

# TRANSMILENIO S.A.

## *Informe de* **Rendición de Cuentas Locales**



### *Chapinero*

**Bogotá D.C., 2022**



## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Diseños y estudios implementados para conocer las necesidades y demandas de los usuarios.</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Información de frecuencia de las rutas</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos</b>	<b>7</b>
<b>2. INFRAESTRUCTURA DEL SITP EN OPERACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Paraderos</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Biciestaciones</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Accesibilidad</b>	<b>10</b>
2.3.1. Subsidio de transporte.	10
2.3.2. Flota vehicular accesible.	11
2.3.3. Infraestructura:	12
2.3.4. Señalización	17
2.3.5. Accesibilidad en la nueva señalética	18
2.3.6. Atención prioritaria	20
2.3.7. Implementación de diseño universal en nuevos proyectos.	20
2.3.8. Componente digital.	21
<b>2.4. Seguimiento Ambiental</b>	<b>22</b>
<b>2.5. Gestión atención novedades infraestructura vial</b>	<b>23</b>
<b>2.6. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal</b>	<b>24</b>
<b>3. SEGURIDAD</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Seguridad Física y Evasión</b>	<b>26</b>
3.1.1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad:	26
3.1.2. Monitoreo y caracterización de la evasión:	26
3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura:	27
3.1.4. Fiscalización:	27
<b>3.2. Elusión</b>	<b>28</b>
<b>3.3. Seguridad vial</b>	<b>28</b>
<b>3.4. Seguridad ciudadana y física</b>	<b>29</b>
<b>3.5. Emergencias y contingencias</b>	<b>31</b>
<b>4. LINEAMIENTO USUARIO</b>	<b>32</b>
<b>4.1. Estrategia de cultura ciudadana del Sistema TransMilenio2020</b>	<b>32</b>
4.1.1. Estrategia de cultura ciudadana Equipo T	34

<b>4.2. Responsabilidad social</b> .....	51
<b>4.3. Gestión Social</b> .....	53
<b>4.3.1.1. Línea de Información:</b> .....	53
<b>4.3.1.2. Línea de Participación:</b> .....	57
<b>4.3.1.3. Línea de Pedagogía:</b> .....	63

## **LISTADO DE TABLAS**

Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la Localidad de Chapinero	1
Tabla 2. Intervalos programados de las Rutas zonales que transitan por la Localidad de Chapinero	4
Tabla 3. Resumen de Cambios Operacionales en las rutas que transitan por la localidad de Chapinero	7
Tabla 4. Acciones paraderos	8
Tabla 5. Señalética afectada	8
Tabla 6. BiciEstaciones por localidad en el Sistema TransMilenio	8
Tabla 7. Estado de la flota accesible al 28 de febrero de 2023	12
Tabla 8. Operativos en localidades	28
Tabla 9. Intervenciones venta informal	30
Tabla 10. Actividades puntos críticos	30
Tabla 11. Intervenciones familias en mendicidad	31
Tabla 12. Actividades de Gestión Social	53
Tabla 13. Jornadas personalización	54
Tabla 14. Apoyo a evento de la entidad	55
Tabla 15. Jornadas de Divulgación en la localidad – 2022	57
Tabla 16. Mesas de trabajo	59
Tabla 17. Clasificación de reuniones en la localidad	59
Tabla 18. Recorridos locales	62
Tabla 19. Actividades de pedagogía	64
Tabla 20. Socialización a Comunidad	64
Tabla 21. Actividades TransMiChiquis	65

## **LISTADO DE GRÁFICAS**

Gráfica 1. Demanda Promedio mensual (días hábiles) todo el sistema	8
--	---

Gráfica 2. Estrategia Cultura TRANSMILENIO S.A.	33
Gráfica 3. Líneas programáticas	33

## 1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP que transitan por la localidad de Chapinero son presentadas a continuación en la Tabla 1 y Figura 1.

*Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la Localidad de Chapinero*

RUTA	DENOMINACION	TIPO_RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTIN
466	SABANA DEL DORADO - UNICENTRO	Urbana	Engativá	Usaquén
359	ZN. IN ALAMOS - GERMANIA	Urbana	Engativá	Santa Fe
19-8	LA CABRERA	Urbana	Chapinero	Chapinero
19-3	CHICO NORTE	Urbana	Chapinero	Chapinero
135B	BOSQUE POPULAR - BICENTENARIO	Urbana	Engativá	Candelaria
492	Engativá - PALERMO	Urbana	Engativá	Teusaquillo
669	GRAN GRANADA - GALAN	Urbana	Engativá	Puente Aranda
T163	PERDOMO - CALLE 222	Urbana	Suba	Ciudad Bolívar
T11	ALPES - CALLE 222	Urbana	Ciudad Bolívar	Suba
192	UNICENTRO - CATALINA	Urbana	Kennedy	Usaquén
385	CORTIJO - GERMANIA	Urbana	Engativá	Santa Fe
C11	VILLA DEL RIO - PORCIUNCULA	Urbana	Bosa	Chapinero
C115	JAQUELINE - EL RETIRO	Urbana	Kennedy	Chapinero
E61	CASABLANCA - PORCIUNCULA	Urbana	Suba	Chapinero
T06	LA SUREÑA - PORCIUNCULA	Urbana	Chapinero	Chapinero
91	BOSA SAN JOSE - PORCIUNCULA	Urbana	Bosa	Santa Fe
367	PORCIUNCULA - SAN BERNARDINO	Urbana	Bosa	Chapinero
C15	BOSA SAN DIEGO - CHAPINERO	Urbana	Bosa	Teusaquillo
18-3	AUTONORTE EST. TERMINAL - GERMANIA	Complementaria	Usaquén	Santa Fe
801A	TIBABITA - SABANA DEL DORADO	Urbana	Usaquén	Engativá
T26	PALERMO SUR - COUNTRY CLUB	Urbana	Rafael Uribe Uribe	Usaquén
107A	JAQUELINE - CHAPINERO	Urbana	Kennedy	Teusaquillo
135A	JACQUELINE - ALFONSO LOPEZ	Urbana	Kennedy	Teusaquillo
621	BACHUE - SANTO DOMINGO	Urbana	Engativá	Ciudad Bolívar
193B	BACHUE - MARLY	Urbana	Engativá	Teusaquillo
59B	CORTIJO - CHAPINERO	Urbana	Engativá	Chapinero
97	RINCON DE VENECIA - GALERIAS	Urbana	Tunjuelito	Teusaquillo
E26A	RINCON DE VENECIA - PORCIUNCULA	Urbana	Tunjuelito	Chapinero
56A	ISLA DEL SOL - PORCIUNCULA	Urbana	Tunjuelito	Chapinero
37	EL PALMAR - UNICENTRO	Urbana	Engativá	Usaquén
E25	Engativá CENTRO - LOURDES	Urbana	Engativá	Chapinero
403A	SABANA DEL DORADO - UNICENTRO	Urbana	Engativá	Usaquén
142	Engativá - CENTRO	Urbana	Engativá	Los Mártires
SE10	Engativá CENTRO - GERMANIA	Urbana	Engativá	Santa Fe
442	MIRANDELA - VILLA GLADYS	Urbana	Suba	Engativá

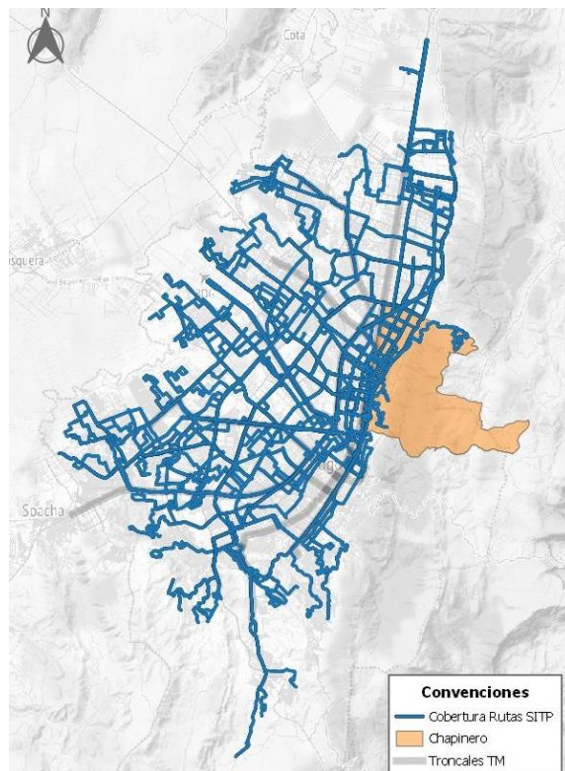
RUTA	DENOMINACION	TIPO_RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTIN
402	AUTO NORTE EST. TERMINAL - SABANA DEL DORADO	Urbana	Engativá	Usaquén
T13	VILLA CINDY - HOSPITAL SAN BLAS	Urbana	San Cristóbal	Suba
191	UNICENTRO - METROVIVIENDA	Urbana	Bosa	Usaquén
DA203	BACHUE - CHICO NORTE	Urbana	Engativá	Chapinero
GA507	CHAPINERO - METROVIVIENDA	Urbana	Bosa	Chapinero
HA606	SAN JOAQUIN - CHICO NORTE	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
T25	POTOSI - LIJACA	Urbana	Ciudad Bolívar	Usaquén
14	BETANIA - CHAPINERO CENTRAL	Urbana	Kennedy	Chapinero
T40	CATALINA II - MARLY	Urbana	Kennedy	Chapinero
731	BOSA SAN JOSE - PALERMO	Urbana	Bosa	Teusaquillo
593	METROVIVIENDA - CHICO	Urbana	Bosa	Chapinero
P500	AEROPUERTO - CENTRO ANDINO	Urbana	Engativá	Chapinero
BD906	VILLA GLADYS - TOBERIN	Urbana	Engativá	Usaquén
KB303	PUENTE GRANDE - UNICENTRO	Urbana	Fontibón	Usaquén
HA600	JERUSALEN - CHAPINERO	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
KA306	ZONA FRANCA - CENTRO ANDINO	Urbana	Fontibón	Chapinero
HB608	ARABIA - CHICO NAVARRA	Urbana	Ciudad Bolívar	Usaquén
HB907	TERMINAL NORTE - USME CENTRO	Urbana	Usaquén	Usme
BA915	TOBERIN - PORCIUNCULA	Urbana	Usaquén	Chapinero
KB309	SAN PABLO - LIJACA	Urbana	Fontibón	Usaquén
HA708	ANTONIO J. DE SUCRE - CHICO NORTE	Urbana	Usme	Chapinero
CA124	BILBAO - CENTRO	Urbana	Suba	Santa Fe
HA611	EST. CALLE 100 - SANTO DOMINGO	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
Z4B	CIUDAD SALITRE - TERMINAL NORTE	Urbana	Usaquén	Fontibón
634	BOSA SAN DIEGO - CALLE 153	Urbana	Bosa	Usaquén
BK904	LA ESTRELLITA - SALITRE EL GRECO	Urbana	Usaquén	Fontibón
465A	BOSA SAN JOSE - CHICO NORTE	Urbana	Bosa	Chapinero
661	TERMINAL NORTE - PENINSULA	Urbana	Usaquén	Rafael Uribe Uribe
12	SAN PABLO - PORCIUNCULA	Urbana	Fontibón	Chapinero
CH131	BILBAO - DIANA TURBAY	Urbana	Suba	Rafael Uribe Uribe
BK916	BALMORAL NTE - Fontibón REFUGIO	Urbana	Usaquén	Fontibón
CA151	TIBABUYES - CENTRO	Urbana	Suba	Santa Fe
CA134	TIBABUYES - PQ. CENTRAL BAVARIA	Urbana	Suba	Santa Fe
LA809	SANTA RITA S.O. - MARLY	Urbana	San Cristóbal	Chapinero
HA713	CASALOMA USME - CHICO NORTE	Urbana	Usme	Usaquén
T12	QUINTAS DEL SUR - CALLE 100	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
BL919	TERMINAL NORTE - GAVIOTAS	Urbana	Usaquén	San Cristóbal
HB631	PARAISO - AV. CALLE 134	Urbana	Ciudad Bolívar	Usaquén
HA610	PARAISO - CHICO NORTE	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
LA814	HORACIO ORJUELA - PORCIUNCULA	Urbana	San Cristóbal	Chapinero
KA319	Fontibón BRISAS - CENTRO ANDINO	Urbana	Fontibón	Chapinero
KA332	EL RECODO - LA PORCIUNCULA	Urbana	Fontibón	Chapinero



RUTA	DENOMINACION	TIPO_RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTIN
C105	JACQUELINE - CHAPINERO	Urbana	Kennedy	Teusaquillo
GA503	SAN BERNARDINO - EST. CALLE 100	Urbana	Bosa	Suba
KB326	PRADO GRANDE - UNICENTRO	Urbana	Fontibón	Usaquén
AA001	BOSQUE CALDERON - PARAISO	Urbana	Chapinero	Chapinero
T62	METROVIVIENDA - CASABLANCA	Urbana	Bosa	Suba
579	EL RECREO - CENTRO INTERNACIONAL	Urbana	Bosa	Santa Fe
AG518	CHAPINERO - POTRERITOS	Urbana	Bosa	Teusaquillo
Z8	METROVIVIENDA - TOBERIN	Urbana	Usaquén	Bosa
FB404	PATIO BONITO - CALLE 222	Urbana	Kennedy	Suba
FA410	TIERRA BUENA - CHICO NORTE	Urbana	Kennedy	Chapinero
291	LIJACA - TIERRA BUENA	Urbana	Kennedy	Usaquén
GA513	SAN BERNARDINO - CHAPINERO	Urbana	Bosa	Teusaquillo
CA117	VILLA CINDY - CHAPINERO	Urbana	Suba	Chapinero
BA900	EL CODITO - GALERIAS	Urbana	Usaquén	Teusaquillo
AA002	SAN LUIS - EST. MOVISTAR ARENA	Urbana	Teusaquillo	Chapinero
166	METROVIVIENDA - PORCIUNCULA	Urbana	Bosa	Chapinero
C123	LA MAGDALENA - CENTRO ANDINO	Urbana	Kennedy	Chapinero
CA103	PORTALES DEL NTE - CHAPINERO	Urbana	Suba	Chapinero
KA334	Fontibón VERSALLES - CENTRO FINANCIERO	Urbana	Fontibón	Chapinero

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura 1. Rutas Zonales que transitan por la localidad de Chapinero



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo a lo anterior se comunica que la localidad de Chapinero cuenta con noventa y seis (96) rutas zonales, que pasan ya sea al interior de la localidad o por los límites de la misma.

### **1.1. Diseños y estudios implementados para conocer las necesidades y demandas de los usuarios.**

TRANSMILENIO S.A en su calidad de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá, analiza de manera permanente diferentes alternativas para la optimización del sistema en las diferentes localidades de la ciudad, con el objetivo de mejorar los niveles de servicio de las rutas del componente zonal bajo criterios de sostenibilidad financiera, a partir de cambios que se ajusten a las dinámicas de movilidad y necesidades de la ciudad.

En este sentido, dentro del proceso de análisis definido al interior de la entidad, en el cual participan las áreas técnicas, financiera, jurídica y de comunicaciones, se realiza una evaluación integral, con el fin de lograr mejoras operacionales, buscando el beneficio general para los usuarios. En este procedimiento se reciben solicitudes de la comunidad, de los concesionarios, propuestas de la entidad, y con base en el comportamiento de las rutas analizado por las áreas operativas de la entidad, se identifican las necesidades de cambio.

A partir de estos estudios se han identificado oportunidades de mejora en diversas rutas que tienen influencia en la localidad de Chapinero y que se presentan en el punto número 5, dentro de las que se resalta la inclusión de 5 nuevos servicios, y 4 de estos son de los nuevos concesionarios que operan con flota eléctrica (KA334, KB326, KA332 y KA319).

### **1.2. Información de frecuencia de las rutas**

Los intervalos programados de las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP que tienen tránsito por la localidad de Chapinero son presentadas a continuación para cada uno de los servicios, en periodo habitual y tipo día hábil, expresado en horas, minutos y segundos para las franjas pico am, valle y pico pm en la siguiente tabla.

