

Informe de resultados

DIÁLOGOS CIUDADANOS

30

OCTUBRE

2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



TRANSMILENIO

BOGOTÁ

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CONTEXTO	4
3. EJECUCIÓN DE LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS	4
3.1. Lecciones aprendidas.	4
3.2. Identificación de las temáticas	5
3.3. Convocatoria.....	5
3.4. Metodología de trabajo.....	7
3.4.1. Informar al área responsable de la temática.....	7
3.4.2. Acompañamiento previo de equipos de las Direcciones Técnicas de BRT y Buses y la Dirección de TIC.....	7
3.4.3. Ejecución del espacio.....	8
3.5. Resultados.....	10
3.5.1. Evaluación del nivel de satisfacción del espacio	10
3.5.2. Registro de Asistencia	11
4. ANEXO	13

1. INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S. A., con el ánimo de fomentar sus espacios de participación ciudadana, estableció realizar tres (3) sesiones de Diálogos Ciudadanos para la vigencia 2023, atendiendo a las necesidades de información de la ciudadanía, manifestadas en la encuesta realizada entre el 12 de diciembre de 2022 y el 18 de enero de 2023, de la cual se priorizaron los temas a tratar.

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

En este informe se mostrará el proceso de la gestión realizada para los Diálogos Ciudadanos 2023, desde la fase de identificación de la temática, la convocatoria, ejecución y resultados obtenidos del espacio.

2. CONTEXTO

La Veeduría Distrital es una entidad referente en la Gestión de Rendición de Cuentas, por lo cual se adelantaron mesas de trabajo y ejercicios grupales en el año 2021, en las cuales la Veeduría Distrital compartió herramientas e insumos para la creación de documentos y la implementación de procesos en materia de Gestión de Rendición de Cuentas.

Por lo anterior, se ha adelantado la construcción documental necesaria para un desarrollo más efectivo, entre los documentos se encuentra la Estrategia de Rendición de Cuentas la cual contiene las 5 fases de la Gestión de Rendición de Cuentas, a) Fase 1. Alistamiento, b) Fase 2. Identificación de la información de interés para los grupos de valor, c) Fase 3. Planificación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana, d) Fase 4. Activación de los espacios, canales y mecanismos de participación ciudadana para promover el control social en la gestión de las entidades (activación ciudadana) y e) Fase 5. Seguimiento y mejora continua del proceso de Rendición de Cuentas.

Así mismo, se ha realizado la actualización y publicación de la Caracterización de los grupos de interés, el Informe de Rendición de Cuentas y los informes de los Diálogos Ciudadanos realizados, los cuales han sido herramientas clave para compartir con la ciudadanía la gestión de la Entidad.

3. EJECUCIÓN DE LOS DIÁLOGOS CIUDADANOS

En el marco de la Gestión de Rendición de Cuentas, la entidad es consciente de la importancia de realizar espacios de Diálogo Ciudadano, en los cuales se socialice la gestión del primer semestre de la vigencia 2023, por lo anterior, a continuación se presentan las fases desarrolladas en la ejecución de los Diálogos Ciudadanos.

3.1. Lecciones aprendidas.

De los ejercicios realizados en años anteriores se ajustó para la vigencia 2023, la forma de identificación de la temática y de convocatoria de los Diálogos Ciudadanos, puesto que se debió cancelar por baja participación en dos ocasiones la primera sesión programada.

3.2. Identificación de las temáticas

De acuerdo con la encuesta realizada a 145 personas, las temáticas priorizadas por la ciudadanía para tratar en los Diálogos Ciudadanos de la vigencia 2023, son los siguientes:

No.	Temática	Porcentaje
1	Seguridad en el Sistema TransMilenio	76,6%
2	Operación troncal y zonal (frecuencias, rutas y sistema de recaudo)	66,2%
3	Mejora y ampliación de la Infraestructura, (Troncales, estaciones y portales)	57,9%
4	Evasión y Elusión	48,3%

Teniendo en cuenta que las temáticas 1 Seguridad en el Sistema TransMilenio y 4 Evasión y Elusión, se encuentran asociadas a la misma área se trataron en la misma sesión, por la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S. A.

Una vez identificadas las temáticas se procedió al establecimiento de las fechas de las sesiones, a la conformación de los equipos que llevarían a cabo la presentación a la ciudadanía, para continuar con el proceso de convocatoria.

Las sesiones se llevaron a cabo así:

- 22 de agosto de 2023, se realizó el Diálogo Ciudadano «Mejora y ampliación de la infraestructura del sistema TransMilenio en su componente Troncal y Zonal»
- 29 de agosto de 2023 se llevó a cabo el Diálogo Ciudadano «Seguridad en el Sistema TransMilenio, Evasión y Elusión».
- 30 de octubre de 2023, Operación troncal y zonal (frecuencias, rutas y sistema de recaudo).

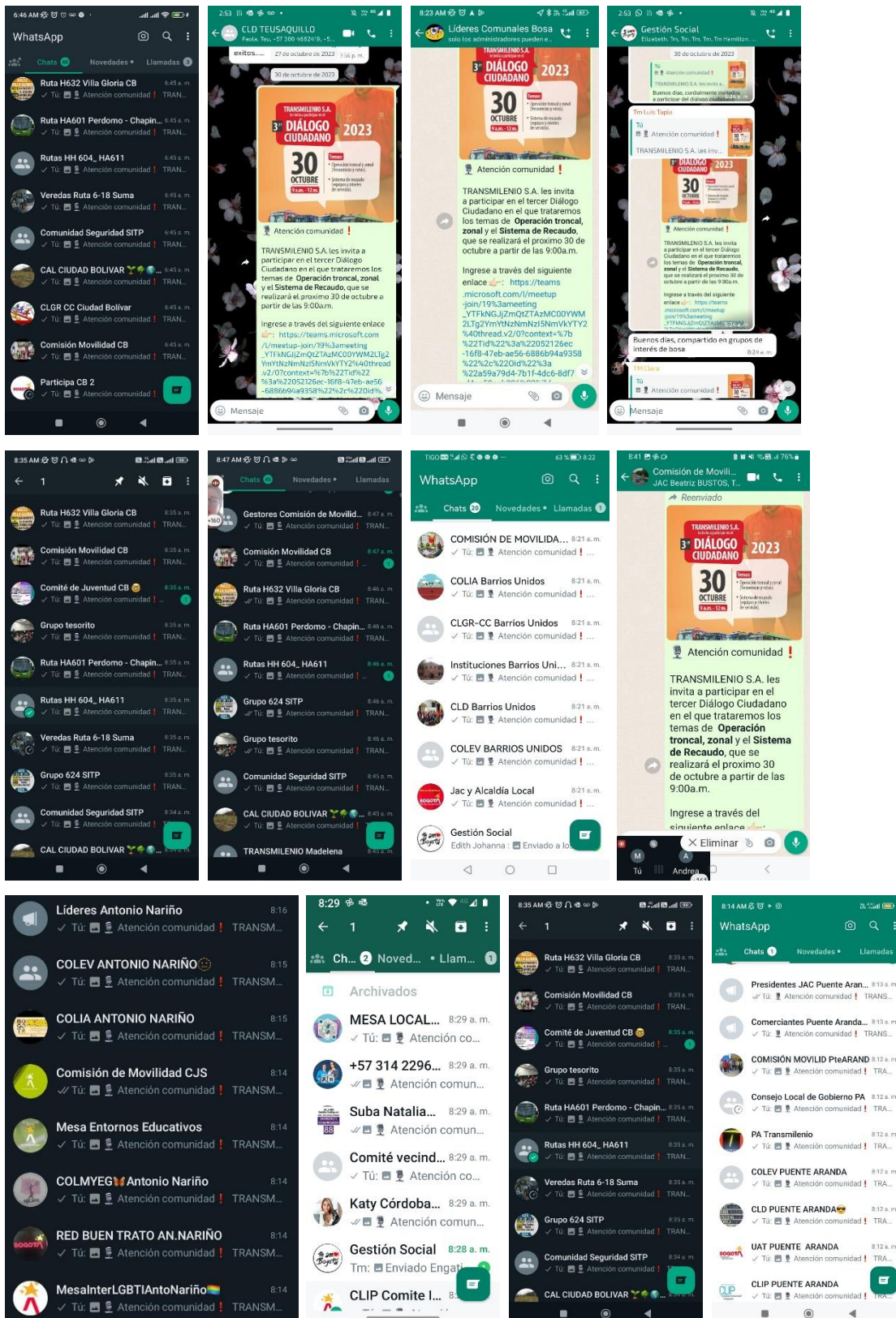
3.3. Convocatoria

La Oficina Asesora de Planeación solicitó el diseño de las piezas para comunicación externa, las cuales fueron elaboradas y publicadas en los grupos de WhatsApp de

Diálogos Ciudadanos

Operación troncal y zonal (frecuencias, rutas y sistema de recaudo)

los Gestores Sociales, por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y a continuación se presenta la evidencia de la convocatoria:



En los grupos de WhatsApp se compartió la información del diálogo junto con el enlace donde se desarrollaría la sesión, con los líderes de juntas de acción comunal, comisiones de movilidad, mesas de seguridad, entre otros.

3.4. Metodología de trabajo

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

3.4.1. Informar al área responsable de la temática

Se informó mediante correo electrónico del 31 de agosto de 2023, al enlace de las Direcciones Técnicas de BRT y Buses y la Dirección de TIC: «En el marco de la estrategia de rendición de cuentas, se van a llevar a cabo tres diálogos ciudadanos conforme a la priorización de temas y uno de ellos corresponde a «Operación troncal y zonal (frecuencias, rutas y sistema de recaudo – “instalaciones, equipos, niveles de servicios”)», el cual se encuentra en cabeza de las Direcciones Técnicas de BRT, Buses y TIC (...)».

