

DIÁLOGOS CIUDADANOS 30 DE OCTUBRE DE 2023

De manera atenta y en atención a su petición radicada bajo el número 2023ER54649, en el marco de nuestras competencias damos respuesta en el siguiente sentido.

"(...) 1. "Yo tengo una pregunta: Por q en Transmilenio cobran por una tarjeta sin cupo o sin pasajes \$6000, es decir el solo plástico, mientras en el resto del mundo, venden un cartón (reciclable), ¿pero con pasajes? ¿El recaudo de este plástico es para las familias Ríos Velilla? Me parece un despropósito ya que el pasaje es más caro q en muchas partes ... Más q un despropósito es un abuso y por eso ... es q mucha gente prefiere colarse ... ya q nos están obligando a comprar un plástico sin valor, pues el q no lo adquiere no se puede subir o no puede utilizar el servicio ... pregunto: ¿por q sucede esto en este país?" (...)
"Sic.

Al respecto, TRANSMILENIO S.A. le comunica que se dio traslado mediante radicado No. 2023-EE-31290 a la empresa Recaudo Bogotá S.A.S., para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

"(...) 2. "Sistema de recaudo aún es débil en la localidad de ciudad Bolívar tanto en los puntos como en la parte tecnológica, Los puntos en los portales generan muchas filas de más de 30 personas y mucha demora entre cada atención esto es portal tunal" (...)" Sic.

Al respecto, la Entidad le comunica que se dio traslado mediante radicado No. 2023-EE-31290 a la empresa Recaudo Bogotá S.A.S., para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

"(...) 3. "Con el tema de venezolanos a través de migración y otras instancias se les podrían personalizar tarjetas ya que en distintos puntos de la ciudad de suben sin permiso o aducen no tener tarjeta son bastantes las pérdidas" (...)" Sic.

En cuanto a su inquietud, le informamos que actualmente la población extranjera puede realizar la personalización del medio de pago tarjeta Tullave para el acceso a los componentes del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP de Bogotá, a través de diversos tipos de documentos los cuales se enlistan a continuación:

- Cédula de Extranjería
- Pasaporte
- PPT (Permiso de Protección Temporal para migrantes venezolanos)

Es así como, los usuarios extranjeros que hacen uso del Sistema tienen la opción de acceder a los beneficios de transbordos, crédito viaje y protección de saldo en caso de pérdida o hurto que otorga la tarjeta Tullave mediante la personalización. Este proceso puede realizarse en cualquiera de los 40 puntos de personalización dispuestos por el concesionario Recaudo Bogotá S.A.S. (los

cuales se pueden consultar en el enlace <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion>) y así ingresar al Sistema de forma regular.

"(...) 4. "Se requiere en días festivos se implemente mínimo 1 ruta de apoyo en portal tunal ya que se aglomeran demasiados pasajeros en estos días y se dificulta llegar o salir de portal tunal o en si por la cantidad de pasajeros es demasiada y se genera maltrato físico y mental para quienes tomamos el único servicio" (...) Sic.

Frente a su requerimiento, nuestra Organización le comunica que las rutas del Sistema están diseñadas para atender efectivamente la demanda de pasajeros para cada tipo de día, teniendo en cuenta que la cantidad de usuarios es más alta en día hábil y disminuye en sábados, domingos y festivos; los servicios de alimentación que ingresan al portal Tunal están ajustados de acuerdo con esta demanda de pasajeros registrada.

No obstante, amablemente le solicitamos especificar el sector o sectores a los cuales necesita desplazarse, esto con el fin de precisar la información sobre las diferentes alternativas de transporte que pueden dar cobertura al par origen-destino de su interés y los horarios de atención de los mismos.

"(...) 5. "Para Arabia ruta 260 y H 608 debe mantener frecuencia en la madrugada entre las 3:30 y 7 a.m. ya que es hora de salida de trabajadores y seguimiento población venezolana y de la costa quienes no tienen tarjeta y generan conflictos así mismo nos maltratan a las mujeres para subir de primero sin pagar y se van muy sentados hasta más allá de la 100" (...) 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.

En este contexto, es oportuno mencionar que el objetivo principal del Sistema Integrado de Transporte Público - 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 una 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.

Con relación al horario de operación, la cantidad de buses y la frecuencia de paso de cada ruta, estas son asignadas 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 propósito de mantener unos intervalos homogéneos que permitan la prestación de los servicios con estándares de calidad.

Para el caso de la ruta 260 "Arabia – Unicentro", el horario y los intervalos de operación se encuentran establecidas de la siguiente manera (ver Tablas 1 y 2).

Tabla 1. Horario de operación ruta 260 "Arabia – Unicentro".

DÍAS	HORARIOS DE OPERACIÓN
Lunes a sábados	04:00 – 23:00
Domingos y festivos	05:00 – 22:00

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Tabla 2. Intervalos de operación ruta 260 "Arabia – Unicentro".

INTERVALO PICO A.M.	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO P.M.
0:14:06	0:18:02	0:18:10

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Mientras que para la ruta HB608 "Arabia – Calle 134", el horario y los intervalos de operación se encuentran establecidas de la siguiente manera (ver Tablas 3 y 4).

Tabla 3. Horario de operación ruta HB608 "Arabia – Calle 134".

DÍAS	HORARIOS DE OPERACIÓN
Lunes a sábados	04:00 – 22:00
Domingos y festivos	05:00 – 21:00

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Tabla 4. Horario de operación ruta HB608 "Arabia – Calle 134".

INTERVALO PICO A.M.	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO P.M.
0:09:38	0:12:34	0:11:59

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Igualmente, durante los periodos pico de la mañana (06:00 a.m. – 09:00 a.m.) y pico de la tarde (4:30 p.m. – 8:30 p.m.) la oferta representada en los buses programados cada hora, se diseña a su máxima capacidad, y luego durante los periodos valle o de baja demanda, la oferta se ajusta a fin de mantener los niveles de servicio necesarios que permitan la prestación del servicio de manera eficiente.

Siendo importante recordar, que la puntualidad de los servicios puede presentar variaciones al inicio, durante o al final de cada recorrido, considerando 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, entre otros, afectan de forma directa las frecuencias de paso establecidas para las rutas.

Por otro lado, frente al comportamiento que nos reporta de algunos usuarios, queremos reconocer su interés en visibilizar estas situaciones y, también, en querer hacer parte de las soluciones encaminadas al buen uso del Sistema de Transporte Masivo de nuestra ciudad.

En este orden de ideas, le informamos que actualmente tanto la población extranjera como nuestros ciudadanos pueden realizar la personalización del medio de pago tarjeta Tullave para el

acceso a los componentes del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP de Bogotá.

Es así como, estos usuarios que hacen uso del Sistema tienen la opción de acceder a los beneficios de transbordos, crédito viaje y protección de saldo en caso de pérdida o hurto que otorga la tarjeta Tullave mediante la personalización. Este proceso puede realizarse en cualquiera de los 40 puntos de personalización dispuestos por el concesionario Recaudo Bogotá S.A.S. (los cuales se pueden consultar en el enlace <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion>) y así ingresar al Sistema de forma regular.

Adicionalmente, a través de la estrategia de Cultura Ciudadana "Equipo T", nuestra Organización continúa fortaleciendo los programas que promueven las buenas prácticas en el uso del Sistema, así como el cumplimiento de las normas, la sana convivencia y la apropiación del Sistema Transmilenio como bien público y patrimonio de Bogotá.

Desde TRANSMILENIO S.A. hacemos grandes esfuerzos por fomentar la solidaridad, la empatía, el respeto y, sobre todo, la corresponsabilidad. Sin embargo, se hace necesario contar con la voluntad de algunos usuarios para que se conviertan en agentes de transformación, por lo que abordamos la acciones desde el concepto de la mutua y la autorregulación.

"(...) 6. "Tenemos inconveniente con la falta de información de cambios de trayecto de las diferentes rutas sito y alimentadores con desvíos por obras de infraestructura pública. Dónde la comunidad no se tiene en cuenta a tiempo." (...) Sic.

Desde la Dirección Técnica de BRT de la Entidad, se realizan las siguientes actividades frente a las afectaciones de las obras a la operación:

- Reunión previa para presentar propuesta de intervención.
- Analizar y revisar la viabilidad técnica de la propuesta.
- Revisar los planes de desvíos propuestos por el contratista.
- Cuando los desvíos afectan solo trazado y no los puntos de parada, no se realiza socialización ya que no se pierde cobertura en los paraderos. Cuando la obra afecta paraderos, se verifica en campo, radios de giro y reubicación de paraderos de las rutas alimentadoras (acompaña la Dirección Técnica de Seguridad y el concesionario de operación que opere la ruta afectada).
- Aprobación por parte de la Dirección Técnica de BRT al plan de manejo de tráfico.
- Solicitar diseño de piezas para pendones y volantes a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la Entidad.
- Dar aprobación al diseño y enviar al contratista para su producción y socialización.
- Verificar actividades de socialización por parte del contratista de obra y por parte de TRANSMILENIO S.A., esta última realizada desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- Elaborar plan de desvíos operativos y paraderos temporales en la herramienta Google Earth.

- Divulgar información a los profesionales, operadores, centro de control y demás áreas involucradas en los diferentes Planes de Manejo de Tránsito – PMT que afecten la operación del Sistema.
- Realizar seguimiento a la implementación y ejecución del Plan de Manejo de Tránsito - PMT.

Por otra parte, le comunicamos que actualmente se están adelantando obras en la localidad de Ciudad Bolívar y se requieren traslados de paraderos y/o desvíos de las rutas que circulan por el sector, en atención a las necesidades del contratista en la ejecución de las intervenciones; razón por la cual, se hacen acercamientos entre los contratistas de obra y nuestra Organización a fin de buscar las mejores alternativas para llevar a cabo dichos cambios y lograr la menor afectación posible al usuario en sus desplazamientos. Estos cambios deben ser socializados por parte del contratista de obra a la comunidad del sector, para poder obtener una respuesta positiva desde la Secretaría Distrital de Movilidad para la ejecución de las obras solicitadas.

“(...) 7. “Desde que edad se considera adulto mayor gracias” (...)” Sic.

Nuestra Entidad considera adulto mayor a toda persona que tenga más de 62 años.

“(...) 8. “Que ha pasado con las personas que revenden los pasajes para los SITP” (...)” 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).

En atención a su inquietud, le informamos que como Ente Gestor del Sistema contamos 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 nuestra 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 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.

Igualmente, es importante señalar que todo lo relacionado con la venta irregular de pasajes en el Sistema se encuentra detallado en nuestra página web a la que puede acceder en el siguiente enlace:

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

“(...) 9. “¿Ya no hay descuentos en el sistema para las personas de la tercera edad?” (...)” Sic.

La Administración Distrital a través de TRANSMILENIO S.A. ha implementado beneficios tarifarios dirigidos a poblaciones vulnerables en la ciudad de Bogotá. Es así como, en la actualidad los usuarios pueden gozar de los siguientes beneficios (ver Tabla 5):

Tabla 5. Beneficios tarifarios dirigidos a poblaciones vulnerables en la ciudad de Bogotá.

Beneficio tarifario/Subsidio	Tarifa troncal normal	Tarifa zonal normal	Valor pasaje troncal con beneficio	Valor pasaje zonal con beneficio	Monto del subsidio
Personas con menor capacidad de pago SISBÉN	\$2.950	\$2.750	\$2.500	\$2.250	N/A
Adulto Mayor	\$2.950	\$2.750	\$2.500	\$2.250	N/A
Subsidio para personas en condición de discapacidad	\$2.950	\$2.750	N/A	N/A	\$29.500 mensuales

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Cabe resaltar que el beneficio tarifario para Adulto Mayor y personas con menor capacidad de pago SISBÉN, otorgan tales descuentos hasta 30 viajes al mes, una vez agotados los 30 viajes, los pasajes se cobrarán a tarifa plena.

De otra parte, para aquellos usuarios que deseen hacerse beneficiarios de alguna de las tarifas diferenciales antes descritas, debe cumplir con los siguientes requisitos:

Tarifa diferencial para personas con menor capacidad de pago SISBÉN

Esta tarifa está enfocada a personas mayores de 16 años que se encuentren dentro de los grupos A, B y C establecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad y se encuentren registradas en la

base de datos SISBÉN del Distrito Capital de la Secretaría Distrital de Planeación. Otorga descuento sobre el valor del pasaje en los componentes del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, es decir, el pasaje para el Sistema Troncal (buses rojos) tiene un valor de \$2.500 y para el Sistema Zonal (buses azules) tiene un valor de \$2.250.

Tarifa diferencial para Adulto Mayor

Esta tarifa está orientada a personas mayores de 62 años, el pasaje para el componente troncal queda con un valor de \$2.500 y para el componente zonal un valor de \$2.250. Al igual que el beneficio para personas con menor capacidad de pago SISBÉN, esta tarifa diferencial tiene el descuento válido hasta para 30 viajes durante el mes. Para acceder a dicho descuento el usuario debe acercarse a cualquiera de los 40 puntos de personalización dispuestos por el concesionario Recaudo Bogotá S.A.S., estos se pueden consultar en la página web <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion>.

Subsidio para personas en condición de discapacidad

1. Solicitar a la EPS la historia clínica que contenga el diagnóstico relacionado con la discapacidad, emitida por el médico tratante.
2. Solicitar ante la Secretaría Distrital de Gobierno el Certificado de Residencia.
3. Dirigirse a la Secretaría de Salud con los siguientes documentos:
 - Carta con la solicitud de valoración por equipo multidisciplinario para certificación de discapacidad y Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD), donde se especifique:
 - Nombre completo y número de identificación del paciente.
 - Dos (2) Teléfonos de contacto.
 - Correo electrónico de contacto.
 - Historia Clínica del usuario.
 - Documentos o exámenes que complementen el diagnóstico.
 - Certificado de Residencia.
 - Copia legible del documento de identificación.

"(...) 10. "Buenos días si me subo a un rojo de Transmilenio antes de que termine los 110 minutos me cobra pasaje y al trasbordo me cobra otra vez" (...) Sic.

A continuación, otras particularidades que tiene el beneficio de transbordo a través de las tarjetas Tullave personalizadas:

- Si utilizas los dos transbordos antes de culminar la ventana de tiempo, el siguiente uso se cobrará como tarifa plena (tarifa \$2.950 para buses troncales o \$2.750 para buses Sistema Integrado de Transporte Público - SITP).
- Los transbordos no se aplican en el mismo paradero.
- Los transbordos no se aplican entre servicios troncales.
- Los transbordos no se aplican en la misma ruta.
- Los transbordos no se aplican entre servicios duales.
- Los transbordos no se aplican efectuándose de la siguiente manera (troncal-zonal-troncal).

Los mismos están descritos en el enlace <https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/beneficios>, para su conocimiento y consulta.

"(...) 11. "Por favor tener en cuenta a las personas con discapacidad en la estación de Patio Bonito, debido a que cuenta con poca iluminación" (...) Sic.

TRANSMILENIO S.A. le manifiesta su agradecimiento por los aportes e interés demostrado en el Sistema y respetuosamente le informa que toda la infraestructura del Sistema a cargo de la Entidad está sujeta a actividades de mantenimiento de manera constante en todos sus componentes, y en la medida que se detectan daños o fallas en algún equipo o instalación se procede a realizar las actividades necesarias a fin de mantener las condiciones operativas del Sistema.

Teniendo en cuenta su queja, realizaremos una revisión sobre las luminarias para detectar si hay posibles mejoras sobre las mismas.

"(...) 12. "Mientras arreglan la biblioteca el Tintal, les sugiero que debería haber unos guías para ayudar a pasar las calles a personas que tienen algún tipo de discapacidad incluyendo adultos mayores gracias por su atención" (...) Sic.

Al respecto, nuestra Organización le comunica que se dio traslado mediante radicados No. 2023-EE- 31676 y 2023-EE-31679 al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU y a la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM, respectivamente, para que dentro de sus competencias den respuesta a su inquietud.

"(...) 13. "Como un mayor de 62 años puede adquirir el beneficio de subsidio" (...) Sic.

Tarifa diferencial para Adulto Mayor

Esta tarifa está orientada para personas mayores de 62 años, el pasaje para el componente troncal queda con un valor de \$2.500 y para el componente zonal un valor de \$2.250. Esta tarifa diferencial tiene el descuento válido hasta para 30 viajes durante el mes. Para acceder a dicho

descuento el usuario debe acercarse a cualquiera de los 40 puntos de personalización dispuestos por el concesionario Recaudo Bogotá S.A.S., estos se pueden consultar en la página web <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion>.

"(...) 14. "Quién o quiénes deciden quitar o cambiar las rutas?" (...) Sic.

Con relación a su inquietud le comunicamos que, todos los cambios en los servicios zonales y troncales son aprobados por los directivos de las diferentes áreas técnicas de la Entidad, a través de un proceso interno llamado "kilómetros eficientes", este consiste en una mesa técnica y un comité directivo donde se exponen todos los aspectos técnicos, operativos, sociales, entre otros, para ser evaluados interdisciplinariamente con la finalidad de tomar la mejor decisión sobre cada cambio a implementar.

"(...) 15. "Por qué hay tan pocos puntos para recargar tu llave? Ej. Por el norte es casi que imposible encontrar un punto para hacer recarga tu llave" (...) Sic.

Al respecto, TRANSMILENIO S.A. le comunica que se dio traslado mediante radicado No. 2023-EE-31290 a la empresa Recaudo Bogotá S.A.S., para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

"(...) 16. "Paradero 167B02/ACC170x54 - Un agraria, todas las rutas que tienen que parar ahí hay que pedir cita para que algunos conductores lo recojan a uno" (...) Sic.

En atención a este punto, le manifestamos que 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 Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

En este sentido y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, la Entidad como Ente Gestor del SITP procederá a 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, entre otros), 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, 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 nuestra Organización y las empresas concesionarias, son estas últimas las responsables de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control, la regulación de la operación y deben gestionar los recursos necesarios que permitan prestar el servicio de conformidad con lo planeado en función de la demanda de usuarios; por lo cual, el día 07 de noviembre de 2023 con radicado número 2023-EE-29601 se dio traslado de su requerimiento al concesionario SUMA S.A.S., empresa que tiene a su cargo la operación de las Rutas 260 "Arabia – Unicentro" y HB608 "Arabia – Calle 134", para que realice las siguientes acciones:

- Revisar y analizar el caso.
- Realizar la retroalimentación respectiva con los conductores de la ruta.
- Realizar la retroalimentación respectiva con el personal a cargo del control satelital de la ruta, encargados de aplicar oportunamente las acciones de regulación.
- Aplicar los correctivos que estimen pertinentes como empleadores.
- Dar respuesta directa y de fondo a su requerimiento con copia al Ente Gestor, enunciando las medidas correctivas aplicadas que mitiguen las novedades presentadas que propendan por una mejora efectiva del servicio, para que situaciones como las reportadas no sigan presentando.

"(...) 17. "Localidad Suba SITP B917. TERMINAR NORTE. se necesita una tabla de paradero en la calle 169b con cra, 90. los paraderos están muy alejados y la gente está protestando." (...)" Sic.