*Tabla 2. Intervalos programados de las Rutas zonales que transitan por la Localidad de Chapinero*

<b>RUTA</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>INTERVALO PICO AM</b>	<b>INTERVALO VALLE</b>	<b>INTERVALO PICO PM</b>
466	SABANA DEL DORADO - UNICENTRO	0:10:32	0:15:39	0:17:42
359	ZN. IN ALAMOS - GERMANIA	0:07:22	0:10:53	0:14:28
19-8	LA CABRERA	0:04:30	0:05:26	0:07:57
19-3	CHICO NORTE	0:05:16	0:09:22	0:16:16
135B	BOSQUE POPULAR - BICENTENARIO	0:14:55	0:22:34	0:22:55
	ENGATIVÁ - PALERMO	0:15:50	0:17:21	0:30:41
	GRAN GRANADA - GALAN	0:16:49	0:22:20	0:27:07



<b>RUTA</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>INTERVALO PICO AM</b>	<b>INTERVALO VALLE</b>	<b>INTERVALO PICO PM</b>
T163	PERDOMO - CALLE 222	0:09:57	0:11:55	0:10:27
T11	ALPES - CALLE 222	0:06:03	0:06:21	0:07:02
192	UNICENTRO - CATALINA	0:12:06	0:18:28	0:19:12
385	CORTIJO - GERMANIA	0:18:57	0:24:30	0:23:57
C11	VILLA DEL RIO - PORCIUNCULA	0:12:26	0:19:28	0:16:52
C115	JAQUELINE - EL RETIRO	0:08:03	0:13:40	0:13:42
E61	CASABLANCA - PORCIUNCULA	0:12:39	0:15:40	0:18:05
T06	LA SUREÑA - PORCIUNCULA	0:08:33	0:09:02	0:14:00
31-mar	BOSA SAN JOSE - PORCIUNCULA	0:15:00	0:21:38	0:20:05
367	PORCIUNCULA - SAN BERNARDINO	0:09:18	0:13:12	0:11:57
C15	BOSA SAN DIEGO - CHAPINERO	0:08:57	0:13:03	0:12:28
18-3	AUTONORTE EST. TERMINAL - GERMANIA	0:13:00	0:16:19	0:17:59
801A	TIBABITA - SABANA DEL DORADO	0:11:09	0:16:04	0:22:48
T26	PALERMO SUR - COUNTRY CLUB	0:14:54	0:19:30	0:23:42
107A	JAQUELINE - CHAPINERO	0:14:01	0:17:55	0:18:35
135A	JACQUELINE - ALFONSO LOPEZ	0:09:14	0:13:13	0:13:27
621	BACHUE - SANTO DOMINGO	0:12:30	0:17:51	0:18:28
193B	BACHUE - MARLY	0:22:06	0:30:07	0:26:25
59B	CORTIJO - CHAPINERO	0:21:22	0:29:22	0:25:42
06-abr	RINCON DE VENECIA - GALERIAS	0:09:16	0:14:57	0:14:30
E26A	RINCON DE VENECIA - PORCIUNCULA	0:13:53	0:16:42	0:17:17
56A	ISLA DEL SOL - PORCIUNCULA	0:11:48	0:14:39	0:16:43
37	EL PALMAR - UNICENTRO	0:06:55	0:09:53	0:09:55
E25	Engativá CENTRO - LOURDES	0:09:39	0:13:22	0:23:03
403A	SABANA DEL DORADO - UNICENTRO	0:08:35	0:12:13	0:27:37
142	ENGATIVÁ - CENTRO	0:11:17	0:14:41	0:26:30
SE10	Engativá CENTRO - GERMANIA	0:06:58	0:10:12	0:21:11
442	MIRANDELA - VILLA GLADYS	0:09:13	0:12:04	0:10:35
402	AUTO NORTE EST. TERMINAL - SABANA DEL DORADO	0:09:58	0:13:03	0:20:00
T13	VILLA CINDY - HOSPITAL SAN BLAS	0:06:17	0:07:54	0:07:54
191	UNICENTRO - METROVIVIENDA	0:15:25	0:19:10	0:22:27
DA203	BACHUE - CHICO NORTE	0:22:49	0:33:09	0:36:09
GA507	CHAPINERO - METROVIVIENDA	0:08:08	0:11:39	0:13:29
HA606	SAN JOAQUIN - CHICO NORTE	0:07:12	0:09:28	0:13:11
T25	POTOSI - LIJACA	0:07:49	0:09:14	0:08:26
14	BETANIA - CHAPINERO CENTRAL	0:10:25	0:12:17	0:12:47
T40	CATALINA II - MARLY	0:08:34	0:10:54	0:12:00
731	BOSA SAN JOSE - PALERMO	0:10:25	0:12:06	0:14:00
593	METROVIVIENDA - CHICO	0:08:34	0:11:37	0:10:26
P500	AEROPUERTO - CENTRO ANDINO	0:08:45	0:12:43	0:19:30
BD906	VILLA GLADYS - TOBERIN	0:11:30	0:15:26	0:26:13
KB303	PUENTE GRANDE - UNICENTRO	0:09:45	0:11:42	0:12:10

<b>RUTA</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>INTERVALO PICO AM</b>	<b>INTERVALO VALLE</b>	<b>INTERVALO PICO PM</b>
HA600	JERUSALEN - CHAPINERO	0:09:28	0:13:22	0:14:45
KA306	ZONA FRANCA - CENTRO ANDINO	0:09:09	0:11:52	0:12:43
HB608	ARABIA - CHICO NAVARRA	0:08:03	0:11:21	0:11:49
BH907	TERMINAL NORTE - USME CENTRO	0:07:35	0:10:23	0:07:49
BA915	TOBERIN - PORCIUNCULA	0:17:11	0:16:01	0:18:07
KB309	SAN PABLO - LIJACA	0:08:26	0:14:10	0:20:01
HA708	ANTONIO J. DE SUCRE - CHICO NORTE	0:07:37	0:10:28	0:09:08
CA124	BILBAO - CENTRO	0:07:44	0:10:54	0:10:03
HA611	EST. CALLE 100 - SANTO DOMINGO	0:09:28	0:11:40	0:13:30
Z4B	CIUDAD SALITRE - TERMINAL NORTE	0:15:15	0:19:27	0:27:13
634	BOSA SAN DIEGO - CALLE 153	0:09:09	0:11:42	0:12:12
BK904	LA ESTRELLITA - SALITRE EL GRECO	0:11:18	0:16:49	0:18:28
465A	BOSA SAN JOSE - CHICO NORTE	0:11:00	0:13:46	0:14:47
661	TERMINAL NORTE - PENINSULA	0:08:24	0:11:13	0:12:09
12-ene	SAN PABLO - PORCIUNCULA	0:10:58	0:16:27	0:22:03
CH131	BILBAO - DIANA TURBAY	0:09:08	0:12:15	0:11:05
BK916	BALMORAL NTE - Fontibón REFUGIO	0:10:06	0:13:18	0:11:30
CA151	TIBABUYES - CENTRO	0:08:40	0:10:32	0:10:37
CA134	TIBABUYES - PQ. CENTRAL BAVARIA	0:12:40	0:16:11	0:11:04
LA809	SANTA RITA S.O. - MARLY	0:10:56	0:13:55	0:12:53
HA713	CASALOMA USME - CHICO NORTE	0:10:30	0:13:03	0:11:31
T12	QUINTAS DEL SUR - CALLE 100	0:06:49	0:09:46	0:10:44
BL919	TERMINAL NORTE - GAVIOTAS	0:10:55	0:13:21	0:16:12
HB631	PARAISO - AV. CALLE 134	0:06:10	0:09:43	0:08:42
HA610	PARAISO - CHICO NORTE	0:08:40	0:13:14	0:14:39
LA814	HORACIO ORJUELA - PORCIUNCULA	0:08:09	0:11:40	0:11:34
KA319	Fontibón BRISAS - CENTRO ANDINO	0:06:58	0:09:01	0:11:40
KA332	EL RECODO - LA PORCIUNCULA	0:07:47	0:10:21	0:11:10
C105	JACQUELINE - CHAPINERO	0:08:29	0:10:03	0:10:38
GA503	SAN BERNARDINO - EST. CALLE 100	0:12:13	0:15:47	0:15:04
KB326	PRADO GRANDE - UNICENTRO	0:08:11	0:11:55	0:11:25
AA001	BOSQUE CALDERON - PARAISO	0:13:42	0:16:09	0:26:45
T62	METROVIVIENDA - CASABLANCA	0:11:52	0:13:21	0:15:34
579	EL RECREO - CENTRO INTERNACIONAL	0:07:17	0:09:48	0:12:09
GA518	CHAPINERO - POTRERITOS	0:11:48	0:13:32	0:12:51
Z8	METROVIVIENDA - TOBERIN	0:07:37	0:09:34	0:10:41
BF404	PATIO BONITO - CALLE 222	0:17:42	0:23:52	0:20:41
FA410	TIERRA BUENA - CHICO NORTE	0:07:26	0:10:09	0:10:42
291	LIJACA - TIERRA BUENA	0:15:25	0:19:16	0:17:18
GA513	SAN BERNARDINO - CHAPINERO	0:13:42	0:15:32	0:14:12
CA117	VILLA CINDY - CHAPINERO	0:09:58	0:11:57	0:11:27
BA900	EL CODITO - GALERIAS	0:11:56	0:16:49	0:19:51
AA002	SAN LUIS - EST. MOVISTAR ARENA	0:06:32	0:07:48	0:07:35

RUTA	DENOMINACIÓN	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
166	METROVIVIENDA - PORCIUNCULA	0:13:00	0:18:46	0:23:22
C123	LA MAGDALENA - CENTRO ANDINO	0:11:12	0:14:45	0:14:15
CA103	PORTALES DEL NTE - CHAPINERO	0:07:37	0:11:12	0:12:16
KA334	FONTIBON VERSALLES - CENTRO FINANCIERO	0:09:11	0:12:01	0:13:02

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

### 1.3. Acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos

Durante el año 2022 se realizaron veintiséis (26) cambios (de cabecera, de trazado, operacionales, de flota, entre otros) a las rutas del SITP que transitan por la localidad de Chapinero. Si bien, muchas de estas acciones no se realizaron en la localidad, se espera que estos cambios afecten positivamente la prestación de servicio. En la Tabla 3 se presentan los cambios operacionales implementados:

Tabla 3. Resumen de Cambios Operacionales en las rutas que transitan por la localidad de Chapinero

CÓDIGO	NOMBRE	IMPLEMENTADOS
PIR	Cambio de cabecera	0
TRZ	Cambio de trazado	19
COP	Cambios operacionales	0
PRG	Cambio de programación	0
FLT	Cambio de tipología o ajuste de flota	0
SUS	Suspensión del servicio	2
NUE	Nueva ruta	5
Total		26

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

## 2. INFRAESTRUCTURA DEL SITP EN OPERACIÓN

### 2.1. Paraderos

A continuación, se relaciona la gestión realizada y los resultados alcanzados en cuanto a la infraestructura de paraderos del SITP, en las diferentes localidades del Distrito:

- Desarrollo continuo de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las 7.531 señales de los paraderos del SITP.
- Instalación en la ciudad de 157 paraderos nuevos, bajo la definición, programación y coordinación con DADEP por parte de TRANSMILENIO S.A.
- Revisión y análisis de cada uno de los requerimientos realizados por la comunidad y otros actores, relacionados con la reubicación de paraderos. Es así como, en los casos en que se dio viabilidad, se efectuaron, de manera articulada con DADEP, 67 traslados.

A continuación, se presenta la relación de las actividades mencionadas anteriormente, desagregada por la localidad:

*Tabla 4. Acciones paraderos*

Localidad	Chapinero
Acciones adelantadas	Total paradas: 313.
	Paraderos nuevos: 5.
	Traslados: 4
Cantidad paraderos	Múltiples: 125
	Sencillos: 188
	BRAILLE: 288

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

Sin embargo, la ciudad afronto una contingencia generada por el alto robo de señales verticales, lo que afecto a los usuarios del sistema y a la operación del transporte en la ciudad, por lo cual se realizó una estrategia conjunta entre la Administración Distrital y los entes judiciales y policivos, con el fin de atender y dar solución a la problemática generada por el hurto de señales de los paraderos y dar pronta solución a esta.

Se relacionan el vandalismo presentado por localidad y las reposiciones que se ejecutaron, es importante aclarar que la ciudad se encuentra en obras por lo que algunas señales serán repuestas a medida que finalicen las obras:

*Tabla 5. Señalética afectada*

Localidad	Chapinero
Señales robadas	30
Señales repuestas	27
% repuesto	90%

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

## 2.2. Biciestaciones

Actualmente el Sistema TransMilenio cuenta con una capacidad de 6.499 cupos de BiciEstaciones, que se distribuyen en quince (15) estaciones, siete (7) portales y cuatro (4) externos en puntos de encuentro IPES, para un total de veintiséis (26) áreas para el estacionamiento de bicicletas distribuidas en 12 localidades de Bogotá y en el municipio de Soacha; con la siguiente distribución de BiciEstaciones y cupos por localidad.

*Tabla 6. BiciEstaciones por localidad en el Sistema TransMilenio*

No.	Biciestación	Localidad	# de localidad	Troncal	Cupos por biciestación	Cupos por localidad
1	San Mateo	Municipio de Soacha	-	NQS Sur	1.449	1.449
2	Alcalá	Usaquén	1	Autonorte	69	69
3	Avenida 1º de Mayo	San Cristóbal	4	Carrera 10	228	444
4	Portal 20 de Julio			Carrera 10	216	
5	Portal Tunal	Tunjuelito	6	Caracas Sur	437	485
6	General Santander			NQS Sur	48	
7	Portal Sur	Bosa	7	NQS Sur	409	409

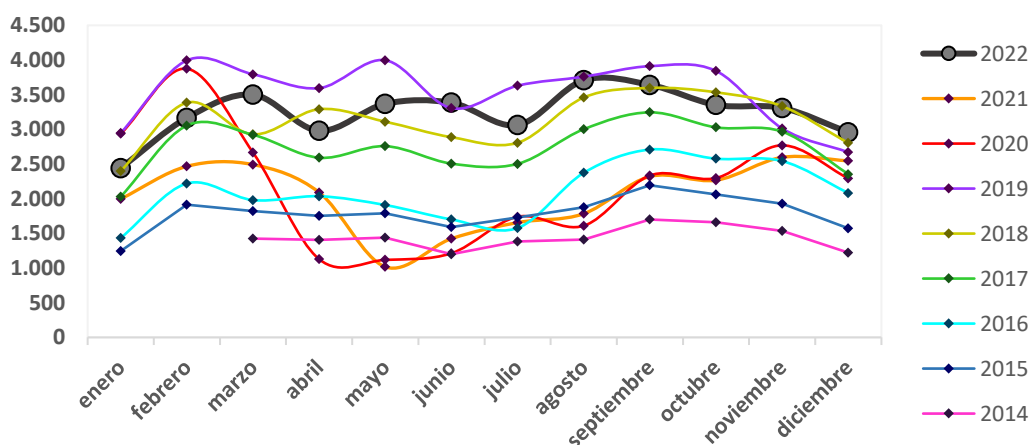
8	Portal Américas	Kennedy	8	Américas	785	1273
9	Banderas			Américas	164	
10	Pradera			Américas	32	
11	Marsella			Américas	32	
12	Av. Américas – Av. Boyacá			Américas	32	
13	Av. Américas – Av. Boyacá (Externo)			Américas	72	
14	Biblioteca Tintal			Américas	72	
15	Transversal 86			Américas	84	
16	Portal Eldorado	Fontibón	9	Calle 26	532	636
17	Avenida Rojas			Calle 26	104	
18	Portal 80	Engativá	10	Calle 26	353	353
19	Portal Suba	Suba	11	Suba	710	710
20	Quinta Paredes	Teusaquillo	13	Calle 26	48	48
21	Ricaurte	Puente Aranda	16	NQS Central	165	165
22	Bicentenario	La Candelaria	17	Carrera 10	116	280
23	Las Aguas			Eje Ambiental	164	
24	Juan Pablo	Ciudad Bolívar	19	TransMicable	44	178
25	Manitas			TransMicable	52	
26	Mirador el Paraíso			TransMicable	82	
Total					6.499	6.499

Fuente: Dirección de Modos Alternativos y Equipamiento Alternativo- TRANSMILENIO S.A.

Mediante el componente de medios tecnológicos con el contrato de vigilancia del Sistema TransMilenio No. 917 de 2022 se provee actualmente el Sistema de Control de Acceso en diez (10) BiciEstaciones, en los restantes dieciséis (16) se hace registro manual. La importancia de la información de control de acceso es que a partir de la misma es posible analizar los datos de la demanda en las BiciEstaciones.