Igualmente en dicho correo electrónico se indicó lo siguiente:

1. Remitir el perfil de los profesionales y el orden en que realizarían la presentación de los temas a tratar.
2. Remitir el archivo con la respectiva presentación de los temas a tratar.
3. La fecha y Hora en que se llevaría a cabo la sesión, que para el caso del correspondiente a « Operación troncal y zonal (frecuencias, rutas y sistema de recaudo)», fue el 30 de octubre de 2023.

3.4.2. Acompañamiento previo de equipos de las Direcciones Técnicas de BRT y Buses y la Dirección de TIC.

Se llevó a cabo una sesión previa con la participación de los profesionales, responsables de realizar la presentación de los temas a tratar, con el fin de socializarles la metodología del espacio. Se enfatizó en el uso del lenguaje claro, duración de la presentación, uso o no de la cámara y el tiempo destinado para responder las preguntas de los ciudadanos.

Adicionalmente, se informa sobre la participación de un moderador, quién pertenece a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, de TRANSMILENIO S. A., para ejercer el control del espacio, en cuanto a la bienvenida al espacio, la explicación de la metodología, asignación de la palabra a la ciudadanía y la despedida.

3.4.3. Ejecución del espacio

Con el fin de que el diálogo se desarrolle fluidamente se construyó un guion con la información clave, para que el moderador lo adelantara conforme se llevaba a cabo la sesión, por lo que se resaltan los siguientes ítems que se dieron conocer a la ciudadanía participante:

1. Las generalidades de la Entidad: TRANSMILENIO S. A. es el ente gestor del Sistema, la entidad encargada de coordinar los diferentes actores, planear, gestionar y controlar la prestación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros y tiene la responsabilidad de la prestación eficiente y permanente del servicio. Para profundizar en este tema, los invitamos a consultar la página web específicamente en el Botón de Transparencia donde encontraran toda la información de la entidad.
2. La importancia del desarrollo de este tipo de espacios de interacción entre las entidades públicas y los ciudadanos para garantizar su participación y control social permanente sobre la evaluación a la gestión y sus resultados.
3. Explicación de la metodología a seguir, tales como las reglas del espacio, el trámite a las preguntas que no sean contestadas en el desarrollo del diálogo, la forma en que se dará la palabra a los participantes y la temática a tratar.
4. Y sobre los profesionales que presentarían los temas, se compartió un resumen de su perfil y experiencia profesional.

A lo largo de toda la sesión se compartió por medio del chat, el enlace para el registro de asistencia de la sesión, el cual cuenta con el espacio para que se realice la evaluación de satisfacción, en una escala de 1 a 5, donde uno (1) indica un nivel

Diálogos Ciudadanos
Operación troncal y zonal (frecuencias, rutas y sistema de recaudo)

de satisfacción muy bajo y cinco (5) el nivel más alto, para las siguientes preguntas:

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

Vale la pena mencionar que los datos compartidos por la ciudadanía cumplen con lo establecido bajo la ley de Habeas Data y que durante la sesión se hizo mención en repetidas ocasiones al respecto. Adicionalmente, dentro de los formularios compartidos (Evaluación de satisfacción - Diálogo Ciudadano del 30 de octubre de 2023), se encontraba la siguiente leyenda, donde se le informa a cada ciudadano sobre el manejo de sus datos:

«En el ejercicio de sus funciones y en desarrollo de su objeto social, ha recopilado datos personales de terceros y a través de diferentes medios. Mediante Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales (HABEAS DATA), y con el fin de facilitar su implementación y cumplimiento, de conformidad con los Numerales 3 y 4 del Artículo 10 del mismo decreto, TRANSMILENIO S. A., solicita autorización por este medio a todos los titulares de la información, para continuar con el tratamiento de sus datos personales no públicos, de manera lícita, segura y confiable, en los términos y para los fines previstos en el aviso de privacidad y la política de tratamiento de datos personales. En cumplimiento al Numeral 1 del Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, los titulares podrán ejercer sus derechos de consulta, actualización, supresión o rectificación de la información que consta en las bases de datos de la entidad, así mismo el titular podrá contactarnos a través de nuestra página web o enviando un correo a: habeasdata@transmilenio.gov.co»

3.5. Resultados

3.5.1. Evaluación del nivel de satisfacción del espacio

De las 5 preguntas realizadas para evaluar el nivel de satisfacción a continuación se presenta el promedio de calificación obtenida:

Tabla 1 - Resultados evaluación de satisfacción

Pregunta	Resultado
¿Cómo le pareció la convocatoria a este espacio?	4,12
¿Considera que el tiempo es el apropiado para el desarrollo de los temas tratados?	3,94
¿Considera que el modelo virtual es bueno para el desarrollo de este tipo de espacios es adecuado?	4,06
¿Considera que la información compartida ha sido útil para entender más sobre la entidad?	4,08
¿Considera que las presentaciones han mostrado la información esperada?	3,92
Resultado promedio general	4,02

Por otro lado, al final del formulario de evaluación, se habilitaron dos preguntas con opción de respuesta abierta, así:

- a) Por favor, si es necesario use este espacio para contarnos qué podemos mejorar o si tiene alguna recomendación para el desarrollo de estos espacios de participación y control social.
- b) Si tiene preguntas adicionales, por favor use este espacio. Daremos respuesta a sus inquietudes (Esta será radicada como un derecho de petición para dar respuesta)

Con forme al procedimiento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, implementado en TRANSMILENIO S. A., se realizó la radicación de la información registrada en estos espacios, además de las peticiones verbales y las escritas en el chat, la cual se responderá en los términos de Ley y a la fecha del presente informe se encuentra en términos.

Vale la pena mencionar que no todos los que realizaron esta evaluación, hicieron uso de estos espacios.

3.5.2. Registro de Asistencia

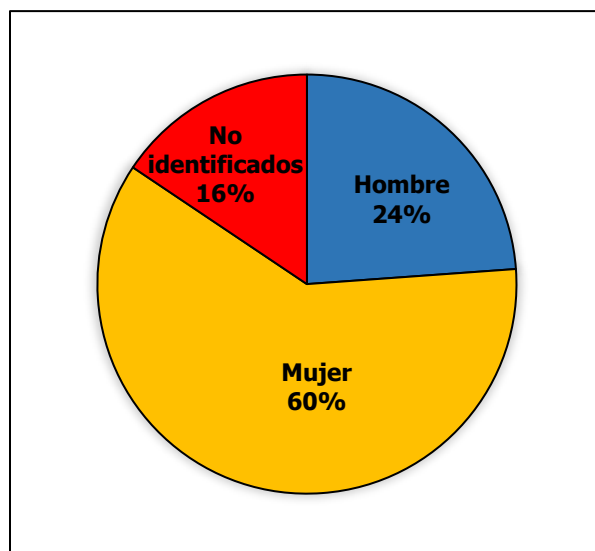
3.5.2.1. Plataforma TEAMS

La plataforma muestra 138 registros de participación de los cuales 29 corresponden a personal de TRANSMILENIO S. A., ya sea como moderadores o invitados (los cuales no se tomarán para los resultados) y 109 de ciudadanía en general discriminados así:

Tabla 2 - Distribución por género

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Hombres	26	23,85%
Mujeres	66	60,55%
No identificados	17	15,60%
Total	109	100,00%

Gráfica 1 - Distribución por género



Del total de los registros, se logró identificar 92 participante como se muestran en la tabla anterior. Sin embargo, para 17 registros no fue posible asociar un género.

Diálogos Ciudadanos
Operación troncal y zonal (frecuencias, rutas y sistema de recaudo)

3.5.2.2. Registro de Asistencia

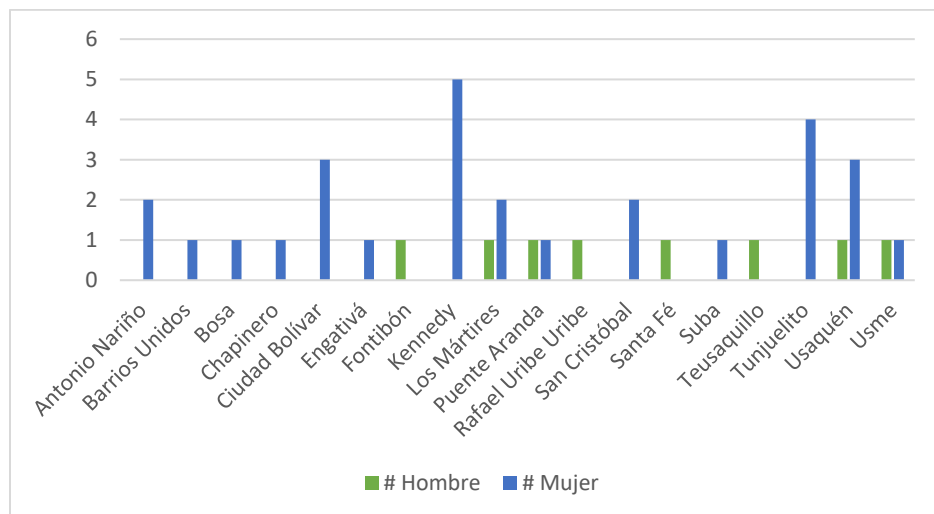
Se registraron un total de 36 personas, distribuidos así:

3.5.2.2.1. Clasificación según localidad y género

Tabla 3 - Distribución por localidad y género

Localidad	# Hombre	# Mujer	% Hombre	% Mujer
Antonio Nariño		2	0,00%	7,14%
Barrios Unidos		1	0,00%	3,57%
Bosa		1	0,00%	3,57%
Chapinero		1	0,00%	3,57%
Ciudad Bolívar		3	0,00%	10,71%
Engativá		1	0,00%	3,57%
Fontibón	1		12,50%	0,00%
Kennedy		5	0,00%	17,86%
Los Mártires	1	2	12,50%	7,14%
Puente Aranda	1	1	12,50%	3,57%
Rafael Uribe Uribe	1		12,50%	0,00%
San Cristóbal		2	0,00%	7,14%
Santa Fé	1		12,50%	0,00%
Suba		1	0,00%	3,57%
Teusaquillo	1		12,50%	0,00%
Tunjuelito		4	0,00%	14,29%
Usaquén	1	3	12,50%	10,71%
Usme	1	1	12,50%	3,57%
Total	8	28	100%	100%

Gráfica 2 - Distribución por localidad y género



3.5.2.2.2. Clasificación según edad y género

Tabla 4 - Distribución por rango de edad y género

Rango de Edad	# Hombres	# Mujeres	% Hombre	% Mujer
18-30	0	2	0,00%	7,14%
31-45	2	5	25,00%	17,86%
46-60	4	12	50,00%	42,86%
Mas de 60	2	9	25,00%	32,14%
Total	8	28	100,00%	100,00%

4. ANEXO

Presentación realizada.

