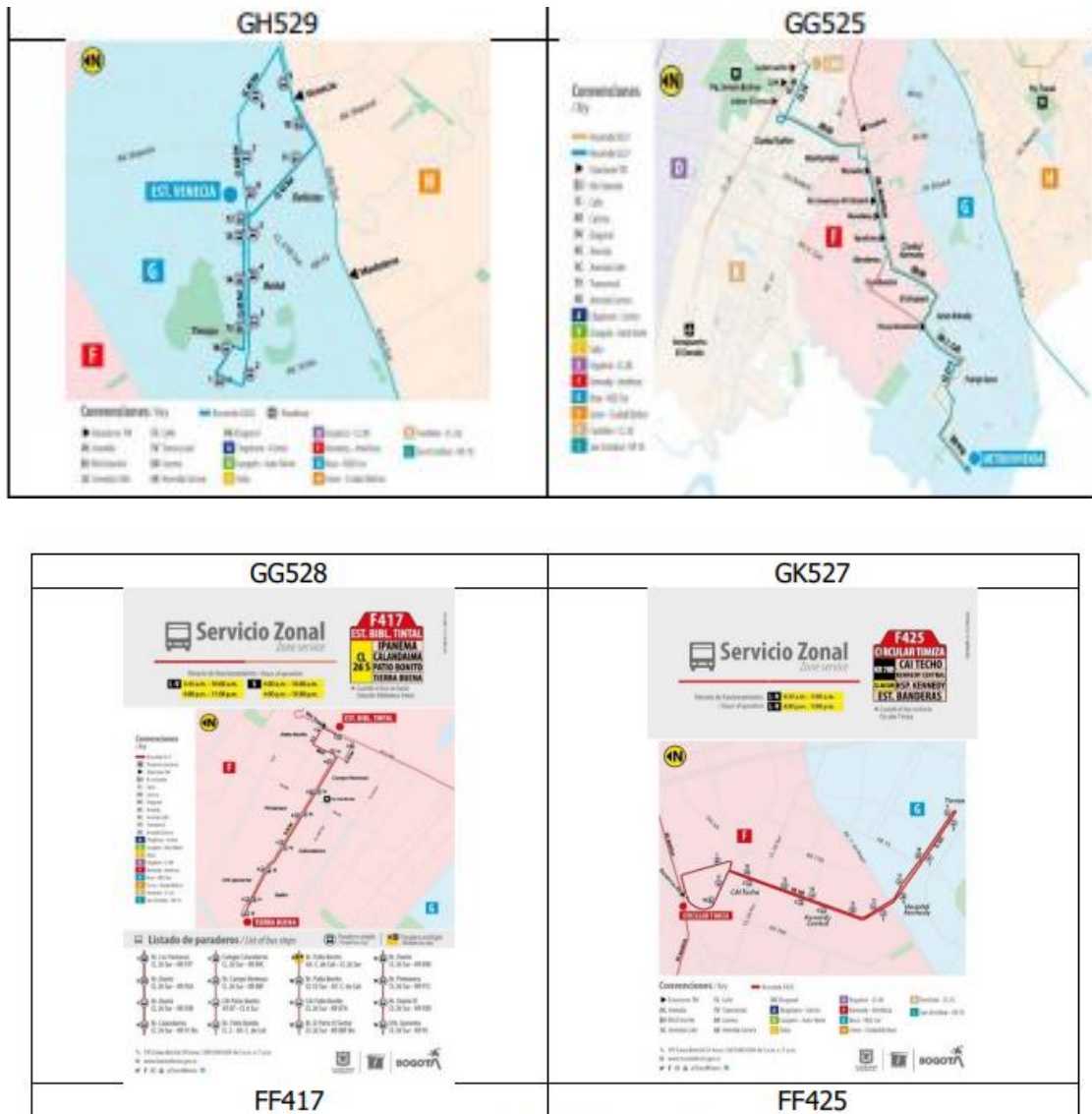
Tabla N°1. Rutas implementadas para mitigar transporte informal, localidades de Bosa y Kennedy.

Ruta	Denominación	Tipo de ruta
FF417	EST. BIBL. TINTAL	Urbana
FF423	CAI CASTILLA-BANDERAS	Urbana
FF425	CIRCULAR TIMIZA	Urbana
G524	PARQUES DE BOGOTÁ - PORTAL SUR	Urbana
G525	PORVENIR - BOSA ESTACION	Urbana
G528	EST. VENECIA	Urbana
GH529	DIANA TURBAY - EL RECREO	Urbana
GK527	METROVIVIENDA - CAN	Urbana

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura N°1. Rutas implementadas para mitigar transporte informal, localidades de Bosa y Kennedy





Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Cabe aclarar que, cualquier ajuste o implementación de una ruta se debe evaluar bajo los lineamientos del procedimiento denominado “Kilómetros Eficientes”, que consiste en una mesa técnica de trabajo integrada por representantes de cada una de las áreas de la Entidad, en la cual se analiza la viabilidad de implementar rutas nuevas, ajustes en trazados o condiciones operacionales, acorde con el comportamiento de la demanda, especialmente en puntos donde existen oportunidades de mejora.

De otro lado, es necesario aclarar que, las labores de control en vía, por la presencia de paraderos del transporte informal alrededor y en el trayecto que comunica al Portal de las Américas hasta los límites de Soacha y sobre la Av. Ciudad de Cali, no son competencia de esta Entidad; por cuanto su solicitud será enviada a la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá – SDM, para que se realicen las acciones a las que haya lugar. Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le reitera su compromiso de continuar en la búsqueda de alternativas que, a partir de criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, permitan

atender de manera equilibrada las necesidades de transporte de los usuarios con calidad y eficiencia.

40. “(...) Es importante también que las personas que van a tomar datos o no se cuál es su función los que usan chaqueta de color azul oscuro que se hacen en los torniquetes a charlar...permiten que pasen sin validar ... Sé que no será su función pero si no son capaces de impedir que esto pase que no se hagan ahí porque eso hace que se pierda el respeto a los funcionarios que si están contratados para ello (...)” Sic

Inicialmente agradecemos a personas como usted, que con estas comunicaciones nos permiten continuar trabajando desde la Entidad, para mejorar la prestación del servicio de transporte. De igual forma, es importante precisar 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). En el marco de la lucha contra la problemática de la evasión del pago del pasaje, 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 portales y las 140 estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema.

Una de las líneas de acción que contempla este Plan 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. Adicionalmente, a partir del año anterior, empezó a operar en los portales y las estaciones más afectadas por la problemática de evasión del pago del pasaje, nuestro Esquema de Regulación Antievasión; el cual tiene como objetivo adelantar actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales.

Con este grupo se complementa el Equipo Territorial de TRANSMILENIO S.A., quienes trabajan 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. Es oportuno resaltar que, dentro de las funciones principales de este equipo está mitigar la evasión o el ingreso irregular a las estaciones, pues este actuar de algunos ciudadanos no solo afecta las finanzas del Sistema Transmilenio, sino que también es una conducta tipificada como un comportamiento contrario a la convivencia bajo el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Ahora bien, TRANSMILENIO S.A. como ente gestor, se encuentra comprometido con la labor de fomentar la prestación del servicio desde el cumplimiento a cabalidad del Manual del Usuario del Sistema. Es importante resaltar que, los contratistas de TRANSMILENIO S.A. deben realizar sus funciones de manera eficaz y oportuna, mediante un discurso asertivo y guardando el debido respeto por los usuarios, de una manera que no contraría la misión institucional.