Al respecto se informa que, una vez revisada la base de datos de paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, y verificada la longitud entre los puntos de parada existentes en el sector para la ruta B917, identificados con las cenefas No. 676A03 y 350A02, efectivamente existe una distancia mayor a la establecida en la reglamentación actual.

Sin embargo, a la fecha no ha sido posible habilitar una nueva zona de parada en el tramo de la Carrera 90 entre calles 160 y 169B, debido a las condiciones existentes en el costado oriental de la Carrera 90, donde no se cuenta con una franja de andén conformada.

Por lo tanto, y atendiendo lo solicitado en su petición, no se considera viable por el momento habilitar un nuevo paradero en la Calle 169B con Kr 90.

"(...) 18. "Tenemos un problema con la ruta P39, ya que no entra al barrio de Juan Pablo, solicitamos que por favor pongan la ruta como estaba originalmente. Necesitamos de su colaboración para que se pueda aprovechar mejor la ruta" (...)" Sic. Nuestra Organización le comunica que, la ruta P39 "Arabia – Zona Franca" no ha sido objeto de modificaciones en su trazado habitual; no obstante, se hará el seguimiento pertinente al interior de la Entidad para verificar que el recorrido se esté cumpliendo por parte del concesionario a cargo de la operación.

Aprovechamos la oportunidad para informar que, las solicitudes de la ciudadanía y entidades se deben radicar en la ventanilla electrónica radicacion@transmilenio.gov.co, por medio de las líneas (601) 4824304, 195 – Línea Distrital, o a través de las páginas web www.transmilenio.gov.co y www.tullaveplus.gov.co.

"(...) 19. "Como ustedes desde los patios monitorean que las rutas cumplan con lo programado, ya que es diferente a lo que nos muestran en la presentación" (...)" Sic.

En el caso de las rutas 260 y HB608, es relevante destacar que están bajo la supervisión y gestión de la empresa concesionaria SUMA S.A.S. Esto implica que dicho concesionario es responsable de

asegurar el cumplimiento de despachos, frecuencias y horarios, así como de proveer y mantener la flota necesaria para la operación. Asimismo, se encarga del control y mantenimiento de su parque automotor, al igual que de la administración, supervisión y control de las áreas de estacionamiento en los patios destinados para tal fin.

Por otro lado, TRANSMILENIO S.A. lleva a cabo una rigurosa supervisión y control respaldada por documentos operativos diseñados específicamente para cumplir con los requisitos y las exigencias del Sistema. Estos documentos están alineados con todos los aspectos regulados por los Contratos de Concesión y Contratos de Operación. En consecuencia, es responsabilidad de las empresas concesionarias poner a disposición la flota y los conductores necesarios para cumplir con los servicios programados o solicitados, atendiendo contingencias o eventos especiales de acuerdo con las planificaciones establecidas por nuestra Entidad.

A pesar de que se llevan a cabo inspecciones aleatorias a los vehículos y verificaciones de las conductas operacionales en todas las cabeceras y patios operacionales, se reconocen limitaciones en cuanto a los recursos de talento humano disponibles para realizar seguimiento a la operación en campo directas desde nuestra Organización. En este contexto, corresponde al concesionario de la zona garantizar el cumplimiento de los despachos y la disposición de recursos. Por esta razón, se ha implementado un esquema operativo de supervisión en línea, conformado por una estructura dirigida por el Centro de Control del Ente Gestor, que modera el control llevado a cabo por los Centros de Control de los concesionarios y establece el esquema para los Centros de Control Zonal, los cuales cuentan con su propia infraestructura y son operados por cada empresa concesionaria.

Así las cosas, el Centro de Control del Ente Gestor cuenta con equipos tecnológicos (software y hardware) para la supervisión, revisión, verificación, regulación y control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP en su componente zonal, así como para el análisis y procesamiento de los datos e información registrada, en donde se tienen las siguientes facultades:

- Acceso irrestricto y en cualquier momento a las instalaciones y documentos de los concesionarios para respaldar su labor contractual.
- Exigir al concesionario la información necesaria para la correcta operación y control del Sistema.
- Realizar verificaciones directas o a través de terceros para evaluar el cumplimiento de las condiciones de operación.
- Ejecutar las gestiones necesarias para aplicar infracciones, según lo establecido en el documento y el contrato de concesión.
- Liderar contingencias de alto impacto que afecten a más de un concesionario.

La supervisión y control de la operación empieza en la cabecera, al momento en que los vehículos se asignan a un servicio. Los buses cuentan con sistema de gestión de flota, el cual permite monitorear la posición de los buses y las acciones que estos realizan mientras están asignados a un determinado servicio. El sistema de gestión de flota permite a TRANSMILENIO S.A. evidenciar situaciones como retrasos, adelantamientos o demás acciones que afecten el cumplimiento de la programación, y así tomar las medidas establecidas en los manuales de operación con el

objetivo de mantener la oferta programada, para atender la demanda habitual. Todo ello para minimizar los inconvenientes que pueden afectar a nuestros usuarios.

“(…) 20. “La TransmiApp no es certera con los tiempos, no es real los datos que muestran. Solicito que la aplicación funcione mejor. y más exacta. Además, cuando se coloca una queja con el número del bus da opciones determinadas, pero no hay opción para poner otra clase de queja. Deberían por favor dejar un espacio para una respuesta abierta” (…)” Sic.

Conforme a su inquietud, cabe señalar que si bien la TransMiApp utiliza la ubicación a partir de los dispositivos de posicionamiento (GPS) de los vehículos en operación, el tiempo estimado es una aproximación basada en los tiempos históricos del servicio, que puede verse afectada por factores como el tráfico, el clima, las redes de comunicación, entre otros; sin embargo, continuamos trabajando en aras de mejorar la prestación del servicio.

De igual manera, la funcionalidad del reporteador disponible en la TransMiApp tiene como objetivo permitir a los usuarios hacer de forma simple, reportes de casos basados en tipologías previamente identificadas y como lo enuncia la funcionalidad, estos reportes no se constituyen en PQR. En los casos, como el que usted menciona y que es de su interés, se sugiere utilizar los canales establecidos por la Entidad para el reporte de quejas, peticiones o reclamos, de manera que sean atendidos de acuerdo con lo establecido.

“(…) 21. “Podrían por favor contarme donde realizan las encuestas de satisfacción, porque no es real lo que están mostrando. La realidad sobre todo de las zonas periféricas seguro respondería otra cosa y no lo que está en la presentación” (…)” Sic.

Nuestra Organización, a través de una firma encuestadora utiliza metodologías cualitativas y cuantitativas para la obtención de información de gran relevancia sobre el nivel de percepción y satisfacción de sus usuarios, que permite identificar fortalezas y debilidades de la operación del Sistema. La encuesta mide las diferentes impresiones provenientes de estímulos, sensaciones y opiniones de los usuarios después de vivir una experiencia y/o interacción con los diferentes servicios del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

La recolección de información se realiza a través de encuestas presenciales a usuarios de los componentes troncal y zonal durante la espera del servicio, el recorrido y/o al finalizar el servicio en los portales, estaciones, cable, buses y/o paraderos. Como resultado de la toma de información, se sistematizaron los datos obtenidos y se realizó el cálculo de siguientes indicadores:

Teo To Boxes: evidencia la concentración de personas que poseen un nivel de conocimiento, percepción y/o satisfacción de un determinado atributo, proceso o apartado. Este valor representa el porcentaje de personas que califican la percepción como “positiva” con respecto a todas las opiniones en general (ver Imagen 1).

Imagen 1. Fórmula para el cálculo del Teo To Boxes.

$$TTB = \frac{a + b}{a + b + c + d}$$

a: Número de personas "Totalmente satisfechas"
b: Número de personas "Satisfechas"
c: Número de personas "Poco satisfechas"
d: Número de personas "Nada satisfechas"

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Promedio de respuesta: esta medida pretende dar una mirada resumida de la calificación del atributo en el aspecto que se está evaluando. Determina la relación entre la suma de calificación de todas personas del atributo y la cantidad de personas que respondieron la pregunta (ver Imagen 2).

Imagen 2. Fórmula para el cálculo de promedio de respuesta.

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Suma de personas que calificaron el atributo}}{\text{Cantidad de personas que calificaron dicho aspecto}}$$

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

NPS: es la relación entre niveles de satisfacción o percepción que evidencia aquellos atributos, procesos o apartados que tienen una mayor concentración de personas insatisfechas o con percepción negativa. Entre más alto sea el valor, mayor será la urgencia, el valor puede tomar valores mayores o iguales a cero y no posee un valor máximo (ver Imagen 3).

Imagen 3. Fórmula para el cálculo del NPS.

Cálculo:

$$\text{Urgencia} = \frac{c + d}{a + b}$$

a: Número de personas "Totalmente satisfechas"
b: Número de personas "Satisfechas"
c: Número de personas "Poco satisfechas"
d: Número de personas "Nada satisfechas"

Fuente: TRANMILENIO S.A.

A su vez, se construyó un índice de satisfacción de TRANSMILENIO S.A. que pondera los resultados de los indicadores y variables, de tal modo que se obtiene un valor que resume dicha información y logra determinar el grado de satisfacción del usuario de cada uno de los operadores y del Sistema.

"(...) 22. "Invito a los profesionales de la entidad a que vayan a los portales para que verifiquen como nos violan los derechos como personas discapacitadas. Solicito por favor que hagan un mejor control sobre los gestores que se encuentran en los portales ya que no lo ayudan a uno para nada. Localidad de Ciudad Bolívar" (...) Sic.

En atención a su solicitud, le informamos que desde nuestro componente de Atención en Vía atendemos con prioridad a los usuarios con alguna condición de vulnerabilidad y es por esto que se programa al personal de forma rotativa y de acuerdo con las necesidades del Sistema, quienes realizan presencia en estaciones y portales mejorando la experiencia de viaje de la Comunidad Usuaría.

Dentro de las actividades que realiza diariamente el equipo en vía, está el apoyar a los usuarios para su adecuada ubicación y circulación en el Sistema, así como para el acceso a los servicios, principalmente a los usuarios con algún tipo de discapacidad, niños, personas mayores (62 años y más), mujeres en estado de gestación y madres lactantes.

A continuación, en la Imagen 4 se presentan los soportes fotográficos del acompañamiento a la comunidad usuaria realizado en El portal Tunal:

Imagen 4. Acompañamiento a la comunidad usuaria en Portal Tunal.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

No obstante, para poder identificar y tomar acciones correctivas frente al tipo de sucesos mencionados, se requiere conocer el código alfanumérico con el que está identificado el personal al que hace referencia.

“(…) 23. “¿Por qué los portales ahora tienen tantas ventas ambulantes? No es justo que les den prioridad a los extranjeros y no a los colombianos” (…)” Sic.

En cuanto a las ventas informales, se le informa que 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 nuestra Organización 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 del 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 la 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.

Conforme lo anterior, 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, 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.

Ahora bien, en el marco de las competencias atribuidas por el artículo 79 del Acuerdo 257 de 2006 al Instituto para la Economía Social y a su misión, orientada a “ofertar alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público; así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del Sistema Distrital de Plazas de Mercado, para aportar al desarrollo económico de la ciudad”, en el cumplimiento de sus funciones en el 2022 realizó 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. En tal sentido, 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.

Por último, recientemente nuestra Organización 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.

Así las cosas, le reiteramos nuestro compromiso de continuar en la búsqueda de alternativas que, a partir de criterios técnicos de cobertura, atención de demanda y disponibilidad de recursos de infraestructura y de flota, permitan atender de manera adecuada las necesidades de transporte de los usuarios. Como una de nuestras actividades prioritarias y constantes, seguiremos trabajando en conjunto con los concesionarios de operación en procura de la mejora del servicio, promoviendo principalmente medidas de protección, seguridad, integridad y atención de nuestros usuarios.

En atención a la solicitud realizada nos permitimos responder lo siguiente:

24. Nombre y NIT de la(s) empresa recaudadora y como es el manejo del software de recaudo

Se informa que el nombre y NIT de la Empresa Recaudadora es el siguiente:

Nombre: Recaudo Bogotá S.A.S. en Reorganización
NIT: 900.453.688-5

“Como es el manejo del software de recaudo”

En el marco de ejecución del “CONTRATO 001 DE 2011 DE CONCESIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE RECAUDO, CONTROL E INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO (SIRCI) DEL SITP. SUSCRITO ENTRE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A. Y RECAUDO BOGOTÁ S.A.S” el cual tiene por objeto otorgar en concesión el “DISEÑO, SUMINISTRO, IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE RECAUDO, DEL SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO Y DEL SUBSISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN; EL DISEÑO, SUMINISTRO, IMPLEMENTACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE FLOTA; EL SUMINISTRO DE LA CONECTIVIDAD; LA INTEGRACIÓN ENTRE EL SUBSISTEMA DE RECAUDO, EL SUBSISTEMA DE CONTROL DE FLOTA, EL SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO Y EL SUBSISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN, QUE CONFORMAN EL SIRCI, PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BOGOTÁ, D.C.”.

La descripción detallada de las especificaciones técnicas está contenida en el Anexo N° 2 del Contrato “Anexo Técnico”. Por lo tanto, el manejo del software de recaudo se realiza según los anexos del contrato y es realizado por el concesionario Recaudo Bogotá S.A.

“Se debe hacer seguimiento a tarjetas de discapacitados sobre todo cuando llegan a capacitación con secretaria integración social a fin de estar bn utilizadas. ¿Como Uds. hacen ese seguimiento?”
En atención a lo solicitado, me permito indicar que para acceder al subsidio las personas con discapacidad permanente deben estar inscritas en el "Registro para la Localización y Caracterización de las personas con Discapacidad permanente de la ciudad de Bogotá D. C." administrado y actualizado en Bogotá D. C., por la Secretaría Distrital de Salud, las cuales serán incluidas en la base de beneficiarios dentro de los dos meses siguientes a su inscripción. La tarifa para el beneficiario de este subsidio es la misma que del usuario con tarifa general. El subsidio

inició su aplicación en 2012 con un descuento de 15%, con incrementos anuales de cinco puntos

porcentuales hasta llegar al 40% en 2017. El valor del subsidio para el presente año es de \$29.500 mensuales.

El Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C., realiza seguimientos a los usos de las Tarjetas Inteligentes Sin Contacto con el fin de identificar usos atípicos, así como el seguimiento a la acumulación del beneficio por más de dos meses, con el fin de garantizar un uso racional del mismo.

De manera atenta y en atención a su petición radicada bajo el número 2023-ER-54807, en el marco de nuestras competencias damos respuesta en el siguiente sentido.

"(...) 25. Porque hay tantas tarjetas en poder de revendedores o vendedores ilegales de pasajes, que año tras año hemos denunciado y nada que las bloquean paradero CAI Roma localidad de Kennedy, paradero Hospital de Kennedy, ¿Chicalá Bosa?)

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 la problemática de agresiones de cualquier índole y la evasión, lo cual afecta 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).

Respecto de la venta ilegal de pasajes 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-de-pasajes-en-Transmilenio-un-delito-que-afecta-recursos-de-bogota/>.

26. Tarifas especiales mayor 60 años que no son del Sisbén hay algún descuento. Medios de pago con tarjeta bancos tiene un costo (...)” Sic.

Para la personalización de una tarjeta Tullave con el perfil de Adulto Mayor (Personas mayores de 62 años), es necesario que el usuario se acerque a cualquiera de los 40 puntos de personalización dispuestos por el concesionario Recaudo Bogotá S.A.S. (se encuentran en el enlace <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion>) con el documento de identificación original. Desde allí, el personal representante los guiará en el proceso de compra, personalización y asignación del perfil correspondiente. A continuación, se relaciona el descuento aplicado a la tarjeta Tullave personalizada (ver Tabla 1).

Tabla 1: Beneficio tarifario Adulto Mayor

Beneficio tarifario/Subsidio	Tarifa troncal normal	Tarifa zonal normal	Valor pasaje troncal con beneficio	Valor pasaje zonal con beneficio
Adulto Mayor	\$2.950	\$2.750	\$2.500	\$2.250

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

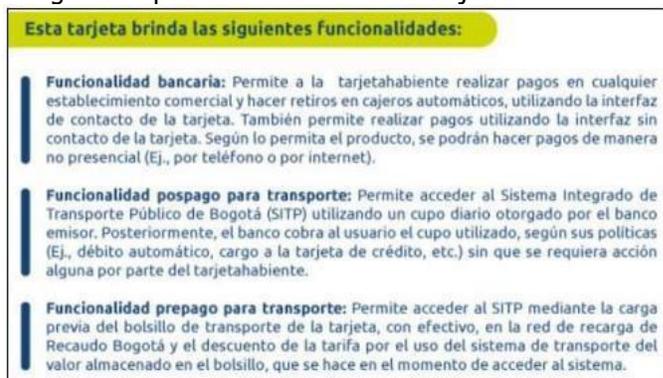
Es importante informar que los descuentos aplicados en su tarjeta Tullave alcanzan hasta para los primeros 30 viajes, a partir del viaje número 31, el usuario deberá pagar la tarifa plena en cada componente.

Con respecto a las Tarjetas Bancarizadas, para el acceso a los diferentes componentes que conformar el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP de Bogotá, TRANSMILENIO S.A. junto con el concesionario Recaudo Bogotá S.A.S. han implementado diversos medios de pago para que los usuarios puedan acceder al SITP, entre ellos, se encuentra la Tarjeta Híbrida la cual a continuación relacionamos las condiciones y beneficios más relevantes:

• Tarjeta Híbrida.

Esta tarjeta híbrida bancaria es un plástico con un chip que funciona de forma dual, es decir, adicional a su función bancaria, tiene la posibilidad de ser utilizada en los componentes del SITP (ver Imagen 1). Es así, como los usuarios tienen la posibilidad de usar las tarjetas de los bancos Scotiabank, Davivienda, Bancolombia, Itaú, Banco de Bogotá, Banco AV Villas y Codenas.

Imagen 6. Tipos de funcionalidades tarjetas híbridas.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Ahora bien, referente al beneficio de transbordo aplica únicamente para los siguientes emisores de Tarjeta Híbrida (ver Imagen 2).

Imagen 7. Funcionalidad de transbordo para tarjetas híbridas.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En caso de presentar dudas frente a los beneficios que otorgan los medios de pago, de manera atenta la invitamos a visitar las páginas www.tullaveplus.gov.co y www.transmilenio.gov.co.

27. Se siguen asignando recursos para las puertas de Transmilenio, cabinas de paraderos que son robadas no se ha logrado nada, así como el cartel de las tarjetas, que hace falta para este control ¿será que toca que estas cabinas de paraderos sean cemento? porque se permite tanta venta en buses, habitantes calle con 4 o 6 bultos de reciclaje. (...)

En cuanto a la petición No. 3, para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, se suscribió el contrato No. 743-2023, con VIGIAS DE COLOMBIA SRL LIMITADA, el cual tiene por objeto "contratar la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada requeridos por TRANSMILENIO S.A.". Lo anterior implica que el personal de vigilancia es contratado directamente por la empresa, por lo que es la responsable de las relaciones contractuales, civiles, comerciales y

laborales que se requieren para la prestación del servicio.