Nota: para el caso del consolidado de preguntas y respuestas se encuentra publicado en la página web en la sección de transparencia ([vínculo: preguntas y respuestas](#)).



Tercer Diálogo Ciudadano

a) Sistema de Recaudo

b) Operación Troncal y Zonal

TRANSMILENIO S. A.

Octubre de 2023



Dirección de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

«Dirección de TIC»

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tiene como objeto la gestión, planeación, mantenimiento y soporte de las TIC's para la Empresa y la interlocución técnica con los diferentes agentes del sistema en los temas de materia tecnológica y de comunicaciones.



Subsistema de Recaudo
CONTRATO DE CONCESIÓN 001-2011
VISIÓN GENERAL

CONTRATO DE CONCESIÓN



SUBSISTEMA DE
RECAUDO



SUBSISTEMA DE
CONTROL DE
FLOTA

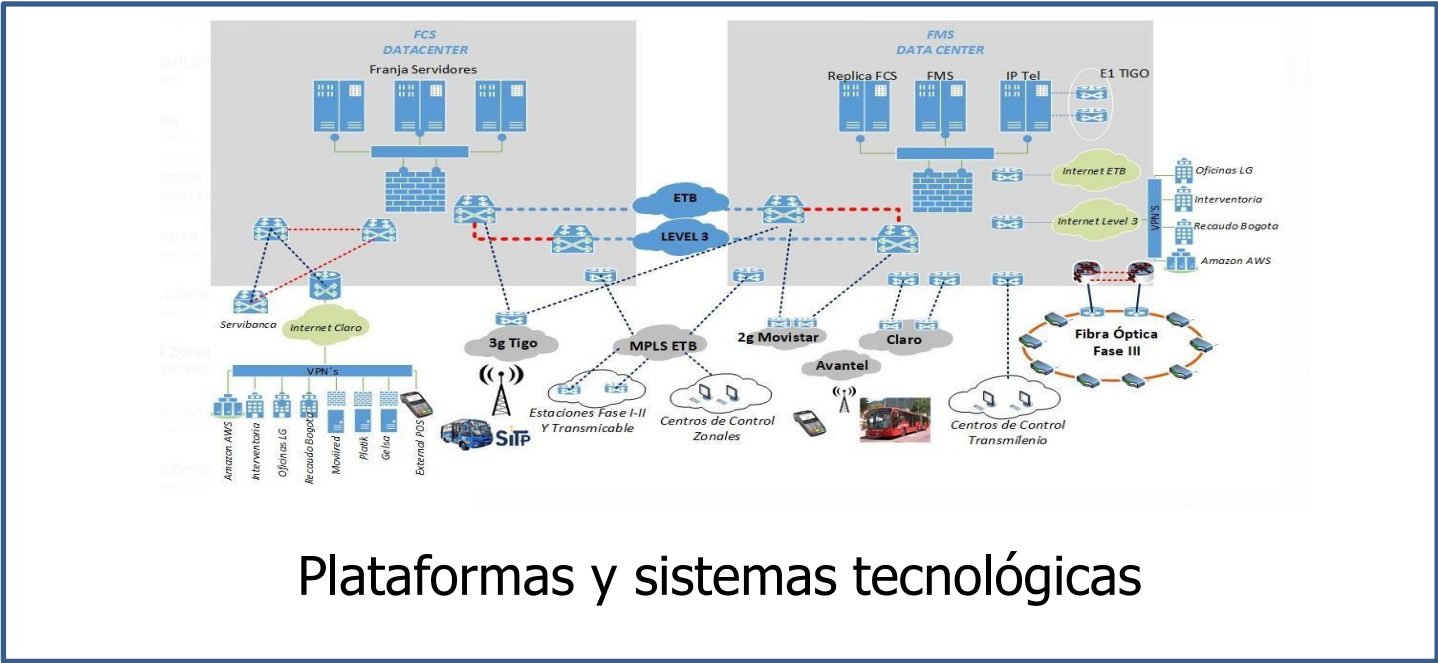


SUBSISTEMA DE
INFORMACIÓN AL
USUARIO



CONECTIVIDAD





Plataformas y sistemas tecnológicos



Tarjetas

BCA

BCA Disapacitados

TCA

PDA

DCA

Estaciones y Portales

BCA
(Torniquete
De Bus)

Validador de
Tarjetas

Unidad Lógica

Buses Padrones Duales y Zonales

Buses con Validación de Medios de Pago

PUNTO DE RECARGA
EXTERNA

Ahora puedes recargar tu llave
en los puntos PagoTodo

REGARGAS EN
ESTABLECIMIENTOS
COMERCIALES

CONVENIO
SERVIBANCA

Red externas / convenios Bancarios

ATM

Recargas Web

PARTICULARIDADES DEL RECAUDO



742 puntos de venta en estaciones



4.447 puntos de recarga comercial



593 puntos de recarga en cajeros de Servibanca



153 ATM en estaciones



8 acuerdos con bancos / tarjeta híbrida



Hasta dos transferencias en 110 minutos.

Tarifas especiales

- Mayores de 62) Descuento del 13.6% hasta 30 viajes mes
- Personas con discapacidad \$ 25,000 cargados a la tarjeta mensualmente
- Usuarios del SISBÉN con un descuento del 28%

Esquema General del recaudo - SIRCI





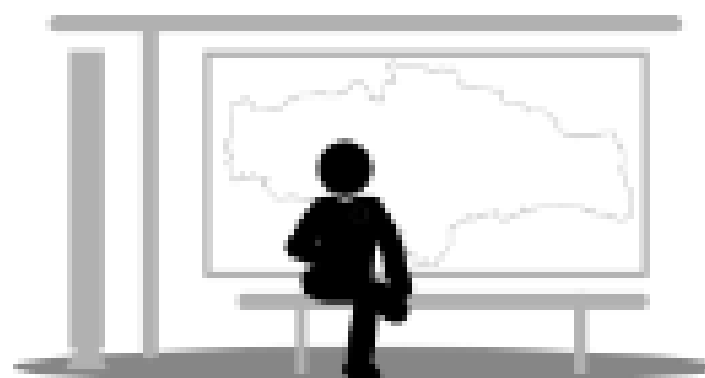
Subsidio Discapacidad (Recarga).

Registro para la Localización y Caracterización de las personas con Discapacidad permanente de la ciudad de Bogotá D. C.

$$\text{Subsidio} = \$2.950 \times 25 \times 40\%$$

$$\text{Subsidio} = \$29.500 \text{ mensuales}$$

Subsidio



Incentivo Sisbén (Descuento).

Personas mayores de 16 años que se encuentren dentro de los grupos del A1 al B7 y se encuentren registradas en la base de datos SISBÉN Distrito Capital de la Secretaría Distrital de Planeación.

$$\text{Troncal} = \$2.500$$

$$\text{Zonal} = \$2.250$$



Incentivo adulto mayor (Descuento)

Toda persona mayor de 62 años.