De acuerdo con lo anterior, amablemente le invitamos a que en caso de evidenciar comportamientos como el relacionado en su comunicación, se contacte con la Entidad por medio de sus canales oficiales e indique las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los presuntos hechos, para que TRANSMILENIO S.A., adelante las indagaciones correspondientes y adopte las estrategias de mejora a las que haya lugar. La entidad trabaja de manera permanente en la capacitación y recapitación de las personas que le prestan sus servicios, con la finalidad de conseguir un actuar idóneo que genere satisfacción en el usuario, pues el propósito de los equipos territoriales de Transmilenio es contribuir al óptimo funcionamiento y uso del Sistema.

Desde TRANSMILENIO S.A. estamos trabajando para mejorar la prestación del servicio, promoviendo principalmente medidas de protección, seguridad, integridad y atención de nuestros usuarios, razón por la cual agradecemos haberse tomado el tiempo de remitir la comunicación del asunto, informando a la Entidad situaciones que no se ajustan a nuestra filosofía y lineamientos, lo cual nos permite como Sistema, tomar las acciones de mejora que correspondan.

41. “(...) Cuáles son las sanciones q se le coloca a un conductor que realiza uso indebido del espacio público como realizar necesidades fisiológicas en la calle (...)” Sic

En primer lugar, es preciso aclarar que TRANSMILENIO S.A. no impone multas ni sanciona conductores, por el contrario, de acuerdo con lo establecido en los Contratos de Concesión y los Manuales y Reglamentos de Operaciones vigentes, se tienen establecidas conductas operacionales por faltas que afectan la prestación del servicio público de transporte, los cuales recaen directamente sobre las empresas concesionarias.

Dado esto, los eventos que configuran conductas operacionales inapropiadas están sujetos a un procedimiento de discusión en los términos de los contratos de concesión, los cuales son comunicados a dichas empresas para que presenten observaciones u objeciones y correspondientes evidencias sobre tales situaciones. Consideramos pertinente informarle que entre nuestra Entidad y los conductores del Sistema no existe relación laboral alguna, en este sentido, la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros está dado por los Contratos de Concesión celebrados con las empresas adjudicatarias.

42. “(...) Cuando tienen planeado aumentar las baterías sanitarias en el portal intermedio de la primera de mayo. Ya q son muy deficientes para el número de trabajadores (...)” Sic

Al respecto, esta Organización le informa que el Acuerdo 260 de diciembre 15 de 2006 del Concejo de Bogotá D.C., promueve la instalación y equipamiento de baños para el servicio público en Bogotá, Distrito Capital, entregando competencias a las autoridades ambientales y de salud frente al diseño, instalación, operación, normas higiénico-sanitarias, ambientales, servicios, obligaciones y prohibiciones, así como la vigilancia y control. Por otra parte, el Acuerdo 79 de 20 de enero de 2003, Código de Policía de Bogotá D.C., establece las reglas mínimas que deben respetar y cumplir todas las personas en el Distrito Capital para propender por una sana convivencia ciudadana.

En el título III denominado "PARA LA CONSERVACIÓN DE LA SALUD PÚBLICA" Capítulo I "DE LAS PERSONAS" consagra los comportamientos que favorecen la salud de las personas. "ARTÍCULO 25.- Comportamientos que favorecen la salud de las personas. Se deben observar los siguientes comportamientos que favorecen la salud: (...) 10. Utilizar los baños para satisfacer necesidades fisiológicas. Nunca hacerlo en sitios públicos... PARÁGRAFO PRIMERO. El Gobierno Distrital garantizará la existencia de baños públicos en número suficiente para el servicio de la comunidad..." El Código de Policía de Bogotá D.C. ordena al Gobierno Distrital, conforme con sus competencias, garantizar la existencia y atender la necesidad de dotación de baños públicos en la ciudad. Así mismo, el Acuerdo 257 de 2006 "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones", determina competencias y funciones por sectores en el Gobierno Distrital, entre lo que se destaca lo establecido en los siguientes artículos:

- Artículo 83. "Misión del Sector Salud. El Sector Salud tiene la misión de dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud."
- Artículo 85. "Naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría Distrital de Salud. La Secretaría Distrital de Salud es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación, adaptación, adopción e implementación de políticas, planes, programas, proyectos y estrategias conducentes a garantizar el derecho a la salud de los habitantes del Distrito Capital."
- Artículo 100. "Misión del Sector Ambiente. Modificado por el art. 31, Acuerdo Distrital 546 de 2013. El Sector Ambiente tiene como misión velar porque el proceso de desarrollo económico y social del Distrito Capital se oriente según el mandato constitucional, los principios universales y el desarrollo sostenible para la recuperación, protección y conservación del ambiente, en función y al servicio del ser humano como supuesto fundamental para garantizar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, promoviendo la participación de las comunidades."
- Artículo 101. "Transformación del Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente - DAMA en la Secretaría Distrital de Ambiente. Transformase el Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente, el cual en adelante se denominará Secretaría Distrital de Ambiente."
- Artículo 103. "Naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría Distrital de Ambiente... c. Ejercer la autoridad ambiental en el Distrito Capital, en cumplimiento de las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente, a las autoridades competentes en la materia..."
- Artículo 111. "Misión del Sector Hábitat. El Sector Hábitat tiene la misión de garantizar la planeación, gestión, control, vigilancia, ordenamiento y desarrollo armónico de los asentamientos humanos de la ciudad en los aspectos habitacional, mejoramiento integral y de servicios públicos, desde una perspectiva de acrecentar la productividad urbana y rural sostenible para el desarrollo de la ciudad y la región."
- Artículo 112. "Creación de la Secretaría Distrital del Hábitat. Créase la Secretaría Distrital del Hábitat."

- Artículo 113. "Transformación de la Unidad Ejecutiva de Servicios Públicos - UESP en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. Transformase la Unidad Ejecutiva de Servicios Públicos, la cual en adelante se denominará Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, adscrita a la Secretaría Distrital del Hábitat."
- Artículo 114. "Integración del Sector Hábitat. Modificado por el art. 3, Acuerdo Distrital 643 de 2016. El Sector Hábitat está integrado por la Secretaría Distrital del Hábitat, cabeza del Sector, y por las siguientes: Entidades Adscritas:
... Unidad Administrativa Especial: Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. Entidades Vinculadas:
... Empresa de Servicios Públicos: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB -ESP."

Es así como la actuación del Gobierno Distrital para la implementación de baños desde el ámbito público debe ser transversal por competencias a varios de los sectores en que se organizó el funcionamiento general de la Administración Distrital, donde por su misión se destacan salud, hábitat y ambiente, ya que el asunto se trata de un servicio de saneamiento básico. Ahora bien, frente a los acuerdos mencionados, TRANSMILENIO S.A., titular del Sistema TransMilenio, conforme con lo establecido por la Ley 310 de 1996, en virtud del Artículo 4 del Decreto 831 de 1999, por el cual se reglamenta Acuerdo 4 de 1999, tiene entre sus funciones la administración de la infraestructura del Sistema, que incluyen las estaciones sencillas, intermedias y de cabecera o portales.

Se debe señalar que los portales y estaciones de TransMilenio, son paraderos o estaciones de un sistema de transporte masivo urbano de pasajeros, lo que indica que su finalidad no es la de atender el recibo de pasajeros intermunicipales, interdepartamentales o internacionales, es decir, no es un terminal de transporte terrestre, por tal razón, no le son aplicables las normas que exigen la existencia de baños públicos (ver Ley 336 de 1996[1], Decreto 2762 de 2001[2]).