Teniendo en cuenta que cualquier acción encaminada a no combatir la evasión del pago del pasaje para ingresar a TRANSMILENIO S.A., no está permitida en los contratistas y sus trabajadores, los hechos descritos en su petición fueron remitidos a la empresa VIGIAS DE COLOMBIA SRL LIMITADA, mediante comunicación con radicado No. 2023-EE-31464 para que, en el marco de su competencia, verifique lo narrado en su comunicación y de respuesta directa a su petición.

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 de este 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.

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.

Ahora bien, por su parte el Instituto para la Economía Social – IPES, en el marco de las competencias atribuidas por el artículo 79 del Acuerdo 257 de 2006 al Instituto para la Economía Social y a su misión, orientada a “ofertar alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público; así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del Sistema Distrital de Plazas de Mercado, para aportar al desarrollo económico de la ciudad”, en el cumplimiento de sus funciones en el 2022 realizó 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. En este contexto, 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 unavez 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.

Finalmente, en cuanto a los habitantes de calle, TRANSMILENIO S.A., trabaja articuladamente con la Secretaría Distrital de Integración Social, para promover el acceso de los ciudadanos que se encuentran en esta condición a los programas que tiene esta entidad, así como con las demás entidades que tienen dentro de su misionalidad la atención de la población habitante de calle.

28. Por favor me envíen la presentación

En cuanto a este requerimiento, no se pudo establecer el motivo específico de su pretensión. Entre tanto, es necesario que detalle su solicitud de manera más específica, a fin de direccionarlo adecuadamente al componente de la Entidad que corresponda, en aras de brindar una adecuada atención a su petición.

29. Teníamos una ruta que salía de Kennedy por la calle 9 al centro y fue retirada. Ruta de las antiguas que decía granahorrar también salía de Kennedy por la calle 9 cogía la avenida Boyacá y subía por la calle 26ra 50 llegaba a Galerías y no hubo reposición y se hace necesaria

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

Con relación a las rutas mencionadas en la zona de influencia de la Calle 9 con Av. Boyacá, localidad de Kennedy, se comunica que se adelantó la respectiva revisión en la base de datos georreferenciada con que cuenta la Entidad, encontrando ocho (08) servicios que permiten el desplazamiento a los usuarios desde la Calle 9 hacia diferentes destinos de la ciudad como se referencia en la Tabla 6.

Tabla 6. Rutas Zonales en el sector de la Calle 9 con Av. Boyacá

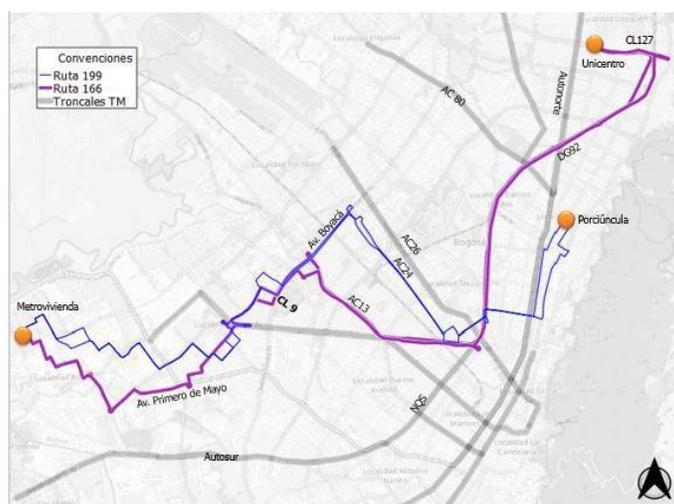
RUTA	ORIGEN-DESTINO	SERVICIO
99	BOSA LA PRIMAVERA - GERMANIA	URBANO
166	METROVIVIENDA PORCIUNCULA	URBANO
191	UNICENTRO METROVIVIENDA	URBANO
544A	BOSA ISLANDIA - GERMANIA	URBANO
607A	SAN BERNARDINO - POTOSI	URBANO
BF401	CALLE 222 - TIERRA BUENA	URBANO
FL422	PATIO BONITO - LACHES EL DORADO	URBANO
T62	METROVIVIENDA CASABLANCA	URBANO

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Es de resaltar que las rutas 166 y 191 conectan con las localidades de Chapinero y Usaquén respectivamente, asimismo las rutas 544A, 99 y FL422 comunican con el centro de la ciudad, cumpliendo con las necesidades de cobertura expuestas en su petición (ver Figuras 1 y 2).

Imagen 8. Rutas Zonales en el sector de la Calle 9 con Av. Boyacá hacia Chapinero y Usaquén.

Fuente: TRANSMILENIO



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura 2. Rutas Zonales en el sector de la Calle 9 con Av. Boyacá hacia el Centro de la ciudad.

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

30. ¿Personas muy jóvenes en las rutas son muy groseros nos llevan a trancas parany arrancan bruscamente ayer ruta 422 que sale Kennedy al centro a las 11:30 cuando se timbraba el conductor preguntaba se va a bajar? Por qué ahora los avisos que anuncian próximos paraderos están apagados. El desaseo del SITP sillas húmedas llenas de polvo o residuos de comidas. Los timbres por salud ocupacional tanto de pasajeros como conductores son estridentes hay que calibrarlos, el uso de celulares o personas amigas tienen conversaciones durante el trayecto con un vocabulario no apropiado. (...)"

Con relación a su escrito, y 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.

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).

En este contexto, nuestra Entidad le manifiesta que eventos como: no detenerse en los paraderos establecidos para dejar a los usuarios a pesar de haber sido solicitado al interior del vehículo (por timbre); agredir verbal y/o físicamente a los usuarios y/o a los demás actores de la vía; transitar con el rutero sin la configuración correspondiente a la ruta, y/o tabla rutero con información no autorizada por el Centro de Control; no aplicar manejo preventivo; conducir un vehículo con exceso de velocidad y/o realizar maniobras peligrosas durante la conducción que puedan afectar a los usuarios y/o a los demás actores de la vía; manipular, tener a la mano o usar equipos electrónicos (celulares, dispositivos de audio, manos libres, audífonos, reloj inteligente, etc.) mientras está en sus labores de conducción y/o colocar música a través del celular, tabletas, altavoces, u otros dispositivos portátiles; llevar acompañante y/o ayudante dentro del vehículo; están considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el Manual de Operaciones del Componente Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

Conforme lo anterior, como Ente Gestor del SITP y en el marco de la relación contractual establecida con las empresas concesionarias, 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.

Así mismo, 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 nuestra Organización 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; 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; por lo cual, el día 14 de noviembre de 2023 con documento número 2023-EE-30145

se dio traslado de su requerimiento al concesionario ESTE ES MI BUS S.A.S., empresa que tienen a su cargo la operación de la ruta FL422 "PatioBonito – Laches del Dorado", para que realicen las siguientes acciones, para que lleven a cabo las siguientes acciones:

- Revisar y analizar el caso.
- Realizar la retroalimentación respectiva con conductor del vehículo.
- Aplicar los correctivos que estimen pertinentes como empleadores.
- 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 otro lado, frente a su inquietud le manifestamos que recientemente la Entidad ha impulsado la campaña #MásDe25MilOjosAtentos la cual busca que fuerza operativa, servidores, concesionarios y en general todos los funcionarios, 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.

Es importante mencionar que TRANSMILENIO S.A., para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, suscribe contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto; así las cosas, los conductores que operan los buses son contratados directamente por los concesionarios de operación, quienes son responsables de las relaciones contractuales de carácter civil, comercial y laboral que se requieran para la prestación del servicio.

Ahora bien, nuestra Organización realiza seguimientos a los concesionarios con el fin de establecer que la gestión que desarrollan se enmarque en lo establecido en el Manual de Operaciones y demás documentos afines de los contratos de concesión.

En los contratos de concesión celebrados con la Entidad, se establece que los concesionarios y el personal que éstos emplean para la prestación del servicio público masivo urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá D.C. están en la obligación de garantizar la prestación del servicio en condiciones de libertad de acceso, calidad, estándares de servicio, permanencia, continuidad y seguridad de los usuarios, conforme con lo dispuesto en el respectivo Contrato y en los Manuales que se expidan. En dicha documentación, se estipulan estándares operacionales, siendo deber y obligación contractual de los concesionarios y sus dependientes (incluidos los operadores de bus), conocer y respetar entre estas las normas de tránsito, las normas del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y aplicar las prácticas preventivas de conducción.

De esta manera, el concesionario debe desarrollar en forma permanente y continua, programas de capacitación dirigidos a sus conductores y al personal técnico y operativo sobre las medidas de protección y seguridad operacional, para brindar la adecuada prestación del servicio de transporte.

En estas actividades se abarcan los aspectos normativos y de manejo preventivo y en particular, temas de operación segura, así como otra serie de contenidos relacionados con la operación en el Sistema, con el fin de mejorar y estandarizar la calidad de la conducción de conductores que, sea oportuno mencionar, cumplen todos los requisitos legales y cuentan con la experiencia correspondiente para operar buses de transporte público de pasajeros.

“(…) 31. En el centro comercial MALL PLAZA había una cabina de tu llave, ahora hay recargar en el éxito la cual no es visible además cuando una va a recargar ya no hay cupo. Pedimos de su ayuda por favor para que haya más personal para recarga (…)” Sic.

Inicialmente, le comunicamos que, en atención a lo establecido en su numeral 4.21.2.2.1. del “CONTRATO 001 DE 2011 DE CONCESIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE RECAUDO, CONTROL E INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO (SIRCI) DEL Sistema Integrado de Transporte Público - SITP. SUSCRITO ENTRE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A. Y RECAUDO BOGOTÁ S.A.S”, en donde se indica:

Puntos de venta externos a criterio del CONCESIONARIO, que deben tener una distribución inicial en función de la entrada en operación de las zonas y completar, al menos, 4.100 puntos al inicio de operación de la última zona. Los puntos de venta no deberán ser instalados a menos de 500 metros de los puntos de venta de las Fases I y Fases II del Sistema Transmilenio actual. La red externa de recarga y su localización, así como los canales de distribución de TISC, deberá ser el resultado de un estudio que deba realizar el CONCESIONARIO, a su costo y riesgo propio, quien podrá ajustarlo según lo requiera la operación del sistema, previa autorización de TRANSMILENIO S.A. Los puntos de venta externos podrán ser automáticos, PDA y dispositivos celulares, entre otros.

Durante el primer mes de operación de cada zona del SITP, el 100% de los puntos de venta externos deberán contar con asistencia humana en las horas de mayor afluencia para realizar la recarga de los medios de pago y familiarizar e instruir a los Usuarios del sistema en el uso de estos puntos. Dicha jornada de asistencia no podrá ser inferior a cuatro (4) horas diarias”.

En concesionario de recaudo nos reporta con corte al 10 de noviembre de 2023, que actualmente cuenta con un total de 4.994 puntos de recarga distribuidos por toda la ciudad, en donde los operadores de estos son:

Tabla 7. Puntos de Recarga.

Aliado	Puntos instalados	Puntos instalados mixtos	Puntos instalados digitales activos
Moviiired	2491	0	20
Platik	2016	15	0
Servibanca	461	0	0
Recaudo Bogota	0	0	18
Puntos nuevos	11	0	0
Total	4979	15	38
Total, de puntos instalados	4994		

Fuente. TRANSMILENIO S.A.

En este punto es importante mencionar que el Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C., realiza un monitoreo permanente al cumplimiento de mencionada obligación mediante la interventoría contratada para tal fin, así mismo, se destaca que la red actual cuenta con más de los puntos exigidos contractualmente pensando en garantizar una mejor prestación del servicio al ciudadano.

Por lo anterior, lo invitamos a consultar en el siguiente enlace, los puntos de recarga más próximo a sus requerimientos:

- <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-recarga>

"(...) 32. Solicitamos claridad para que tras milenio informé quien tiene la concesión del recaudo millonario cuánto cobran. Cuánto de lo recaudado le entregan a Transmilenio porque esta concesión no controla la venta indiscriminada de pasajes a diestra y siniestra en Bogotá. Sin sumar los colados sin control que hacen que se retiren rutas por un supuesto de no tener pasajeros usando el servicio. Importante reunión presencial con directivos. Gracias. (...)" Sic.

Se informa que la concesión del recaudo fue otorgada a Recaudo Bogotá S.A.S., por lo tanto, la remuneración que se realiza a dicho Concesionario se enmarca en lo establecido en el contrato de concesión 001 de 2011. Uno de los componentes de la remuneración al Concesionario es la remuneración variable por cargas del Sistema, en el que se reconoce el 1.57% del recaudo semanal del Sistema.

La participación de TRANSMILENIO S.A. corresponde principalmente al 4% sobre los ingresos del fondo principal del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP). El Fondo Principal representa los costos del Sistema.

33. "cuánto cobran. Cuánto de lo recaudado le entregan a Transmilenio." en lo que refiere al esquema de remuneración y el valor de comisión.

Es preciso aclarar que, el pago a los agentes del Sistema proviene de la aplicación de fórmulas de remuneración establecidas en los contratos de concesión; así mismo hay que mencionar que los recursos que se remuneran a estos agentes provienen del monto recaudado por los pasajes y recursos del Fondo de Estabilización Tarifaria, los cuales se acumulan en el Fondo Principal para la distribución de la remuneración.

De conformidad con lo anterior, según la Cláusula 59 "VALOR DE LOS DERECHOS DE PARTICIPACIÓN DEL CONCESIONARIO" del Contrato de Concesión 001 de 2011, El concesionario de recaudo, control e información y servicio al usuario (SIRCI) recibe la remuneración por la explotación comercial del Sistema Integrado de Transporte Público a título de participación en los ingresos del sistema, la cual se calcula de la siguiente manera:

$$RSIRCI = f(Q)_{SIRCI} \times [RFS + RVAR + RVHO + R_INVER_ADC]$$

- **RSIRCI:** Remuneración del Concesionario del SIRCI

- **RFS:** Remuneración Fija semanal del CONCESIONARIO del SIRCI
- **RVARS:** Remuneración Variable del Concesionario del SIRCI por cargas del sistema
- **RVHO:** Remuneración por equipos de validación y control instalados en vehículos operando en el sistema.
- **R_INVER_ADC:** Remuneración por inversiones adicionales
- **F(Q)sirci:** Factor de Calidad de servicio que aplica al Concesionario del SIRCI de conformidad con lo previsto en el Anexo 3 del contrato "Niveles de Servicio".

RFS: Remuneración Fija semanal del Concesionario del SIRCI.

La remuneración fija semanal en función de la oferta económica del Concesionario. Se calcula de la siguiente manera:

- **COE_RFS:** Oferta económica del concesionario del SIRCI sobre remuneración fija semanal. Corresponde a un número igual o menor a 1.000 (uno).
- **Fimpl:** Factor de implementación se calculará durante los primeros ocho (8) meses de operación regular así:

$$F_{impl} = \text{Minimo} \left\{ 1.000 ; 0.8786 \times \left(\frac{NVES}{24,600,000} \right)^{1.0936} \right\}$$

Donde:

- **NVES:** Número total de validaciones en la semana a remunerar, igual al número total de validaciones en vehículos operando en el **SITP** con equipos instalados por el concesionario del **SIRCI**, más el número total de validaciones en las estaciones de las troncales fases III del subsistema Transmilenio del **SITP**.

FfaseI, FaseII: Factor de operación fase I y fase II del subsistema Transmilenio. Este factor tomará un valor de uno (1.000) siempre y cuando el concesionario del SIRCI NO asuma la operación de las actuales estaciones de la Fase I y la Fase II, Una vez el concesionario del SIRCI asuma la operación de la totalidad de las estaciones se tomará un valor de (1.243).

IPCacum: Uno más la variación acumulada del IPC certificado DANE contada a partir del 31 de diciembre de 2010. Se calculará anualmente, en el mes de enero de cada año.

RVARS: Remuneración Variable del Concesionario del SIRCI por cargas del sistema

La remuneración variable se calcula con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$RVARS = (\%C \times CSIRCI)$$

RVARS: Remuneración variable del Concesionario del SIRCI por cargas del sistema.

%C: Participación porcentual ofertada por el Concesionario aplicable sobre el valor en pesos del total de cargas realizadas por el operador del SIRCI.

COE_RVARS: Oferta económica del concesionario del SIRCI sobre remuneración variable por

$$\%C = COE_RVARS \times 4.15\%$$

cargas del sistema corresponde a un número igual o menor a 1.000.

CSIRCI: Total de cargas en pesos realizadas por los usuarios a través del operador del SIRCI en el periodo a remunerar. Es igual al total de cargas en pesos.

RVHO: Remuneración por equipos de validación y control instalados en vehículos operando en el sistema.

La remuneración se calcula de la siguiente manera:

$$RVHO = COE_RVHO \times IPC_{acum} \times \sum_i (TVHO_i \times NVH_i)$$

COE_RVHO: Oferta económica del concesionario del SIRCI sobre remuneración por equipos de validación y control instalados en vehículos operando en el sistema. Corresponde a un número igual o menor a 1.000 (uno). Los parámetros de RVHO serán informados al CONCESIONARIO a más tardes el décimo día hábil del mes de su aplicación.

IPCacum: (1) uno más la variación acumulada del IPC certificado por el DANE contada a partir 31 de diciembre de 2010, se calculará anualmente en el mes de enero de cada año considerando la variación del IPC del año anterior.

TVHO: Remuneración semanal ajustada para equipos de validación control instalados en vehículo tipo "I" operando en el sistema.

TVHOi: Tomara los siguientes valores:

Tabla 8. Valores TVHOi.

VEHICULO TIPO I	TVHOi (\$/veh)
Articulado y Biarticulado	48700
Padrón dual	78000
Alimentadores Sin Validación	19000
Otros Vehículos con validación	44500

Fuente. TRANSMILENIOS.A.

NVHi: Número de vehículo tipo "i" que se encuentra operando, incluyendo la flota de reserva y que tengan equipos de validación y control instalados.

R_INVER_ADC: Remuneración por inversiones adicionales.

En caso de que el Concesionario del SIRCI por decisión del ente gestor realice inversiones adicionales a las inicialmente previstas en el contrato de concesión relacionadas con expansiones del sistema, entendiéndose entrada de nuevas estaciones, terminales, portales y puntos de integración dichas inversiones se remuneran de la siguiente forma:

$$R_INVER_ADC = \sum_{kadc} \frac{CAE(r; TRCkadc; INVkadc) + COMA_{kadc}}{52} \times IPCacumulado_{kadc}$$

R_INVER_ADC

Kadc: índice que hace referencia a la K-esima inversión adicional que se reconoce.

CAE: Costo anual equivalente, costo financiero equivalente al pago uniforme vigente en un plazo que va desde el momento en el cual es reconocida la "kadc" inversión adicional.

r: Tasa de referencia igual a 10% E.A.

TRCkadc: Periodo de tiempo en años o fracción de años comprendido entre la fecha de reconocimiento de la inversión adicional y la fecha de terminación del plazo de concesión, o la vida útil de la inversión adicional, lo que resulte menor.

INVkadc: Valor de la inversión adicional a reconocer.

IPCacumuladokadc: Este factor se calcula en enero de cada año, y es vigente durante el año, es igual a uno (1.00) más la variación en el índice de inflación desde el mes en el cual se reconocela inversión, hasta el mes de enero en el cual se ajusta.