La tendencia muestra que frente al 2022 se incrementaron durante todo el año, exceptuando el mes de abril, julio y diciembre, debido a la semana santa y vacaciones de mitad y fin de año donde se evidencio disminución de la demanda de las BiciEstaciones. Los datos históricos se pueden observar en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Demanda Promedio mensual (días hábiles) todo el sistema



Fuente: Dirección de Modos Alternativos y Equipamiento Alternativo- TRANSMILENIO S.A.

## **2.3. Accesibilidad**

### Contextualización

Según datos históricos del Registro de Localización y Caracterización de Personas con discapacidad suministrado por la Secretaría Distrital de Salud con corte al 31 de agosto del año 2020, en Bogotá D.C. se registraron 245.372 personas con discapacidad distribuidas en las 20 localidades de la capital, siendo Kennedy y Bosa las localidades con mayor número de personas caracterizadas. El sistema TransMilenio alcanza cerca de 4.5 millones de validaciones diariamente en sus componentes, Troncal, Zonal y Cable, de los cuales el 10% corresponde a personas con discapacidad y personas mayores.

En cuanto a la Convención para los Derechos de las Personas con Discapacidad, se define la discapacidad como el resultado de la interacción de las personas con el entorno y estas a su vez, sin importar el tipo de discapacidad y transición funcional (movilidad reducida) en la que se encuentren, se enfrenta a varios tipos de barreras identificadas como: físicas, arquitectónicas, operativas, comunicativas y/o actitudinales, entre otras.

Uno de los principios con las cuales fue concebido el sistema de transporte masivo de la ciudad – Sistema TransMilenio es el del respeto a la diversidad humana, mediante el cual se busca garantizar el acceso equitativo al Sistema para todas las personas sin distinciones de condición física, edad, sexo, ingresos familiares, religión, ideas políticas, entre otros.

Teniendo en cuenta que el sistema TransMilenio debe ser accesible para todas las personas, se han adelantado diferentes acciones las cuales han permitido identificar y transformar distintas barreras que podrían enfrentar las personas usuarias del sistema. A continuación, se detalla el alcance de estas acciones:

#### **2.3.1. Subsidio de transporte.**

Este beneficio está dirigido a personas con discapacidad residentes en Bogotá e inscritas en el "Registro para la Localización y Caracterización de personas con Discapacidad en la ciudad de Bogotá D. C. ", anteriormente administrado y actualizado por la Secretaría Distrital de Salud y en la actualidad, administrado por el Ministerio de Salud a través de la plataforma SISPRO.

El subsidio para personas con discapacidad fue creado mediante el Acuerdo 484 de 2011 del Concejo de Bogotá y reglamentado por el decreto distrital 429 de 2012, el cual fue modificado por los decretos distritales 259 de 2015, 131 de 2017, 026 de 2019 y 073 de 2022. Actualmente, el monto del subsidio se calcula con base en el esquema tarifario implementado mediante el decreto 004 de 2023.



El subsidio consiste en un valor que se carga mensualmente en la tarjeta del beneficiario, equivalente al 40% de descuento sobre 25 viajes al valor de la tarifa máxima vigente. La aplicación de este beneficio inició en 2012 con un descuento del 15% que se ha incrementado en 5 puntos porcentuales al año, hasta llegar y mantenerse en el 40% a partir de 2017.

El valor del subsidio para 2023 se calcula de la siguiente manera:  $\$2.950 \times 25 = \$73.750 \times 40\% = \$29.500$  que se cargan en la tarjeta del beneficiario mensualmente a solicitud suya en las taquillas del Sistema.

### 2.3.2. Flota vehicular accesible.

El sistema ofrece a las personas con discapacidad y transición funcional accesibilidad en su flota de vehículos de los componentes Troncal, Zonal y Cable; los buses biarticulados, articulados y duales cuentan con espacios para la ubicación de personas usuarias de silla con ruedas y asientos azules de uso prioritario próximos a las puertas, señalización, cinturón de seguridad, timbre para anunciar el descenso, informadores electrónicos que muestra las paradas e indicación sonora para el cierre y apertura de puertas.

Los nuevos buses biarticulados y articulados incluyen un asiento azul de uso prioritario con espacio exclusivo para el perro guía o de asistencia que acompaña a las personas con discapacidad visual, mayor número de espacios disponibles para la ubicación de personas usuarias de silla con ruedas y al igual que los buses Duales, están dotados con informadores visuales y sonoros que anuncian su ubicación y próximas paradas, estos buses tienen plataformas elevadoras para el ingreso a través de los paraderos.

Al igual que estos buses, los alimentadores en su mayoría tienen similares características y se complementan con buses de piso bajo que tiene una plataforma plegable de operación manual, facilitando el acceso de personas usuarias de sillas con ruedas y personas con cochecitos de bebés, al no tener escalones en la puerta de ingreso, también facilita el ingreso de personas mayores o con que presentan dificultad para subirlos.



*Buses en Plataforma*



*Buses con Elevador*



*Buses con Entrada Baja*



*Cabinas del Cable*

Adicionalmente, el componente zonal continúa implementando buses accesibles con estas características e informadores electrónicos que indican la ubicación y paradas del bus. Todo esto basado en la NTC 5701 y NTC 4901.

Todas las cabinas del cable cuentan con un botón de emergencias y comunicación directa con el puesto de control mediante cámara y video, lo que permite monitorear a sus ocupantes en caso de requerir asistencia, tienen capacidad para 10 personas y sus asientos son abatibles, lo que permite a quien use sillas con ruedas ingresar sin ninguna dificultad.

El 68,70% de vehículos de todo el sistema es accesible, la siguiente tabla registra la distribución y porcentaje de flota por componentes:

*Tabla 7. Estado de la flota accesible al 28 de febrero de 2023*

VEHÍCULOS	TOTAL	ACCESIBLES	PORCENTAJE
<b>TODO EL SISTEMA</b>	<b>10.032</b>	<b>6.243</b>	<b>68.70%</b>
Troncal	2.364	2.364	100.00%
Alimentadores	944	944	100.00%
Zonales	7.780	4.259	54.74%
Cabinas Cable	163	163	100.00%

*Fuente: Dirección de Modos Alternativos y Equipamiento Alternativo- TRANSMILENIO S.A.*

### 2.3.3. Infraestructura:

Los portales y estaciones del componente troncal y cable son accesibles a través rampas, y en algunos casos mediante ascensores y plataformas salvaescaleras, la mayoría tienen taquillas a doble altura para la atención de personas con talla baja, población infantil y usuarias de sillas con ruedas, los validadores de pasaje tienen el ancho suficiente para el acceso de personas con transición funcional y los baños del sistema pueden ser usados por personas con discapacidad.

Las estaciones ofrecen puertas de acceso prioritario, las plataformas de los portales están señalizadas con franjas podotáctiles y línea amarilla de alto contraste para advertir a las personas que existe un riesgo de caída, las rampas y escaleras están equipadas con pasamanos y las estaciones del cable cuentan con señalización podotáctil que guía a las personas con discapacidad visual en su interior.

Se han adecuado 264 paraderos del componente zonal y 3.775 cuentan con espacio público aceptable, en la ciudad existen cerca de 7.500 paraderos asociados al espacio público existente de la ciudad por lo que TRANSMILENIO S.A. elaboró los parámetros de diseño accesible dando la línea técnica que deben tener en cuenta los diseñadores y proyectistas del espacio público en la ciudad de Bogotá D.C.



*Acceso prioritario*



*Apoyo isquiático*



*Señalización podotáctil de alerta*

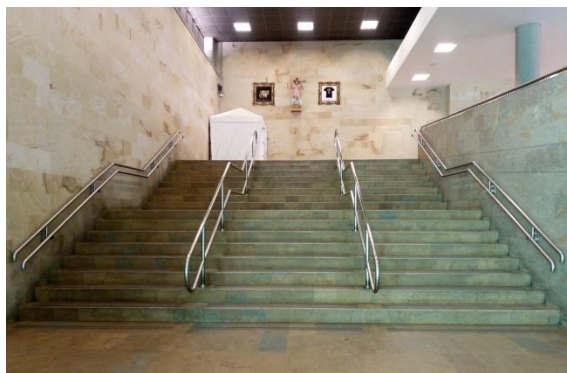


*Rampas y pasamanos*





*Taquillas a doble altura*



*Validadores accesibles*



*Pasamanos en escaleras*



*Rampa de acceso a estaciones*



*Ascensores*



*Puentes peatonales*



*Baños accesibles*



*Señalización podotáctil guía en infraestructura nueva*

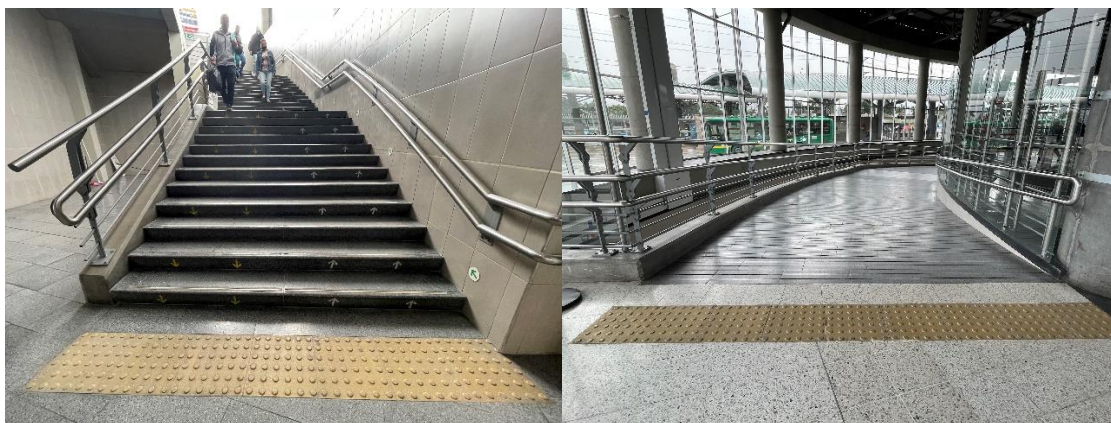


*Plataforma salvaescaleras*

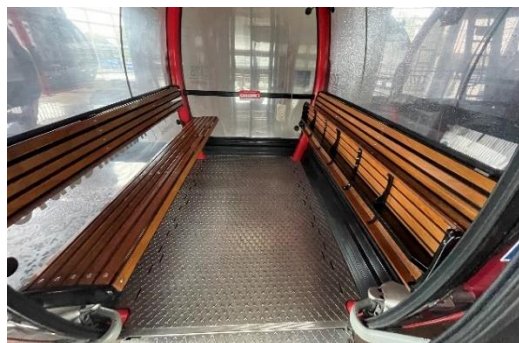


*Paraderos accesibles*



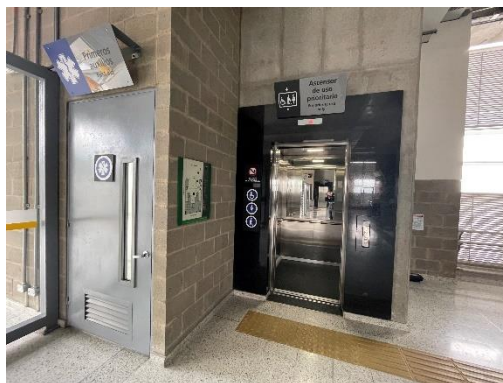


*Señalización de rampas y escaleras en estaciones del Cable*

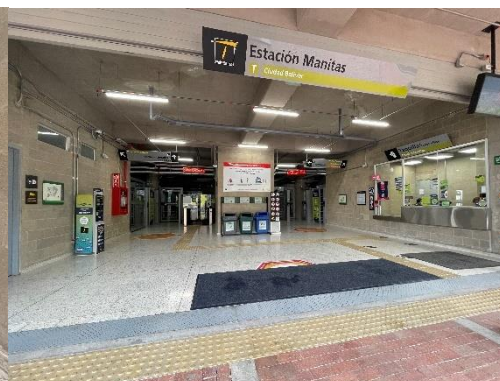
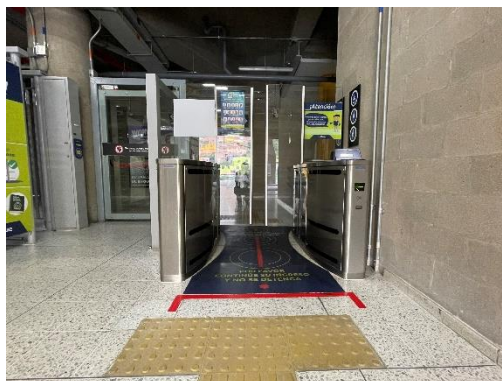


*Señalización de alerta en plataforma cable*

*Interior de cabinas con bancas plegables*



*Señalización podotáctil en ascensores y taquillas del Cable*



*Señalización podotáctil en validadores de pasajes y accesos*



#### 2.3.4. Señalización

Actualmente se han implementado 5.587 módulos braille y se han realizado 1.491 actividades de actualización y reposición en los paraderos del componente zonal, esto corresponde al 80.00% de los paraderos operativos distribuidos por toda la ciudad, el módulo facilita el acceso a la información de las personas con discapacidad visual lectoras de braille, las personas con baja visión, con talla baja, población infantil y usuarias de sillas con ruedas.

Con el apoyo de las personas con discapacidad visual usuarias del Sistema y el Instituto Nacional para Ciegos INCI, se adelantó el piloto que redefinió el diseño del módulo braille incorporando los ajustes razonables necesarios para garantizar el acceso a la información que contiene el módulo y que corresponde a la misma información que tiene la señal bandera, esta es: nombre y dirección del paradero, todas las rutas que paran en el paradero y un teléfono de contacto en el caso de que las personas requieran asesoría.



*Módulo braille*

La señalización en las estaciones del cable fue implementada con importantes ajustes que se han venido replicando en portales como Dorado, Calle 80, Usme y Norte; la incorporación de un ángulo de lectura, el aumento del tamaño de los textos y colores contrastantes, facilitan el acceso a la información tanto para personas que se encuentran de pie como a las usuarias de silla con ruedas, personas con talla baja, con baja visión y población infantil.

Esta señalización permite a las personas usuarias de sillas con ruedas y a las personas con discapacidad visual que hacen uso del Sistema en compañía de su perro guía o perro de asistencia, identificar en que puntos al interior del bus podría encontrar zonas de uso prioritario, también orienta a las demás personas indicándoles el punto exacto donde se abrirán las puertas de los vehículos.



*Señalización con ángulo de lectura de 30°*

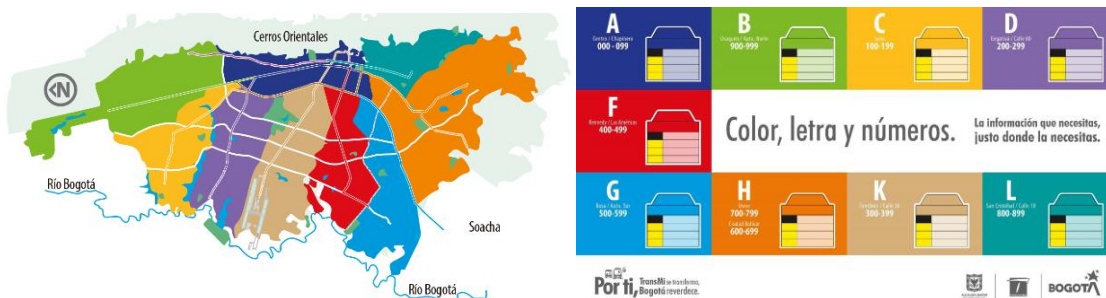
En las estaciones, se ha comenzado a remplazar la señalización de la puerta de acceso prioritario, incorporando lenguaje incluyente, las diferentes categorías de discapacidad y los grupos de personas que se encuentran en transición funcional, instalándola en la parte superior de la puerta para que sea visible para quienes se encuentran esperando los buses.



*Señalización acceso prioritario*

### 2.3.5. Accesibilidad en la nueva señalética

En el componente trocal existen 9 zonas operativas las cuales se identifican por una letra y un color, estas mismas zonas se unificaron con el componente zonal de forma que sea más fácil reconocer los servicios que requieren las personas para llegar a sus destinos y de esta manera facilitar el acceso a la información a quienes no saben leer, no conocen el español, que presentan limitaciones en sus capacidades cognitivas, personas sordas, con autismo, déficit de atención, dislexia; entre otros.