En el anterior sentido, se pronunció el Jefe de la Oficina Asesora de Jurídica del Ministerio del Transporte mediante el oficio MT-1300-2 022339, recibido en nuestra Entidad bajo el No. 005142 del 28 de julio de 2003, en el que concluye que ni en los artículos 27 y 62 de la Ley 336 de 1996, ni en el Decreto 2762 de 2001 se contempla la obligación de disponer la construcción de baños al público en los portales de los Sistemas de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros, ya que se entiende que los portales del Sistema TransMilenio son "sitios de concentración de personas que suben y bajan de los respectivos vehículos, que permanecen por períodos de muy corta duración en ellos y podrían suministrar estos servicios por fuera de sus instalaciones, como baños públicos, por ejemplo, más no como unos accesorios impuestos por las normas de transporte terrestre."

Adicionalmente, se comunica que conforme con las metas y objetivos del Acuerdo No. 761 de 2020 del Concejo de Bogotá, también conocido como Plan de Desarrollo Distrital – PDD 2020- 2024 "Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI", actualmente no están contemplados rubros presupuestales para la incorporación de baterías sanitarias adicionales. Finalmente, en TRANSMILENIO S.A. quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

43.“(…) En los sitios la registradora el espacio es muy angosta por favor ayúdanos porque las personas bajitas y gorditas (…)” Sic

En atención a su comunicación, informamos que, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, desarrolla un Plan Estratégico Antievasión en los 9 portales y las 140 estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla cuatro líneas de acción:

- Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad
- Monitoreo y caracterización de la evasión
- Fortalecimiento de la infraestructura
- Fiscalización

Para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor en el componente zonal del Sistema, se suscriben contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto. En el marco de la línea de trabajo de Fortalecimiento de la Infraestructura, se ha venido trabajando con los Concesionarios en la instalación de aditamentos físicos que ayuden a prevenir la evasión del pago.

En esa medida, los concesionarios presentaron varios dispositivos antievasión a evaluar, para lo cual se contempló el estricto cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas (NTC) que rigen y establecen las características y condiciones técnicas para los vehículos automotores que prestan el servicio de transporte público de pasajeros; así como lo relacionado con las salidas de emergencia y el ingreso de la población con movilidad reducida. Cabe anotar, que si bien es cierto al instalar este tipo de dispositivos se genera incomodidad porque se disminuye el espacio de acceso al bus, éste es el suficiente para que una persona con o sin discapacidad, o de contextura gruesa, o una mujer en condición de embarazo pueda acceder al vehículo. Debe resaltarse que, si alguna persona presenta mayor dificultad para el ingreso por la puerta delantera del vehículo, puede tener acceso por alguna de las otras puertas siempre y cuando haga la respectiva validación de su pasaje, para garantizar su derecho a la movilidad.

Ahora bien, para TRANSMILENIO S.A. es importante conocer las rutas que más dificultad han generado para este tipo de población, con el fin de hacer las correspondientes verificaciones con los Concesionarios a cargo, con el propósito de corroborar que se cumpla con la distancia establecida para el área de ingreso con el aditamento instalado, y por otro lado, para definir e insistir en el trabajo con los operadores y las medidas que faciliten el acceso de estas personas, siempre y cuando como ya se dijo, hagan su validación del pago del pasaje. Adicionalmente, uno de los aspectos en los que se seguirá insistiendo por parte de TRANSMILENIO S.A. será en la capacitación permanente a los operadores (conductores) para que tengan en cuenta estas excepciones y se permita seguir brindando el acceso y servicio del componente zonal a los usuarios por las otras puertas de los buses. Finalmente, se espera que a mediano y largo plazo en el marco de la línea de trabajo de Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad, a través de las campañas con usuarios y ciudadanía en general, sensibilización sobre la importancia de la validación del pasaje y los impactos negativos de la evasión del pago, trabajo de los equipos en vía, pedagogía a estudiantes de colegios, universidades y otros centros educativos, y en general el fomento

de una cultura de apropiación y cuidado del Sistema Integrado de Transporte como un bien público, no se requieran barreras físicas, ni infraestructura restrictiva para contrarrestar a los “colados”.

44. “(...) Cuando el usuario se va a bajar del SITP, que los conductores no dan espera para bajarnos (...)” Sic

Conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, lamentamos los inconvenientes generados en la prestación del servicio zonal. Eventos como: No esperar el tiempo suficiente para el ascenso y/o descenso de los usuarios de un vehículo; están considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL DEL SITP.

En este sentido y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del SITP puede requerir a los concesionarios por conductas operacionales inadecuadas, como las anteriormente mencionadas, pero para esto, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (placa y/o número zonal, dirección y/o paradero, etc.), permitiendo así adoptar y aplicar las medidas correctivas pertinentes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

Así mismo, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre TRANSMILENIO S.A. y los concesionarios de operación, son ellos (Concesionarios) los responsables de la vinculación laboral de los conductores y de la prestación del servicio, por lo tanto, están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamiento adecuados que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de calidad, seguridad, cumplimiento, amabilidad y respeto con los usuarios y a los demás actores viales.

45. “(...) Como están trabajando la cultura ciudadana y el respeto por el otro (...)” Sic

La cultura ciudadana sigue siendo una prioridad, en TRANSMILENIO S.A, continuamos implementando programas que promueven el cambio comportamental a través de las buenas prácticas en el uso del sistema, el cumplimiento de las normas, la sana convivencia y la apropiación como bien público. Estas acciones las adelantamos a través de nuestra estrategia de Cultura Ciudadana “Equipo T” que promueve una mejor movilidad y calidad de vida para los diversos actores que hacen parte del sistema de transporte público de Bogotá. La estrategia Equipo T se diseñó con base en los lineamientos y la metodología de la Dirección de Cultura Ciudadana de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, ente rector del Distrito en esta materia.

Actualmente contamos con un equipo de atención en vía, que tiene entre sus funciones promover la cultura ciudadana, comportamientos adecuados y el buen trato entre la comunidad usuaria del Sistema en sus diferentes de estaciones y portales. Además de contar con este equipo en vía, TRANSMILENIO S.A. desarrolla estrategias pedagógicas en las diferentes localidades donde se generan acciones de sensibilización y concientización entre diversos públicos (estudiantes de colegio, universidades, empresas, usuarios) sobre los

efectos que trae los comportamientos inadecuados y el no cumplimiento del manual del usuario.

Para el año 2023 continuamos con acciones para el promover la empatía, corresponsabilidad y solidaridad entre la comunidad usuaria del Sistema. Desde el 21 de febrero del 2023, en conjunto con la Secretaría de Cultura, adelantamos el performance de 40 actores denominado “Combo Violeta” que a través de modificaciones escenográficas en las estaciones del Sistema se pretende comunicar relatos positivos en torno al Sistema TransMilenio y hacer énfasis en los comportamientos adecuados que ayudan a mejorar el sistema. Esta acción hace énfasis en la expectativa grupal existente en relación con el cumplimiento de las normas básicas del sistema. (Transitar por la derecha, evitar aglomeraciones y empujones al entrar a los buses, dejar salir antes de entrar, ceder las sillas azules y no permanecer en las puertas de los articulados, el pago del pasaje entre otras).