COMAkadc: Costo de Operación y Mantenimiento anuales asociados a las nuevas inversiones.

52: Número de semanas del año.

La remuneración de inversiones adicionales se efectúa para cada "kadc" inversión adicional desde el momento de su reconocimiento hasta el fin de la concesión, o el cumplimiento de su vida útil, lo que resulte menor

La función CAE (r, TRCkadc; INVkadc) es igual a: CAE (r, TRCkadc; INVkadc) = (INVkadc*gtkadc(r)).

Donde gtkadc(r) se calcula mediante la utilización de la siguiente formula:

$$g_{tkadc}(r) = \frac{r \times [1 + r]^{TRCkadc}}{[1 + r(1)]^{TRCkadc} - 1}$$

F(Q)sirci: Factor de Calidad de servicio (%D IC, %D DISP).

$$f(Q)_{SIRCI} = \text{Maximo} \{ 97\%, 100\% - (\%D_IC + \%D_Disp) \}$$

F(Q)sirci: Factor de Calidad de servicio que aplica al CONCESIONARIO del SIRCI de conformidad con lo previsto en el Anexo 3 del contrato "Niveles de Servicio".

%D_IC: Porcentaje de descuento por índice de confiabilidad.

%D_DISP Porcentaje de descuento por Índice de Disponibilidad.

Los porcentajes de descuento se calcularán mensualmente con la información del mes anterior, el cálculo será vigente a partir del (10) décimo día calendario y deberá ser informado al concesionario a más tardar el (10) décimo día hábil del mes de la aplicación.

Con respecto a la participación de TRANSMILENIO S.A. los ingresos por remuneración de SITP de por la planeación, gestión y control del SITP, corresponden a un 4% del total del fondo principal el cual lo compone la remuneración semanal de todos los agentes del sistema.

Ahora bien, La venta irregular de pasajes en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá tiene varias modalidades y su principal consecuencia es el impacto negativo en las finanzas del Sistema debido a un menor ingreso por usuario. Entre las modalidades se encuentran: el uso indebido de tarjetas personalizadas a través de la venta de transbordos a usuarios a un precio más bajo que el de la tarifa plena pero mayor a lo que les cuesta a los llamados "revendedores" y el uso de tarjetas con tarifa diferencial (adulto mayor y SISBEN) o subsidio (discapacidad) por personas que no tienen derecho a tenerlas y que venden a usuarios pasajes a tarifas más altas que las subsidiadas. En el primer caso al Sistema le ingresan \$0 o \$200 por cada transbordo, pero debe pagar al concesionario del bus zonal tarifa plena por pasajero, y en el segundo caso le ingresa lo correspondiente a tarifas subsidiadas mientras deberían ser tarifas plenas.

Para combatir este fenómeno, TRANSMILENIO S.A. implementó dos tipos de estrategias, una electrónica y la otra a través de una alianza con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Policía Metropolitana de Bogotá. En la primera, el objetivo ha sido identificar los comportamientos atípicos que se presentan en el uso de las tarjetas personalizadas y de los transbordos, principalmente para poder establecer reglas de validación que los restrinjan sin afectar a las personas que hacen un uso adecuado del Sistema. En la segunda estrategia, las acciones se han enfocado en la identificación de puntos de la ciudad donde se ubican los "revendedores" para llevar a cabo capturas y decomisar las tarjetas que se están usando para la venta irregular de pasajes. Asimismo, ha implementado un plan anti-elusión que cuenta con 3 planteamientos:

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.

Aunado a lo anterior, 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, sumado a ello, desarrollan de forma articulada con dicho concesionario bajo el marco de ejecución del "CONTRATO 001 DE 2011 DE CONCESIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE RECAUDO, CONTROL E INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO (SIRCI) DEL SITP. SUSCRITO ENTRE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A. Y RECAUDO BOGOTÁ S.A.S", 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.

Las acciones adelantadas por nuestra Entidad han tenido un efecto muy positivo en las finanzas del Sistema, pues se ha podido identificar una disminución del 83% en la cantidad de trasbordos realizados con tarjetas que registran un uso atípico en el Sistema. Aquí vale señalar que, gracias a las medidas implementadas por el Ente Gestor, desde 2019 se han bloqueado 101.130 tarjetas en listas negras por movimientos sospechosos y uso inusual de trasbordos, de las cuales 761 se bloquearon en 2019, 341 en 2020, 9.601 en 2021, 32.048 en 2022 y en lo corrido de 2023, con corte a septiembre, van 58.379.

Por otra parte, 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.

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.

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 Anti-evasión 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.

Es oportuno recordar que, el apoyo de la ciudadanía constituye una parte importante en la lucha contra esta problemática. Acciones como personalizar la tarjeta tullaive, 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.

Por otro lado, frente a la problemática de evasión del pago del pasaje, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá, cuenta con un Plan Estratégico Anti-evasión en los nueve 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 Anti-evasión 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.

A partir del año 2022, empezó a operar en los portales y las estaciones más afectadas por la problemática de evasión del pago del pasaje, nuestro Esquema de Regulación Anti-evasión; el cual tiene como objetivo adelantar actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales.

Con este 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.

Ahora bien, con la ampliación de este personal durante el año en curso, estamos procurando tener cobertura de todos los portales y estaciones del Sistema al menos en una jornada del día 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.

En esa medida, se espera contar con personal del Ente Gestor en cada estación y portal con el propósito de fortalecer la presencia institucional, las acciones de prevención y control, brindar información y acompañamiento a los usuarios. Aunado a lo anterior, se han generado intervenciones aleatorias en buses del Sistema desarrollando acciones de prevención, sensibilización y promoción de buenos comportamientos en Transmilenio.

Sumado a lo ya mencionado, se han desarrollado varias tomas integrales o mega tomas, que consisten en jornadas de presencia institucional con entidades del Distrito y la Nación para generar prevención y control en temas de convivencia y seguridad ciudadana, así como frente a la evasión del pago. Y se han adelantado acciones de refuerzo con Policía y equipo en vía en las primeras horas de la mañana para contrarrestar esa problemática de los evasores en el portal por los accesos peatonales y por las plataformas de alimentación. TRANSMILENIO S.A. agradece el interés que usted ha manifestado por el Sistema e informa que permanentemente adelanta los estudios y las gestiones necesarias para mejorar el servicio y ampliar la cobertura del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP con calidad y eficiencia económica, tal y como su naturaleza de entidad pública lo exige.

En atención a su petición radicada bajo el número 2023ER54810 en el marco de nuestra competencia nos permitimos dar respuesta seguidamente.

“(…) 34. ¿Todas las personas mayores de 62 años tienen derecho a tarifa diferencial? ¿Cómo y en qué sitio debe hacerse la validación de esa tarifa diferencial? (…)” Sic.

Con la entrada en vigor del Decreto Distrital 004 de 2023, se estableció la política tarifaria del Sistema Integrado de Transporte Público-SITP de Bogotá al igual que la focalización de los incentivos tarifarios dirigidos a poblaciones vulnerables. Es así, como desde la Administración Distrital se estableció que el acceso al incentivo tarifario para Adulto Mayor sería a partir de los 62 años. Es así, como TRANSMILENIO

S.A. y el Concesionario Recaudo Bogotá S.A.S. toman dichos parámetros para la personalización del medio de pago y la asignación de los descuentos correspondientes.

Para la personalización de una tarjeta “tullave” en el perfil de Adulto Mayor, es necesario que el usuario se acerque con el documento de identificación original, a cualquiera de los 40 puntos de personalización dispuestos por el Concesionario Recaudo Bogotá S.A.S. (consúltelos en este enlace <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion>). Una vez allí, el personal representante los guiará en el proceso de compra, personalización y lo incluirá dentro del perfil correspondiente.

A continuación, en la tabla 9, se relaciona el descuento que se aplica a las tarifas dentro de perfil de su interés:

Tabla 9: Beneficio tarifario Adulto Mayor

Beneficio tarifario/Subsidio	Tarifa Troncal Normal	Tarifa Zonal Normal	Tarifa Troncal Con beneficio	Tarifa Zonal Con beneficio
Adulto Mayor	\$ 2.950	\$ 2.750	\$ 2.500	\$ 2.250

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Los descuentos aplicados en su tarjeta "tullave" alcanzan hasta para los primeros 30 viajes, a partir del viaje número 31, el sistema debita tarifa plena.

"(...) 35. ¿Cómo funciona (rutas, frecuencias, prestadores de servicio, paraderos, horarios, etc.) el servicio de transporte zonal que presta el sistema Transmilenio en la localidad Tercera (Santa Fe), ya sea porque se atraviese en cualquier sentido (norte-sur, oriente-occidente o viceversa) o sea destino y origen? Para esta respuesta solicito una comparación histórica desde por lo menos a partir de enero de 2021. (...)" Sic.

Es preciso señalar que TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, debe velar por su correcta operación para atender con calidad, eficiencia y sostenibilidad la demanda de transporte público en la ciudad. 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 importante precisar, que las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, corresponden a las evaluaciones de demanda realizadas para todo el Distrito, de acuerdo con las cuales se establecieron las necesidades de cobertura según los diferentes intereses de viaje requeridos por los usuarios.

Así mismo, el 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, ofrece a los usuarios diferentes alternativas de conexión para transportarse de un punto a otro, ya sea, mediante el uso de una sola ruta o por la combinación de varias de las rutas disponibles en el portafolio de servicio sistema, esto último, aprovechando los beneficios ofrecidos (los beneficios otorgados son: transbordos, viajes a crédito, protección de saldo y subsidios) a los portadores de la tarjeta "tullave" personalizada, en una ventana de tiempo de 110 minutos.

Ahora bien, a efectos de lo anterior, se verifica que exista cobertura de la red del Sistema con servicios que permitan a los usuarios realizar los viajes entre los pares 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 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 (el instrumento adoptado por el Sistema es las

TISC - Tarjetas Inteligentes Sin Contacto) ya sea que su ingreso se haya dado por alimentación (con validador), zonal o troncal. 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.

Igualmente, durante los periodos pico de la mañana (06:00 a.m. – 09:00 a.m.) y pico de la tarde (4:30 p.m. – 8:30 p.m.) la oferta representada en los buses programados cada hora, se diseña a su máxima capacidad, y luego, durante los periodos valle o de baja demanda, la oferta se ajusta a fin de mantener los niveles de servicio necesarios que permitan la atención de la demanda acorde con lo requerido. Siendo importante recordar, que la puntualidad de los servicios puede presentar variaciones al inicio, durante o al final de cada recorrido, teniendo en cuenta, pero por ser un sistema de transporte masivo a nivel como ya se mencionó (se moviliza a la misma altura que otras modalidades de transporte); 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.

Así pues, teniendo en cuenta las menciones anteriores, a continuación, se muestran los servicios que brindan cobertura a la localidad de Santa Té, con corte a Julio de 2023:

Tabla 10 - Listado de rutas que brindan cobertura a la localidad de Santa fe.

CODIGO DEF	DENOMINACION	TIPO RUTA	LOC ORIGEN	LOC DESTINO	OPERADOR
359	ZN. IN ALAMOS - GERMANIA	Urbana	Negativa	Santa Fe	Gmovil
15-5	LA MARIA	Complementaria	Candelaria	San Cristóbal	Consortio Express San Cristóbal
SE6	LA ROCA - VILLA GLADYS	Urbana	San Cristóbal	Engativá	Gmovil
669	GRAN GRANADA - GALAN	Urbana	negativa	Puente Aranda	Este Es Mi Bus
14-1	LAS CRUCES	Complementaria	Candelaria	Santa Fe	Consortio Express San Cristóbal
128	VILLA GLADYS - CENTRO	Urbana	Engativá	Santa Fe	Gmovil
385	BACHUE - GERMANIA	Urbana	negativa	Santa Fe	Este Es Mi Bus
796A	MOCHUELO BAJO - TEUSAQUILLO	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe	Suma
C1	ROMA - GERMANIA	Urbana	Kennedy	Santa Fe	Atiba
580	BOSA SAN JOSE - EST. BICENTENARIO	Urbana	Bosa	Candelaria	Etib

112B	BACHUÉ - CENTRO INTERNACIONAL	Urbana	Engativá	Santa Fe	Este Es Mi Bus
544A	BOSA SAN DIEGO - GERMANIA	Urbana	Bosa	Santa Fe	Etib
120	BOSA SAN DIEGO - EGIPTO	Urbana	Bosa	Santa Fe	Etib
18-3	AUTONORTE EST. TERMINAL GERMANIA	Complementaria	Asaquen	Santa Fe	Consortio Express Usaquén
192	UNICENTRO - CATALINA	Urbana	Kennedy	Asaquen	Etib
14-6	EL VERJON	Especial	Candelaria	Santa Fe	Consortio Express San Cristóbal
107A	JAQUELINE - CHAPINERO	Urbana	Kennedy	Teusaquillo	Etib
C29	BOS SAN DIEGO - CENTRO	Urbana	Bosa	Santa Fe	Etib
135A	JACQUELINE - PALERMO - CL 51	Urbana	Kennedy	Teusaquillo	Etib
143	COMPARTIR - GERMANIA	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe	Suma
621	BACHUÉ - SANTO DOMINGO	Urbana	Engativá	Ciudad Bolívar	Este Es Mi Bus
59B	BACHUE - CHAPINERO	Urbana	Engativá	Chapinero	Este Es Mi Bus
GA501	SAN JOSE - GERMANIA	Urbana	Bosa	Santa Fe	Etib
97	RINCON DE VENECIA - GALERIAS	Urbana	Tunjuelito	Teusaquillo	Etib
56A	ISLA DEL SOL - PORCIUNCULA	Urbana	Tunjuelito	Chapinero	Etib
C80	ISLA DEL SOL - LAS AGUAS	Urbana	Tunjuelito	Santa Fe	Etib
257	PUENTE GRANDE - GERMANIA	Urbana	Fontibón	Santa Fe	Este Es Mi Bus
99	BOSA SAN JOSE - GERMANIA	Urbana	Bosa	Santa Fe	Etib
142	ENGATIVA - CENTRO	Urbana	Engativá	Los Mártires	Gmovil
SE10	ENGATIVA CENTRO - GERMANIA	Urbana	Engativá	Santa Fe	Gmovil
T13	VILLA CINDY - HOSPITAL SAN BLAS	Urbana	San Cristóbal	Suba	Consortio Express San Cristóbal
GA506	CATALINA II - GALERIAS	Urbana	Kennedy	Teusaquillo	Etib
T25	POTOSI - TERMINAL NORTE	Urbana	Ciudad Bolívar	Usaquén	Consortio Express Usaquén
KA302	EL RECODO - CENTRO	Urbana	Fontibón	Santa Fe	E-Somos
HA702	EL UVAL - EL GUAVIO	Urbana	Usme	Santa Fe	Gran Américas Usme
HA704	EL UVAL - GERMANIA	Urbana	Usme	Santa Fe	Gran Américas Usme

HA706	EL UVAL - SAN DIEGO	Urbana	Usme	Santa Fe	Gran Américas Usme
T40	CATALINA II - MARLY	Urbana	Kennedy	Chapinero	Etib
731	BOSA SAN JOSÉ - PALERMO	Urbana	Bosa	Teusaquillo	Etib
FA405	CAMELIA - CENTRO INTERNACIONAL	Urbana	Puente Aranda	Santa Fe	Este Es Mi Bus
LA805	JUAN REY - SIETE DE AGOSTO	Urbana	San Cristóbal	Barrios Unidos	Consortio Express San Cristóbal
HA600	JERUSALEN - CHAPINERO	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero	Etib
HA602	GALICIA - GERMANIA	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe	Etib
HL616	MADELENA - LOS LACHES	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe	Etib
HA617	PERDOMO - CENTRO	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe	La Rolita
HA618	SANTO DOMINGO - GERMANIA	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe	La Rolita
BH907	TERMINAL NORTE - USME CENTRO	Urbana	Usaquén	Usme	Consortio Express Usaquén
KL307	EL RECODO - LA CASTAÑA	Urbana	San Cristóbal	Fontibón	Gmovil
CA124	BILBAO - CENTRO	Urbana	Suba	Santa Fe	Emasivo 10
CA129	BILBAO - GERMANIA	Urbana	Suba	Santa Fe	Emasivo 10
CH131	BILBAO - DIANA TURBAY	Urbana	Suba	Rafael Uribe Uribe	Emasivo 10
CA151	TIBABUYES - CENTRO	Urbana	Suba	Santa Fe	Emasivo 16
CA153	SUBA LA GAITANA - CENTRO	Urbana	Suba	Santa Fe	Emasivo 16
CA134	TIBABUYES - PQ. CENTRAL BAVARIA	Urbana	Suba	Santa Fe	Emasivo 16
LA809	SANTA RITA S.O. - MARLY	Urbana	San Cristóbal	Chapinero	Consortio Express San Cristóbal
GA522	METROVIVIENDA - GERMANIA	Urbana	Bosa	Santa Fe	Masivo Capital
C27	LA ESTANCIA - NORMANDÍA	Urbana	Fontibón	Ciudad Bolívar	Etib
GA523	JAQUELINE - GERMANIA	Urbana	Kennedy	Santa Fe	Etib
HA601	PERDOMO - CHAPINERO	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe	La Rolita
T12	SAN JOAQUIN - CALLE 100	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero	Suma
BL919	TERMINAL NORTE - GAVIOTAS	Urbana	Usaquén	San Cristóbal	Consortio Express San Cristóbal
KL304	HB/FONTIBON - SAN CRISTOBAL SUR	Urbana	Fontibón	San Cristóbal	E-Somos
LA814	HORACIO ORJUELA - PORCIUNCULA	Urbana	San Cristóbal	Chapinero	Consortio Express Usaquén

LA815	VILLA DEL CERRO - GERMANIA	Urbana	San Cristóbal	Santa Fe	Consortio Express San Cristóbal
KL325	LAS BRISAS - EL DORADO	Urbana	Fontibón	Santa Fe	ZMO Fontibón V
T43A	MUSEO NACIONAL - GAVIOTAS	Urbana	San Cristóbal	Santa Fe	Consortio Express San Cristóbal
HA725	EL TUNO - LAS NIEVES	Urbana	Usme	Santa Fe	Mueve Usme
CA127	FONTANAR DEL RÍO - GERMANIA	Urbana	Suba	Santa Fe	Emasivo 10
KA324	EL REFUGIO - PERSEVERANCIA	Urbana	Fontibón	Santa Fe	ZMO Fontibón III
688	LA MAGDALENA - GERMANIA	Urbana	Kennedy	Santa Fe	Este Es Mi Bus
FL422	PATIO BONITO - LACHES-EL DORADO	Urbana	Kennedy	Santa Fe	Este Es Mi Bus
C701	PARQUES DE BOGOTÁ - LA ROCA	Urbana	Bosa	Antonio Nariño	Etib
GL519	OLARTE - LOS LACHES	Urbana	Bosa	Santa Fe	Etib
HA642	RINCON DE VENECIA - PORCIUNCULA	Urbana	Tunjuelito	Chapinero	Etib
LL813	EST. BICENTENARIO - EST AV 1 DE MAYO	Urbana	San Cristóbal	Candelaria	Consortio Express San Cristóbal
LA821	EST. BICENTENARIO - EST. UNIVERSIDADES	Urbana	Candelaria	Santa Fe	Consortio Express San Cristóbal
7	CONSUELO - PALMITAS	Urbana	Kennedy	Santa Fe	Masivo Capital
593	METROVIVIENDA - CHICÓ	Urbana	Bosa	Chapinero	Masivo Capital
GA507	CHAPINERO - METROVIVIENDA	Urbana	Bosa	Chapinero	Masivo Capital
579	EL RECREO - MARLY	Urbana	Bosa	Santa Fe	Masivo Capital
GA531	VILLA DEL RIO - ARCHIVO DISTRITAL	Urbana	Bosa	Candelaria	Etib
787A	METROVIVIENDA/POTRERITOS TEUSAQUILLO	Urbana	Bosa	Santa Fe	Etib
C135	BOSA SAN JOSE - GERMANIA	Urbana	Bosa	Santa Fe	Etib

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

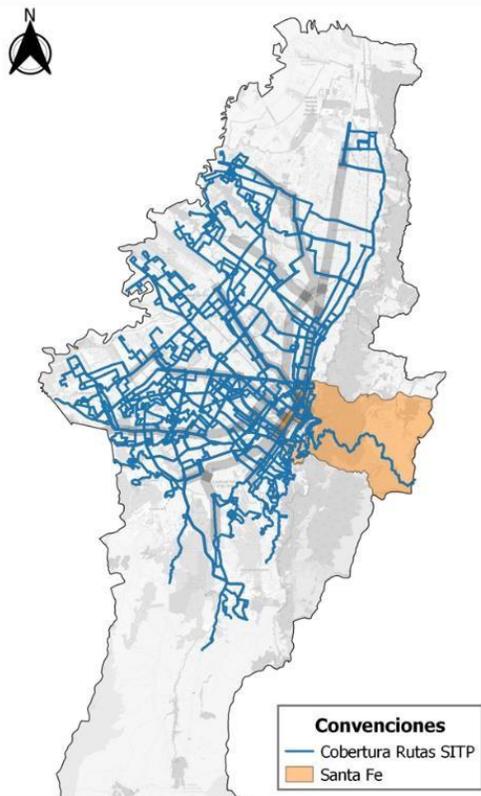
Entonces, de acuerdo con lo anterior le informamos que la localidad de Santa fe cuenta con ochenta y tres (83) rutas zonales, que pasan ya sea al interior de la localidad o por los límites de esta.