*Nombre, color y letra de las zonas operativas integradas*

El componente zonal también incorpora mapas con indicación de transbordos según las zonas de destino, cada zona y servicios se identifican con los colores, letras y números correspondientes; al igual que en el componente troncal, se usa un pictograma que le permite a los usuarios identificar el lugar en la ciudad donde se encuentran.



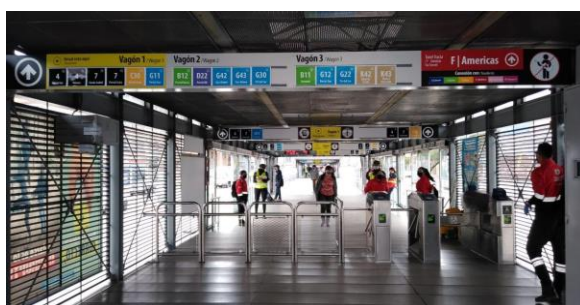
### Servicios ordenados por destinos.

La información que necesitas, justo donde la necesitas.



*Mapa de zonas con guía de trasbordos y señal ordenada por letra en orden alfabético*

Al interior de las estaciones, las señales guían hacia las salidas indicando la orientación y calles de referencia con el fin de que las personas puedan decidir fácilmente que vía tomar; se han empleado una serie de pictogramas que aportan información sobre servicios complementarios que se pueden encontrar al interior, además de la información relacionada con circulaciones, accesos, escaleras, rampas, plataformas, ascensores y vagones, incluyendo un pictograma que permite reconocer el lugar donde se encuentra.



### Guías de consulta rápida en estaciones y portales del Sistema.



La información que necesitas, justo donde la necesitas.



*Señalización implementada al interior de estaciones*

### 2.3.6. Atención prioritaria

TransMilenio implementó tres Zonas Reguladas de Acceso Prioritario en los portales de Américas, Sur y Usme, las cuales se encuentran temporalmente suspendidas como medidas preventivas ante el COVID-19, estas zonas permiten que en horas pico, las personas pueda abordar los buses de forma segura y encuentren una silla para sentarse; registrado un total de 722.770 ingresos.

Un grupo de funcionarios de atención en vía acompañan el ingreso de personas con cualquier tipo de discapacidad o en transición funcional como personas mayores, con niños pequeños, con bebés en brazos o en coches, personas que se están recuperando de un posoperatorio o de un accidente, personas embarazadas e incluso un solo acompañante en el caso que la persona así lo requiera por razones de asistencia.



*Zona Regulada de Acceso Prioritario Portal Sur y Américas*

### 2.3.7. Implementación de diseño universal en nuevos proyectos

TRANSMILENIO S.A define los parámetros de diseño accesible para los diseños arquitectónicos de su infraestructura, los cuales deben estar armonizados con la Convención Internacional para los Derechos de las Personas con Discapacidad, donde por “diseño universal” se entenderá que corresponde al diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

En línea con la Convención, surgen los 7 principios del Diseño Universal los cuales corresponde con: Igualdad de Uso, Flexibilidad de Uso, Uso Simple e Intuitivo, Información Perceptible, Tolerancia al Error, Menor Esfuerzo Físico y Uso de Espacios con Dimensiones Apropriadas. Los diseños deben contemplar estos principios además de aplicar toda la normatividad vigente con el fin de garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad y en transición funcional.

Dentro de la normatividad relacionada, Los diseños deben contemplar como mínimo lo siguiente:



- LEY 1346 DE 2009
- LEY 1618 DE 2013
- DECRETO 1660 DE 2013 (COMPILADO EN EL DECRETO 1079 DE 2015)
- DECRETO 1538 DE 2005
- LEY 1680 DE 2013
- LEY 1712 DE 2014
- RESOLUCIÓN 269 DE 2020, MODIFICADA LA RESOLUCIÓN 264 DE 2015.
- NTC 4140 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS. PASILLOS Y CORREDORES. CARACTERÍSTICAS GENERALES.
- NTC 4143 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS. RAMPAS FIJAS ADECUADAS Y BÁSICAS.
- NTC 4144 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS, ESPACIOS URBANOS Y RURALES. SEÑALIZACIÓN.
- NTC 4145 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS Y RURALES. ESCALERAS.
- NTC 4201 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS. EQUIPAMIENTOS. BORDILLOS, PASAMANOS Y AGARRADERAS
- NTC 4279 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS. ESPACIOS URBANOS Y RURALES. VÍAS DE CIRCULACIÓN PEATONALES HORIZONTALES.
- NTC 4349 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS. ASCENSORES.
- NTC 4695 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN PARA EL TRÁNSITO PEATONAL EN EL ESPACIO PÚBLICO URBANO.
- NTC 4774 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS URBANOS Y RURALES. CRUCES PEATONALES A NIVEL Y ELEVADOS O PUENTES PEATONALES.
- NTC 5351 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. PARADEROS ACCESIBLES PARA TRANSPORTE PÚBLICO, COLECTIVO Y MASIVO DE PASAJEROS.
- NTC 5610 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN PODOTÁCTIL.
- NTC 5701 VEHÍCULOS ACCESIBLES CON CARACTERÍSTICAS PARA EL TRANSPORTE URBANO DE PERSONAS, INCLUIDAS AQUELLAS CON MOVILIDAD Y/O COMUNICACIÓN REDUCIDA. CAPACIDAD MÍNIMA DE DIEZ PASAJEROS MÁS CONDUCTOR.
- NTC 6047 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS.

#### 2.3.8. Componente digital

TRANSMILENIO S.A. ha venido avanzando en garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad desde el componente informático y digital, no solo por su compromiso con el cumplimiento de la normatividad vigente, sino también porque el aprovechamiento de la información del sistema por parte de todas las personas es fundamental para la toma de decisiones adecuadas en la planeación de los viajes, el uso de los servicios de transporte con criterios de eficiencia y comodidad, el máximo aprovechamiento de la capacidad instalada del sistema y el uso de las rutas de manera óptima, todo lo que redundará en un buen funcionamiento del SITP.

En este sentido, los entornos digitales, sistemas de información y demás herramientas informáticas son construidas y operadas con criterios de diseño universal que faciliten y garanticen su aprovechamiento por parte de la ciudadanía, proceso en el que resaltan la aplicación oficial del SITP TransMiApp, y la página web del Sistema TransMilenio.

La TransMiApp por su parte, concentra toda la información, tanto estática (rutas disponibles, estaciones, paraderos) como dinámica (saldo de la tarjeta, tiempo estimado de llegada del bus, noticias del sistema), que las personas deben conocer para hacer un uso adecuado del sistema. Esta App es compatible con herramientas de accesibilidad como contraste alto y lectores de pantalla para que personas con algún tipo de discapacidad visual puedan usarla con comodidad.

Adicionalmente, la aplicación indica los buses del componente zonal que tienen o no dispositivos físicos de accesibilidad como rampas, lo que facilita el uso del sistema y la planeación de los viajes. Sumado a lo anterior, la TransMiApp utiliza el GPS y utilizará dispositivos bluetooth llamados beacons, para interactuar con el entorno y detectar el paradero o estación más cercana.

Esta función permite que todas las personas, incluidas aquellas con algún tipo de discapacidad, consulten su información de interés de manera más ágil, con menos pulsaciones de pantalla, de forma más directa y sin tener que recurrir de forma obligatoria al uso de mapas, los cuales no son compatibles con lectores de pantalla.

Sumado a lo anterior, y con políticas claras de mejora continua y aumento de nivel de servicio a las personas usuarias, TRANSMILENIO S.A. constantemente evalúa, desarrolla, prueba y despliega nuevas funcionalidades para la TransMiApp, entre ellas varias enfocadas en el mejoramiento de la accesibilidad en la app y en el Sistema.

En este sentido, actualmente se trabaja en el despliegue de información de transporte en el nuevo mobiliario urbano que se instalará en la ciudad mediante la aplicación y la interacción de los dispositivos móviles que la usan de distintas formas, que se trabajan, definen y acotan juntamente con el Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público – DADEP.

## **2.4. Seguimiento Ambiental**

En relación con el seguimiento del desempeño ambiental y del cumplimiento de las cláusulas ambientales de los Contratos de Concesión de la operación del componente troncal, zonal y de alimentación de las fases II, III, IV y V del Sistema, se dio continuidad a la aplicación de los esquemas de seguimiento ambiental a través del apoyo de interventorías integrales para ejecutar los diferentes mecanismos como: visitas locativas, revisiones documentales, coordinación interinstitucional, mesas de trabajo, etc.

Con base en los resultados de las actividades de seguimiento adelantadas, se elaboraron los correspondientes informes de seguimiento del componente ambiental de los Contratos de Concesión de la Operación, que dan cuenta del cumplimiento de las obligaciones ambientales.



Se realizó seguimiento ambiental al 100% de patios de operación zonal, troncal y de alimentación, lo que para esto implica que desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 se llevaron a cabo un total aproximado de 700 visitas de inspección, verificación y seguimiento ambiental a los Concesionarios de Operación.



## 2.5. Gestión atención novedades infraestructura vial

La Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario tiene entre otras tareas la de realizar y coordinar la gestión para la atención de cada una de las novedades que afectan la infraestructura vial y por ende la operación del SITP en sus componentes zonal y troncal.

Como estrategia para lograr la efectividad en la atención de cada una de las novedades que impactan negativamente la operación del Sistema, se cuenta con canales y contactos directos de cada una de las entidades con competencia en la infraestructura vial y de servicios, esto con el fin de gestionar los casos identificados como prioritarios.

Adicionalmente, se realiza remisión de comunicaciones escritas a las entidades de Servicios Públicos como la Empresa de Acueducto, la Empresa de Teléfonos de Bogotá, el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU-, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV- y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP. También se realizan comités técnicos institucionales con estas Entidades para priorizar la atención de las novedades que generan mayor afectación en la operación del Sistema.

Para el año 2022 contamos con:

- Una base de datos organizada en la cual se pueden consultar cada uno de los reportes realizados por concesionarios, usuarios del Sistema y dependencias de TRANSMILENIO S.A y generar reportes detallados de la gestión adelantada a cada una de las novedades.
- Para la vigencia 2022, se reportaron un total de 11.855 novedades de mal estado de la infraestructura vial entre las cuales 9.258 son de infraestructura troncal y 2.597 en zonal.
- Los concesionarios reportaron 7.348 novedades, TMSA a través de visitas periódicas por parte de las diferentes dependencias reportó 4.421 y los usuarios del sistema 86 novedades de mal estado de infraestructura vial tanto en componente zonal como troncal.

## **2.6. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal**

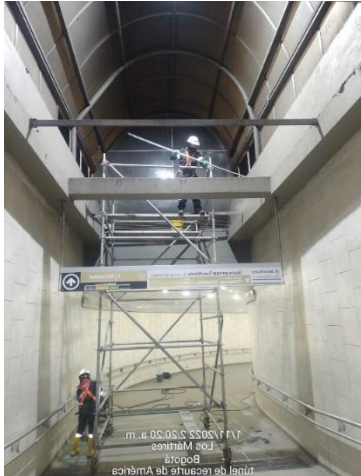
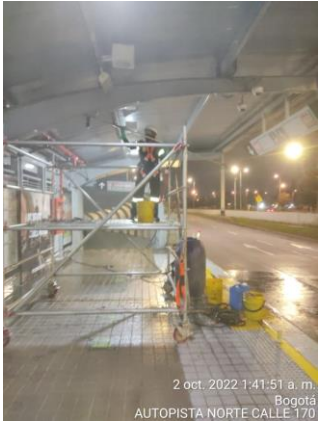

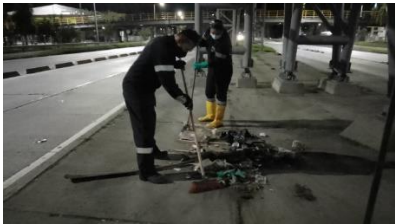



Para que la infraestructura pueda prestar un adecuado servicio a los usuarios de transporte público, debe ser sometida de manera permanente e ininterrumpida a rutinas de aseo y mantenimiento que han sido establecidas por la Entidad, con el fin de garantizar operatividad y seguridad para los usuarios del sistema.

Dentro de las actividades que se desarrollan para asegurar el estado de limpieza, orden y aseo de la infraestructura del componente BRT del Sistema de Transporte Masivo TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A., se encuentran, el Aseo Rutinario, Aseo Intensivo y otras como, desinfección, fumigación y desratización. Igualmente, para el mantenimiento de la infraestructura troncal se realiza mantenimiento integral a los equipos, redes e infraestructuras del sistema.

Entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022, se contó con el servicio durante los 365 días del año, mediante el contrato de prestación del servicio integral que vía licitación pública la Entidad adjudica. Durante

este periodo se realizó la actividad de aseo rutinario durante las 24 horas del día, se ejecutaron 409 jornadas de aseo intensivo y 543 jornadas de desinfección.

En el contrato vigente se encuentran vinculado un total de 420 trabajadores, de los cuales, el 73% son mujeres y de ellas el 81% son madres cabeza de familia o en situación vulnerable.

 <p>17 oct. 2022 5:50:30 a. m. Los Mártires Bogotá Túnel de la Línea de la Américas</p>	 <p>2 oct. 2022 1:41:51 a. m. Bogotá AUTOPISTA NORTE CALLE 170</p>	 <p>7 oct. 2022 3:15:29 a. m. estacion san diego</p>
	 <p>1 oct. 2022 3:31:15 a. m. 2022 W 1421 Carrera 29 Los Mártires Bogotá ESTACIÓN RICAUTE NQS</p>	 <p>lunes, 7 de noviembre de 2022 08:41:18 TRONCAL CRA 10 T1-CIUDAD JARDIN</p>
 <p>8 nov. 2022 01:24:10 45d Sur68 Avenida Caracas Rafael Uribe Uribe Bogotá Santa Lucía</p>		



### 3. SEGURIDAD

La gestión de la seguridad durante la vigencia 2022, se concentró en la ejecución del Plan Integral de Seguridad, el cual desarrolla los siguientes ejes temáticos:

#### 3.1. Seguridad Física y Evasión

Gestión: La prioridad estratégica que significa la mitigación de la evasión del pago del pasaje requirió el fortalecimiento del Plan Estratégico Antievasión así:

##### 3.1.1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad:

Acompañamiento al Festival Smart Films Versión 2022 para el diseño de contenidos comunicativos para la prevención de la evasión. (Por el objetivo de la estrategia no se puede desagregar a nivel local.)

Actividades con la Fundación Otero Liévano e incidencias con instituciones educativas y ASCUN, para la prevención de evasión en entornos escolares y universitarios. Localidades impactadas: Suba, Engativá, Bosa, San Cristóbal, Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Santa Fe, Los Mártires. Jornadas en portales y estaciones haciendo sensibilización a usuarios y evasores sobre la importancia de tener buenos comportamientos en el Sistema, especialmente, la validación del pasaje.

Desarrollo de mesas de trabajo con la bancada de Bogotá en la Cámara, para explorar estrategias de incidencia política y cambios normativos en materia de persecución penal y fiscalización, favorables a la mitigación de la evasión y la venta irregular de pasajes. (Por el objetivo de la estrategia, que se trata de articular con el Congreso de la República, no se puede desagregar a nivel local.)

##### 3.1.2. Monitoreo y caracterización de la evasión:

Implementación del sistema de monitoreo *SIDEST* -SISTEMA INTELIGENTE DE DETECCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD EN TRANSMILENIO, con el cual se inicia el seguimiento en tiempo real a eventos de seguridad y evasión 37 puntos del sistema de un total de 52 y que representa un avance del 71%. En cuanto al módulo de seguridad, en operación 42 puntos, con avance del 81%. (Localidades impactadas: Santa Fe, Tunjuelito, Bosa, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Rafael Uribe Uribe, Usme, Los Mártires, Puente Aranda, Chapinero, Engativá, Usaquén, Suba, Fontibón, Teusaquillo, Barrios Unidos.) **Nota:** El SIDEST no tiene como una desagregación las cifras de evasión a nivel local sino por punto o global en el componente troncal del Sistema TransMilenio a partir de la agregación de puntos monitoreados.

Se desarrollan dos mediciones de la evasión aplicando metodología estandarizada en el componente troncal; un estudio exploratorio de la evasión en el zonal; la evaluación de impacto del torniquete mariposa y de los dispositivos instalados en las BCA para personas con discapacidad. (Por el objetivo de la estrategia no se puede desagregar a nivel local.)

### 3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura:

Instalación de electroimán que bloquee las barreras para personas con discapacidad. (Como los electroimanes se instalaron en las 274 BCA de discapacidad que comprenden todos los portales y estaciones del Sistema, todas las localidades de la ciudad se han visto impactadas bajo esta estrategia.)