Imagen 1 - Combo Violeta



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Adicionalmente se desarrollan otras acciones con el propósito de mejorar la experiencia de viajes y que nuestra comunidad usuaria sienta comodidad al interior del Sistema, como, por ejemplo:

Imagen 2 - Historia del Transporte en el Portal Dorado y en estación Ricaurte.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Imagen 3 – Presentaciones musicales



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Imagen 4 – Muralismo (Portal Suba y Calle 80)

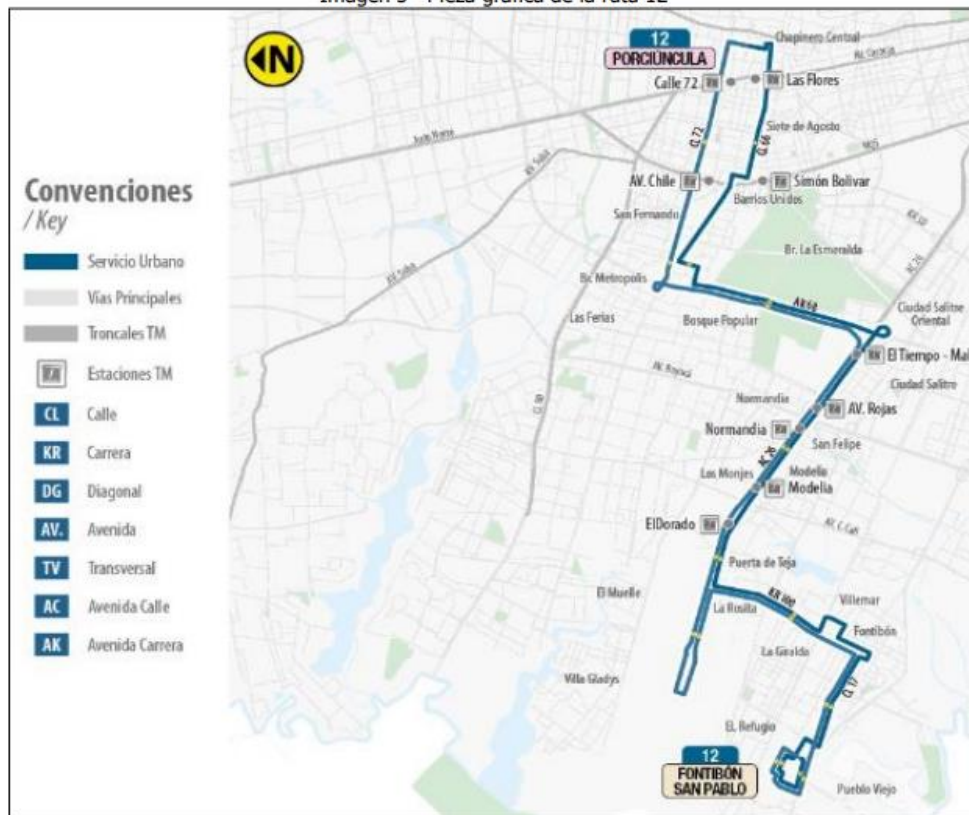


Fuente: TRANSMILENIO S.A.

46.“(…) Extendieron la ruta 12 porciúncula hasta Jericó Fontibón y no han colocado el paradero y algunos buses no paran ni recogen siguen de largo (…)” Sic

Al respecto le informamos que de manera permanente se adelantan los estudios y gestiones necesarias para mejorar y ampliar el servicio del Sistema Integrado de Transporte Público obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, buscando con el trazado de las rutas atender de manera equilibrada las necesidades de transporte de los usuarios con calidad y eficiencia económica. Es así como, desde el 12 de julio de 2023 se extendió el trazado de la ruta 12 “Fontibón San Pablo - Porciúncula” para ampliar la cobertura del sector de Jericó, localidad de Fontibón. A continuación, se presenta la pieza gráfica y tableros de la ruta 12.

Imagen 5 - Pieza gráfica de la ruta 12



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Imagen 6 - Tableros de la ruta 12



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo con lo expuesto, se indica que la ruta se dirige al sector de Brisas, por lo cual, no se requiere modificaciones de estos. Es importante destacar que, el SITP permite la conexión operacional entre rutas, a través de una tarifa diferencial, es decir, que desde cualquier tipo de servicio del Sistema (troncal, urbano, complementario o especial), se pueden realizar transbordos a tarifas diferenciales dentro de una ventana de tiempo de 110 minutos. La tarifa de transbordo es cero pesos (0\$) entre rutas zonales (urbana, complementaria y especial) y de una ruta troncal a una ruta zonal; y de doscientos pesos (\$200) de una ruta zonal a una ruta troncal, beneficio que aplica sólo para usuarios con tarjeta TuLlave personalizada. En cuanto a los paraderos, le informamos que, el nuevo paradero dispuesto para la extensión de la ruta 12 en el sector de Jericó, identificado con

el código de cenefa número 504A06, se ubicó sobre la Calle 17F con Transversal 124, como se muestra en la imagen 7:

Imagen 7 - Ubicación paradero 504A06



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Igualmente, se informa que, la demarcación y señalización del paradero ya fue solicitada al contratista encargado, por lo cual ya se encuentra dentro del cronograma de producción y ejecución de las obras que se adelantan en toda la ciudad. Por lo anterior, se espera que el nuevo paradero quede implementado a más tardar a finales de septiembre de 2023.

47. “(...) Tenemos una ruta que lleva mucho tiene con el tablero Fontibón San pablo y no tenemos está ruta para que por favor le quiten ese tableros las personas por equivocación lo cogen y resultan perdidos, este va hacia las brisas (...)” Sic

En relación con este asunto, le comunicamos que permanente se adelantan las labores tendientes a la actualización de las señales de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP. En estas actividades, se realiza la implementación, el retiro o la modificación del destino y/o corredores viales en los descriptores o placas de módulos de las rutas de conformidad con los ajustes operativos presentados en las mismas, en lo posible antes de su implementación o retiro.

No obstante, cabe aclarar que, eventualmente dado el volumen de ajustes de rutas, la complejidad del proceso (definición, diseño, producción e instalación) y cantidad señales a actualizar distribuidas por toda la ciudad, las labores de actualización pueden sufrir algunos retrasos. Específicamente en cuanto a los “tableros” de la ruta Fontibón – San Pablo, se solicitó su retiro desde marzo de 2022, sin embargo, en caso de tener conocimiento casos específicos de señales desactualizadas, le agradecemos remitir la información puntual, a fin de hacer la gestión correspondiente ante el contratista encargado de la labor de la actualización o reposición de la información.

48. En la estación bicentenario más presencia en los tronqueteros (...)" Sic

Sobre la prevención y el control de los colados en la Estación Bicentenario, es importante señalar que TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá, cuenta con un Plan Estratégico Antievasión en los 9 portales y las 140 estaciones del componente troncal y las acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. El Plan Antievasión se ha desplegado a través de cuatro líneas de acción:

- Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de Gestores de Convivencia de TransMilenio; estrategias enfocadas en generar conciencia sobre los efectos nocivos de la evasión, fortalecimiento de la cultura ciudadana de usuarios para aumentar la apropiación por el Sistema y crear corresponsabilidad en su uso y cuidado. Las acciones en esta línea de trabajo tienen un alcance general tanto para los componentes zonal y troncal del Sistema.
- Monitoreo y caracterización de la evasión: pretende hacer seguimiento no solo al fenómeno de evasión en el componente troncal, sino a las medidas implementadas para contrarrestar a los evasores y su impacto.
- Fortalecimiento de la infraestructura: Desarrollo y modificaciones en barreras de control de acceso y puertas de ingreso, para lograr finalmente el mejoramiento en el control adecuado del fenómeno de evasión, tanto en portales y estaciones del componente troncal como en buses del componente zonal.
- Fiscalización: acciones conjuntas con la Policía Nacional que permitan 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 y apoyo de equipos en vía desarrollando acciones de disuasión y contención en complemento y apoyo a las labores propias de la Policía.