$$\text{Troncal} = \$2.500$$

$$\text{Zonal} = \$2.250$$

Tarifas diferenciadas



Subsistema de Recaudo

Espacio de 20 minutos para preguntas

TRANSMILENIO S.A. / Octubre de 2023



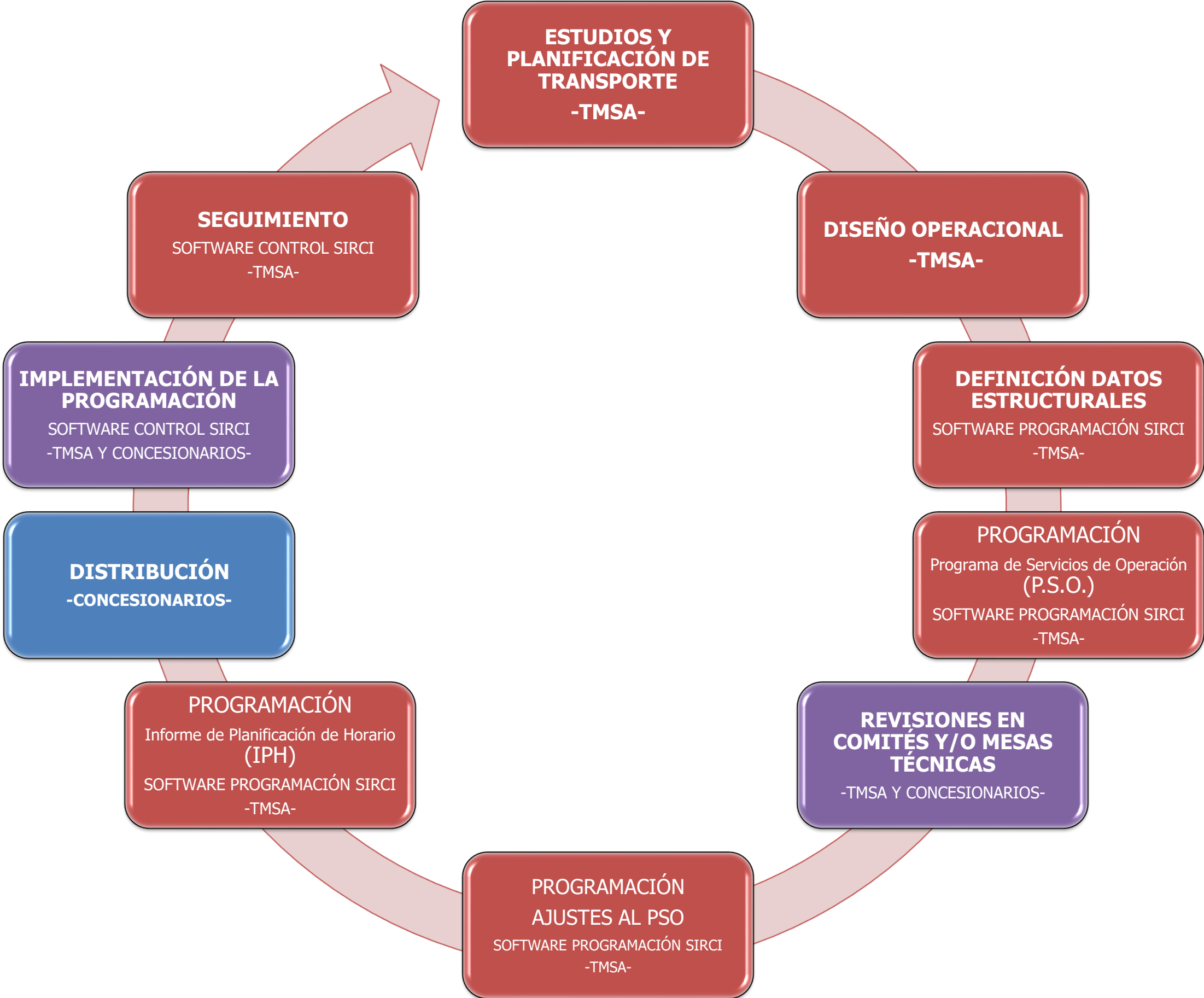


Elementos Básicos del Sistema TransMilenio

PROCESO DE PROGRAMACIÓN TRONCAL

La Dirección Técnica de BRT (Buses de Tránsito Rápido) tiene como objeto ejecutar las acciones de vigilancia y control en los niveles de servicio de la operación troncal y alimentadora, en coordinación directa con el ámbito de la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del Sistema.

La programación de las rutas del sistema la realiza y la supervisa el Ente Gestor TRANSMILENIO S.A., teniendo en cuenta la demanda total del Sistema, el nivel de servicio, los parámetros de programación definidos y las necesidades propias de la operación.



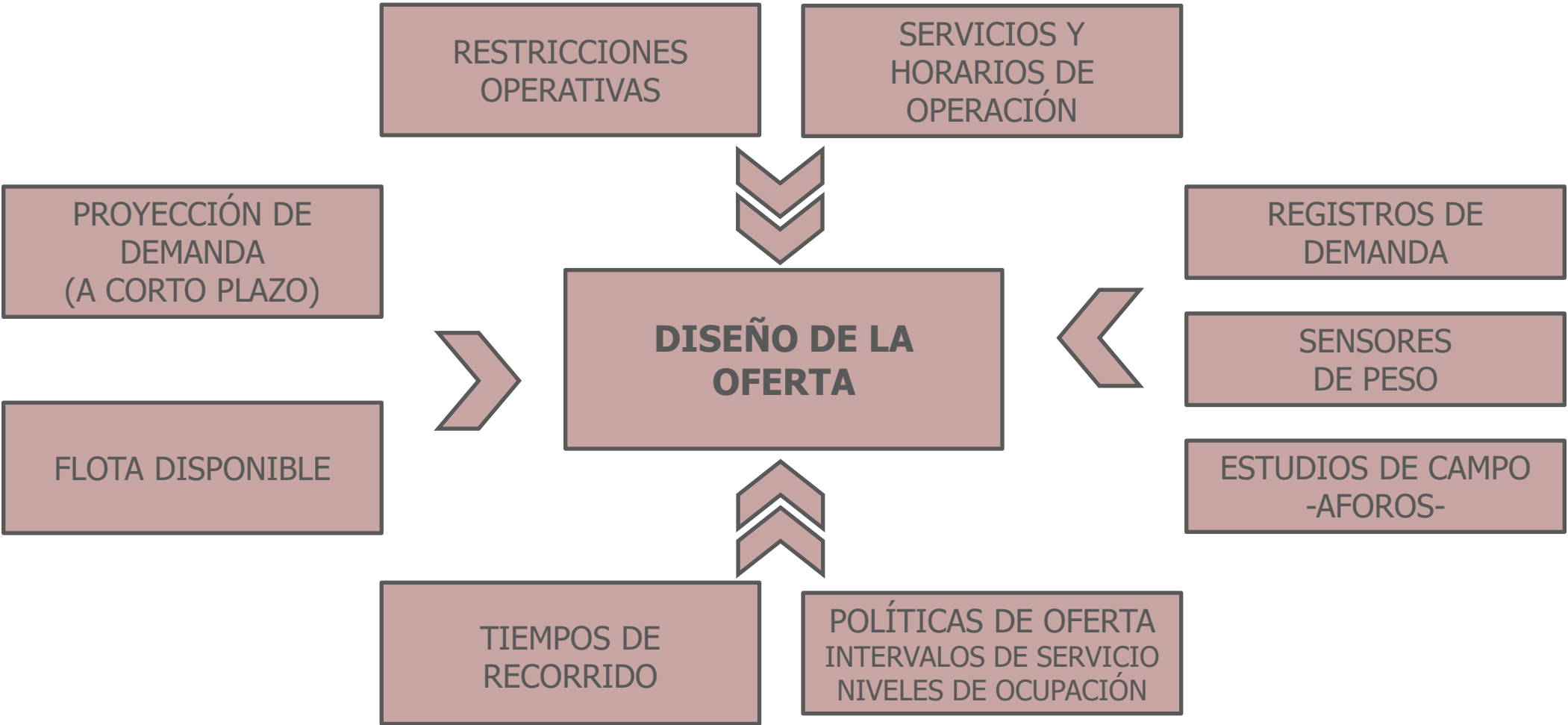
Objetivo:

Regular, desarrollar, verificar y controlar la gestión en materia de programación de servicios; actualizar los insumos, identificar mejoras y ajustar o adaptar la oferta a las necesidades.

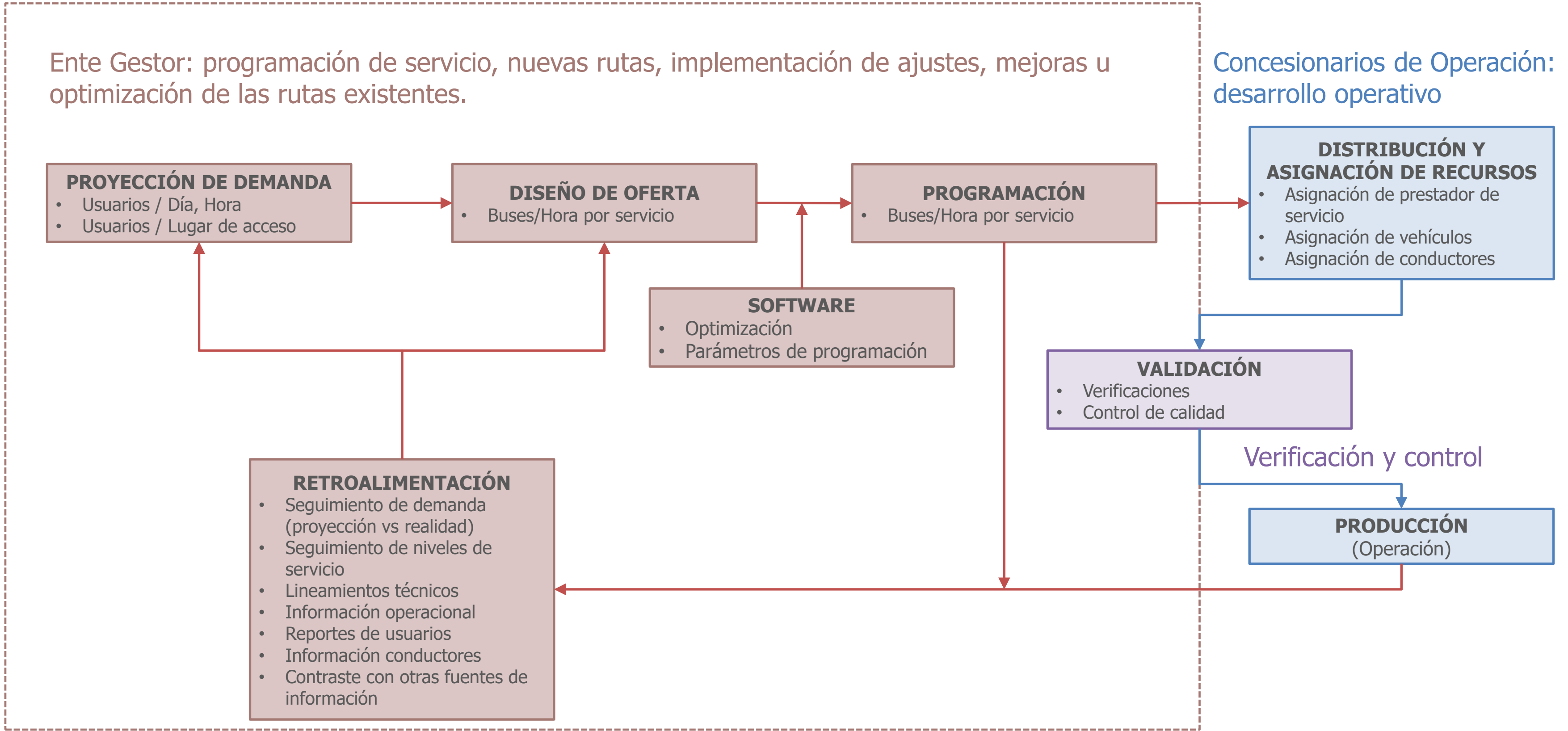
Programación de la Operación:

Es el diseño óptimo de los servicios, de los horarios de operación y de los itinerarios de autobuses y conductores.

¿Cómo?