Acompañamiento en la implementación del proyecto de puertas, en especial en el componente de medición de la evasión. Como en el 2022 apenas inició la instalación de las nuevas puertas, apenas en 2023 se reportará su impacto ya que es en este año que se están poniendo en funcionamiento y se medirán indicadores de niveles de servicio y de evasión.

Incidencia con IDU, a la Empresa Metro de Bogotá y a la Empresa Férrea Regional para que se incorpore infraestructura dura, que evite la evasión en los nuevos proyectos. (A nivel local el impacto podría ser sobre las localidades en las que se desarrollarán los nuevos proyectos de movilidad, a saber nuevas troncales de Avenida Cali y Avenida 68, nuevo TransMiCable, Corredor Verde 7a y Primera Línea del Metro: Kennedy, Tunjuelito, Puente Aranda, Fontibón, Usaquén, Chapinero, Suba, Engativá, Teusaquillo y Barrios Unidos, Bosa y San Cristóbal, Puente Aranda, Antonio Nariño, Santa Fe, Los Mártires.)

### 3.1.4. Fiscalización:

Diseño e implementación del nuevo modelo de vigilancia del sistema a través de la complementariedad de capacidades entre policía, vigilancia privada y equipos territoriales de la DTS.

Se diseña e implementa el equipo de *Reguladores de Evasión*, quienes desarrollan acciones de disuasión y contención de evasores.

Desarrollo de alianza con la Secretaría Distrital de Gobierno, para el intercambio de información sobre evasores del pago, y aplicación de las sanciones que prevé el Manual del Usuario del Sistema por comportamientos contrarios a la convivencia como la evasión. Se implementó el Decreto 042 de 2022 - Subrogación de multas por evasión con el programa "Gestor de Convivencia TM Por Un Día".

#### Logros:

- Fortalecimiento del Equipo Territorial con 200 Gestores de Convivencia y 430 Reguladores de Evasión.
- Recuperación diaria de 309 millones adicionales derivado del aumento de validaciones.
- Subrogación de 166 multas por evasión a través de "Gestor de Convivencia TM Por Un Día".
- Aplicación de 68.596 comparendos por evasión del pago. 5. Bloqueo efectivo de 3.288 tarjetas personalizadas por incurrir en evasión del pago del pasaje.

### 3.2. Elusión

**Gestión:** Diseño e implementación del Plan de Acción Antielusión, con fortalecimiento en el uso de medios tecnológicos para la detección de usos atípicos y bloqueo de tarjetas; incidencia con diversos actores para el posicionamiento público del fenómeno; presión operativa e incidencia judicial para la persecución penal de la elusión.

**Logros:**

- Levantamiento del diagnóstico de la venta ilegal de pasajes en la ciudad.
- Fortalecimiento en el protocolo de seguimiento a tarjetas por usos atípicos.
- Desarrollo de 25 operativos, cada uno con su respectiva denuncia con un resultado de 1.549 tarjetas incautadas y bloqueadas, en las siguientes localidades:

*Tabla 8. Operativos en localidades*

LOCALIDAD	No de Operativos	Cantidad de Tarjetas
Ciudad Bolívar	3	500
Santa fe	4	69
Tunjuelito	2	28
Kennedy	5	168
Bosa	2	189
Engativa	2	76
Fotibon	3	300
San cristobal	1	86
Usaquen	2	11
Antonio Nariño	1	122

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

Interposición de 26 denuncias por parte de TRANSMILENIO S.A. sobre venta irregular 5. Revisión de 5 puntos por venta excesiva de tarjetas, informado por la Subgerencia Económica.

### 3.3. Seguridad vial

**Gestión:** Diseño de la política institucional de seguridad vial. Reestructuración del proceso de seguridad vial al interior de la DTS. Redireccionamiento de las acciones de prevención y rediseño metodológico del proceso de capacitación de operadores y de accidentología; fortalecimiento y estandarización de los protocolos de inspección, vigilancia y control de factores de riesgo para la accidentalidad vial; accidentología y gestión de conocimiento.

**Logros:**

- Incidencia con la Agencia Nacional de Seguridad Vial frente al Manual de Señalización Vial 2022 para atienda las particularidades del Sistema.



- Introducción del enfoque de seguridad vial en diseños de los nuevos proyectos de infraestructura como son Primera Línea del Metro de Bogotá, Corredor Verde por la Carrera 7, Cable Aéreo San Cristóbal y Cable Aéreo Potosí.
- Estandarización de las configuraciones de nodos tipo velocidad en la actual malla estructural de operación, haciendo posible el uso de la alerta auditiva por excesos de velocidad.
- 2.520 análisis de accidentalidad, desarrollo de pruebas con información de telemetría en eventos de caídas de ocupante, a fin de verificar aceleraciones y frenadas bruscas, aceleración y desaceleración y parametrización de conductas agresivas; 325 verificaciones para la implementación y/o cambio de servicios zonales y troncales, incluyendo pruebas operacionales para nuevos proyectos de infraestructura de transporte; 219 inspecciones a patios para revisiones de Seguridad Vial y SST, 28 inspecciones documentales y 47 inspecciones SG-SST; 224.637 IVC con un cumplimiento del 92.6%; 39.900 alcoholimetrías; 53.912 mediciones de velocidad; 78.602 inspecciones de comportamientos preventivos y 52.223 de cumplimiento normativo.

### **3.4. Seguridad ciudadana y física**

Gestión: Se generaron acciones integrales para fortalecer la convivencia ciudadana y mitigar la comisión de delitos en el Sistema, en articulación e incidencia con los sectores responsables. Participación en instancias de toma de decisiones como el Consejo de Seguridad, COE, PMU. Fortalecimiento de las capacidades humanas y tecnológicas en el Sistema para la gestión de la seguridad ciudadana pasando de 229 cámaras en 25 estaciones a 1.119 en 82 puntos. Gestión para la asignación de equipos de investigación criminal por parte de la SIJIN a fin de investigar delitos en el Sistema, como hurto a personas e infraestructura. Generación de cinco informes de caracterización de seguridad en el Sistema como insumos para el impulso a investigaciones judiciales y elaboraron ocho informes de seguridad integral con destino a diferentes sectores.

#### Logros:

- Conexión al centro de gestión de las estaciones de policía de MEBOG para una reacción operativa más oportuna.
- Generación de registros filmicos de 4.909 incidentes que representa un aumento del 41% frente al año anterior.
- Realización de 2.350 actividades de prevención del delito y acompañamiento con gestores a la policía en 1.381 actividades de control del delito. La Policía realizó 921 capturas e impuso 129.935 comparendos, incautaron 2 armas de fuego, 134 armas traumáticas y 25.318 armas cortopunzantes 3.4 kg de narcóticos.

Se gestionaron 121 casos identificados de violencia contra la mujer en el Sistema

Desarrollo de 348 intervenciones contra la venta informal en el Sistema, de la siguiente manera:

*Tabla 9. Intervenciones venta informal*

<b>Localidad</b>	<b>Cantidad intervenciones</b>
Kennedy	118
Engativá	106
Los Mártires	94
Puente Aranda	78
San Cristóbal	74
Tunjuelito	57
Fontibón	57
Suba	57
Usme	53
Santa Fe	43
Usaquén	39
La Candelaria	23
Chapinero	13
Teusaquillo	13
estaciones del municipio de Soacha	1

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

Nota: es importante señalar que como hay estaciones que comparten localidades, una actividad puede responder a una o más localidades dependiendo de su ubicación.

Se abordaron 335 personas habitantes de calle en los cuales solo el 28% aceptó la oferta del Distrito. Se identificaron e intervinieron 73 puntos críticos de instalación de cambuches de ciudadanos/as habitantes de calle y se intervinieron 19 puntos que se lograron desmontar. Las actividades se realizaron de la siguiente manera:

*Tabla 10. Actividades puntos críticos*

<b>Localidad</b>	<b>Actividades</b>
Teusaquillo	12
Usaquén	12
Suba	1
Santa Fe	8
Chapinero	6
Los Mártires	4
Puente Aranda	4
Kennedy	4
Bosa	2
Antonio Nariño	2
La Candelaria	2
Engativá	1
San Cristóbal	1

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

Nota: es importante señalar que como hay estaciones que comparten localidades, una actividad puede responder a una o más localidades dependiendo de su ubicación.

Se han abordado 119 familias en mendicidad a las que se les brindó la oferta social disponible, solamente 10 familias accedieron de forma voluntaria Se han realizado 17 jornadas de intervención logrando el traslado para verificación de derechos a los centros zonales de 40 familias que estaban ejerciendo algún tipo de explotación infantil al interior del Sistema. Las intervenciones se realizaron de la siguiente manera:

*Tabla 11. Intervenciones familias en mendicidad*

Localidad	Intervenciones
Teusaquillo	16
Chapinero	15
Los Mártires	15
Usaquén	14
Santa Fe	12
Suba	11
Puente Aranda	4
Kennedy	2
La Candelaria	1
Tunjuelito	1
Ciudad Bolívar	1

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

Nota: es importante señalar que como hay estaciones que comparten localidades, una actividad puede responder a una o más localidades dependiendo de su ubicación.

### **3.5. Emergencias y contingencias**

Gestión: Actualización de seis planes (CL 26, NQS Sur, Caracas Sur, Carrera 10 y 7, NQS Central y Portales), lo que requirió 73 visitas de campo. Se realizaron 17 análisis de riesgos de infraestructura de estaciones afectadas por amenazas de origen antrópico, disposición de torniquetes, mecanismo de bloqueo para BCA's de discapacidad, ubicación de área de caniles, ampliación de estaciones e instalación de gabinetes metálicos, con el fin de identificar amenazas que representan un riesgo para la seguridad e integridad de los usuarios y Agentes del Sistema. Capacitación de 1.353 Agentes del Sistema, para brindar herramientas de respuesta adecuada ante emergencias. Planeación, desarrollo y ejecución de 2 simulacros. Participación en 12 Mesas de Trabajo para el Manejo de Emergencias y Desastres Elaboración de 14 conceptos técnicos de riesgos en el Sistema.

*Logros:*

- Diseño metodológico e implementación del Sistema de Alertas Tempranas.

- Implementación de protocolos de identificación, gestión de riesgos y respuesta de emergencias o contingencias ocurridas en el Sistema.
- Articulación interinstitucional para la atención de eventos que se presentan en la ciudad con las entidades pertenecientes al Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC) a través del Centro de Operaciones de Emergencias (COE), Puestos de Mando Unificado (PMU) y Mesas de trabajo para el manejo a emergencias y desastres.

## **4. LINEAMIENTO USUARIO**

### **4.1. Estrategia de cultura ciudadana del Sistema TransMilenio2020**

#### Antecedentes

El plan de desarrollo Distrital 2020-2024 un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el siglo XXI, se basa en el enfoque de Cultura Ciudadana que reconoce que los comportamientos ciudadanos son multi motivados, obedecen a razones, intereses y emociones multi regulados por la ley, las normas sociales y la cultura.

Esta es una mirada que nació en Bogotá en la década de los 90, y está basada en evidencia, centrada en las personas y su identidad, que concibe los hábitos y comportamientos sociales como construcciones culturales que pueden aprenderse, transformarse y abandonarse.

El plan de desarrollo Distrital parte de la idea de que para que el cambio social sea efectivo y sostenible, debe partirse de la voluntariedad y de la comprensión de la dinámica informal que se subyace a la vida social. Por esto, es fundamental incidir de forma efectiva en los comportamientos y las actitudes de los ciudadanos, a partir del aprendizaje social como la clave fundacional del cambio individual y colectivo.

Las representaciones compartidas de una sociedad son el vehículo más poderoso de transformación de las motivaciones de los comportamientos que constituyen barreras para el cambio voluntario dado el peso de la influencia social en los sesgos cognitivos, y en los comportamientos que asumen las personas en contextos en los que importan las expectativas compartidas por las redes de referencia de las personas y sus formas de resolver problemas.

Este enfoque enfatiza la capacidad humana de resignificación y transformación desde el ejercicio de la ciudadanía, resaltando cinco aspectos fundamentales:

- La construcción individual y colectiva es clave para la armonización entre las tres regulaciones del comportamiento: legal, moral y cultural; clave para lograr la convivencia positiva;
- La educación y la cultura son vehículos poderosos para reinterpretar la realidad que vivimos y visibilizar la indispensabilidad de la agencia individual y colectiva para transformarla;



- En situaciones de dilema social (cuando el interés personal y bien común están en tensión), las personas tienen la capacidad de cooperar en la consecución de bienes colectivos y coordinarse para regular los recursos de uso común;
- El gobierno puede asumir un rol pedagógico proponiendo la participación voluntaria de la ciudadanía en la transformación de los factores psico socio culturales que afectan la posibilidad de alcanzar el bienestar inclusivo; pero la capacidad de los remedios legales es limitada.
- La gobernanza colaborativa enfocada concreta la corresponsabilidad de todos en la construcción de ciudad a través de la participación social y decisoria.

Por otra parte, la Política Pública de Cultura Ciudadana 2020-2028 Documento CONPES D.C. 10 Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital, que es la carta de navegación en materia de cambio cultural, a los sectores, instituciones, comunidades y entidades privadas para abordar desde un enfoque de cultura ciudadana sus problemáticas, definiendo acciones corresponsables y sostenibles para la transformación de problemáticas compartidas, posibilitando el desarrollo humano, la igualdad, las libertades y el ejercicio pleno de los derechos en la ciudad libre de todas las formas de violencia y exclusión.

El objetivo de la Política busca: “Propiciar transformaciones culturales voluntarias basadas en evidencia mediante la generación de condiciones técnicas, institucionales, financieras, normativas, sociales y ambientales que favorezcan la cooperación corresponsable”. La meta no es otra que la construcción de una ciudad y una ciudadanía que valora y promueve el desarrollo humano y las libertades, la participación, el ejercicio pleno de los derechos, la convivencia pacífica, el respeto de todas las formas de vida, la sostenibilidad de la ciudad y el cuidado de lo público como patrimonio común, en perspectivas de género, poblacional-diferencial, territorial y ambiental.

Este objetivo, a su vez, se desarrollará a través de cinco objetivos estratégicos, que, de manera articulada, constituyen el marco de actuación interinstitucional para las transformaciones culturales en la ciudad:

- Acción Colectiva** - Promover transformaciones voluntarias y corresponsables de los factores culturales que limitan el desarrollo humano y la sostenibilidad de la ciudad, abrazando la apropiación de normas como mecanismo de cooperación por excelencia.
- Pensar y hacer juntos** - Facilitar la intersectorialidad, la integralidad y la corresponsabilidad entre actores públicos, privados y/o comunitarios en la transformación de los factores culturales priorizados que limitan el desarrollo humano y la sostenibilidad de la ciudad.
- Todos ponemos** – Coordinar la gestión de recursos públicos, privados y comunitarios mediante la definición e implementación de lineamientos y condiciones que faciliten la puesta en marcha de las acciones de la política en el marco de la corresponsabilidad y el reconocimiento.
- Ciudadanía activa** – Fortalecer las capacidades ciudadanas de organización y liderazgo en los procesos de transformación cultural basadas en auto y mutuo cuidado como principio y punto de llegada.

- e. **Saberes compartidos** – Producir y usar información abierta de calidad que incluya el conocimiento público, privado y comunitario acerca del componente cultural de la ciudad.

Por lo anterior, TRANSMILENIO S.A. desde la estrategia de Cultura Ciudadana “Equipo T”, en el marco de la Nueva Movilidad, da respuesta a los lineamientos del Plan de Desarrollo y a la Política Pública de Cultura Ciudadana, así como los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) como primeros cooperadores que con su comportamiento inspiran a la ciudadanía en general.

Así mismo, el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 *Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el siglo XXI*, contempla dentro de su cuarto propósito “Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad multimodal, incluyente y sostenible”; establece como uno de los aportes del Sector Movilidad lograr Mejorar la experiencia de viaje a través de los componentes de tiempo, calidad y costo, con enfoque de género, diferencial, territorial y regional.

En su programa Movilidad segura, sostenible y accesible, fija como meta definir e implementar dos estrategias de cultura ciudadana para el sistema de movilidad, con enfoque diferencial, de género y territorial. Este enfoque ha sido bautizado como “La Nueva Movilidad” que es a su vez un modelo de gestión y de intervención basado en evidencia que usa la tecnología, las leyes, la participación social y corresponsabilidad ciudadana como caja de herramientas de transformación en el mundo marcado por la pandemia Covid-19.