Cabe anotar que el Equipo Territorial de TRANSMILENIO S.A. está compuesto por los Gestores de Convivencia y los Reguladores Anti-evasión. Los Gestores de Convivencia son el grupo de profesionales que a través de diferentes especialidades atienden las diferentes situaciones o novedades que se presenten en el Sistema y complementan los recursos territoriales de los que dispone la Policía Nacional en cabeza del Grupo de Transporte Masivo y la Administración Distrital. Entre otras actividades, en el marco de la línea de acción de prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad hacen sensibilización sobre la importancia de validar el pasaje, de tener buenos comportamientos en el Sistema y de incorporar tips de autocuidado para evitar hurtos de las pertenencias.

Por su parte, Los Reguladores Anti-evasión son el equipo encargado de mitigar y prevenir la evasión en el Sistema TransMilenio, cuya intervención se realiza mediante actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales de los portales y estaciones más afectados por la evasión del pago del pasaje y la venta irregular de pasajes.

De igual forma, en el marco de la línea de trabajo de Fiscalización, se trabaja con las unidades de Policía dentro de la Estación, y se dispone de equipos de Reguladores de Evasión, especialmente en los torniquetes de ingreso en la jornada p.m. para hacer

contención y disuasión de evasores. Desafortunadamente el número de efectivos de policía y de equipo en vía de Reguladores y Gestores de Convivencia de TM, no es suficiente para cubrir cada vehículo del Sistema, sin embargo, con la ampliación de este personal en el año 2023, estamos procurando tener cobertura de todos los portales y estaciones del Sistema al menos en una jornada del día y reforzando aquellos puntos críticos por evasión como portales y estaciones en los corredores de la Avenida Caracas hacia el sur, el centro y el norte, la Carrera 10ª y el Eje Ambiental. Así mismo, se espera contar con personal del Ente Gestor en cada estación y portal para tener presencia institucional, prevención, control, brindar información y acompañamiento a los usuarios. E igualmente, se han generado intervenciones aleatorias en buses del Sistema desarrollando acciones de prevención, sensibilización y promoción de buenos comportamientos en TransMilenio.

Adicionalmente, se han hecho tomas integrales y acciones de prevención y cuidado del entorno de la Estación con la Secretaría de Integración Social con ciudadanos habitantes de calle, con Policía haciendo requisas y verificando antecedentes, con la UAESP haciendo recolección de basuras y escombros, e igualmente con otras entidades generando acciones de sensibilización sobre seguridad y sobre el Sistema. Seguiremos reforzando este tipo de acciones en los siguientes meses. Entre tanto, seguimos trabajando para mejorar la prestación del servicio, promoviendo medidas de protección, seguridad, integridad y atención de nuestros usuarios.

49. “(...) Que la gestora de las rutas puntuales L325 y K325 con paraderos en el Consuelo y en el barrio Fontibón, acompañe a las mesas de trabajo invitadas por el señor Harol Rivera (...)” Sic

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones cuenta con el equipo de Gestión Social conformado por profesionales de diferentes disciplinas, quienes tienen a su cargo el desarrollo de la estrategia de comunicaciones con las comunidades y los usuarios del sistema, a continuación, nos permitimos relacionar los datos de la gestora social asignada para la Localidad de Santa fe, la cual estará atenta a contactarse con usted y revisar específicamente los requerimientos relacionados con la prestación del servicio de transporte urbano en su localidad. clara.garcia@transmilenio.gov.co - celular: 3115224616.

50. “(...) El señor Luis Alvaro Rodriguez quiere saber que pasa con las quejas que se ponen que tipo de seguimiento se les da (...)” Sic

En atención a este numeral es importante comunicarle que, TRANSMILENIO S.A. adopta los principios y deberes descritos en el marco de la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

51. “(...) Cual es la norma técnica Colombiana que deben tener los torniquetes (...)” Sic

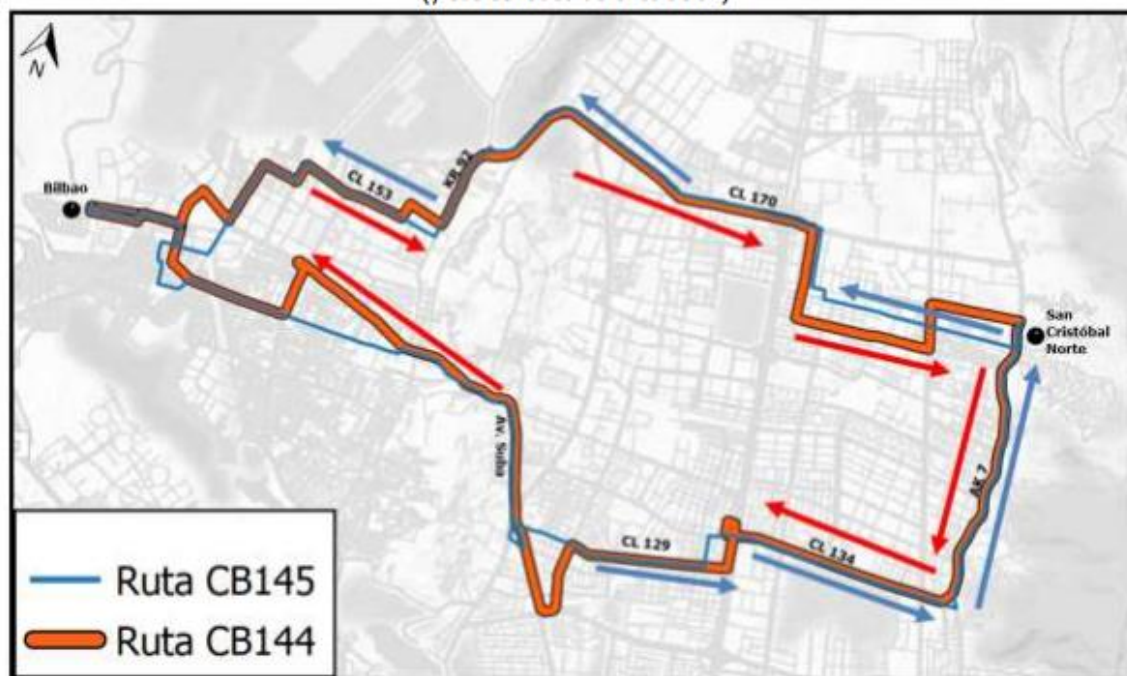
Nos permitimos informarle que la Entidad se ciñe a lo especificado en las Normas Técnicas NTC 4279 y 6047, dado que son las normas que regulan la accesibilidad de las personas al medio físico: Edificios, espacios urbanos y rurales, vías de circulación peatonales horizontales. Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

52. “(...) Por favor a quien competa. Las y los usuarios de la localidad de Usaquén barrio san Cristóbal norte solicitamos por favor nos expliquen sobre la RUTA B-145 Dé norte a sur tiene un recorrido y de sur a norte tiene otro recorrido (...)” Sic

Es preciso señalar que, TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP debe velar por su correcta operación para atender con calidad, eficiencia y sostenibilidad la demanda de transporte público en la ciudad de Bogotá D.C. De acuerdo con lo anterior, la Entidad mantiene un continuo seguimiento a la operación de las empresas a cargo de la operación del modelo SITP. Es preciso señalar que la ruta B145 (para la Entidad CB145; Bilbao – San Cristóbal Norte) fue implementada como servicio homólogo de la extinta ruta provisional ZP-P94A (Bilbao – U. del Bosque).