Flujo de actividades de programación





Proceso de Programación Troncal Espacio de 20 minutos para preguntas

TRANSMILENIO S.A. / Octubre de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



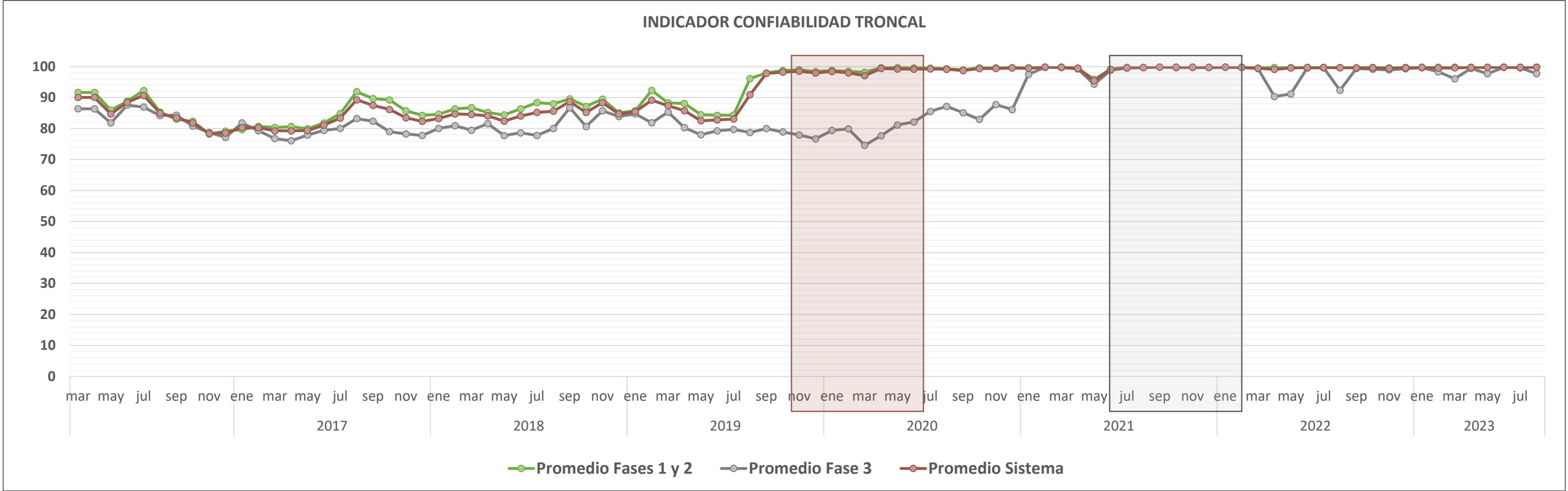


Elementos Básicos del Sistema TransMilenio

INDICADORES



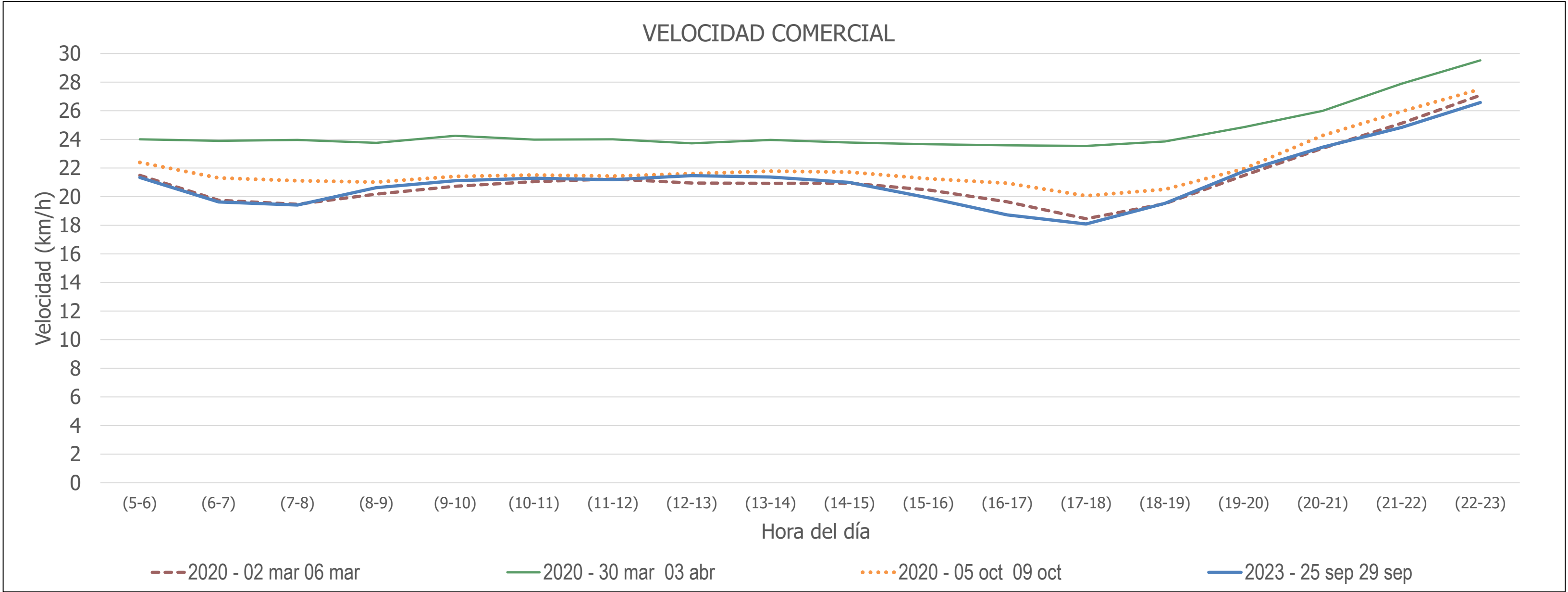
Evolución resultados indicador de CONFIABILIDAD



AÑO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
INDICADOR DE CONFIABILIDAD	86,01	82,88	85,25	91,08	98,86	99,28	99,55	99,70
EVOLUCIÓN (año base 2016)		-5%	-2%	4%	14%	14%	15%	15%

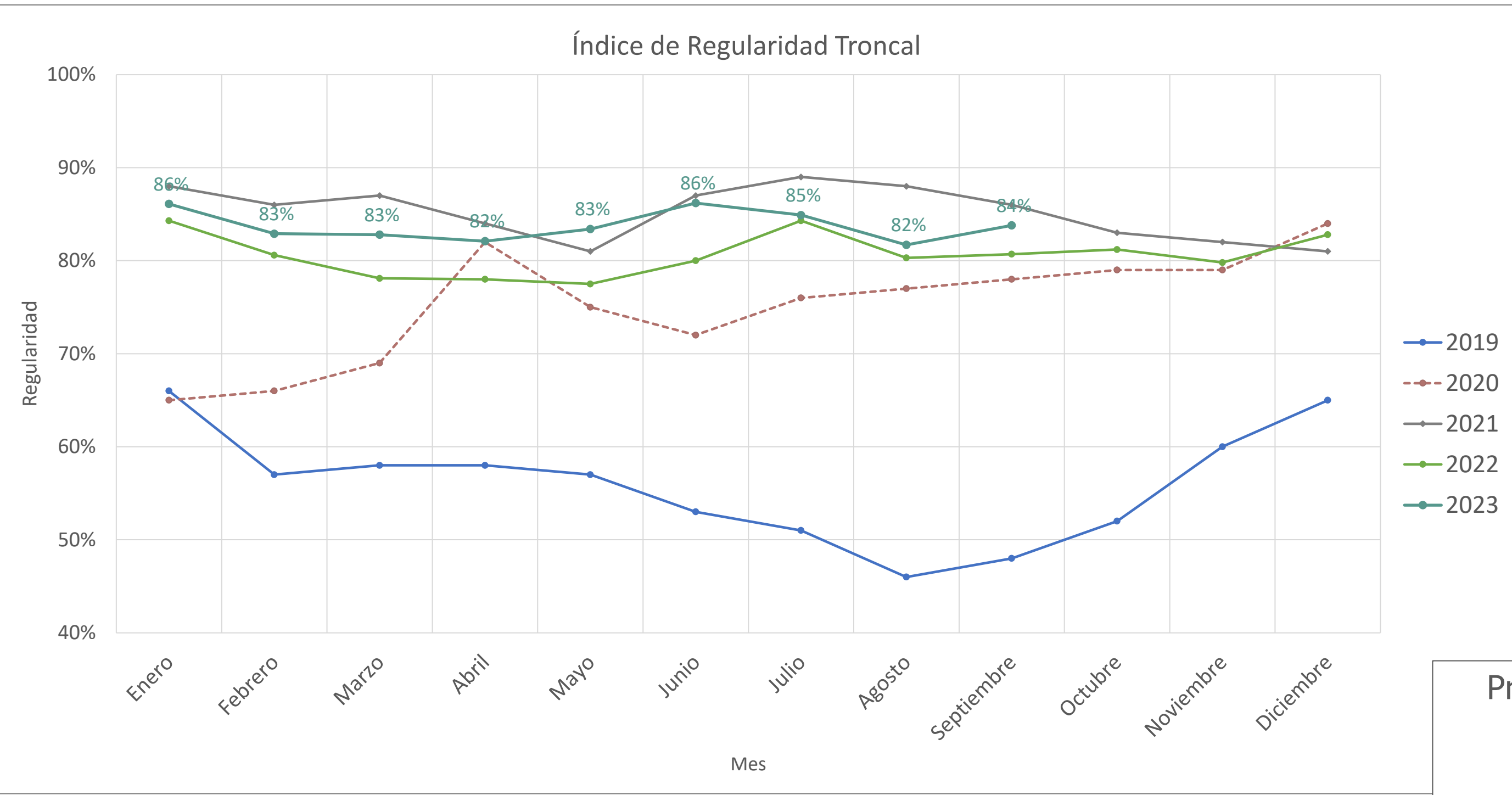
- Entre el 15 de junio y el 31 de diciembre de 2019, TRANSMILENIO vinculó 846 buses troncales nuevos y desvinculó del servicio 762 buses que completaron la vida útil.
- Entre el 01 de enero de 2020 y el 18 de setiembre, se vincularon otros 595 buses nuevos, para completar el total de 1.441. En cuanto a vehículos desvinculados, 391 automotores más salieron de servicio.
- El enero de 2021 finalizó el periodo de transición contemplado en el otrosí estructural para el componente troncal de la fase 3.