Así mismo, las acciones realizadas este año se han coordinado con todo el sector cultura y movilidad bajo la sombrilla técnica y logística de la Nueva Movilidad.

#### 4.1.1. Estrategia de cultura ciudadana Equipo T

##### 4.1.1.1. Objetivo general de la estrategia Equipo T 2020-2024

El “Equipo T” es la plataforma estratégica de comunicación, formación y cultura ciudadana de TRANSMILENIO S.A., que promueve una mejor movilidad y calidad de vida para los diversos actores que hacen parte del sistema de transporte público de Bogotá. La estrategia Equipo T se diseñó con base en los lineamientos y la metodología de la Dirección de Cultura Ciudadana de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, ente rector del Distrito en esta materia.

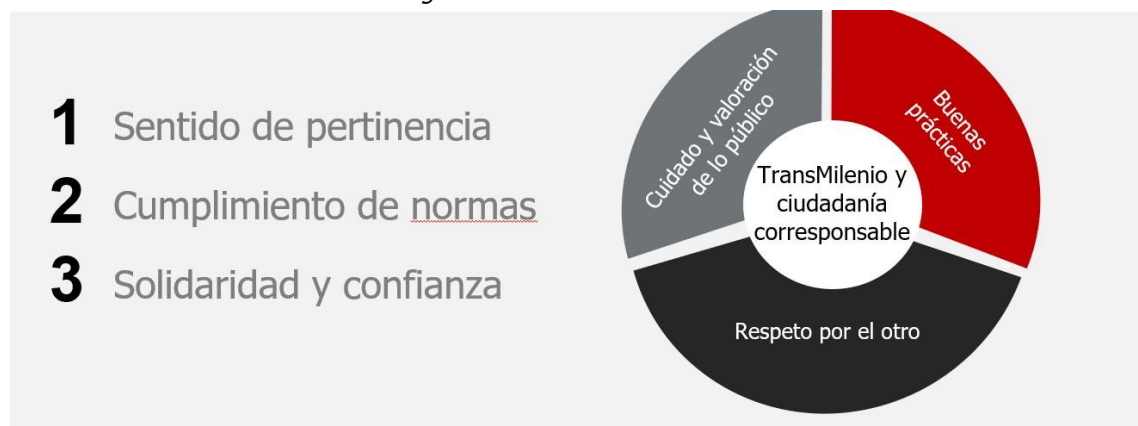
La **Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T 2020-2024** tiene como propósito:

Fomentar la confianza, el respeto de las normas, la solidaridad entre los usuarios; así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad. Buscando la corresponsabilidad, la auto y mutua regulación amable por parte de los usuarios, y la humanización, la satisfacción con la experiencia de viaje, y la certidumbre en las interacciones con el Sistema.

#### 4.1.1.2. Valores del Equipo T

- **Coherencia y liderazgo con el ejemplo:** El Equipo T fomenta la coherencia, la integridad y el fomento del liderazgo desde el interior de las organizaciones que conforman el Sistema.
- **Cuidado y valoración de la vía y de lo público:** Promueve el sentido de pertenencia y la apropiación de los ciudadanos hacia el Sistema TransMilenio como un bien público. Busca que los ciudadanos comprendan el Sistema de Transporte Público como un elemento integrador de la ciudad, que genera identidad y orgullo.
- **Buenas prácticas en el cumplimiento de normas:** promueve la concientización de los ciudadanos frente a los derechos y deberes que deben tener en cuenta para el uso, cuidado y disfrute del Sistema de Transporte Público.
- **Prosocialidad- Respeto por el otro (empatía, solidaridad y confianza):** busca que los ciudadanos sean conscientes de su rol como agentes de cambio. Promueve que los ciudadanos se pongan en el lugar del otro dentro del Sistema de Transporte Público para mejorar la convivencia.

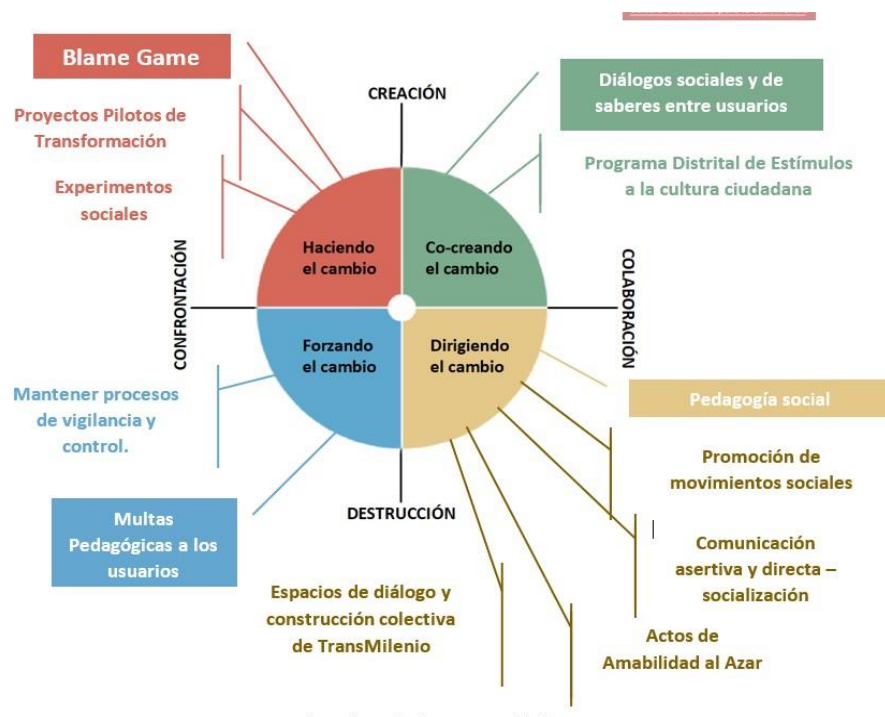
Gráfica 2. Estrategia Cultura TRANSMILENIO S.A.



#### 4.1.1.3. Enfoque de la Estrategia Equipo T

Con base en el modelo sistémico de Steve Waddel, se estructuraron las líneas programáticas de la Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T:

Gráfica 3. Líneas programáticas



#### 4.1.1.3.1. Líneas programáticas

##### Dirigiendo el cambio:

Contempla estrategias pedagógicas, que buscan generar apropiación social por el Sistema de Transporte público de la Ciudad, promoviendo su valoración como bien público.

##### Haciendo el Cambio:

Esta línea responde a la ejecución de acciones y proyectos visibles al alto impacto, que se enfoquen en la transformación de la experiencia de viaje en el Sistema.

##### Co- Creando el Cambio

Las acciones de esta línea responden al reconocimiento de la ciudadanía como agente activo en la transformación cultural del Sistema. Se propician espacios que permiten visibilizar el liderazgo y la gestión de los usuarios, con el ánimo de continuar promoviendo la corresponsabilidad en el sistema de Transporte Público.

##### Forzando el Cambio

Esta línea se fundamenta en aquellas acciones que impulsan los cambios generalizados y tienen como base el cumplimiento de la norma y su exigencia.



#### 4.1.1.4. Acciones cultura ciudadana 2022

Gestión: Desde la estrategia de Cultura Ciudadana “Equipo T”, se da respuesta a los lineamientos del PDD y a la Política Pública de Cultura Ciudadana, así como a los usuarios y usuarias del Sistema integrado de Transporte Público como primeros cooperadores que con su comportamiento inspiran a la ciudadanía en general.

##### Acciones hechas en lo corrido del 2022:

- ✓ Promoción de un sistema cuidador frente al COVID-19, con el objeto de llegar a los usuarios del Sistema TransMilenio con mensajes pedagógicos de autocuidado y prevención. Entrega de gel antibacterial.
- ✓ Recorridos pedagógicos para reforzar los comportamientos contemplados en el Manual del Usuario y su relación con la Cultura Ciudadana. 370 estudiantes atendidos.
- ✓ Entrega de 5.000 cartillas para promover la cultura del pago, en el Portal 80, Portal Américas, Portal del Sur, 20 de Julio, estación Banderas y Suba.
- ✓ Semana artística con los ‘Influenciadores de la felicidad’ como acción para promover la importancia de validar el pasaje. Se impactaron a cerca de 30 mil usuarios en los portales 80, Suba, Dorado, 20 de Julio, Sur y TransMiCable.
- ✓ Puesta Teatral Casos de la Doctora Codo: una puesta en escena teatral sobre el libre desarrollo de la identidad cultural e TransMiCable.
- ✓ 10 intervenciones de muralismo Portal Suba, Portal Calle 80, estación 1 de Mayo y TransMiCable.
- ✓ Recuperación del entorno del Portal Sur y estación Av. 1 de mayo.
- ✓ Exposición de la Galería itinerante, en conjunto con la Fundación Otero Liévano en los Portales Suba, Sur, 20 de Julio, Tunal, Estación San Diego. Entrega de 10.000 piezas gráficas en las que se promueven comportamientos que no sean contrarios a la convivencia en el Sistema.
- ✓ Exposición Galería Itinerante en conjunto con la Fundación Patrimonio Fílmico que busca reconocer al Sistema como un escenario de cultura. Portales 20 de Julio, Sur, estación Av. 1 de Mayo, Museo Nacional, San Diego, General Santander y TransMiCable.
- ✓ En conjunto con la UAESP se realizaron 61 intervenciones para sensibilizar a la comunidad usuaria sobre la importancia de no arrojar residuos en la infraestructura y buses del Sistema.
- ✓ Instalación de 36 carteles en cajas de luces con mensajes sobre los beneficios del pago del pasaje en los portales en los Portales Suba, Sur, y Norte y en las estaciones Banderas y Aguas.
- ✓ Entrega de 3500 mil libros en el marco del programa ‘Libro al Viento’, en conjunto con Idartes, en los portales Américas, Calle 80, Dorado y en el componente zonal en la localidad de San Cristóbal.
- ✓ Acción de promoción de la lectura “Lecturas en Movimiento” impresión de 100 mil cuelgasillas, 100 mil stickers con código QR, 100 publicaciones en Jcdeux –paraderos del Componente Zonal, publicación externa e interna en rutas duales C84-M84 ETB Tibabuyes – Museo Nacional.

D81-M81 Museo Nacional – Calle 80 Puente de Guadua M82-L82 Clínica El Bosque – Portal 20 de Julio.

M83-H83 Museo Nacional – Usme Porvenir II.

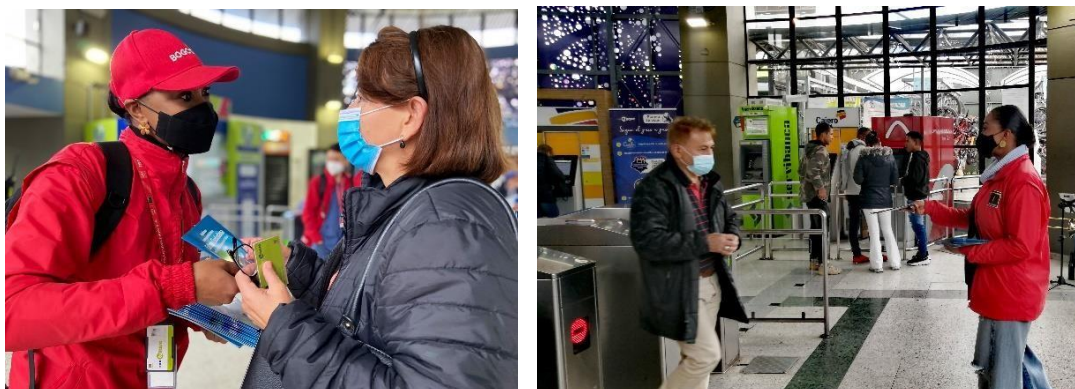
M86-K86 Fundación Santa Fe – Aeropuerto Eldorado 20 buses del componente zonal.

- ✓ Participación en el Segundo Diálogo Internacional de Culturas en Común.
- ✓ 3 intervenciones musicales con la Orquesta Filarmónica de Bogotá. Portales Suba, 80 y Sur.
- ✓ Concierto Coro Filarmónico Juvenil / Travesía Sonora.
- ✓ 332 intervenciones con colectivos culturales enfocados a promover la validación del pasaje.
- ✓ 18 presentaciones de artistas que intervienen en los Portales Suba, Américas, Tunal, Dorado, Calle 80 Estación Banderas, Ricaurte y Héroes.
- ✓ 55 juegos instalados estaciones y portales para canalizar emociones, de los usuarios, al interior del Sistema.
- ✓ 100 mil piezas instaladas en buses y 36 carteles en cajas de luces con mensajes sobre la importancia de ceder la silla.
- ✓ 3 estaciones intervenidas a través del urbanismo táctico Campin, Banderas y San Victorino.
- ✓ Festival de la convivencia Juvenil en TransMicable.
- ✓ Foro Local de Cultura en TransMiCable.
- ✓ Celebración del Día de la Niñez con niños y niñas de la localidad de Suba y TransMiCable.
- ✓ Danza en la ciudad.

#### Registro fotográfico

- Entrega de cartillas de Cultura Ciudadana – Juegos de destreza mental

En total, entregamos 5.000 cartillas con información de cultura ciudadana a los usuarios del Sistema TransMilenio. Las actividades se realizaron en Portal 80, Américas, Portal del Sur, 20 de Julio, estación Banderas y Suba.



*Entrega de cartillas de cultura ciudadana en Portal 80. junio de 2022*



*Buscamos sensibilizar a los usuarios sobre comportamientos ciudadanos.*

- *Socialización del Manual del Usuario en las plataformas del Sistema.*



- *Acción pedagógica sobre el uso de las sillas sin importar el color*

Uno de los cuatro comportamientos que se buscó fortalecer en la vigencia 2022 desde Cultura Ciudadana fue ceder la silla.

Sin importar el color (azul o roja) se divulgaron mensajes en Portal Sur, 80, Suba, Norte, Américas y la estación Banderas para promover entre los usuarios la importancia de cederla a la persona que lo necesite.



*Túnel estaciones Aguas y Universidades*





*125.000 piezas ubicadas en los buses del Sistema*



*Impresión de 10.000 novenas navideñas*

- *Colectivos artísticos en el Sistema*

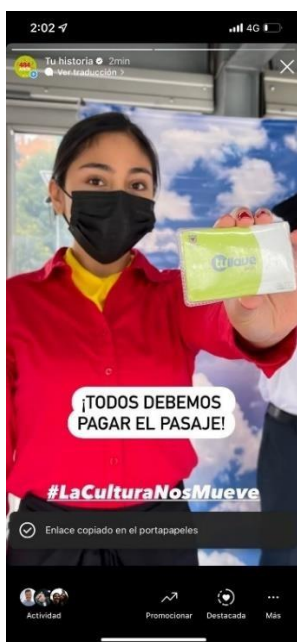
De la mano con la Secretaría de Cultura, para este año, se estructuró la estrategia TransMiamigo donde se identificó la necesidad de plantear tres fases de intervención y de implementación de acciones para lograr el objetivo fomentar la cultura y aumentar la apropiación al Sistema. De acuerdo con esto, se desarrolló e implementó una acción pedagógica con la ciudadanía que, al brindar una oferta artística dentro del sistema, mejore la experiencia del usuario y fomente un relacionamiento más empático y humano entre el sistema y la ciudadanía.

Fueron un total de 332 intervenciones, en las diferentes estaciones y portales, especialmente aquellas que se han priorizado por alto índice de evasión. Estas intervenciones buscaron incentivar entre la ciudadanía, comportamientos como ceder la silla, validar el pasaje para ingresar al Sistema, circular por la derecha, circular al interior del bus, no arrojar residuos y no ingerir alimentos.

Para lograr el objetivo, se diseñaron 10 sketch denominados 'Doctor T', 'El abuelo Toño', Súper Héroes T', 'Próxima Parada', 'Paga tu pasaje', Tu Saldo con TM, que el acoso no te toque, Nuestro canto, Teatro invisible.