"(...) 36 Para esta respuesta solicito una comparación histórica desde por lo menos a partir de enero de 2021. (...)" Sic.

Para complementar la información de rutas, horarios y frecuencias, para la operación en día hábil, se adjunta un documento tipo Excel denominado "Anexo Detalles Operación 2023ER54810", para su consulta particular.

Adicionalmente se aclara que para las rutas troncales no se asigna la operación para una empresa en específico, los kilómetros programados se distribuyen entre los diferentes concesionarios.

Imagen 16 - Rutas Zonales que transitan por la localidad de Santa Fe.

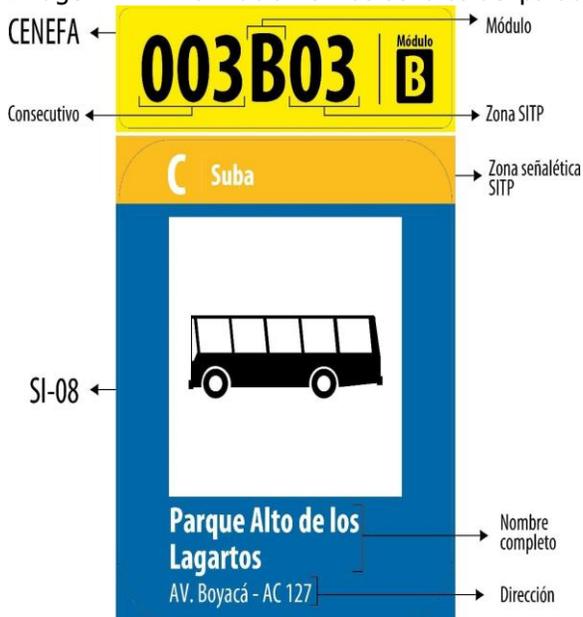


Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En relación con los paraderos, nos permitimos aclararle que funcionan por demanda, es decir, los operadores de los buses atienden el ascenso y descenso de pasajeros dónde el usuario lo solicite.

Do otra parte, los paraderos del SITP, en su gran mayoría, se encuentra identificados por la demarcación con una línea amarilla en el borde de sardinel, y una señal vertical que, en su parte superior, contiene la siguiente Información:

Imagen 17 - Información en las señales del paradero.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En cuanto a la información de las rutas, está contenida en la parte inferior de la señal en los denominados módulos de ruta de las señales de los paraderos, donde se indican los principales corredores y lugares del trazado de la ruta, como se observa a continuación:

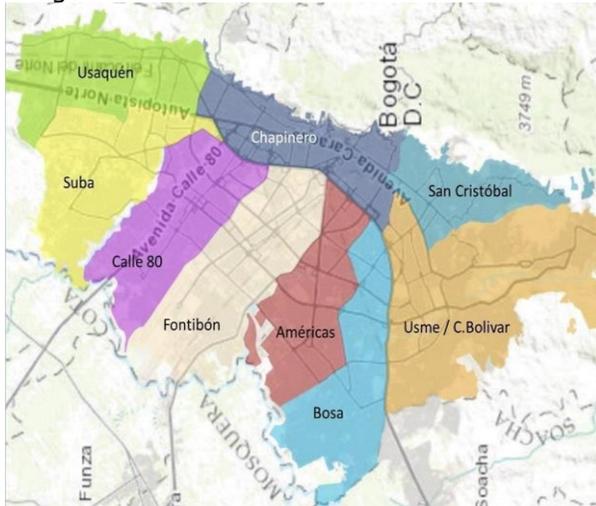
Imagen 18 - Información de la ruta dispuesta en las señales.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

A continuación, se presenta para información, las zonas en que fue subdividida Bogotá, y que corresponden a los destinos de las rutas:

Imagen 19 - Zonas de destino de la ciudad.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Adicionalmente, cabe indicar que la infraestructura de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, hace parte del alcance del contrato 186 de 2020 cuyo objeto es: “otorgar en concesión la realización del diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la actualización, el mantenimiento, la operación, el traslado y la reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C.”, y que actualmente es ejecutado por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, dónde también está contemplada la implementación de mobiliario con algunas ayudas tecnológicas como pantallas digitales, en aproximadamente 2700 puntos de parada con mayor demanda, rutas asociadas y espacio disponible. Seguidamente, le presentamos evidencias del mobiliario con pantallas informativas que se encuentra en proceso de instalación:

Imagen 20 - Paraderos con pantallas digitales informativas



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

“(…) 37. ¿Cómo un negocio de barrio puede tener un punto de recarga de Tullave? (…)” Sic.

Al respecto, le informamos que el principal requisito para que un negocio de barrio pueda tener punto de recarga Tarjeta Tullave, es tener una cercanía mínima de 400 metros a un paradero o cabecera de las rutas del Sistema. La solicitud se debe hacer expresamente con la plataforma MovilRed, quien brinda los cupos necesarios para la venta de unidades del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP. Sus líneas de atención en Bogotá son: (601) 8290922 y (601) 5895656.

Adicionalmente, TRANSMILENIO S.A. le comunica que dio traslado de su requerimiento mediante radicado No. 2023-EE-29634 a la empresa Recaudo Bogotá S.A.S., para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

“(…) 38. En la estación Nariño de la troncal caraca, se está ampliando uno o dos vagones. ¿Se va a habilitar el ingreso por el costado norte? Ya que hay muchos factores de peticiones de los usuarios, ya que, por seguridad, por facilidad de acceso, por desplazamiento de los 4 barrios que lideran esta estación, no puede quedar con un solo costado de ingreso y egreso de las personas, teniendo en cuenta que siendo una estación más larga se debe garantizar que no colapse con un solo sentido de ingreso y salida. (…)” Sic.

En cuanto a las obras realizadas en la estación Nariño, el gestor social de la localidad mediante mensajes de WhatsApp, con anterioridad le había brindado la información correspondiente. Si bien es cierto que la estación estaba siendo intervenida, no se contemplaba en sus modificaciones una apertura de ingreso por el costado norte.

“(…) 39. En la localidad Antonio Nariño, no hay transporte sobre la calle 11 sur, es deficiente. La ruta C27 fue sacado sin el aviso respectivo y de su cambio, era el único que nos transportaba al centro y a una parte del norte Si fue sustituido como lo han informado, ¿y que ruta tiene? (…)” Sic.

Con relación a su escrito, TRANSMILENIO S.A. agradece su interés en el Sistema, e informa que de manera permanente adelanta los estudios y gestiones necesarias para mejorar y optimizar 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.

En este contexto, es importante recordar que el SITP está definido como una red de servicios en diferentes componentes (zonal, troncal y cable) que se complementan y permiten a los usuarios conectarse entre cualquier par origen-destino de la ciudad, a partir de la combinación de dichos servicios y mediante la integración tarifaria.

Ahora bien, con respecto a su solicitud le comunicamos que una vez consultada la base de datos georreferenciada con que cuenta la Entidad, se evidenció que, en la localidad de Antonio Nariño, más precisamente en la Calle 11 Sur, transitan en total cuatro (4) rutas del componente zonal las cuales se listan en la Tabla 11.

Tabla 11. Rutas del SITP que brindan cobertura en la Calle 11 Sur (Antonio Nariño).

RUTA	DENOMINACION	TIPO	CALIDAD DE ORIGEN	DE	LOCALIDAD DE DESTINO
HA617	PERDOMO - CENTRO	Urbano	Ciudad Bolívar		Santa Fe
HA620	LA ESTANCIA – SAN DIEGO	Urbano	Ciudad Bolívar		Santa Fe
LH817	GAVIOTAS – EST. NARIÑO	Urbano	San Cristóbal		Antonio Nariño
LA818	AGUAS CLARAS - GALERIAS	Urbano	San Cristóbal		Teusaquillo

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Por otro lado, le manifestamos que nuestra Organización viene adelantando un proceso de optimización de los diferentes componentes del Sistema, en el cual se determinó la necesidad de ajustar la red del componente zonal del SITP de acuerdo con la demanda registrada en los servicios ofertados y en línea con los análisis de pares origen – destino requeridos y más usados por los usuarios de transporte público.

En este orden de ideas, el pasado 18 de septiembre del año en curso, la ruta C27 “La Estancia – Normandía” fue objeto de modificación de trazado, por lo cual su nuevo código y denominación son H620 “La Estancia” y A620 “San Diego”, es decir, pese a la modificación los usuarios de Antonio Nariño conservan la conexión con el centro de la ciudad.

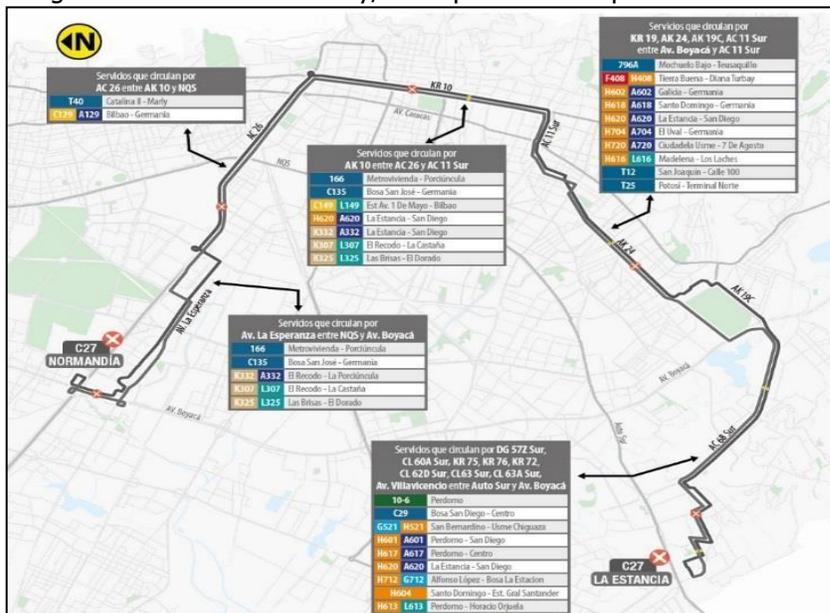
En la Figura 1 y 2, se presentan los afiches informativos tanto del servicio HA620, así como también de las alternativas que complementan el trazado de la antigua ruta C27. No obstante, si desea tener una información más detallada sobre las alternativas de transporte hacia algún punto en particular, le solicitamos amablemente nos indique específicamente los puntos exactos de origen y destino de su interés, para así informarle la forma más precisa y óptima de realizar su viaje.

Imagen 20 Trazado, horarios y ruteros de la ruta HA620 “La Estancia – San Diego”.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Imagen 21. Servicios alternos y/o complementarios para la modificación de la ruta C27.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

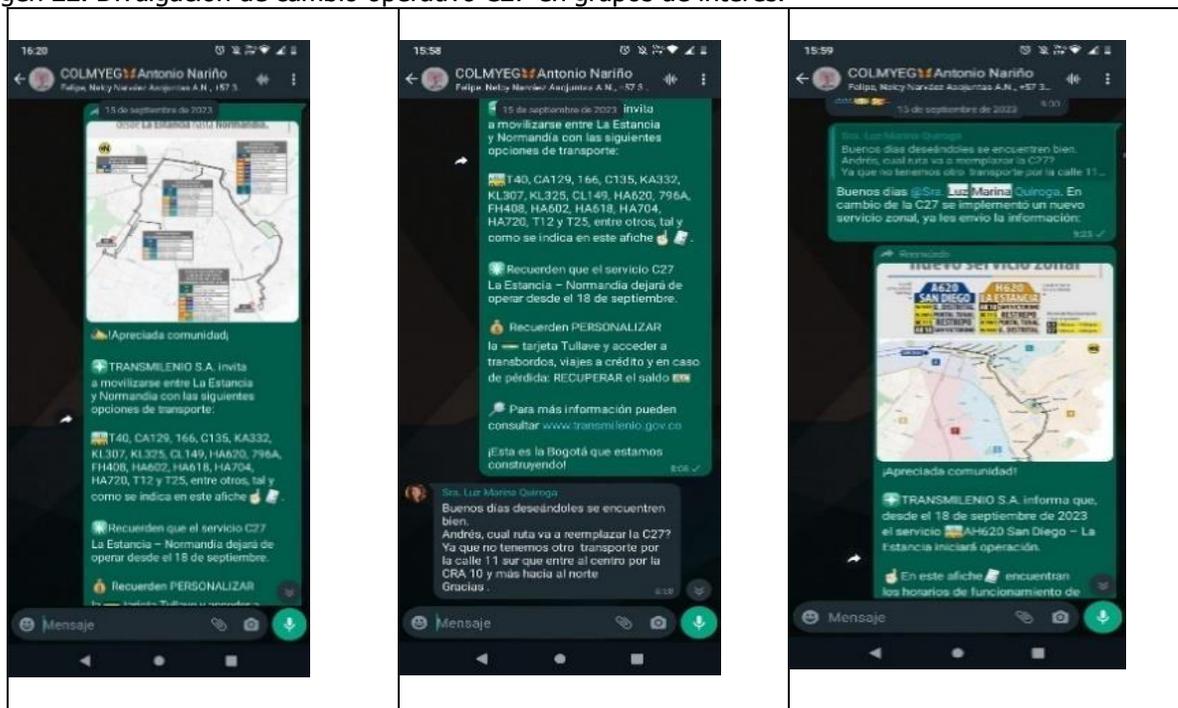
Se debe recordar que, actualmente la tarifa de transbordos de una ruta troncal a una ruta zonal (urbana, complementaria y especial), así como entre rutas zonales es de cero pesos (\$0) y de una rutazonal a una ruta troncal es de doscientos pesos (\$200), dicha tarifa diferencial se puede dar hasta en 2 transbordos dentro de un periodo de 110 minutos, beneficio que aplica sólo a usuarios con tarjeta Tullave personalizada.

En otras palabras, los usuarios de rutas zonales que transborden a otras solo cancelarán dos mil setecientos cincuenta pesos (\$2.750) al subir al primer bus. Si el transbordo es al componente

troncal, cancelarán doscientos pesos (\$200) adicionales al realizar el ingreso al portal o estación con lo cual cancelarán en total dos mil novecientos cincuenta pesos (\$2.950), que es el mismo valor que paga un usuario al ingresar directamente al componente troncal.

En cuanto a la divulgación de la suspensión de la ruta C27, también es procedente remitirse a respuestas anteriores en los grupos de interés de la localidad, entre ellos el COLMYEG, adicional, de brindarle evidencias sobre los letreros en los paraderos, del cambio realizado en ese entonces (ver Imagen 22).

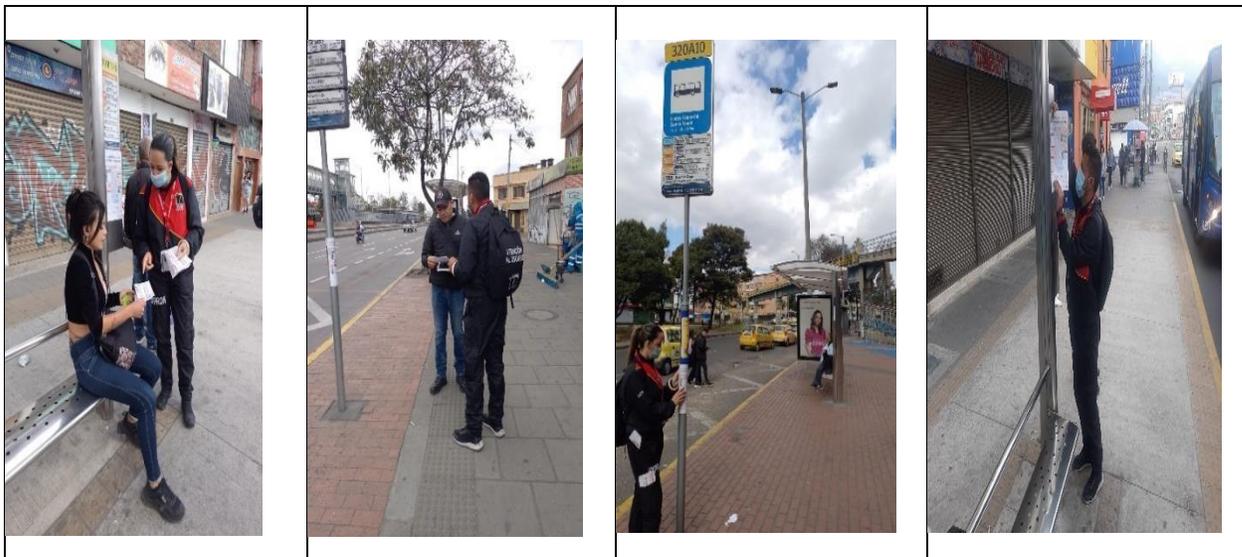
Imagen 22. Divulgación de cambio operativo C27 en grupos de interés.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De igual manera, en la Imagen 2 se presentan las evidencias de la divulgación realizada en vía, frente a las suspensiones e implementaciones zonales respectivas.