VELOCIDAD SISTEMA TRONCAL



PARÁMETRO \ PERIODO	2020	2020	2020	2023
	02 mar 06 mar	30 mar 03 abr	05 oct 09 oct	25 sep. 29 sep.
VELOCIDAD (Km/h)	21.2	24.6	22.1	21.2
*VARIACIÓN (%)		15.83%	4.16%	-0.14%
VELOCIDAD PICO AM	20.2	23.9	21.5	20.2
VARIACIÓN (%) AM		18.26%	6.14%	0.16%
VELOCIDAD PICO PM	19.8	24.0	20.9	19.5
VARIACIÓN (%) PM		21.21%	5.53%	-1.23%
DEMANDA PROMEDIO	2,403,602	303,991	964,291	1,950,346
DEMANDA VARIACIÓN (%)		12.65%	40.12%	81.14%
OFERTA TRONCAL PROM. DIARIO	507,931	265,200	554,739	418,958
OFERTA TRONCAL VARIACIÓN (%)		52.21%	109.22%	82.48%

*Variación respecto al periodo base (marzo 2020)



Promedio Regularidad	
2019:	55,2%
2020:	75,2%
2021:	85,2%
2022:	80,5%
2023:	83,8%

Este indicador mide el cumplimiento de los intervalos de paso de los buses respecto a los intervalos programados.



Proceso de Programación Troncal Espacio de 20 minutos para preguntas

TRANSMILENIO S.A. / Octubre de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





Componente Zonal del SITP

La Dirección Técnica de Buses tiene como objeto ejecutar las acciones de vigilancia y control en los niveles de servicio de la operación zonal, diferente de la troncal, en coordinación directa con el ámbito de la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del Sistema.

¿Qué es el Componente Zonal del SITP?



Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP)



El SITP está basado en una red de rutas jerarquizadas, conformada por rutas Troncales, Urbanas, Alimentadoras, Complementarias y Especiales.



- **Rutas troncales:** atienden corredores de alta demanda, transitan por calzada exclusiva.
- **Rutas urbanas:** apoyan la operación en corredores de demanda media, transitan por calzada mixta.
- **Rutas alimentadoras y complementarias:** realizan la alimentación en los portales y en las estaciones intermedias y sencillas de los corredores troncales del sistema.
- **Rutas especiales:** atienden áreas de difícil acceso o de muy baja demanda.

Rutas Urbanas



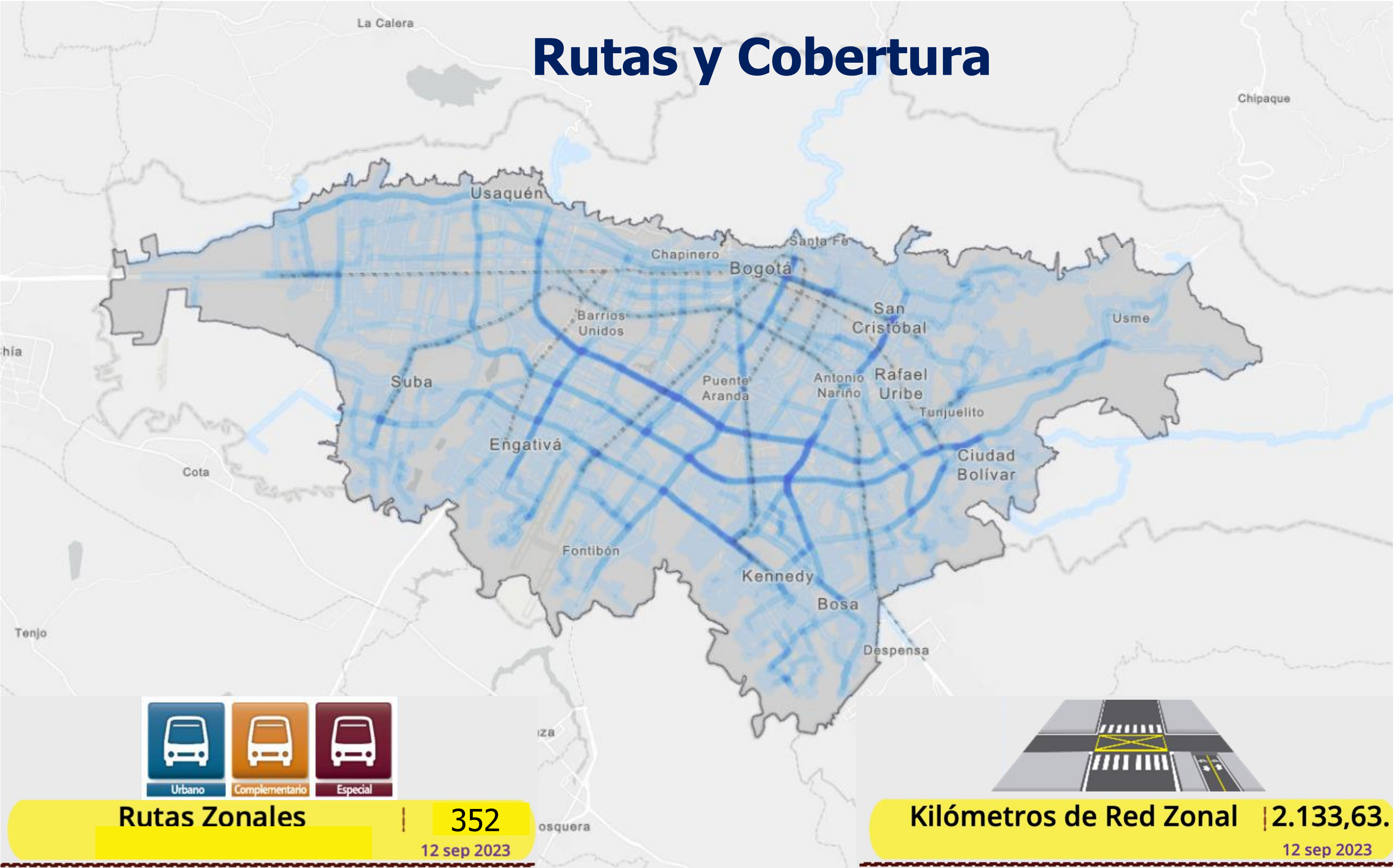
Rutas Complementarias



Rutas Especiales

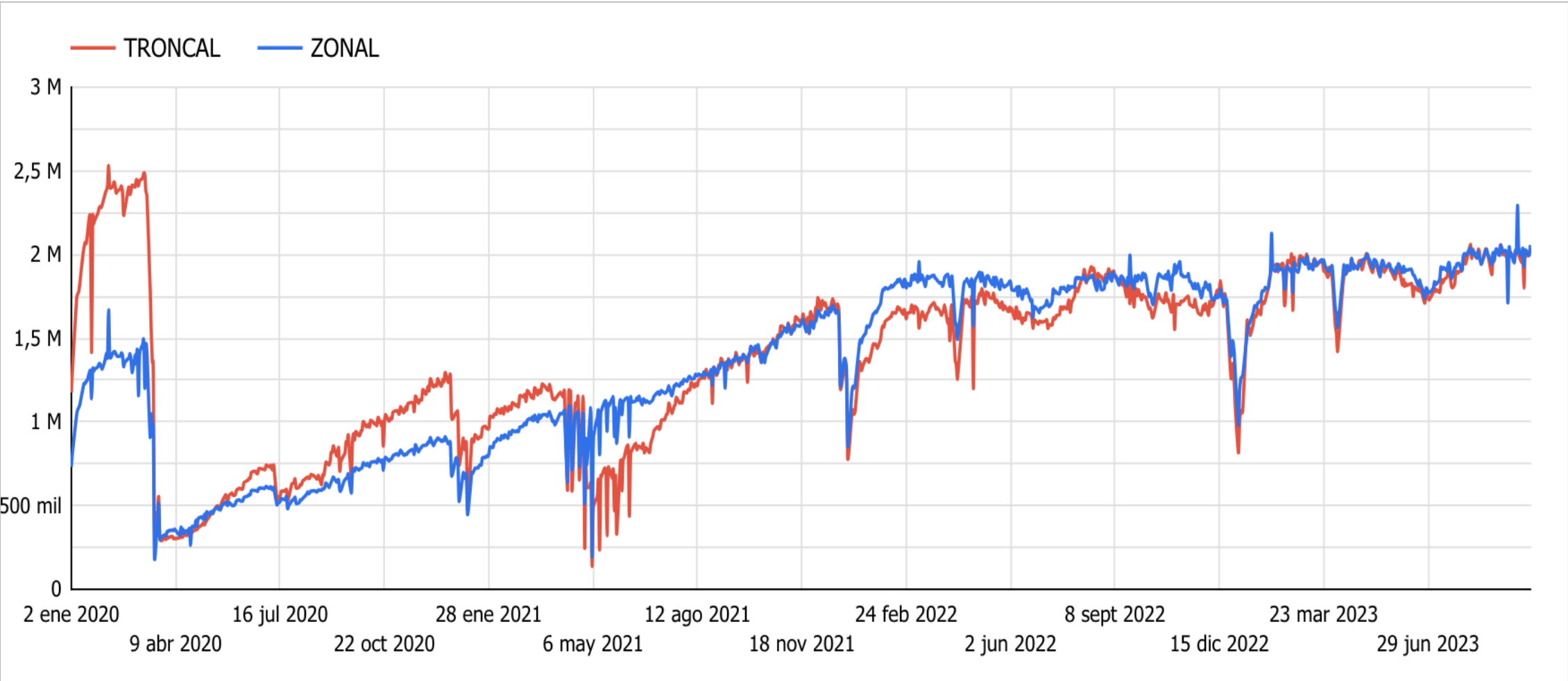


Rutas y Cobertura



Pasajeros

Evolución de la demanda de pasajeros 2020 – 2023*





Total demanda Zonal | **2.002.770**
12 sep 2023

Conductores



Flota de Vehículos



Total Buses Zonales | **7705**
02 oct 2023



Buses Eléctricos Zonales | **1128**
02 oct 2023



Buses a Gas Zonales | **1268**
02 oct 2023



Flota Eléctrica

**1485 Buses
Eléctricos
2° en el mundo**

**Patio de Flota Eléctrico más
Grande de América Latina**
Usme II – El Prado



- ✓ Reducción de ruido
- ✓ WIFI
- ✓ Puertos USB
- ✓ Pantallas Informativas
- ✓ Cámaras a Bordo