**Próxima parada:** decálogo de viaje con 10 reglas de comportamiento en el Sistema





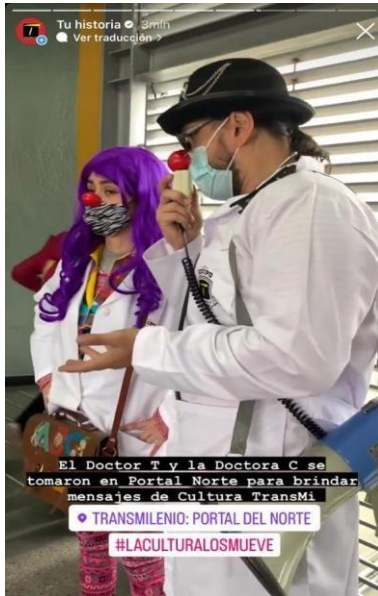
## Campaña contra colados



**Fotonoticia**

EL SISTEMA DE TRANSPORTE DE BOGOTÁ puso en marcha una campaña para evitar los colados. Se trata de una representación teatral para conocer el 'Decálogo de viaje', con las reglas para viajar en el sistema y valorar el servicio. FOTO: MAURICIO MORENO. EL TIEMPO

**Doctor T:** diagnostica, a los usuarios y da las recomendaciones para mejorar la cultura



**Superhéroes:** resaltan el comportamiento de los usuarios que, si hacen las cosas bien,



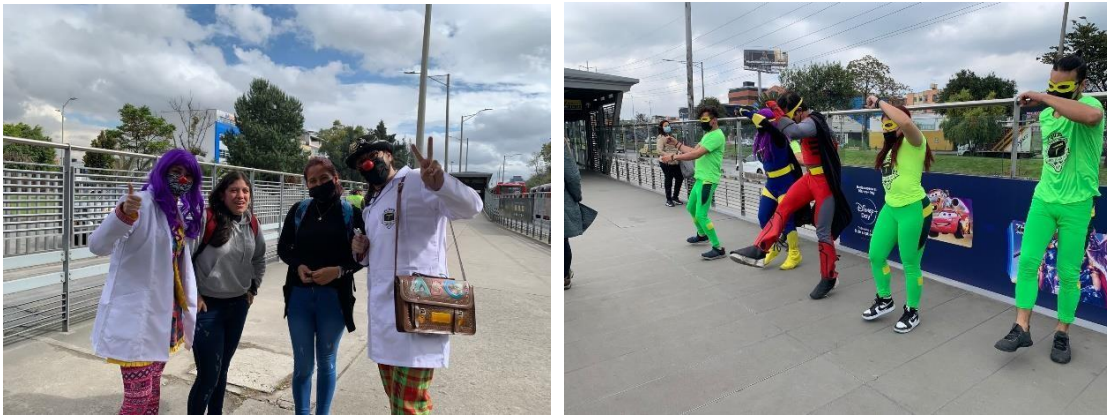
**El abuelo Sabio y los cachacos:** imparte mensajes con su sabiduría para que las personas no se cuelen en el Sistema y promover la cultura







*Intervenciones hechas durante los meses de agosto y septiembre en el Sistema.*



- *Semana artística en el Sistema TransMilenio*

Durante el 2022 las acciones del componente de Cultura Ciudadana se enfocaron en promover cambios en los hábitos de comportamiento relacionados con la evasión en el sistema, por ello, en conjunto con el grupo teatral 'Influenciadores de la Felicidad', realizamos siete intervenciones artísticas en los portales Dorado, Suba, Calle 80, Sur, Américas, 20 de Julio y TransMiCable para divulgar mensajes, a través del arte, sobre la importancia de validar el pasaje.



El grupo 'Influenciadores de la felicidad' se presentó en los portales Dorado, Suba, Sur, Américas, 20 de Julio, Calle 80 y en TransMiCable.



Las intervenciones se realizaron en horas de la mañana, aprovechando la mayor cantidad de usuarios posibles. Julio 12 de 2022.

- Exposición de afiches de cine colombiano en TransMilenio

En conjunto con la Fundación Patrimonio Fílmico Colombiano, durante el segundo semestre de 2022 se realizó la exposición de afiches de cine colombiano que fueron restaurados para que los usuarios del Sistema TransMilenio pudieran observarlos y, al mismo tiempo, se mejorara su experiencia de viaje.

Esta muestra que reunió clásicos del cine nacional se expuso en Portal 20 de Julio, Sur, Dorado y en las estaciones Museo Nacional, Avenida Primero de Mayo, Ricaurte, General Santander y San Diego por un periodo de 15 días cada una.

Particularmente el 21 de octubre de este año, se realizó un evento de relanzamiento con asistencia de medios de comunicación para dar mayor alcance a la muestra.



*La exposición inició su recorrido en el Portal 20 de julio*

- Juegos para canalizar emociones al interior del Sistema

En el 2022 implementamos la estrategia de juegos gratuitos para canalizar emociones en el Sistema. En estos espacios la ciudadanía puede liberar energías mientras accede a los servicios. La iniciativa se ejecutó desde el 12 de septiembre hasta el 30 de noviembre en todos los portales de TransMilenio.

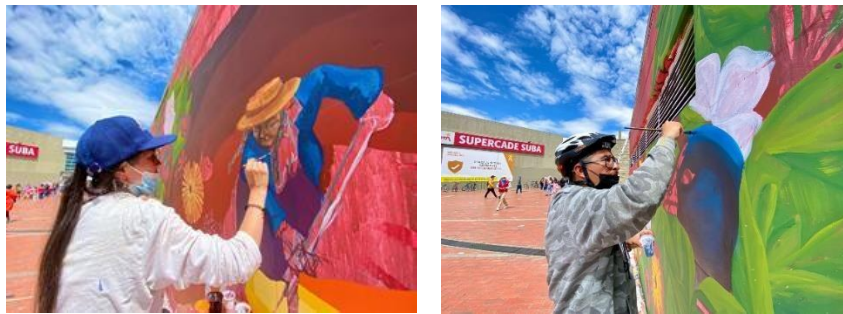




- Intervención artística de murales

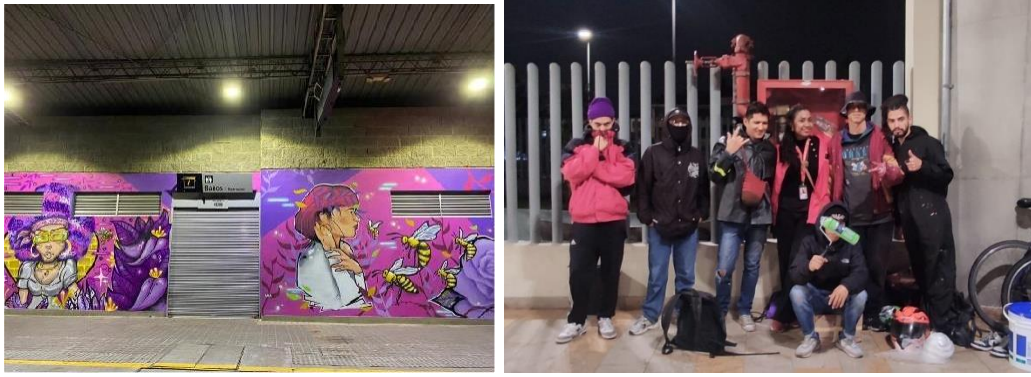
A inicios del 2022 se realizó una intervención artística en la plazoleta central del Portal Suba, con una propuesta que hace alusión a la herencia histórica de Suba, La Gaitana, de manera especial al legado indígena del territorio.

La intervención quiso exaltar la conexión con la madre tierra, la importancia de reconocer los saberes de nuestras abuelas, el trabajo comunitario y colaborativo que ha permitido a las comunidades crear y asentarse en sus barrios como La Gaitana.



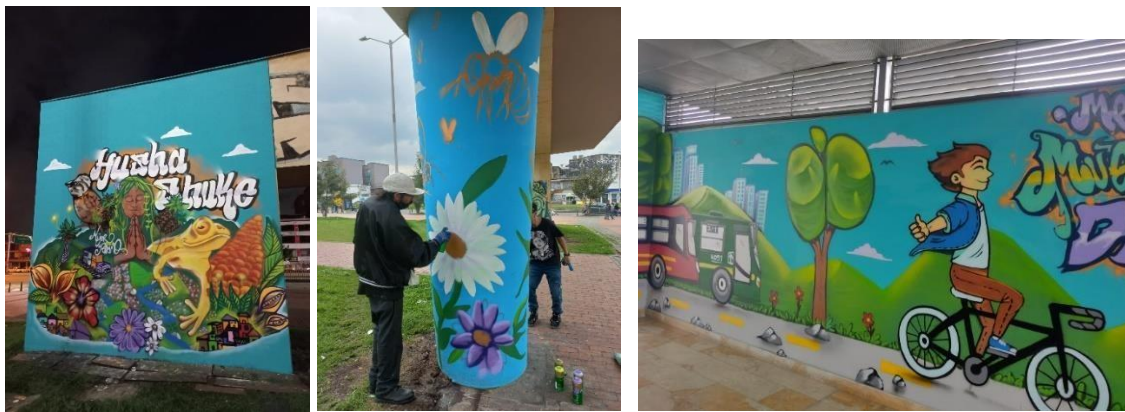
*Intervención artística en Portal Suba. Enero de 2022*

Asimismo, realizamos acciones de embellecimiento y de recuperación del espacio público a través del arte y la cultura. En Portal Suba, 80, Sur, la estación Avenida Primero de Mayo en TransMiCable involucramos a las mesas locales de grafiti para restituir espacios y, al mismo tiempo, generar mayor apropiación.



*Estos murales fueron hechos por la mesa de grafiti de Engativá en Portal 80*

### Estación 1 de mayo



*Estos murales fueron hechos por la mesa de grafiti de la localidad de San Cristóbal*





Museo Nacional





TransMiCable



*Murales intervenidos por artistas locales*

- Recuperación espacio Portal Sur

En el Portal Sur en alianza interinstitucional se recuperó el deprimido de acceso vehicular que se encontraba con escombros y diversos residuos.

En conjunto con la Secretaría de Gobierno, la UAESP, la Defensoría del Espacio Público, la Policía Nacional y las alcaldías locales de Ciudad Bolívar y Bosa, se reatauró este espacio con color y pintura mediante el trabajo del grupo 'Parceros' de estas zonas de la ciudad.





- Intervenciones culturales con la Filarmónica de Bogotá

Gran parte de las acciones de cultura ciudadana en TransMilenio incluyeron sonidos de la Orquesta Filarmónica de Bogotá, y en diferentes portales mediante intervenciones artísticas realizadas en el Sistema, llevamos parte de su trabajo para acercar la música a la cotidianidad de los bogotanos.

En total realizamos 6 intervenciones artísticas en los portales 80, Suba, Américas, Sur y 20 de Julio.



*Músicos de la filarmónica en el Sistema. Enero de 2022*



- Artistas en el Sistema

## Presentaciones



- Acción de promoción de la lectura "Lecturas en Movimiento"

- ✓ Impresión de 100 mil cuelgas sillas,
- ✓ 100 mil stickers con código QR,
- ✓ Pantallas de los portales y estaciones
- ✓ 100 publicaciones en Jcdeux – paraderos del Componente Zonal,
- ✓ Publicación externa e interna en rutas duales C84-M84 ETB

Tibabuyes – Museo Nacional

D81-M81 Museo Nacional – Calle 80 Puente de Guadua M82-L82

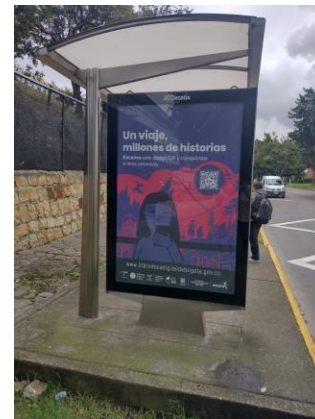
Clínica El Bosque – Portal 20 de Julio

M83-H83 Museo Nacional – Usme Porvenir II

M86-K86 Fundación Santa Fe – Aeropuerto Eldorado  
20 buses del componente zonal



*Sillas*



*Paraderos*



*Buses*



## 4.2. Responsabilidad social

Durante la vigencia se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- 22 ferias de Empleabilidad en articulación con los Concesionarios ETIB, Masivo Capital, Este Es Mi Bus, SUMA, Mueve Usme, Consorcio Express, BMO, Gmóvil, Gran Américas Usme, Gran Américas Fontibón, E-Masivo, Operadora Distrital, Recaudo Bogotá y Secretaría Distrital de Movilidad.
- Se facilitaron espacios dentro de las estaciones y portales del Sistema para desarrollar jornadas de vacunación. Durante la actual vigencia, se aplicaron

- 193.448 biológicos y la entrega de 14.224.800 mililitros de gel antibacterial.
- Divulgación de la estrategia de comunicación #MovilízatePorLaInclusión en el marco de la Política Pública de Discapacidad, con el fin de promover mensajes de respeto por la movilidad de las personas con discapacidad.
- Se realizaron trece 13 jornadas de socialización sobre el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) y personalización de tarjetas Tu Llave, en el Centro de Atención para Personas en condición de Habitabilidad en Calle “Hogar El Camino”, enmarcado en la Política de Fenómeno de Habitabilidad en Calle.
- Dos (2) intervenciones en el Sistema TransMilenio para promover la no discriminación y la reivindicación de derechos. Estas actividades están enmarcadas en la Política Pública para los Sectores LGBTI.
- Divulgación de los días conmemorativos: 8 de marzo “Día Internacional de la Mujer”, 29 de mayo “Conmemoración del Día Internacional de Acción por la Salud de la Mujer”, 25 de noviembre “Día Internacional por la Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres” y socialización del “Protocolo de Prevención, Promoción y Sanción de las Violencias Contra las Mujeres en el Sistema de Transporte Público de Bogotá”, en cumplimiento de la Política Pública de Mujer, Equidad y Género. Articulación con la Secretaría Distrital de la Mujer para la ejecución de 4 socializaciones sobre la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a 445 personas responsables de la atención a la comunidad usuaria el Sistema TransMilenio.
- Divulgación a la población usuaria del componente zonal sobre las rutas de atención a mujeres víctimas de acoso o violencias dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Sensibilización a colaboradores (funcionarios y contratistas) sobre la importancia de transformar estereotipos alrededor de las personas mayores en el marco de la conmemoración del Mes de la Persona Mayor y en cumplimiento de la Política Pública de Envejecimiento y Vejez.
- Divulgación de la campaña “Semana del Buen Trato” en canales físicos (cajas de luz, paraderos zonales, bastidores y branding de buses troncales) y digitales (redes sociales) para promover la sana convivencia entre la ciudadanía, con especial enfoque en el respeto por los operadores y operadoras del Sistema Integrado de Transporte Público.

#### Logros

- Se realizaron tres (3) Ferias de Servicios en la estación Ricaurte, Portal Tunal y Portal Américas, como alternativa para la generación de empleo e ingresos a población vulnerable, en articulación con las empresas privadas Casa Limpia, Eficacia, Concreto, Eminser, Helios, MesoFood, Serviasesorías Recursos Serviayuda, Aseo a mil y el acompañamiento de entidades distritales como las Secretarías de: Integración Social, de Movilidad, de Mujer y el Instituto Para la Economía Social- IPES.
- Se generaron doce (12) activaciones con las emisoras radiales Olímpica Estéreo, La Kalle, Los 40 Urban y Bésame promoviendo mensajes de cultura ciudadana, pago del pasaje, autocuidado y bioseguridad.

Esta alianza generó la entrega de 2.120 pasajes para la población usuaria.

### 4.3. Gestión Social

#### 4.3.1. Actividades ejecutadas en la localidad

Gestión Social adelanta una serie de actividades enmarcadas en tres (3) líneas de intervención que agrupan las acciones con los usuarios, donde se establecen los parámetros generales para el desarrollo de las acciones en el territorio.

Para el periodo del presente informe se realizaron **283** actividades, como se relacionan en la siguiente tabla:

*Tabla 12. Actividades de Gestión Social*

Línea de intervención	Tipo de actividad	Descripción de la actividad	Cantidad de actividades
Información	Apoyo Grupos de Interés	Personalización de tarjetas	86
		Apoyo a eventos/actividades de la entidad	1
	Divulgación	Campañas de apropiación	33
Participación	Mesa de Trabajo	Mesa de trabajo	1
	Reunión	Reunión comunitaria	46
		Reunión interinstitucional	45
		Reunión interna	7
	Recorrido	Recorrido social	1
		Recorrido técnico (ingeniero)	3
Pedagogía	Pedagogía	Socialización en colegios	11
		Socialización en institución educación superior	12
		Socialización a comunidad	2
		Socialización a entidad y/o empresa	2
		TransMiChiquis	19
		Recorrido pedagógico	1
Otro			12
Total actividades realizadas			283

*Fuente TRANSMILENIO S.A.*

#### 4.3.1.1. Línea de Información:

A partir del ejercicio descentralizado con el que cuenta TRANSMILENIO S.A. en las diferentes localidades del Distrito, se considera fundamental la construcción y planeación del trabajo en territorio, el cual incluye una Línea de Información definida y estructurada por la Entidad.