En ese sentido, la ruta CB145 funciona en “sentido anti - horario”, es decir, la línea C145 va desde San Cristóbal hacia Bilbao, y la línea B145 desde Bilbao hacia San Cristóbal Norte. Sumado a lo anterior, se informa que, el “sentido horario” que opera la ruta CB144 (Bilbao – Clínica El Bosque), la cual es homóloga respecto de la extinta ruta ZP-P94B. la ruta CB144 actualmente utiliza la mayoría de los corredores por los que circula la ruta CB145, pero su trayecto es “en sentido contrario”, es decir, su circuito es en dirección opuesta. Con lo anterior, se garantiza la cobertura de los corredores utilizados en ambos sentidos, así como los pares origen-destino de viaje.

Figura 1. Trazado rutas CB145 y CB144, homólogas de las rutas ZP-P94A y ZP-P94B (y sus sentidos de circulación)



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

53. “(...) Que el conductor sea del articulado rojo, azul o amarillo o alimentadores esperen un poquito más cuando la persona en silla de ruedas se va a subir o se va a bajar porque a veces no nos alcanzamos a bajar bien y nos mandan la puerta que por favor tengan esto en cuenta un poquito más de tiempito a nosotros (...)” Sic

Conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, ofrecemos disculpas por los inconvenientes generados en la prestación del servicio zonal y nos permitimos dar respuesta en el siguiente sentido: Ahora bien, Eventos como: No esperar el tiempo suficiente para el ascenso y/o descenso de los usuarios de un vehículo; no tener precaución al abrir y cerrar las puertas de servicio del vehículo; están considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el Manual De Operaciones del Componente Zonal del Sitp.

En este sentido, como Ente Gestor del SITP y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, Transmilenio S.A. puede requerir a los concesionarios por conductas operacionales inadecuadas, como las anteriormente mencionadas, pero para esto, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (fecha, hora, ruta, placa y/o número zonal, dirección y/o paradero, etc.), permitiendo así adoptar y aplicar las medidas correctivas pertinentes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

Lo anterior, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre TRANSMILENIO S.A. y las empresas operadoras del Sistema, son estos últimos los responsables de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control y la regulación de la operación, siendo además, la vinculación laboral de los conductores una responsabilidad contractual de los concesionarios de operación, por lo tanto, están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamientos adecuados, que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de seguridad, calidad, amabilidad y respeto con los usuarios y los demás actores viales.

54. “(...) He recibido varias quejas con el líder de la localidad en las horas pico en el Portal del Norte 170 se demora mucho en pasar la ruta San Cristóbal 25 entonces se aglomeran las personas y eso da para los robos dentro del alimentador entonces por favor tener más articulados saliendo en las horas pico más que todo si (...)” Sic

Con respecto a este numeral, le informamos que, una de las actividades permanentes que realiza TRANSMILENIO S.A. para optimizar la prestación del servicio, es el seguimiento periódico de la demanda de las rutas alimentadoras que operan en los diferentes portales y estaciones. Los intervalos de despacho programados corresponden a la demanda, la ocupación registrada, tiempos de recorrido y flota vinculada entre otros factores. A continuación, se muestran los intervalos programados para la ruta alimentadora 2-5 San Cristóbal.

Tabla 1. Intervalos programados para la ruta alimentadora 2-5 San Cristóbal.

NOMBRE	INTERVALO PICO AM (HH:MM:SS)	INTERVALO VALLE (HH:MM:SS)	INTERVALO VALLE (HH:MM:SS)
2-5 San Cristóbal	00:03:00	00:06:00	00:04:00

Fuente: TRANSMILENIO S.A. 2023.

En lo referente a la programación de los servicios, le informamos que para establecer la frecuencia (cantidad de despachos que se van a hacer de cada servicio a lo largo del día), se tiene en cuenta la demanda estimada de cada servicio, la cual se calcula con base en las necesidades de viaje de los usuarios. Una vez se cuenta con la demanda estimada, se procede a establecer la cantidad de buses físicos necesarios para atenderla, teniendo en cuenta el tiempo que tarda cada vehículo en realizar el recorrido completo de un servicio y la cantidad de buses necesarios para que en un punto determinado del Sistema pase un bus cada cierto tiempo, de acuerdo con los diferentes periodos de tiempo en el día, según sea hábil, sábado o festivo.

La programación de los buses se realiza de manera técnica y no aleatoria, tomando una serie de factores que afectan cada punto de la ciudad, por lo que el personal de la vía y del Centro de Control de TRANSMILENIO S.A., supervisa y coordina cada despacho de los móviles realizados en todo el Sistema. No obstante, es importante comentarle que en ocasiones se pueden presentar imprevistos tales como: factores como semáforos, tráfico vehicular, accidentes, fallas mecánicas, acciones de terceros, obras en la vía, entre otros, los cuales terminan afectando la prestación del servicio y generan desfases entre los intervalos programados y los intervalos reales de paso de los diferentes servicios.

Dado lo anterior y con el fin de mitigar las situaciones contingentes que a diario se presentan en el Sistema, TRANSMILENIO S.A. se apoya en los técnicos y personal en la vía, los cuales se encargan de realizar el seguimiento permanente a la operación y a través de la ejecución de acciones de regulación, minimizar el impacto de las contingencias e imprevistos que se presentan, apoyados continuamente de un sistema de control satelital que permite monitorear continuamente la posición de cada uno de los buses y realizar los ajustes correspondientes en la operación.

Cabe aclarar que por solicitud de la comunidad desde el 23 de mayo de 2023 cambio la parada del servicio C104 Suba Compartir para que comparta con la ruta 11-2 San Andres. No obstante, iniciamos una revisión general con base en los datos suministrados por usted y, de encontrar irregularidades, adoptaremos inmediatamente acciones correctivas. Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

55. “(...) Cual es la capacitación a conductores para que paren en los paraderos y no sigan derecho (...)” Sic

Conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, ofrecemos disculpas por los inconvenientes generados en la prestación del servicio zonal. Eventos como: No realizar las paradas programadas para una ruta y/o no

recoger a los usuarios; están considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL DEL SITP. En este sentido, como Ente Gestor del SITP y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, Transmilenio S.A. puede requerir a los concesionarios por conductas operacionales inadecuadas, como las anteriormente mencionadas, pero para esto, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (fecha, hora, ruta, placa y/o número zonal, dirección y/o paradero, etc.), permitiendo así adoptar y aplicar las medidas correctivas pertinentes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

Lo anterior, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre TRANSMILENIO S.A. y las empresas operadoras del Sistema, son estos últimos los responsables de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control y la regulación de la operación, siendo además, la vinculación laboral de los conductores una responsabilidad contractual de los concesionarios de operación, por lo tanto, están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamientos adecuados, que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de seguridad, calidad, amabilidad y respeto con los usuarios y los demás actores viales.