94.000 TON de CO2 al año
**1.485 Buses = 42.000
Particulares**





¿Qué es el Componente Zonal del SITP? Espacio de 20 minutos para preguntas

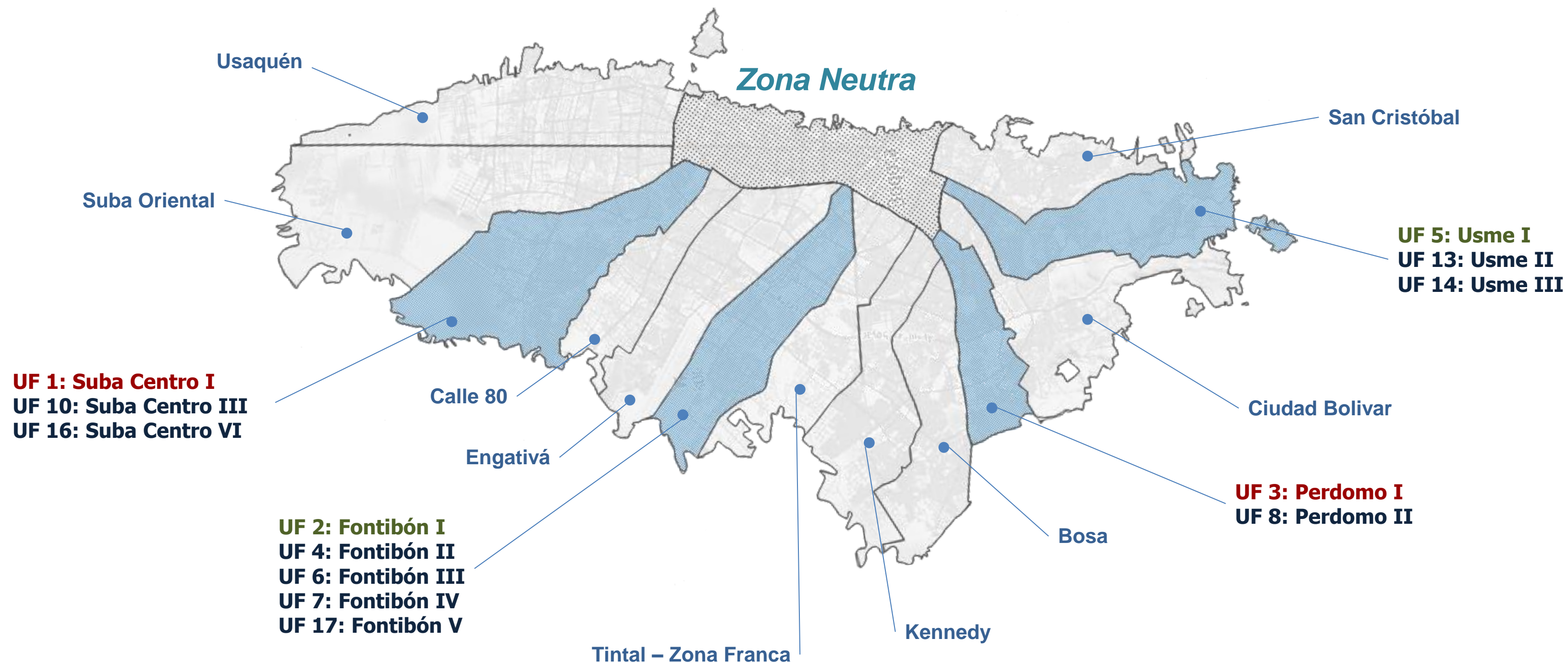
TRANSMILENIO S.A. / Octubre de 2023



¿Cómo funciona el Componente Zonal del SITP?



Distribuido en **9 zonas** Concesionadas, una **zona neutra** y **11 Unidades Funcionales (2 Alimentación)**



Contratos Fase III

2012



9 Contratos Provisión Flota + Operación

CONCESIONARIOS

Programación + Regulación Centro Control

Tecnologías Diésel - Gas - Híbrido
Sin equipamiento ITS

Contratos Unidades Funcionales

2020 - 2023



9 Contratos Provisión Flota
9 Contratos Operación

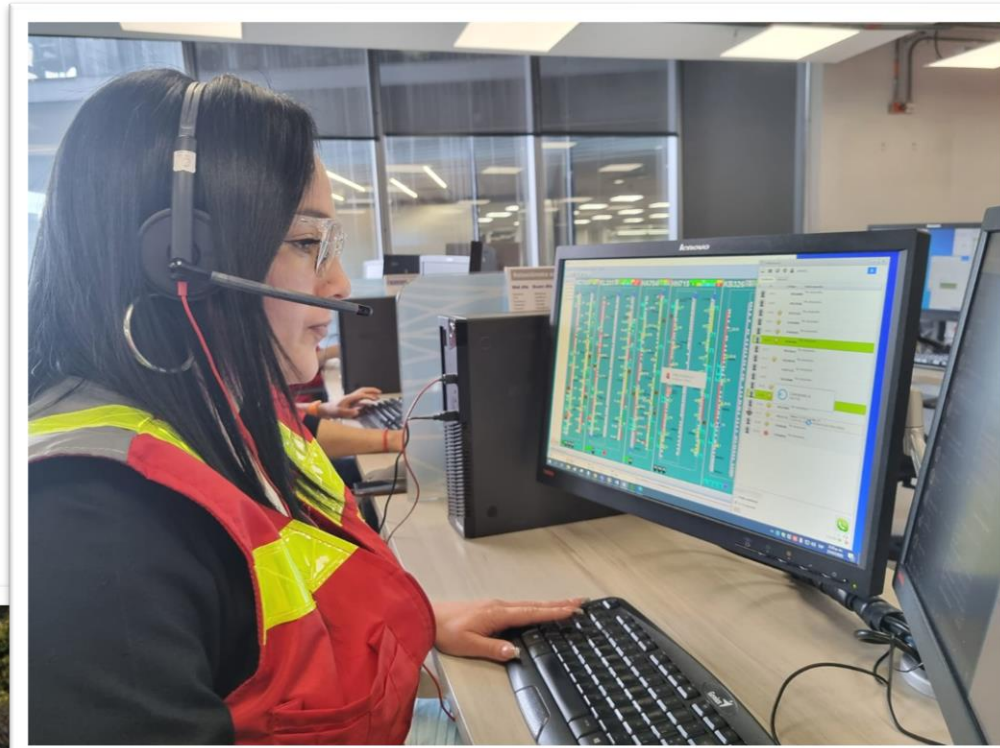
TRANSMILENIO S.A.

Programación + Regulación Centro Control

Tecnologías Eléctrico – Gas – Diésel
Equipamiento ITS

Se encarga de ejecutar acciones de vigilancia y control a los niveles de servicio en la operación zonal (Rutas Urbanas, Complementarias y Especiales), para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del sistema.

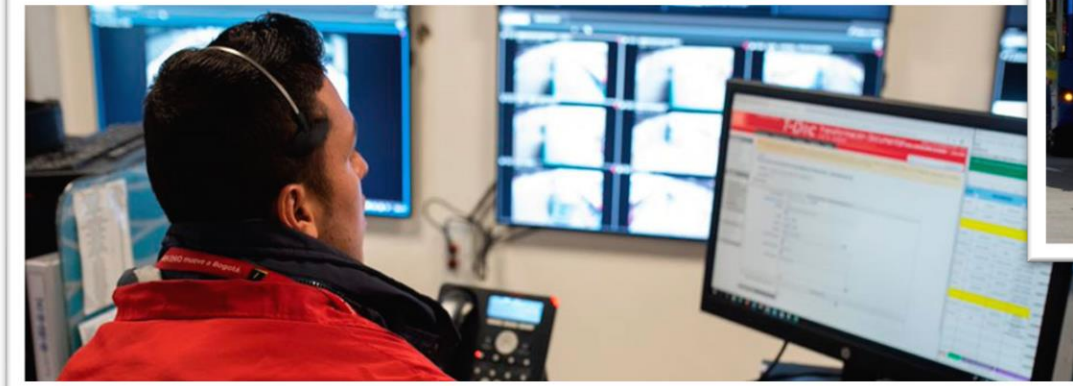
Grupo de Trabajo conformado por 87 Funcionarios, 110 contratistas y 434 puestos de trabajo de Fuerza Operativa ubicados en Centros de Control y en vía.