Imagen 23. Divulgación de cambio operativo C27 realizada en vía.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Cabe mencionar que dicha solicitud, igualmente había sido resuelta mediante mensaje de WhatsApp el día 30 de octubre de 2023.

“(…) 40 y si hacen cambios, también lo deben hacer en los letreros que están en los paraderos, para que los usuarios se enteren si les puede o no servir (…)” Sic.

En relación con este punto, le informamos que permanentemente se vienen adelantando 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 consecuencia, la actualización de las señales para la ruta C27 ya fue solicitada al contratista encargado, por lo que los descriptores de ruta se encuentran en proceso de retiro, lo que se espera que quede efectuado a más tardar finalizando noviembre de 2023.

Aprovechamos la oportunidad para comunicarle que, la Entidad ha dispuesto diversos medios para susconsultas sobre rutas y paraderos del SITP, como las líneas 195 o (601) 482 4304. En internet puede emplear la página web www.transmilenio.gov.co/ o www.tullaveplus.gov.co/ y la plataforma TransMiApp; también pueden radicar sus comunicaciones en la ventanilla electrónica: radicacion@transmilenio.gov.co.

Así las cosas, le reiteramos nuestro compromiso de continuar en la búsqueda de alternativas que, a partir de criterios técnicos de cobertura, atención de demanda y disponibilidad de recursos de infraestructura y de flota, permitan atender de manera adecuada las necesidades de transporte de los usuarios.

“(…) 41. ¿Porque no hay la posibilidad de pasar de un articulado a otro con el mismo valor pagado, en el tiempo de trasbordo que tiene de un sept. al articulado o de un articulado a

un sipt dentro de los 110 minutos estipulados? (...)” Sic.

En respuesta a su comunicación, le indicamos que, el Sistema en aras de lograr una amplia cobertura a la ciudadanía dispone al interior de las estaciones diferentes servicios troncales con una sola validación, ahora bien, no es procedente acceder a dos estaciones del servicio troncal en la medida que se reconocerá como dos servicios independientes. A continuación, se relaciona los casos en los cuales no es permitido el transbordo:

1. No aplica transbordo en el mismo paradero.

Imagen 24. Condición de transbordo.



Fuente. TRANSMILENIO S.A.

2. No aplica transbordo entre servicios troncales.

Imagen 25. Condición de transbordo.



Fuente. TRANSMILENIO S.A.

3. No aplica transbordo entre servicios duales.

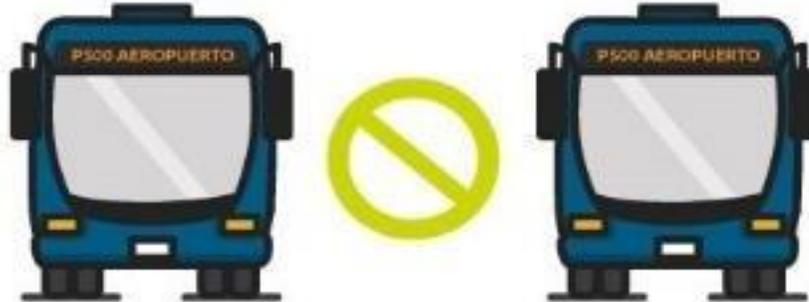
Imagen 26. Condición de transbordo.



Fuente. TRANSMILENIO S.A.

4. No aplica transbordo en la misma ruta.

Imagen 27. Condición de transbordo.



Fuente. TRANSMILENIO S.A.

Ahora bien, en caso de presentar dudas frente a las tarifas del Sistema, de manera atenta la invitamos a visitar las páginas www.tullaveplus.gov.co, <https://www.tullaveplus.gov.co/tarifas> y www.transmilenio.gov.co donde encuentra información actualizada referente a tarifas, rutas, horarios, medios de pago y beneficios de estos.

“(…) 42. Hasta cuando se van a hacer CAMPSÑAS DE SOCIALIZACION, SENCIBILIZACION DE POLITICAS PUBLICAS, CULTURA , RELACIONES HUMANAS, ETICA REDPONSSBILIDAD, DERECHOS Y OBLIGACIONES, DE TRANSMILENIOY USUARIOS Y FUNCIONSMIENTO DE LOS TELEPRONTER. ETC (…)” Sic.

En respuesta a este numeral, y en colaboración con la Secretaría de Educación Distrital y TRANSMILENIO S.A, se está implementando en las instituciones educativas de la ciudad, el Programa TransMi al Cole, cuyo objetivo es promover el conocimiento y la cultura ciudadana del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, fomentando y fortaleciendo en la comunidad educativa comportamientos, hábitos, pensamientos y actitudes para la apropiación y uso adecuado de este como bien público. Lo que se quiere lograr con esta estrategia es:

- Brindar información acerca del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.
- Informar los derechos y deberes de los usuarios del SITP y las reglas para su uso, que permitan contribuir a la movilidad y cuidado el Sistema.
- Orientar en el desarrollo de competencias para prevenir accidentes y desplazarse seguros.
- Impulsar acciones interinstitucionales que generen comportamientos adecuados en Transmilenio.

En lo que respecta a la localidad de Barrios Unidos durante el año 2023 se han realizado 50 socializaciones en los colegios Heladia Mejía, Tomás Carrasquilla, Domingo Faustino Sarmiento y Francisco Primero S.S., el objetivo de estos eventos es informar a los ciudadanos sobre los aspectos del Sistema, sus objetivos, la integración operacional y tarifaria, los diferentes tipos de tarjeta Tullave personalizadas, sus beneficios y cómo mejorar la seguridad y convivencia en Transmilenio.

Estas actividades han sido apoyadas por el grupo Pita y Avisa que mediante una representación

teatral llama la atención sobre la importancia de crear acciones de corresponsabilidad, empatía y persuasión en el espacio público para proteger a las mujeres. Se hace saber que, a través del sonido del silbato se activa un protocolo de atención de emergencias del Sistema, para atender a cualquier mujer víctima o testigo de una situación de violencia. El objetivo de esta estrategia es, proteger los derechos de las mujeres, reforzar sus condiciones de seguridad al interior del sistema de transporte y mejorar la experiencia de viaje de las usuarias en los buses troncales y zonales del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

De otra parte, el Combo Violeta viene realizando en las diferentes estaciones, pedagogía de cultura ciudadana, buscando promover buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, construyendo colectivamente la transformación cultural orientada a facilitar la convivencia y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos.

"(...) 43. Que se publique la invitación toda la población (Personas Mayores) por otros medios no solo virtual y que ya el país no está en aislamiento, cuarentena desde junio de 2022. El Expresidente Duque en su gobierno levanto medidas de bioseguridad, Democráticamente ya no estamos bajo decretos de restricción y aislamiento selectivo ya todo x ética y realidad es "PRESENCIAL. (...)" Sic.

Respecto de la petición de que la invitación se remita a todas las poblaciones, no solo por medios virtuales, nos permitimos indicar que con el ánimo de contar con una mayor difusión hacia la ciudadanía en general de los diálogos ciudadanos, se llevó a cabo la convocatoria a través de las redes sociales oficiales de TRANSMILENIO S.A., tales como X, Facebook, grupos de WhatsApp con los líderes de las localidades, entre otros.

Frente a que los diálogos ciudadanos se lleven a cabo de forma presencial, es importante mencionar que, si bien actualmente se levantaron las medidas restrictivas, se realizaron de forma virtual con el ánimo de contar con una mayor participación por parte de la ciudadanía en general y permitir su intervención en estos espacios.

Lo anterior, debido a que TRANSMILENIO S.A., ha tomado en cuenta varios factores que impactan el desarrollo de estos espacios, entre ellos i) Ubicación, ii) Población objetivo, iii) Desplazamiento, iv) tema a tratar, entre otros.

Así mismo, resaltamos que para la vigencia 2023 se llevaron a cabo tres diálogos ciudadanos virtuales relacionados con la prestación del servicio y uno presencial sobre la gestión del talento humano, de los cuales a continuación presentamos el comparativo de la participación en dichos espacios.

Tabla 12. Diálogos ciudadanos.

Detalle	Diálogo del 22 de agosto 2023	Diálogo del 29 de agosto 2023	Diálogo del 13 septiembre 2023	Diálogo del 30 octubre 2023
Participantes	114	90	34	109
Modalidad	Virtual	Virtual	Presencial	Virtual

Fuente. TRANSMILENIO S.A.

Como se puede observar en la tabla anterior, el espacio realizado de forma presencial presentó una

participación inferior frente a los que se llevaron a cabo de forma virtual.

44 “Transmilenio que ya como tienen buses nuevos porque no le ponen un botón de pánico para que lo pueda manipular el conductor”, nos permitimos informar que la flota al ser vinculada al sistema Transmilenio, debe contar con un equipamiento a bordo, dentro de los que está el botón de pánico interno, equipamiento que cumple con la siguiente funcionalidad.

El botón de pánico está diseñado con el propósito que el conductor de la flota del sistema Transmilenio pueda alertar al centro de control de TRANSMILENIO S.A., en casos de emergencia como, que este en riesgo la integridad del conductor y/o los usuarios que van dentro del vehículo.

Una vez se activa la alarma (visual y auditiva) de botón de pánico por parte del conductor del vehículo, el controlador del servicio en el centro de control despliega en el monitor el vehículo quien activará el canal de comunicación de voz con el conductor, este activa de manera automática el micrófono ambiente ubicado en el bus y grabándose la comunicación originada desde el vehículo únicamente. En el centro de control solo se podrá escuchar, y quien atienda la novedad reportará la situación que se esté presentando al personal de policía que se encuentra en el centro de control de TRANSMILENIO S.A.

Teniendo en cuenta que el botón de pánico es un equipo que hace parte del componente tecnológico a cargo de los concesionarios de operación, corresponde a estos en el marco de sus obligaciones contractuales, realizar los mantenimientos respectivos asegurando su funcionamiento.

Adicionalmente, desde la renovación de flota troncal vinculada desde el 15 junio de 2019 y de la flota zonal vinculada desde 26 de diciembre de 2020, se agregó una nueva funcionalidad a este dispositivo con el fin de almacenar los videos capturados durante el evento de su obturación.

“(…) 45. Quisiera qué me colaboren con la frecuencia de la ruta Alimentadora de casa linda qué sale de Portal Tunal 2. Quiero ponerles en conocimiento que las Rutas Alimentadoras, Bolivia - Bochica 1-10 es demasiado demorada en sus frecuencias. Aquí en Bolivia la demora de las frecuencias t llegan dos alimentadores seguidos. No hay programación. (…)” Sic.

Al respecto, 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, a la ocupación registrada, tiempos de recorrido y flota vinculada, entre otros factores.

En este sentido, en la Tabla 1 se muestran los intervalos programados para las rutas alimentadoras 6-1C Casalinda y 1-10 Bolivia Bochica II para tipo día hábil.

Tabla 13. Intervalos programados para las rutas alimentadoras 6-1C Casalinda y 1-10 Bolivia Bochica II para tipo día hábil.

NOMBRE	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
6-1C Casalinda	0:03:15	0:07:30	0:03:30
1-10 Bolivia Bochica II	0:04:30	0:07:30	0:05:00

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En atención a su comunicación, le manifestamos que la ruta alimentadora Bolivia-Bochica se programa con base en las condiciones de demanda que presenta en las diferentes franjas horarias, y se ajusta la oferta de buses para cubrir las necesidades de viaje de los usuarios que validan su pasaje al ingresar al bus.

Dicha alimentadora circula por vías compartidas con el tráfico mixto, lo que la expone a imprevistos diarios y constantes, como congestión vehicular, accidentes y vehículos mal estacionados. Esta exposición genera desfases entre los tiempos de viaje programados y los reales, lo que se ve reflejado en retrasos en el cumplimiento de horarios y en ocasiones en intervalos irregulares.

Cuando estos factores se presentan se toman medidas llamadas acciones de regulación, que son realizadas por el personal en vía en coordinación con el Centro de Control donde se cuenta con un conjunto de equipos, software y sistemas de comunicación que permiten la gestión integral de la operación del Sistema y que buscan corregir las desviaciones de los intervalos para así brindar una oferta de servicio de acuerdo con la demanda que se presente, siempre con una finalidad, prestar un servicio de manera eficiente y oportuna.

No obstante, iniciamos una revisión general con base en los datos suministrados por usted y, de encontrar irregularidades, adoptaremos inmediatamente las acciones correctivas.

"(...) 46 La Ruta L205 SITP Pasan cada 50 minutos. Por favor necesito más información de como realizan la programación (...)" Sic.

En cuanto a este requerimiento, 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.

Ahora bien, para dar respuesta a su inquietud es importante precisar que el objetivo principal del Sistema Integrado de Transporte Público - 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 por medio de la integración tarifaria.

En cuanto al horario de operación, la cantidad de buses y la frecuencia de paso de cada ruta, estas son asignadas 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, a fin de mantener unos intervalos homogéneos que

permitan la prestación del servicio con estándares de calidad.

Igualmente, durante los periodos pico de la mañana (06:00 a.m. – 09:00 a.m.) y pico de la tarde (4:30 p.m. – 8:30 p.m.) la oferta representada en los buses programados cada hora se diseña a su máxima capacidad, y luego durante los periodos valle o de baja demanda, la oferta se ajusta a fin de mantener los niveles de servicio necesarios que propendan a una prestación del servicio de manera eficiente.

Es 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 prestansu 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, congestión vehicular, parqueo en vía, accidentalidad, vehículos varados, semaforización, bloqueos, manifestaciones, entre otros, afectan de forma directa las frecuencias de las rutas.

No obstante, según lo indicado en su requerimiento, TRANSMILENIO S.A. procedió a realizar la verificación de los intervalos de paso programados para la ruta DL205, entendiendo el intervalo como "el período de tiempo que transcurre entre el paso de dos vehículos sucesivos de la misma ruta por el mismo punto y en el mismo sentido", encontrando que efectivamente se han presentado desviaciones en los intervalos de paso programados por el concesionario de operación, lo cual afecta de manera directa la prestación del servicio.

Por lo anterior, considerando 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 nuestra Organización 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; en consecuencia, deben gestionar los recursos necesarios que permitan que el servicio se preste de conformidad con lo planeado en función de la demanda de usuarios. En este contexto, el día 07 de noviembre de 2023 con documento número 2023-EE-29564, se dio traslado de su requerimiento al concesionario ESTE ES MI BUS S.A.S., empresa que tiene a su cargo la operación de la ruta DL205 "Bachué – Lomas", para que realicen las siguientes acciones:

- Revisar y analizar el caso.
- Realizar la retroalimentación respectiva con los operadores y el personal a cargo del control satelital de la ruta, encargados de aplicar las debidas acciones de regulación.
- Aplicar los correctivos que estimen pertinentes como empleadores.
- Dar respuesta directa y de fondo a su requerimiento con copia al Ente Gestor, enunciando las medidas correctivas aplicadas que mitiguen las desviaciones presentadas en los intervalos de operación programados para la ruta que propendan por una mejora efectiva del servicio, para que situaciones como las reportadas no se sigan presentando.

Así las cosas, le manifestamos nuestro agradecimiento por su interés en querer lograr que el Sistema Transmilenio sea cada día mejor y cumpla con las metas para las cuales ha sido creado, reiteramos nuestro compromiso de continuar en la búsqueda de alternativas que, a partir de criterios técnicos de cobertura, atención de demanda y disponibilidad de recursos de infraestructura y de flota, permitan atender de manera adecuada las necesidades de transporte de los usuarios.

“(…) 47. Buenos días mi duda es la frecuencia de las rutas Alimentadoras en especial la ruta de casa linda la poca frecuencia está generando muchas incomodidades. (…)” Sic.

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, a la ocupación registrada, tiempos de recorrido y flota vinculada entre otros factores.

A continuación, se muestran los intervalos programados para la ruta alimentadora 6-1C Casalinda para tipo día hábil.

Tabla 14. Intervalos programados ruta alimentadora 6-1C Casalinda para tipo día hábil.

NOMBRE	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
6-1C Casalinda	0:03:15	0:07:30	0:03:30

Fuente TRANSMILENIO S.A.

Ahora bien, TRANSMILENIO S.A., por ser un sistema de superficie, que opera en medio de los imprevistos diarios y constantes que ocurren en el espacio público de la ciudad, como congestión vehicular, accidentes, bloqueo de intersecciones, manifestaciones y emergencias. Esta exposición genera desfases entre los tiempos de viaje programados y los reales lo que se ve reflejado en retrasos en el cumplimiento de horarios y, en ocasiones en intervalos irregulares (buses demorados o pegados).

El centro de control de nuestra Entidad supervisa la operación de troncales y rutas alimentadoras, estos buses cuentan con sistema de gestión de flota, el cual permite monitorear la posición de los buses y las acciones que estos realizan mientras están asignados a un determinado servicio. Por su parte, el sistema de gestión de flota permite evidenciar situaciones como las expuestas por los usuarios y tomar las medidas establecidas en los manuales de operación con el objetivo de mantener la oferta programada para atender la demanda habitual; y ajustar la oferta a la demanda real cuando esta varía de manera inusual, todo ello para minimizar los inconvenientes que pueden afectar a nuestros usuarios. Pese a la labor de control y supervisión que ejerce Transmilenio S.A., con el fin de prestar el mejor servicio posible a nuestros usuarios, los factores externos (imprevistos) generan un reto minuto a minuto a la operación y en ocasiones impactan el servicio prestado.

Cabe mencionar que, la responsabilidad por el suministro y mantenimiento de la flota que opera las rutas es de los Concesionarios de operación del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, nuestra Organización adelanta acciones de supervisión del control de la operación a través de la interventoría contratada para tal fin.

“(…) 48. Escuché que se realizará el retiro de la estación de Transmilenio del SENA, en auto sur... Quiero saber si es cierta esta información y la razón por la cual se realizará teniendo en cuenta la cantidad de usuarios que son cercanos a esta. (…)” Sic.

Por su parte, el 11 de noviembre de 2023 se tiene previsto el cierre de la estación SENA, debido a las obras de construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá en su Tramo 1. Desde TRANSMILENIO S.A se lidera la campaña de socialización y divulgación a los usuarios del sistema Transmilenio sobre el cierre y los cambios en las rutas que operan en esta estación, indicando las alternativas de transporte que se tienen en la zona con el uso del SITP.

“(…) 49. Tienen los cargadores y otros, pero no funcionan cuando uno necesita el servicio. Es solo lujo en consorcio Grin Móvil ruta K314 Codito. (…)” Sic.

En respuesta a este punto, es importante tener en cuenta que la ruta mencionada, B314 El Codito - K314 Fontibón Refugio, es operada por el Concesionario ZMO Fontibón V. Dado que no disponemos de pruebas para identificar el autobús y verificar el problema, hemos dado copia de su inquietud al Concesionario, con el objetivo de implementar medidas generales que aseguren la operación del servicio de recarga a través de puertos USB.