En cuanto a la idoneidad del personal (conductores) vinculado por los Concesionarios de Operación del Sistema, estos deben cumplir con un plan de capacitación implementado por TRANSMILENIO S.A. el cual se divide en dos fases: Una capacitación obligatoria inicial que es requisito para poder vincularse al sistema y una serie de refuerzos de capacitación, que todos los operadores deben tomar anualmente mientras formen parte del sistema. Tanto en el momento de la vinculación como durante la permanencia en el sistema, los operadores reciben capacitación en los siguientes temas:

- Relaciones Humanas
- Primeros auxilios y seguridad
- Aspectos generales del sistema y visita a centro de control
- Manual de Operaciones TRANSMILENIO
- Conocimiento del vehículo
- Conducción de Buses
- Manejo preventivo y accidentalidad
- Conducción para reducir emisiones contaminantes

Así mismo, para los conductores que operan buses con tecnologías limpias se imparten módulos adicionales según la tecnología. Es importante destacar que, con el fin de garantizar que los conocimientos impartidos resulten efectivos, es requisito que los cursos sean revisados y validados por TRANSMILENIO S.A., con esto, la estructura de las capacitaciones (módulos, contenidos, intensidades horarias, etc.) cuenta con la aprobación del Ente Gestor, adicionalmente, los instructores que imparten las capacitaciones deben ser avalados también por TRANSMILENIO S.A. El programa de capacitación y actualización de capacitación que se imparte a los conductores se ejecuta cumpliendo los lineamientos establecidos en el Protocolo "Control y Seguimiento en la Vinculación de Conductores".

1. CAPACITACIÓN – Curso de INGRESO

Curso de Capacitación para Ingreso de Operadores (Conductores)

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 1. RELACIONES HUMANAS				
Respeto.	6	2	8	<ul style="list-style-type: none">Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer unas relaciones adecuadas con los usuarios y/o los demás actores de la vía, Técnicos de Control y demás personal que intervenga en la operación.
Tolerancia.				
TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Técnicas de comunicación.				<ul style="list-style-type: none">Auxiliares operativos y demás agentes del Sistema con quienes tiene relación directa e indirecta. Así como facilitar su proceso de socialización, autoestima y su relación con el entorno del transporte.En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales de integración con otras áreas dentro del mismo Concesionario con el propósito de generar un sentido de pertenencia y de asociación al interior de esta y del Sistema en general.
Interrelación con las autoridades (Técnicos, Auxiliares, Centros de control, Policía y demás Agentes del Sistema Integrado de Transporte Público).				
Manejo de conflictos y del estrés.				
Atención al usuario.				
Conocimiento de la ciudad.				
Normas de convivencia y de amabilidad.				
MÓDULO 2. ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS				

Conceptos básicos de primeros auxilios.	4	4	8	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el operador habilidades para enfrentar emergencias, accidentes o eventualidades. Así como brindar una adecuada atención de primeros auxilios en caso de lesiones y solicitar apoyo profesional.
Uso de elementos de seguridad y de primeros auxilios (extintores, botiquín, utilización de señales preventivas etc.).				
Procedimientos en emergencias y accidentes (Plan de Emergencias).				
Prevención y control de incendios.				
Procedimiento de Contingencias (Manejo de accidentes, Libretos de comunicación, Actos de vandalismo y terrorismo, etc.).				
Procedimientos de evacuación de Emergencia.				
Actuación y precauciones en caso de accidente o varada.				

MÓDULO 3. ASPECTOS GENERALES DEL SISTEMA Y VISITA AL CENTRO DE CONTROL				
Presentación general del Sistema, estructura de la empresa (sentido de pertenencia).	1	1	2	<ul style="list-style-type: none">Realizar una introducción general del Sistema y realizar una breve descripción de los aspectos generales del control de la operación y de las herramientas que permiten dicho control. En esta charla se debe incentivar a los operadores para que sientan como suyo el sistema y vean a las autoridades del sistema (Técnicos, auxiliares operativos, etc.), más como apoyo que como represión.
Cultura organizacional, proactividad, trabajo en equipo).				
Breve descripción del Sistema de programación y control.				
Funcionamiento centro de control (comunicación asertiva).				
Visita a centro de control.				
MÓDULO 4. MANUAL DE OPERACIONES SITP				
Generalidades del Manual de Operaciones.	8	0	8	<ul style="list-style-type: none">Capacitar al operador en los temas referentes al SITP y su aplicación durante la operación. El concesionario debe realizar visitas con los operadores a los distintos sitios de interés en la correspondiente zona.
Presentación general del Sistema (Concesionarios, Contratistas, etc.) (a cargo del Concesionario).				
Conocimiento general del Sistema: Rutas troncales y zonales (alimentadoras, urbanas, complementarias y especiales).				
Estaciones (Portales, Intermedias, Paraderos, etc.) y Manual del Usuario.				

Manual del Operador.				
Presentación del sistema de programación y control.				
Responsabilidades de los operadores.				
TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Normas del Sistema Integrado de Transporte Público.				<ul style="list-style-type: none">• Capacitar al operador en los temas referentes al SITP y su aplicación durante la operación.• Manejo y utilización del Código T.• Manejo efectivo de contingencias.• Uso MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL.• Metodología para la aplicación de Infracciones.
Protocolo de Comunicaciones por Voz - Código T.				
Procedimiento de Contingencias (Planes de desvíos, Libretos de comunicación, etc.).				
Cumplimiento de Itinerarios y de rutas en general.				
Infracciones y Consecuencias.				
Señalización y restricciones de velocidades por tramos.				
Prelaciones y uso de luces.				

MÓDULO 5. CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO				
Identificación de los sistemas del vehículo.	4	6	10	<ul style="list-style-type: none">Entrenar al operador en el conocimiento del vehículo, y la forma de diagnosticar las distintas fallas y su posible solución, así como el reporte de las fallas de acuerdo con el daño que presenta el vehículo, con el propósito de determinar la necesidad de carro taller o grúa.
Conocimiento e interpretación de instrumentos.				
Inspección y diagnóstico de daños.				
Sistemas de seguridad (frenos, bloqueo de puertas, etc.).				
Primeros auxilios mecánicos.				
Conocimiento y manejo del sistema de control.				
Conocimiento y manejo del sistema de comunicación por voz.				
Revisión y alistamiento del vehículo.				
MÓDULO 6. CONDUCCIÓN DE BUSES				
Cálculo de distancias.	3	10	13	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar en el operador habilidades para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el SITP.
Giros y curvas.				
Aproximación a los puntos de parada.				
Maniobras de emergencia (lluvias, patinadas, etc.).				
Maniobras en cruces peatonales.				
MÓDULO 7. MANEJO PREVENTIVO Y ACCIDENTALIDAD				
Concepto y elementos del manejo preventivo.	10	3	13	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar en el operador habilidades y el conocimiento necesario para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el SITP, para lograr una operación segura y libre de incidentes, accidentes y percances. Es necesario que el operador conozca a fondo toda la reglamentación (Código Nacional de Tránsito) y las distintas recomendaciones emitidas por TRANSMILENIO S.A., al respecto.Aplicar técnicas para prevenir accidentes.
Señalización, cruces e intersecciones, preservación de distancia, sitios de riesgo y semaforización.				
Documentos emitidos al respecto por TMSA y Concesionarios (Boletines Atento, otros).				
Código Nacional de Tránsito.				
Consecuencias del uso de alcohol y drogas.				
Código penal y de procedimiento en caso de accidentes.				
Manejo de incidentes, accidentes y percances más comunes.				
TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Manejo en alta pendiente, operación normal y en contingencias frente a novedades en los sistemas básicos del vehículo (neumático, hidráulico, eléctrico, motorización, transmisión), y condiciones adversas de operación.	4	10	14	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar habilidades en el operador que le permitan sortear la operación normal y frente a contingencias en la operación en alta pendiente.