Funcionamiento de las rutas Zonales

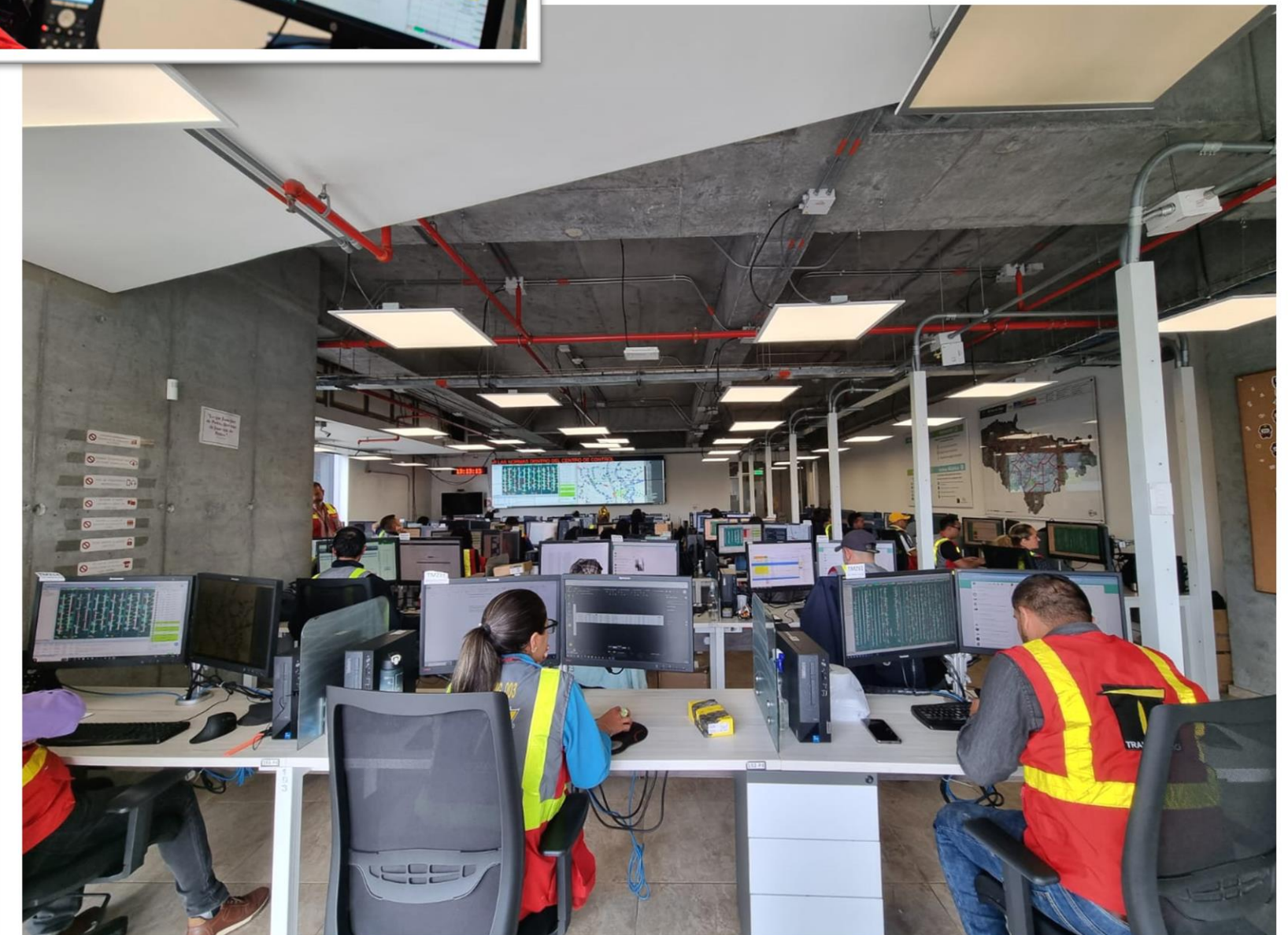
1 Etapa Preoperativa

- ✓ Planeación y Programación
- ✓ Gestión de Flota y Conductores



2 Etapa Operativa

- ✓ Monitoreo desde Centros de control
- ✓ Supervisión de la operación



3 Etapa Post-Operativa

- ✓ Evaluación de la Calidad del Servicio
- ✓ Revisión de resultados



¿Cómo funciona el Componente Zonal del SITP? Espacio de 20 minutos para preguntas

TRANSMILENIO S.A. / Octubre de 2023



Logros Importante

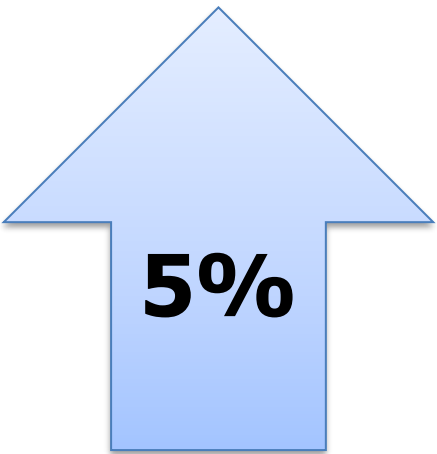


- ✓ **Mejoramiento de la capacidad del sistema con tecnologías limpias**
- ✓ **Recuperación de los concesionarios en términos de conductores y estado de los vehículos**
- ✓ **Seguimiento a la demanda que ha permitido trasladar recursos a las horas y rutas más necesitadas**



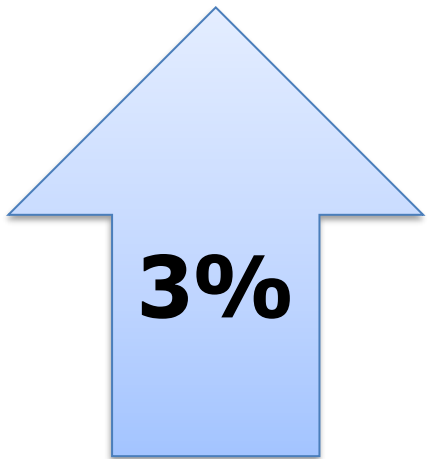
Cumplimiento de Kilómetros

Periodo 2022 - 2023
83.6% a 88.4% Fase III
91.0% a 96.1 % Fase V



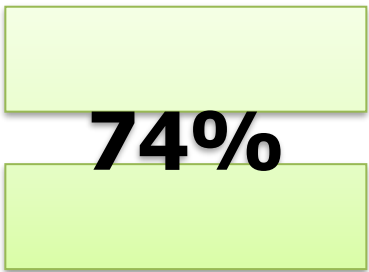
Cumplimiento de los tiempos de espera

Periodo 2022 - 2023
63.5% a 66.5%



Estabilidad en la regularidad de los despachos

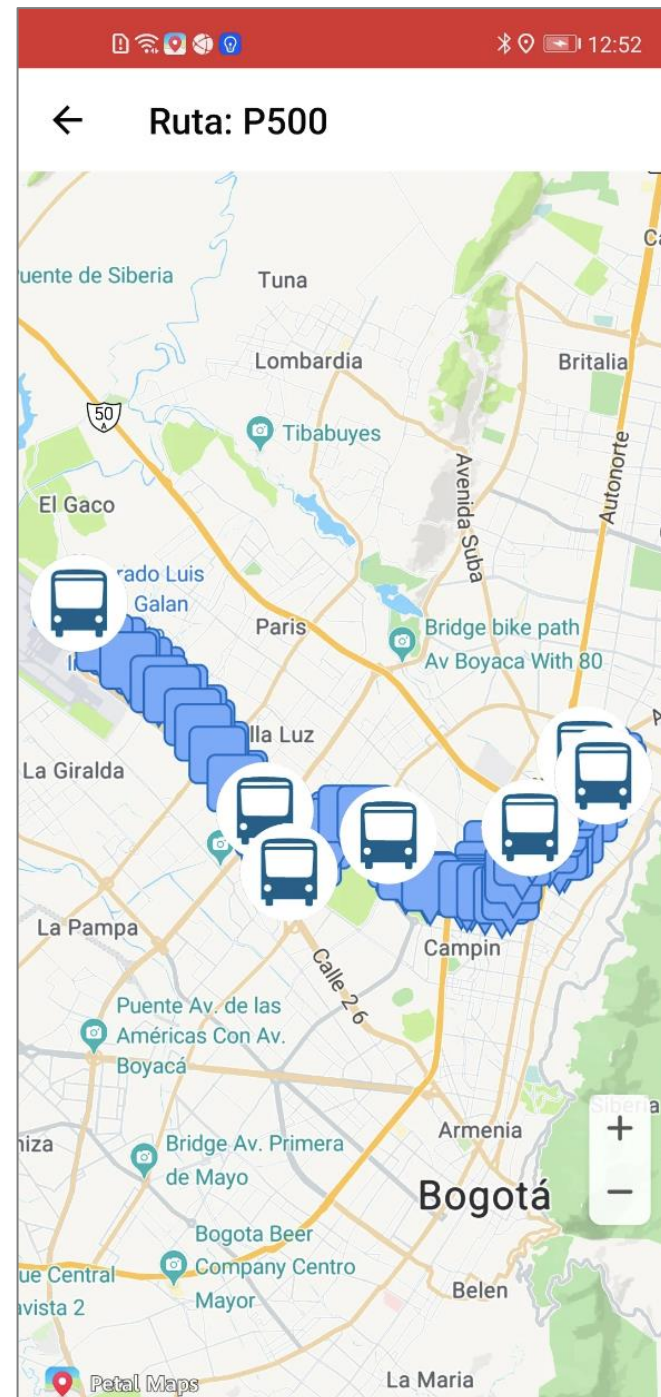
Periodo 2022 - 2023






TransmiAPP – Felicitaciones a Conductores

- ✓ Con la TransmiAPP es posible planear el viaje, ver el tiempo de llegada de los buses a los paraderos, consultar rutas y más funciones.



Reporteador

Reporta las situaciones que se presentan en el Sistema Transmilenio, Unidos somos el equipo T

 Bus
Z40-7247

Bus no paró

Bus lleno/no pude abordar

Bus desaseado

Bus operando con daño/necesita mantenimiento


Bus varado (deja de operar)

Conductor grosero

Conducción peligrosa

Conductor recibe efectivo o cobra pasaje

Felicitaciones, excelente conductor



☐ Acepto [terminos y condiciones](#) y autorizo el tratamiento de datos conforme a la [politica de seguridad](#).

Enviar Reporte

Los reportes no son PQRS

- ✓ Es posible hacer reportes en el bus al que se sube como que el bus no pare, bus lleno, quejas, y por su puesto Felicitaciones entre otras opciones.



+10.200 Conductores Felicitados



Logros Importantes Espacio de 20 minutos para preguntas

TRANSMILENIO S.A. / Octubre de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





Gracias

www.TransMilenio.gov.co