Cabe mencionar que, durante los meses de octubre y noviembre, el Ente Gestor ha realizado actividades de verificación de cumplimiento de esta funcionalidad, sin evidenciar fallas de esta. No obstante, en cumplimiento a los requerimientos funcionales el bus cuenta con un interruptor central para activarlos por el conductor, por lo cual pudo responder a una situación de olvido de activación por parte del mismo, por tanto, si el usuario en este caso a bien tiene, se sugiere solicitar al conductor que por favor los active a fin de que la solución sea más ágil. Sin perjuicio de lo anterior, como parte del seguimiento a los Concesionarios, se continúan las acciones de validación de los servicios dispuestos para los usuarios.

Agradecemos su interés en el Sistema, y amablemente 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 - SITP obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, buscando con el trazado de las rutas atender de manera equilibrada la necesidad de transporte de los usuarios con calidad y eficiencia económica.

“(…) 50. “Acaba de suceder con un SITP, la ruta S10, norte estoy en la cra 16 - Calle 33 a, Teusaquillo, me levante para que me recogiera y se pasó por el otro carril hace más de 7 minutos y omitió la parada. Por favor que esta situación no se repita (…)” Sic.

Conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, lamentamos los inconvenientes generados con el componente zonal del Sistema.

Dado que eventos como: No realizar las paradas programadas para una ruta y/o no detenerse en los paraderos establecidos para recoger a los usuarios; transitar por vías y/o carriles no autorizados (izquierdo y central); 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, número zonal 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.

Lamentablemente, no es posible realizar el procedimiento pertinente, debido a que la Ruta S10 señalada en su requerimiento, no hace parte del portafolio de servicios del componente zonal, es decir, no existe.

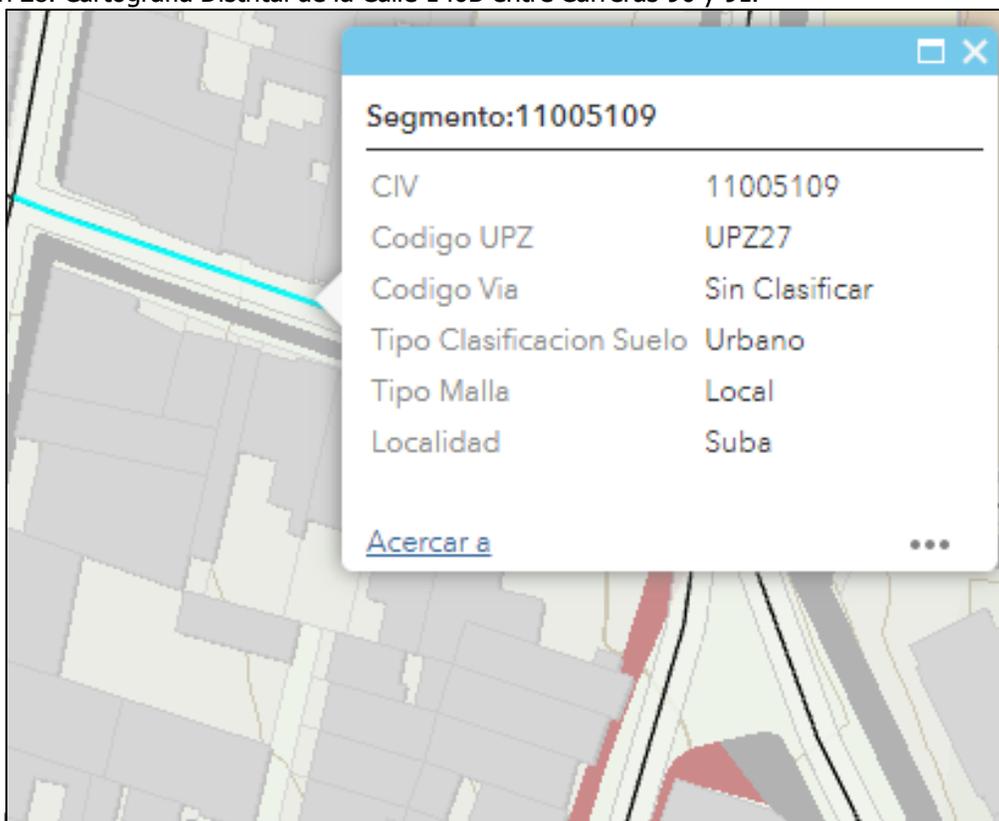
“(...) 51. “El bus zonal T08 se solicitó mediante un derecho de petición la ampliación de la ruta a dos cuadras más allá (de regreso) hacia la calle 145 de manera que este más cerca para el trasbordo, las personas que salen de la estación transversal 91. Actualmente pasa por la calle de la iglesia de suba y la gente no llega por lo alejado del paradero. Actualmente estamos colapsados en el transporte zonal SITP (...)” Sic.

Ahora bien, con respecto a su propuesta de modificar el trazado de la ruta T08 “Portal Suba – Tuna Alta” y que transite por la Calle 146B; se informa que los recorridos de las rutas del SITP fueron definidos según la disponibilidad de tramos viales establecidos como Corredores de Movilidad y o Corredores de Transporte Público – CTP, y teniendo en cuenta los requerimientos técnicos necesarios para la circulación de vehículos de transporte público.

De acuerdo con lo anterior y una vez revisada la línea base remitida a la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM como elemento anexo a la Resolución 483 de 2019, se evidencia que los tramos viales de la Calle 146B entre Carreras 90 y 91, no se encuentran definidos como CTP, por lo cual no están habilitados para el tránsito de transporte público.

Adicionalmente, una vez revisada la cartografía distrital se evidenció que el tramo vial comprendido por la Calle 146B entre Carreras 90 y 91, está clasificado como Malla Vial Local y no está clasificada para el tránsito de transporte público (ver Figura 1).

Imagen 28. Cartografía Distrital de la Calle 146B entre Carreras 90 y 91.



Fuente: Inventario Malla Vial - IDU

Por tanto, y teniendo en cuenta lo expuesto, no es posible viabilizar la modificación de las rutas SITP T08 en el sector de la Calle 146B entre Carreras 90 y 91, como lo propone en su petición.

No obstante, los anterior, el pasado jueves 20 de abril se realizó un recorrido con usuarios del sector y funcionarios de TRANSMILENIO S.A., y consecuentemente se están evaluando algunas alternativas que permitan mejorar la oferta del servicio T08 y garantizar mejores condiciones operacionales a los usuarios.

52 "(...) También en la ruta B917 cra. 90 se necesita un paradero de ida y regreso en la calle 169. la gente que vive allí les queda demasiado lejos el paradero más cercano. (...) "Sic.

Una vez revisada la base de datos de paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, y verificada la longitud entre los puntos de parada existentes en el sector para la ruta B917, identificados con las cenefas No. 673A03 y 350A02, efectivamente existe una interdistancia mayor a la establecida en la reglamentación actual.

Sin embargo, a la fecha no ha sido posible habilitar una nueva zona de parada en el tramo de la Carrera 90 entre calles 160 y 169B debido a las condiciones existentes tanto en el costado oriental como occidental de la Carrera 90, donde no se cuenta con una franja de andén conformada que permita una maniobra segura de ascenso y descenso para los usuarios.

Por lo tanto, y atendiendo lo solicitado en su petición, no se considera viable por el momento habilitar nuevos paraderos de ida y regreso sobre la carrera 90 con calle 169.

53 las personas que salen de la estación transversal 91. Actualmente pasa por la calle de la iglesia de suba y la gente no llega por lo alejado del paradero. Actualmente estamos colapsados en el transporte zonal SITP (...)” Sic.

Ahora bien, con respecto a su propuesta de modificar el trazado de la ruta T08 “Portal Suba – Tuna Alta” y que transite por la Calle 146B; se informa que los recorridos de las rutas del SITP fueron definidos según la disponibilidad de tramos viales establecidos como Corredores de Movilidad y o Corredores de Transporte Público – CTP, y teniendo en cuenta los requerimientos técnicos necesarios para la circulación de vehículos de transporte público.

De acuerdo con lo anterior y una vez revisada la línea base remitida a la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM como elemento anexo a la Resolución 483 de 2019, se evidencia que los tramos viales de la Calle 146B entre Carreras 90 y 91, no se encuentran definidos como CTP, por lo cual no están habilitados para el tránsito de transporte público.

Adicionalmente, una vez revisada la cartografía distrital se evidenció que el tramo vial comprendido por la Calle 146B entre Carreras 90 y 91, está clasificado como Malla Vial Local y no está clasificada para el tránsito de transporte público

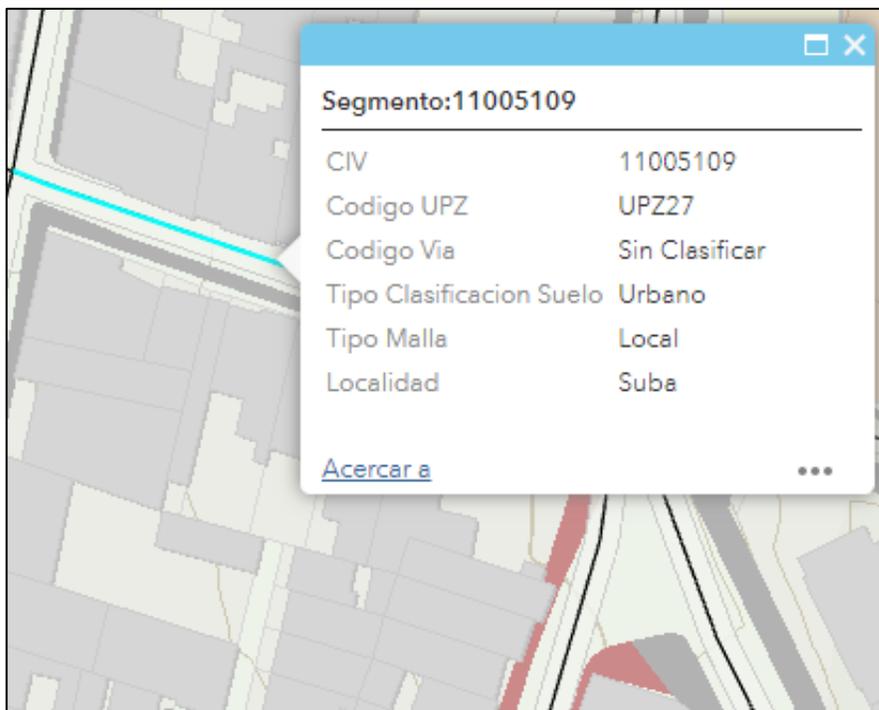


Imagen 29. Cartografía Distrital de la Calle 146B entre Carreras 90 y 91.

Fuente: Inventario Malla Vial - IDU

Por tanto, y teniendo en cuenta lo expuesto, no es posible viabilizar la modificación de las rutas SITP T08 en el sector de la Calle 146B entre Carreras 90 y 91, como lo propone en su petición.

No obstante, los anterior, el pasado jueves 20 de abril se realizó un recorrido con usuarios del sector y funcionarios de TRANSMILENIO S.A., y consecuentemente se están evaluando algunas alternativas que permitan mejorar la oferta del servicio T08 y garantizar mejores condiciones operacionales a los usuarios.

54 "(...) También en la ruta B917 cra. 90 se necesita un paradero de ida y regreso en la calle 169. la gente que vive allí les queda demasiado lejos el paradero más cercano. (...) "Sic.

Una vez revisada la base de datos de paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, y verificada la longitud entre los puntos de parada existentes en el sector para la ruta B917, identificados con las cenefas No. 673A03 y 350A02, efectivamente existe una interdistancia mayor a la establecida en la reglamentación actual.

Sin embargo, a la fecha no ha sido posible habilitar una nueva zona de parada en el tramo de la Carrera 90 entre calles 160 y 169B debido a las condiciones existentes tanto en el costado oriental como occidental de la Carrera 90, donde no se cuenta con una franja de andén conformada que permita una maniobra segura de ascenso y descenso para los usuarios.

Por lo tanto, y atendiendo lo solicitado en su petición, no se considera viable por el momento habilitar nuevos paraderos de ida y regreso sobre la carrera 90 con calle 169.

55. "El barrio el tuno tiene solo un punto de recargas y lo abren hasta las 10 de la mañana ¿porque no colocan uno en el punto bienestar donde están los conductores? se evitaría colados y así todos podemos recargar la tarjeta desde temprano. Las frecuencias son muy malas o se van todos o llegan todos hay a veces hasta 30 minutos que no pasa un bus." (...) Sic.

Inicialmente, TRANSMILENIO S.A., consciente del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, le ofrece disculpas por los inconvenientes generados en la prestación del servicio zonal.

El objetivo principal del Sistema Integrado de Transporte Público - 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 una 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.

Así mismo, durante los periodos pico de la mañana (06:00am – 09:00am) y pico de la tarde (4:30pm – 8:30pm) la oferta representada en los buses programados cada hora, se diseña a su máxima capacidad, y luego durante los periodos valle o de baja demanda, la oferta se ajusta a fin de mantener los niveles de servicio necesarios que permitan la prestación del servicio de manera eficiente.

Es 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, congestión vehicular, parqueo en vía, accidentalidad, vehículos varados, semaforización, bloqueos, manifestaciones, etc., afectan de forma directa las frecuencias de las rutas.

Por otra parte, TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del SITP en su actividad permanente de supervisión a la operación, de manera constante adelanta los estudios y gestiones necesarias a fin de mejorar y/o ampliar el servicio zonal, 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.

Igualmente, la Entidad realiza constantes monitoreos para identificar las posibles falencias en el diseño de los parámetros operacionales de las rutas, a fin, de proceder efectivamente con los ajustes que haya lugar en procura de la mejora del servicio.

Ahora bien, en relación con esta solicitud, "Puntos de Recarga" TRANSMILENIO S.A. le comunica que se dio traslado mediante radicado No. 2023-EE-29494 al concesionario Recaudo Bogotá, para

que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

"(...) 56. "Que en las rutas A002 San Luis y T06 la Sureña se mejore la frecuencia, pues casi nunca se puede realizar el transbordo en las horas pico." (...) Sic.

En primer lugar, 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.

Para dar respuesta a su petición, cabe precisar que el objetivo principal del Sistema Integrado de Transporte Público – 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, estas son asignadas 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, a fin de mantener unos intervalos homogéneos que permitan la prestación de los servicios con estándares de calidad.

Así mismo, durante los periodos pico de la mañana (06:00 a.m. – 09:00 a.m.) y pico de la tarde (4:30 p.m. – 8:30 p.m.) la oferta representada en los buses programados cada hora, se diseña a su máxima capacidad, y luego, durante los periodos valle o de baja demanda, la oferta se ajusta con el propósito de mantener los niveles de servicio necesarios que permitan la atención de la demanda acorde con lo requerido.

Es 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, entre otros, afectan de forma directa las frecuencias de paso establecidas para las rutas.

No obstante, según lo indicado en su requerimiento nuestra Entidad procedió a realizar la verificación de los intervalos de paso programados para las rutas A002 y T06, entendiendo el intervalo como "el período de tiempo que transcurre entre el paso de dos vehículos sucesivos de la misma ruta por el mismo punto y en el mismo sentido", encontrando que efectivamente se han presentado desviaciones en los intervalos de paso programados por el concesionario de operación, lo cual afecta de manera directa la prestación del servicio.

En este sentido, considerando que las rutas zonales que pertenecen a la Fase III del Sistema, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre TRANSMILENIO S.A. y las empresas concesionarias, son estas últimas las responsables de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control, la regulación de la operación y deben gestionar los recursos necesarios que permitan prestar el servicio de conformidad con lo planeado en función de la demanda de usuarios; por lo cual, el día 07 de noviembre de 2023 con documento número 2023-EE-29599 se dio traslado de su requerimiento al concesionario CONSORCIO EXPRESS S.A.S., empresa que tiene a su cargo la operación de las rutas A002 "San Luis – Estación Movistar Arena" y T06 "La Sureña

– Porciúncula”, para que lleve a cabo las siguientes acciones:

- Revisar y analizar el caso.
- Realizar la retroalimentación respectiva con los operadores y con el personal a cargo del control satelital de la ruta.
- Aplicar los correctivos que estimen pertinentes.
- Dar respuesta directa y de fondo a su requerimiento con copia al Ente Gestor, enunciando las medidas correctivas aplicadas que mitiguen las desviaciones presentadas en los intervalos de operación programados para la ruta, que propendan por una mejora efectivadel servicio, para que situaciones como las reportadas no se sigan presentando.

Por nuestra parte, intensificaremos la labor de supervisión de la operación en cuanto a la verificación del cumplimiento de los horarios, las frecuencias de paso y los estándares operacionales establecidos para la ruta.

“(…) 57. “Que estas rutas se presentan muchos problemas al momento de subirse o bajarse del SITP, pues algunos conductores no esperan a que las personas con discapacidad o limitación física se bajen y cierran la puerta ocasionando maltrato físico y lo único que hacen es pedir disculpas y no se preocupan por mirar en dónde está lastimada la persona. Solicito por favor que estas conductas cambien” (…)” Sic.

Al respecto, reiteramos que nuestra Organización para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, suscribe contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto; en consecuencia, los conductores que operan los buses son contratados directamente por los concesionarios de operación, quienes son responsables de las relaciones contractuales de carácter civil, comercial y laboral que se requieran.

En este contexto, la Entidad realiza seguimientos a los concesionarios con el fin de establecer que la gestión que desarrollan se enmarque en lo establecido en el Manual de Operaciones y demás documentos afines de los contratos de concesión.

En dichos contratos celebrados con TRANSMILENIO S.A., se establece que las empresas concesionarias y el personal que estas emplean para la prestación del servicio público masivo urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá D.C., están en la obligación de garantizar que el servicio se preste en condiciones de libertad de acceso, calidad, estándares de servicio, permanencia, continuidad, seguridad y respeto hacia los usuarios, conforme con lo dispuesto en el respectivo Contrato y en los Manuales que se expidan. En dicha documentación, se estipulan estándares operacionales, siendo deber y obligación contractual de los concesionarios y sus dependientes (incluidos los operadores de bus), conocer y respetar entre estas las normas de tránsito, las normas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP y aplicar las prácticas preventivas de conducción.

De esta manera, el concesionario debe desarrollar en forma permanente y continua, programas de capacitación dirigidos a sus conductores y al personal técnico y operativo sobre las medidas de protección y seguridad operacional, para brindar la adecuada prestación del servicio de transporte.

En estas actividades se abarcan los aspectos normativos y de manejo preventivo y en particular, temas de operación segura, así como otra serie de contenidos relacionados con la operación en el Sistema, con la finalidad de mejorar y estandarizar la calidad de la conducción de operadores que, sea oportuno mencionar, cumplen todos los requisitos legales y cuentan con la experiencia correspondiente para operar buses de transporte público de pasajeros.

En este sentido, nuestra Organización no puede hacerse responsable frente a los hechos ocurridos y derivados de la conducción, uso y manejo propio de los buses durante la prestación del servicio de transporte de pasajeros, toda vez y como se indicó anteriormente estas actividades se encuentran a cargo de las empresas concesionarias.

Sin embargo, en virtud de la importancia de los hechos que relata, la Entidad en su función de seguimiento y control de la operación, realizará monitoreo a la novedad presentada y en caso de encontrar situaciones que lo ameriten, tomará las acciones correspondientes.