MÓDULO 8. CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES				
Encendido y apagado.	0	4	4	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar en el operador hábitos para operar los vehículos en forma eficiente, segura y cómoda, con el fin de reducir las emisiones y lograr un desempeño ambiental adecuado y económico del mismo.
Frenado y arranque.				
Regulación de la velocidad.				
Detección y reporte de fallas.				
MÓDULO 9. ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE O EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD				
Comunicación Incluyente y Asertiva.				<ul style="list-style-type: none">Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer
Derechos de las personas en condición de discapacidad.				
Protección a usuarios vulnerables.	3	2	5	<p>buenas relaciones y procedimientos adecuados de atención a los usuarios pertenecientes a población vulnerable o en condición de discapacidad (PcD).</p> <ul style="list-style-type: none">En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales y ejercicios de atención a esta población con personal de otras áreas dentro del mismo Concesionario, con el propósito de generar sensibilización en los operadores sobre la PcD. Para ello, los concesionarios deben contar con herramientas que permitan la sensibilización a los operadores sobre las limitaciones de la población discapacitada (sillas de ruedas, inhibidores de visión y audición, bastones para ciegos, caminadores de 3ra edad, etc.).
Identificación de los sistemas de accesibilidad del vehículo y uso seguro de los mecanismos.				
TOTAL	43	42	85	

2. CAPACITACIÓN – Curso de ACTUALIZACIÓN:

Cursos de Capacitación para Actualización de Operadores (Conductores)

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 1. RELACIONES HUMANAS				
Respeto.	2	1	3	<ul style="list-style-type: none">Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer unas relaciones adecuadas con los usuarios, técnicos, auxiliares operativos y demás Agentes del Sistema con quienes tiene relación directa e indirecta. Así como facilitar su proceso de socialización, autoestima y su relación con el entorno del
Tolerancia.				
Técnicas de comunicación.				
Interrelación con las autoridades (Técnicos, Auxiliares, Centros de control, Policía y demás Agentes del Sistema Integrado de Transporte Público).				
Manejo de conflictos y del estrés.				
Atención al usuario.				
Conocimiento de la ciudad.				

Normas de convivencia y de amabilidad.				<p>transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales de integración con otras áreas dentro del mismo Concesionario con el propósito de generar un sentido de pertenencia y de asociación al interior de esta y del Sistema en general.
MÓDULO 2. ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS				
Conceptos básicos de primeros auxilios.	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el operador habilidades para enfrentar emergencias, accidentes o eventualidades. Así como brindar una adecuada atención de primeros auxilios en caso de lesiones y solicitar apoyo profesional.
Uso de elementos de seguridad y de primeros auxilios (extintores, botiquín, etc.).				
Procedimientos en emergencias y accidentes.				
Prevención y control de incendios.				
Procedimiento de evacuación.				
Utilización de señales preventivas y precauciones a tomar en caso de accidente o varada.				

MÓDULO 4. MANUAL DE OPERACIONES SITP				
Generalidades del Manual del Operaciones.				
Actualización(es) del Manual de Operaciones.				
Actualización general del Sistema: Rutas troncales y zonales (alimentadoras y urbanas, complementarias y especiales).				
Cambios presentados en Estaciones (Portales, Intermedias, Paraderos, etc.) y Manual del Usuario.	4	0	4	
Responsabilidades de los operadores.				
Normas del Sistema Integrado de Transporte Público.				
Actualización del Protocolo de Comunicaciones por Voz - Código T.				
				<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al operador en los temas referentes al SITP y su aplicación durante la operación. El Concesionario debe realizar visitas con los operadores a los distintos sitios de interés en la correspondiente zona. Normatividad MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL

Procedimiento de Contingencias (Planes de desvíos, Libretos de comunicación, etc.).				
Cumplimiento de Itinerarios y de rutas en general.				
TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Infracciones y Consecuencias.				
Señalización y restricciones de velocidades por tramos.				<ul style="list-style-type: none"> Normatividad MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL.

MÓDULO 5. CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO				
Identificación de los sistemas del vehículo.				
Conocimiento e interpretación de instrumentos.				
Inspección y diagnóstico de daños.				
Sistemas de seguridad (frenos, bloqueo de puertas, etc.).	1	3	4	
Primeros auxilios mecánicos.				
Revisión y alistamiento del vehículo.				
				<ul style="list-style-type: none"> Entrenar al operador en el conocimiento del vehículo, y la forma de diagnosticar las distintas fallas y su posible solución, así como el reporte de las fallas de acuerdo con el daño que presenta el vehículo, con el propósito de determinar la necesidad de carro taller o grúa.

MÓDULO 6. CONDUCCIÓN DE BUSES				
Cálculo de Distancias.	2	3	5	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar en el operador habilidades para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el SITP.
Giros y Curvas.				
Aproximación a los puntos de parada.				
Maniobras de Emergencia (Lluvias, Patinadas).				
Maniobras en Cruces Peatonales.				
MÓDULO 7. MANEJO PREVENTIVO Y ACCIDENTALIDAD				
Concepto y elementos del manejo preventivo.	7	3	10	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar en el operador habilidades y el conocimiento necesario para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el SITP, para lograr una operación segura y libre de incidentes, accidentes y percances. Es
Señalización, cruces e intersecciones, sitios de riesgo y semaforización.				
Documentos emitidos al respecto por TMSA y los Concesionarios (Atentos, otros).				
Código Nacional de Tránsito.				
Consecuencias del uso de alcohol y drogas.				
Código penal y de procedimiento en caso de accidentes.				necesario que el operador conozca a fondo toda la reglamentación (Código Nacional de Tránsito) y las distintas recomendaciones emitidas por TRANSMILENIO S.A., al respecto. <ul style="list-style-type: none">Aplicar técnicas para prevenir accidentes.
Manejo de incidentes, accidentes y percances más comunes.				
Manejo en alta pendiente, operación normal y en contingencias frente a novedades en los sistemas básicos del vehículo (neumático, hidráulico, eléctrico, motorización, transmisión), y condiciones adversas de operación.	1	4	5	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar habilidades en el operador que le permitan sortear la operación normal y frente a contingencias en la operación en alta pendiente.
MÓDULO 8. CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES				
Encendido y Apagado.	0	2	2	<ul style="list-style-type: none">Desarrollar en el operador hábitos para conducir los vehículos en forma eficiente, segura y cómoda, con el fin de reducir las emisiones y lograr un desempeño ambiental adecuado y económico del mismo.
Frenado y Arranque.				
Regulación de la velocidad.				
Detección y reporte de fallas.				

En la tabla se observa las capacitaciones realizadas a los conductores de actualización

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MODULO 9. ATENCION A POBLACION VULNERABLE O EN CONDICION DE DISCAPACIDAD				
Comunicación Incluyente y Asertiva.	1	2	3	<ul style="list-style-type: none">Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer buenas relaciones y procedimientos adecuados de atención a los usuarios vulnerable o en condición de discapacidad.
Derechos de las personas en condición de discapacidad.				<ul style="list-style-type: none">En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales y ejercicios de atención a esta población con
Protección a usuarios vulnerables.				

Identificación de los sistemas de accesibilidad del vehículo y uso seguro de los mecanismos.				personal de otras áreas dentro del mismo Concesionario, con el propósito de generar sensibilización en los operadores sobre las PcD. Para ello, los concesionarios deben contar con herramientas que permitan la sensibilización a los operadores sobre las limitaciones de la población discapacitada (sillas de ruedas, inhibidores de visión y audición, bastones para personas en condición de discapacidad visual, caminadores de 3ra edad, etc.).
TOTAL	20	20	40	

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que todos los operadores del sistema cumplen con los requisitos de capacitación. Agradecemos, 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.