Así las cosas, agradecemos su interés y el que haga parte del progreso del Sistema y como una de nuestras actividades prioritarias y constantes, seguiremos trabajando en conjunto con los concesionarios de operación en procura de la mejora del servicio, permitiendo así construir una movilidad más segura, equitativa y sostenible para los habitantes de la ciudad.

“(…) 58 me preocupa q en el centro comercial tinalito dónde queda la oficina de tu llave solo trabaje sugeriría otra persona ya q llega mucha gente (…)” Sic.

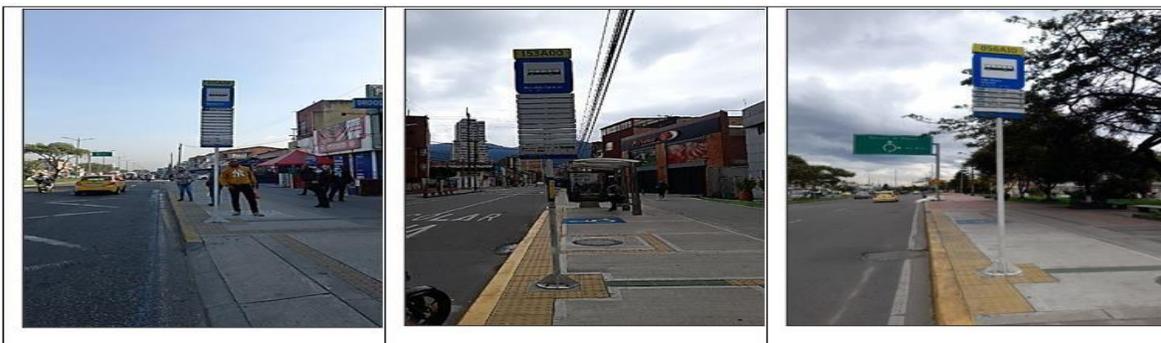
De manera atenta, le informamos que en virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, procedemos a darle traslado al derecho de petición con radicado No. 2023-ER-54643 interpuesto por la señora MARÍA ELCIRA FANDIÑO, al ser ustedes competentes para conocer del asunto en mención: me preocupa q en el centro comercial tinalito dónde queda la oficina de tu llave solo trabaje sugeriría otra persona ya q llega mucha gente.

“(…) 59 Todos los paraderos. No están aptos para esperar el transporte y la app a veces no funciona o los conductores pasan muy rápido” (…)” Sic.

Inicialmente, TRANSMILENIO S.A., ha estado realizando mejoras en los paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, que consisten en la adecuación y el mejoramiento de las zonas accesibles de los paraderos, y en la implementación de mobiliario que ofrece información relevante a los usuarios, como mapas de rutas y paraderos.

Con el fin de poder mejorar la información al usuario, nuestra Entidad, está incluyendo en el mobiliario, algunas ayudas tecnológicas como pantallas interactivas, conectividad, dispositivo RFID, iluminación LED. Asimismo, en los años 2018 y 2019, nuestra Organización, gestionó recursos, mediante un convenio suscrito entre el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y TRANSMILENIO S.A., lo que permitió la adecuación de 262 paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP en diferentes zonas de la ciudad. (ver imagen 2).

Imagen 30. Zonas de espera de paraderos zonales SITP intervenidas por el Instituto de Desarrollo Urbano IDU.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Adicionalmente, en el segundo semestre de 2017, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, inició la estructuración de la nueva concesión de mobiliario urbano, y TRANSMILENIO S.A., le envió las necesidades de los paraderos del componente zonal del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP en cuanto a mobiliario urbano y señales tipo bandera, para que fueran tenidas en cuenta como insumo para la estructuración de la nueva concesión.

Por lo anterior, se logró que dentro del alcance del contrato 186 de 2020 cuyo objeto es: “otorgar en concesión la realización del diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la actualización, el mantenimiento, la operación, el traslado y la reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C.”, que actualmente es ejecutado por esa entidad, se incluyera el mejoramiento de la zona de espera de más de 3400 paraderos que lo requieren, y la implementación de algunas ayudas tecnológicas anteriormente mencionadas, en aproximadamente 2700 puntos de parada.

Imagen 31. Paraderos con pantallas digitales informativas.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En colaboración con el DADEP, hemos reemplazado el material de los tableros de las señales (acero inoxidable) por un nuevo material (polipropileno remodelado) para prevenir su hurto o vandalismo. Desde finales de julio de 2022, comenzamos a reponer las señales con este nuevo material. Con estas acciones, esperamos mejorar gradualmente todos los paraderos del SITP

Con respecto a la TransmiApp, sería de gran ayuda para TRANSMILENIO S.A. si pudieras indicar específicamente qué funcionalidad presenta problemas y en qué circunstancias has notado la falla. Ya que esto nos permitiría solucionar el problema de manera precisa, teniendo en cuenta que la aplicación es utilizada por más de 200.000 usuarios cada día y se cuenta con mecanismos para asegurar su correcto funcionamiento. Por su parte, este problema podría ser debido a un error de acceso o de conexión de red en el momento de tu consulta o a una actualización de la aplicación; Por lo tanto, es recomendable mantener la TransmiApp actualizada a fin de aprovechar de las nuevas funcionalidades y mejoras adoptadas.

En alusión al tema en mención "los conductores pasan muy rápido" TRANSMILENIO S.A., le informa que, para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, suscribe contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para tal efecto; así las cosas, los conductores que operan los buses son contratados directamente por los concesionarios de operación, quienes son responsables de las relaciones contractuales de carácter civil, comercial y laboral que se requieran para la prestación del servicio.

Ahora bien, nuestra Entidad, realiza seguimientos a los Concesionarios con el fin de establecer que la gestión que desarrollan se enmarque en lo establecido en el Manual de Operaciones y demás documentos afines de los contratos de concesión.

En los contratos de concesión celebrados con nuestra Entidad, se establece que los concesionarios y el personal que éstos emplean para la prestación del servicio público masivo urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá D.C., están en la obligación de garantizar la prestación del servicio en condiciones de libertad de acceso, calidad, estándares de servicio, permanencia, continuidad y seguridad de los usuarios, conforme con lo dispuesto en el respectivo Contrato y en los Manuales que se expidan. Endicha documentación, se establecen estándares operacionales, siendo deber y obligación contractual de los concesionarios y sus dependientes (incluidos los operadores de bus), conocer y respetar entre estas las normas de tránsito, las normas del Sistema Integrado de Transporte Público y aplicar las prácticas preventivas de conducción.

De esta manera, el concesionario debe desarrollar en forma permanente y continua, programas de capacitación dirigidos a sus conductores y al personal técnico y operativo sobre las medidas de protección y seguridad operacional, para brindar la adecuada prestación del servicio de transporte.

En estas actividades se abarcan los aspectos normativos y de manejo preventivo y en particular, temas de operación segura, así como otra serie de contenidos relacionados con la operación en el Sistema, con el fin de mejorar y estandarizar la calidad de la conducción de conductores, es oportuno mencionar que se cumplen todos los requisitos legales y cuentan con la experiencia correspondiente para operar buses de transporte público de pasajeros.

Conscientes de la importancia de los hechos que relata, TRANSMILENIO S.A., en su función de seguimiento y control de la operación, realizará seguimiento a la situación presentada y, en caso de encontrar situaciones que lo ameriten, tomará las acciones correspondientes.

De manera atenta, le informamos que en virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, procedemos a darle traslado al derecho de petición con radicado No. 2023-ER-54636 interpuesto por la señora CARMEN STELLA MENESES ALBA, al ser ustedes competentes para conocer del asunto en mención:

"(...) 60. En la calle 189 con carrera 8C, es el único punto de recarga de Tullave y es una papelería y solo nos deja recargar mínimo 5 mil pesos. Pido su ayuda para que esta situación se controle, ya que muchas veces uno solo lleva exacto lo de un pasaje (...)"
Sic. Agradecemos dar respuesta directa y de fondo al peticionario y hacernos llegar copia de la misma, para los seguimientos respectivos.

61."Me movilizo en silla de ruedas y quiero saber cómo es posible que haya buses que tengan el espacio para personas con discapacidad, pero no tienen como acceder a ellos. No tiene rampa para poder subirse al bus. Solicito me aclaren como manejan Uds. el tema de la accesibilidad en los buses zonales"

En primera instancia TRANSMILENIO S.A. - TMSA, agradece su interés por un mejor Sistema y en atención a sus observaciones informa lo siguiente: Actualmente el 55% de los vehículos de servicio urbano y el 100% de los vehículos del servicio alimentador tienen características de accesibilidad que le permiten el acceso a personas con movilidad reducida, ya sea mediante el uso de plataforma elevadora o por medio de rampas en vehículos de piso bajo. Estos vehículos cumplen con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana – NTC 5701 "Vehículos accesibles con características para el transporte urbano de pasajeros, incluidas aquellas con movilidad y/o comunidad reducida. Capacidad mínima de nueve pasajeros más conductor". Algunos vehículos del componente zonal poseen espacios libres al interior del habitáculo de pasajeros o estructuras inicialmente diseñadas para la adaptación del vehículo a posibles soluciones de acceso a personas con discapacidad, que finalmente no fueron adoptadas por condiciones propias de los vehículos y por la complejidad en la adaptación del vehículo. Sin embargo, debe ser claro que los vehículos que son accesibles son aquellos que cuentan con los espacios acondicionados para la ubicación de silla de ruedas y con el dispositivo que permite su acceso en condiciones técnicas seguras (rampa o elevador). Además, de manera consecuente los vehículos provistos con los dispositivos mencionados son identificados en su interior y exterior con la señalética establecida para su identificación plena como bus accesible para personas con discapacidad o movilidad reducida. Consecuentemente, el porcentaje de buses accesibles sólo toma en cuenta los vehículos efectivamente dotados con mecanismo de acceso, lo demás no se consideran como accesibles. Adicionalmente, a raíz de su observación se realiza la verificación de que los buses que no son accesibles no posean señalética interna que indique lo contrario.

En relación con: **"(...) 62. Los torniquetes son muy incómodos. Solicito por favor que tengan más espacio ya que son estrechos y sobre todo yo que voy con un bebe (...)"** Sic.

Respetuosamente 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.

"(...) 63. En caso de las PQRS por parte de los usuarios sería correcto que se respondieran ya que pasa más de un mes y no hay respuesta dando la información con respecto al zonal como lo son, foto del bus, placa, hora, pero no les dan respuesta a los usuarios (...)" Sic.

En atención a esta afirmación y una vez revisadas las plataformas de gestión de TRANSMILENIO S.A., nos permitimos comunicarle que, con el ánimo de encontrar las peticiones no resueltas con oportunidad; se efectuó una investigación exhaustiva, consultando por nombre (Adriana Paola Medina Méndez) y dirección electrónica (j.1707@hotmail.com), y obtuvimos los siguientes

resultados: Petición 1680904 del 30 de marzo de 2023, la cual fue atendida en términos de ley el mismo día de su recepción. Y esta (Petición 2023-ER- 54642 del 3 de noviembre de 2023 la cual completa el término el próximo 28 de noviembre) la que se está atendiendo actualmente. Así mismo le informamos que no se evidencian requerimientos relacionados con algún móvil del componente zonal, ni solicitudes de ampliación realizadas por parte nuestra hacia los Concesionarios.

“(…) 64 En cuanto a los troncales la ruta M81 y la C25 tienen una frecuencia muy demorada ya que la espera de los usuarios es de 20 a 35 minutos esperándolo y no salen en plena hora pico (…)” Sic.

Atendiendo a su requerimiento acerca del horario de operación de los servicios C25 y D81, le informamos que el horario de operación se establece en función de la demanda, en donde, por medio de la matriz (origen – destino) se establece un estimado de la cantidad de viajes que se realizan entre cada una de las estaciones de la red troncal a lo largo del día.

Dicho esto, se revisó la matriz (origen – destino) para analizar la demanda de viajes que involucra las troncales de los servicios objeto de su petición, observando que:

1. **Servicio D81:** La mayor demanda de viajes desde la troncal Carrera 10 hacia las paradas sobre la vía en la Carrera 7 y la troncal Calle 80 se presenta entre las 6:00 AM y las 7:00 AM los días hábiles, el servicio inicia operación a las 4:00 AM de lunes a viernes, y la ruta objeto de su petición se encuentra operando para atender la máxima demanda de operación en el horario descrito.
2. **Servicio C25:** la demanda de viajes desde la troncal Carrera 10 hacia las troncales NQS Central y Subase presenta de 6:00 AM a 7:00 AM, por lo que, el servicio atiende la demanda de conexión hacia la troncales NQS Central y Suba en la hora pico AM, ya que, este inicia operación a las 4:30 AM de lunes a viernes, así mismo, cuenta con refuerzo en el horario de mayor demanda.

En relación con la frecuencia, es importante aclarar 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 necesidad de transporte de los usuarios con calidad y eficiencia económica.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior, a partir del seguimiento permanente que se realiza a la demanda, se establecen y priorizan las conexiones de servicios, los puntos de parada, donde se busca minimizar el encolamiento de los buses al momento de aproximar en los paraderos, adicionalmente a esto también se tienen en cuenta parámetros de seguridad que permiten minimizar los riesgos inherentes a la operación. De igual forma, se establecen los horarios de operación y la frecuencia de despachos que se hacen de cada servicio a lo largo del día.

Los servicios se encuentran debidamente programados, sin embargo, existen una serie de factores que afectan dicha programación (factores como semáforos, tráfico vehicular, accidentes, fallas mecánicas, acciones de terceros, obras en la vía entre otros), que no son directamente controlables por TRANSMILENIO

S.A. y que afectan el cumplimiento de las frecuencias, haciendo que se alteren de manera irregular los tiempos entre buses. Cuando esta situación se presenta se toman medidas llamadas acciones de regulación que buscan corregir las desviaciones de los intervalos y así brindar una oferta de servicio de acuerdo con la demanda que se presente y siempre con una finalidad y es

prestar un servicio oportuno y eficiente.

Entre tanto, se harán las verificaciones necesarias e iniciaremos una revisión general con base en los datos suministrados por usted y se tomarán medidas de acuerdo con los estudios que se realicen para evitar estos inconvenientes.

En respuesta a su comunicación donde solicita información referente a **65 '... ¿En las tarjetas bancarias se puede hacer transbordo? ...', de manera atenta me permito contestar en ese sentido:**

Para el acceso a los diferentes componentes que conforman el Sistema Integrado de Transporte Público-SITP de Bogotá, TRANSMILENIO S.A. junto con el Concesionario Recaudo Bogotá S.A.S han implementado diversos medios de pago para que los usuarios puedan acceder al SITP, entre ellos, se encuentra la Tarjeta híbrida la cual a continuación relacionamos las condiciones y beneficios más relevantes:

- **Tarjeta híbrida.**

Esta tarjeta brinda las siguientes funcionalidades:

- **Funcionalidad bancaria:** Permite a la tarjetahabiente realizar pagos en cualquier establecimiento comercial y hacer retiros en cajeros automáticos, utilizando la interfaz de contacto de la tarjeta. También permite realizar pagos utilizando la interfaz sin contacto de la tarjeta. Según lo permita el producto, se podrán hacer pagos de manera no presencial (Ej., por teléfono o por internet).
- **Funcionalidad postpago para transporte:** Permite acceder al Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP) utilizando un cupo diario otorgado por el banco emisor. Posteriormente, el banco cobra al usuario el cupo utilizado, según sus políticas (Ej., débito automático, cargo a la tarjeta de crédito, etc.) sin que se requiera acción alguna por parte del tarjetahabiente.
- **Funcionalidad prepago para transporte:** Permite acceder al SITP mediante la carga previa del bolsillo de transporte de la tarjeta, con efectivo, en la red de recarga de Recaudo Bogotá y el descuento de la tarifa por el uso del sistema de transporte del valor almacenado en el bolsillo, que se hace en el momento de acceder al sistema.

Imagen 31: Tipos de funcionalidades tarjetas híbridas

Esta tarjeta híbrida bancaria es un plástico con un chip que funciona de forma dual, es decir, adicional a su función bancaria, tiene la posibilidad de ser utilizada en los componentes del SITP. Es así, como los usuarios tienen la posibilidad de usar las tarjetas de los bancos Scotiabank, Davivienda, Bancolombia, Itaú, Banco de Bogotá, Banco AV Villas y Codensa.

Fuente: <https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/tipos-de-tarjeta>

Ahora bien, respecto a su pregunta específica, el beneficio de transbordo aplica únicamente para los siguientes Emisores de Tarjeta Híbrida:

En caso de presentar dudas frente a los beneficios que otorgan los medios de pago, de manera atenta la invitamos a visitar las páginas www.tullaveplus.gov.co y www.transmilenio.gov.co.

Imagen 32: Funcionalidad de transbordo para tarjetas híbridas



Fuente: <https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/tipos-de-tarjeta>

66. "Por favor colaborar con la ruta 330 parte alta sector Codito para lograr la validación del pasaje desde el punto de partida."

Dando respuesta a su petición, nos permitimos informar que dentro de las obligaciones contractuales de nuestro proveedor tecnológico se encuentra el "Garantizar la capacidad y cobertura". No obstante, el área geográfica en la que se dispone del servicio en este caso para la Ruta 330, no tiene la suficiente cobertura y de ahí que se presenten sombras. Es así, que el Concesionario SIRCI en cumplimiento a sus obligaciones contractuales, viene trabajando con su proveedor de comunicaciones Claro, implementando todos los recursos técnicos y condiciones que están disponibles en nuestro país, en donde una de las alternativas presentadas es la instalación de una nueva antena como plan de mejora en el sector.

"(...) 67 Teniendo en cuenta las capacitaciones que se realizan a los conductores de los diferentes sistemas zonales y troncales me gustaría saber cuál es la recomendación o seguimiento que se le hacen a ellos para evitar los colados o que le abran la puerta de la parte de atrás de los buses a las personas que no tienen tarjeta o no tienen cómo adquirir un pasaje o los mismos compañeros conductores ya que la comunidad sí está pagando como tal por el servicio y a raíz de eso se está provocando inconformidad por parte de los usuarios. (...)"

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 la cual afecta 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).

Ahora bien, teniendo en cuenta la importancia de los hechos narrados en su comunicación se realizó la respectiva verificación de la información por usted suministrada, encontrando: "que el proceso de capacitación de todos los conductores /operadores del sistema se realizan por cada una de las empresas concesionarias del sistema a la cual pertenecen los conductores, es importante que se tenga en cuenta se ajusta o se desarrolla un plan de capacitación de acuerdo a los indicado en M-DB-003 -MANUAL DE OPERACIONES COMPONENTE ZONAL (RUTAS URBANAS – COMPLEMENTARIAS – ESPECIALES – ALIMENTADORAS) capitulo 4, numeral 4.4 , como es el caso del componente zonal y en el caso del componente troncal M-DO-003 - MANUAL DEL OPERADOR DEL BUS TRONCAL. Es así como son ellos quienes capacitan, por ello Transmilenio como ente gestor, valida o da aval a las capacitaciones de acuerdo desde Dirección Técnica de Buses si del Componente Zonal y para alimentación y troncal desde la Dirección Técnica de BRT", dado lo anterior, se insta a que se solicite la información directamente a los concesionarios, para que le sea entregada la información por usted requerida.