Siendo así, y con el propósito transmitir a la ciudadanía temas relacionados con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., se tiene

definida una línea de comunicación que apunta a orientar, multiplicar y promover dichos contenidos entre los ciudadanos de manera oportuna, eficiente y eficaz.

En la localidad de Chapinero se desarrollaron **120** actividades de esta línea, que se relacionan a continuación:

- Personalización de tarjetas:

Espacio en el que se le permite a los ciudadanos acceder a la tarjeta Tullave personalizada y recargas directamente en su territorio. La actividad es desarrollada por TRANSMILENIO S.A., Recaudo Bogotá y referente comunal o enlace de entidad.

En total se efectuaron 86 jornadas de personalización, 1 de ellas fue asistida por el profesional de gestión social de la localidad brindando información a los usuarios sobre las tarifas y beneficios del medio de pago:

*Tabla 13. Jornadas personalización*

Fecha	Lugar
25-02-2022	Bosque Calderón Tejada
27-04-2022	Chapinero SENA
27-04-2022	Chapinero Calle 65 #5-27
27-05-2022	Chapinero Calle 65 #5-27
07-06-2022	Chico Autopista Norte #97-70
12-09-2022	Chapinero Kr 13 # 65-10
19-09-2022	Universidad UDES –FABA
22-09-2022	Estación los Héroes
26-10-2022	Av. Caracas # 53-80
8-11-2022	María Cristina Av , Circunvalar #60-00
10-11-2022	Universidad Católica

*Fuente TRANSMILENIO S.A.*

Las 75 jornadas adicionales corresponde a acciones estratégicas dirigidas a los usuarios del sistema para que puedan adquirir la tarjeta personalizada de Tu llave, por lo tanto, se realizan jornadas de personalización en lugares estratégicos:

*Tabla 13.1. Jornadas personalización*

Fecha	Lugar
19/01/2022	Universidad Católica de Colombia
30/01/2022	Supermercado San Martín
20/02/2022	Supermercado San Martín
25/02/2022	Bosque Calderón
1/03/2022	Salón Comunal Titos Barrio Pardo Rubio



Fecha	Lugar
4/03/2022	Parque Lourdes feria de servicios
5/03/2022	Parque Lourdes feria de servicios
14/03/2022	Centro mercados Logísticos, Servicios financieros
15/03/2022	Centro mercados Logísticos, Servicios financieros
18/03/2022	SENA Centro de Talento Humano para la salud
23/03/2022	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
7/04/2022	Universidad de Santander
7/04/2022	Universidad la Salle sede Chapinero
14/04/2022	Barrio Villa del Cerro - Seminario Calazans
19/04/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
21/04/2022	Universidad de la Salle
21/04/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
27/04/2022	SENA Centro de Talento Humano para la salud
27/04/2022	Universidad Ibero Americana
1/05/2022	Supermercado San Martin
3/05/2022	Universidad Javeriana
4/05/2022	Universidad Ibero Americana sede 2
5/05/2022	Universidad Javeriana
10/05/2022	Universidad Javeriana
12/05/2022	Corporación Educativa Indoamericana
12/05/2022	Universidad Javeriana
15/05/2022	Parque el Virrey / Día de las familias de integración social
17/05/2022	Universidad Javeriana
1/06/2022	Empresa Caja de vivienda popular
7/06/2022	Universidad Javeriana
16/06/2022	Universidad Javeriana
21/06/2022	Universidad Javeriana
24/06/2022	PARQUE LA SEMILLA SAN LUIS - LA CALERA
30/06/2022	Universidad Javeriana
5/07/2022	Universidad Javeriana
7/07/2022	Universidad Javeriana
12/07/2022	Universidad Javeriana
13/07/2022	Universidad Distrital - sede Aduanilla Paiba
14/07/2022	Universidad Javeriana
18/07/2022	Universidad Distrital - Calle 40
21/07/2022	Universidad Javeriana
24/07/2022	CANCHA DE MICROFUTBOL BOSQUE CALDERON
25/07/2022	Col Virrey
26/07/2022	FRENTE AL PARQUE EL AGUILA
31/07/2022	Colegio Campestre Monte Verde - San Luis la Calera
2/08/2022	CDC titos pardo rubio
9/08/2022	Universidad Javeriana
16/08/2022	Universidad Javeriana
18/08/2022	Institución Universitaria de Colombia

Fecha	Lugar
20/08/2022	Universidad Unihorizonte
23/08/2022	Universidad Javeriana
25/08/2022	Universidad Javeriana
27/08/2022	El Barrio San Blas Segundo Sector costado Panadería Ibaguereña
1/09/2022	Universidad Javeriana
12/09/2022	SENA Financiero de Chapinero
13/09/2022	Universidad Javeriana
19/09/2022	FTA de Bogotá FABA - Universidad de Santander UDES
21/09/2022	Alcaldía local de Chapinero -Rendición de cuentas
21/09/2022	Universidad UNISANITAS
26/09/2022	Caja de Vivienda Popular
27/09/2022	Universidad Javeriana
28/09/2022	Universidad Javeriana
28/09/2022	Universidad EAN
29/09/2022	Universidad Javeriana
11/10/2022	Universidad Cooperativa de Colombia
13/10/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
18/10/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
20/10/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
24/10/2022	Salon comunal barrio saturno
26/10/2022	UAEPS Chapinero
28/10/2022	Parque Sucre II
8/11/2022	Universidad Manuela Beltran
11/11/2022	Portal Americas
12/11/2022	PORTAL 80
15/11/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
17/11/2022	Salón Comunal Barrio el Jardín (Feria de Empleabilidad)
17/11/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
18/11/2022	Feria de servicios - Parque de la araña - barrio San Felipe
19/11/2022	Parque nacional punto del reloj
25/11/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
28/11/2022	Universidad Iberoamericana
30/11/2022	Sede Principal Universidad Ibero Americana
5/12/2022	Sede 23, ed. Amalfi. Universidad Ibero Americana
6/12/2022	Sede Principal Universidad Ibero Americana
6/12/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio
12/12/2022	Universidad Javeriana -Plazoleta Hospital San Ignacio

*Fuente TRANSMILENIO S.A.*

- Apoyo a eventos/actividades de la entidad:

En el año 2022 la entidad llevó a cabo un evento en la localidad de chapinero, este evento tenía como finalidad la sensibilización de los usuarios del sistema invitándolos a realizar buenas prácticas dentro del mismo en la aplicación del manual del usuario:

Tabla 14. Apoyo a evento de la entidad

Fecha	Actividad
22/09/2022	actividad de sensibilización de buen uso del sistema de transporte en la estación los héroes

Fuente TRANSMILENIO S.A.

### Divulgación

Esta actividad consiste en transmitir a la ciudadanía del Distrito Capital información relacionada con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., con el fin generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del sistema. Se materializa a través de la ejecución de actividades de entrega de material POP (Point of Purchase), publicaciones en medios comunitarios, publicación de información en páginas web, redes sociales, carteleras informativas, campañas de divulgación, eventos y demás medios que faciliten la transmisión de información. Para el periodo del presente informe, se realizaron 33 jornadas de divulgación de modificaciones operacionales que impactaron diferentes tramos de la localidad:

Tabla 15. Jornadas de Divulgación en la localidad – 2022

Ruta	Tipo de Modificación
HB631	Implementación
LA814	Implementación 3
AK319	Implementación 3
AK332	Implementación 4
DA210 - T63	Suspensión 3
DA210 - 4A	Cambio de señalética 3
A001, 18-12	Cambio de señalética 5
AH628	Suspensión 2
15	suspensión
C31	suspensión
A002 - AD210	Implementación 2
A001	Modificación de trazado 2
421	suspension
CA103	Implementación 2

Fuente TRANSMILENIO S.A.

Adicionalmente, se envió información de estas modificaciones a través de WhatsApp a 74 contactos de la localidad.

#### **4.3.1.2. Línea de Participación:**

Para TRANSMILENIO S.A., generar procesos de participación ciudadana, no solo se constituye en un deber establecido como parte de la Gestión Pública, sino que representa la posibilidad de vincular de manera activa a la ciudadanía en escenarios que permiten construir una relación de confianza entre sistema-usuario.

Para cumplir con este propósito, el equipo de Gestión Social implementa en el marco de esta línea, una serie de actividades a través de las cuales promueve y garantiza el diálogo con la comunidad, posibilitando el abordaje de temas de interés relacionados con el Sistema de Transporte y la gestión de sus inquietudes y requerimientos. Cabe señalar que las situaciones discutidas en estos espacios de interlocución favorecen la construcción de consensos y se convierten para TRANSMILENIO S.A. en retos y oportunidades para el planteamiento de acciones y medidas que redundan en beneficio de los principales actores del sistema, los usuarios.

Dentro de esta línea se ejecutaron 104 actividades, desarrolladas en mesas de trabajo, rendición de cuentas del sector de movilidad, reuniones comunitarias, interinstitucionales e internas de Transmilenio y recorridos tanto técnicos como sociales, atendiendo un total de 512 personas:

- Audiencias Públicas

Corresponde a un mecanismo de participación que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública. Existen audiencias convocadas por los ciudadanos y audiencias de rendición de cuentas, convocadas por el sector Movilidad. Estas últimas, se desarrollan bajo una metodología establecida por los órganos de control y tienen como propósito que las entidades del sector den a conocer a los ciudadanos los resultados de su gestión.

Este mecanismo de participación favorece la transparencia de la administración pública y propende por: la democratización, la libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Movilidad

El 21 de septiembre del 2022 se realizó la RdC del Nodo Sector Movilidad Distrital 2021 en el Auditorio de la Alcaldía local, en la que participaron alrededor de 24 personas, contó con la intervención de 6 entidades del sector Unidad de mantenimiento Vial, Instituto de Desarrollo Urbano, Secretaria Distrital de Movilidad, Terminal de Transporte, Empresa Metro y Transmilenio S.A., la metodología desarrollada fue sala de café la cual permitió la participación de todos los asistentes en cada uno de los stand, las preguntas para Transmilenio fueron atendidas por el equipo asistente al evento a total satisfacción de los asistentes, por lo tanto no se generó ninguna PQR.

- Mesa de Trabajo

Consiste en un espacio concertado con representantes de las diferentes comunidades y/o entidades para intercambiar criterios técnicos y sociales que faciliten la disponibilidad de marcos de reflexión e intervención



social como un punto de encuentro en los temas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, logrando que las partes que intervienen en el mismo encuentren alternativas de solución a las problemáticas establecidas.

Se realizó 1 mesa de trabajo en la que se trató principalmente el siguiente tema:

*Tabla 16. Mesa de trabajo*

Fecha	Lugar	Descripción
28-03-2022	Universidad Ibero Americana	Presentación portafolio Conéctate con el sistema, se consolida la propuesta de intervención en la universidad, planteándose los objetivos y la metodología, se determinan las fechas en las que se realizarán las diferentes intervenciones

*Fuente TRANSMILENIO S.A.*

- Reuniones

De acuerdo con el grupo de interés con el cual se lleva a cabo el proceso participativo, se pueden definir diferentes escenarios: el primero, de carácter comunitario: cuando se reúnen líderes, organizaciones sociales y comunidad en general; y, el segundo, interinstitucional: cuando se trata de un espacio donde representantes de diferentes entidades abordan temas que tienen que ver con posiciones y decisiones plenamente institucionales. Es importante señalar, que las reuniones comunitarias pueden ser convocadas por TRANSMILENIO S.A., por otra entidad o por la comunidad, en caso que se requiera nuestra partición para la articulación de estrategias territoriales. Adicionalmente, estas reuniones, pueden ser de carácter informativo o prestarse para la discusión o abordaje de temas particulares, relacionados con la gestión del transporte, que posteriormente pueden ser llevados a un proceso de seguimiento a través de una mesa de trabajo.

De enero a diciembre de 2022, se participó en las siguientes reuniones en la localidad:

*Tabla 17. Clasificación de reuniones en la localidad*

Tipo	Principales temas	Cantidad personas atendidas
Reunión Comunitaria	Transmilenio por invitación permanente participa en reunión del COLEV, a la cual se asiste mensualmente, en este espacio se socializan las novedades del sistema al igual que las estrategias de cultura ciudadana.	0
Reunión Comunitaria	se participa en el CLD El referente de Gestión Social asiste mensualmente a este espacio de participación ciudadana, se informa sobre los avances en accesibilidad al sistema y se invita a los asistentes a multiplicar y a participar en las campañas de cultura ciudadana	0
Reunión Comunitaria	Por citación expresa de la Junta Administradora local JAL se asiste a cinco 5 sesiones en el año, en cada una de ella se dio respuesta de tallada al cuestionario emitido por la corporación, los temas tratados en cada una de ellas fueron: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestación del servicio de transporte en la UPZ90</li> <li>2. Corredor verde carrera séptima 7</li> <li>3. Prestación de servicio UPZ 89 por cierre calle 72</li> <li>4. Prestación deservicio transporte UPZ 89, control operador Consorcio Express</li> <li>5. Prestación del servicio de transporte en el sector de Pardo Rubio con la ruta A001 problemática de la prestación de servicio de transporte informal</li> <li>6. Se da respuesta al tema de seguridad en el sistema</li> </ol>	0

Reunión Comunitaria	En el desarrollo de las funciones el alcalde local cita a las entidades para la realización del Consejo local de gobierno de la localidad, los directivos delegados asisten y con el apoyo de los equipos territoriales plantean el plan de acción al cual se le efectúa seguimiento a los compromisos pactados, esta reunión se lleva a cabo con una frecuencia aproximada de dos meses	0
Reunión Comunitaria	El sector de movilidad efectúa reunión mensual con las entidades del sector informan a los comisionados sobre las acciones efectuadas en la localidad, así mismo atiende las solicitudes planteadas por los mismos.	0
Reunión Comunitaria	Con el fin de informar a los usuarios del sector del paraíso la suspensión de las rutas T63 y 4A, las cuales se fusionan y pasan a llamarse AD210, se realizan 3 reuniones con la comunidad	0
Reunión Comunitaria	Se desarrolla reunión con la JAC del barrio villa del cerro (fiscal) se conoció las problemáticas de los taxistas de pardo rubio, se identificó el recorrido del nuevo trazado de la ruta A001.	0
Reunión Comunitaria	se desarrolla reunión en el salón comunal del barrio el paraíso donde se socializa la nueva ruta A001 y su cambio de trazado	11
Reunión Comunitaria	se desarrolla reunión en Transmilenio S.A para responder derecho de petición citado por Luis Felipe González líder de la localidad de Engativá en el cual asistió la dirección técnica de seguridad y la SAUC.	7
Reunión Comunitaria	se realiza reunión comunitaria en el salón comunal la semilla, en san luis la calera, con el objetivo de exponer a la comunidad algunas alternativas de cambios en las rutas que se prestan, la comunidad decide que se implemente nuevamente la ruta 4A y que se refuerce la ruta T06	40
Reunión Comunitaria	En el marco de la semana del buen trato La subdirección de integración social efectúa reunión con la comunidad de san Isidro, acción a la que se une Transmilenio	0
Reunión Comunitaria	se desarrolla comité de derechos humanos en la localidad de chapinero, donde Transmilenio fue citado para informar todos los procesos comunitarios que se han adelantado en la UPZ 89	35
Reunión Comunitaria	se desarrolla reunión comunitario convocada por la SDIS en el salón comunal del barrio bosque calderón para la firma de un contrato social territorial, se realizará el cambio de trazado de la ruta a001 por la avenida circunvalar.	39
Reunión Interinstitucional	se realiza reunión con el sr Teodiceldo Camargo Institución universitaria de Colombia - a quien se le brinda asesoría referente al proyecto de grado que los estudiantes de la institución universitaria llevarán a cabo con temas relacionados al sistema Transmilenio.	0
Reunión Interinstitucional	se realiza reunión con coordinadora de bienestar estudiantil del SENA centro de formación en talento humano en salud a quien se le presenta oferta pedagógica - conéctate con el sistema.	0
Reunión Interinstitucional	se participa en la mesa sectorial de cultura. cada entidad presenta su portafolio de servicios	0
Reunión Interinstitucional	se participa en la mesa de entornos escolares: presentación oferta institucional. TransMi al Cole	0
Reunión Interinstitucional	se realiza presentación estrategia pedagógica TransMi al Cole - se agenda intervención para los diferentes ciclos estudiantiles.	0
Reunión Interinstitucional	se participa en reunión con la STS, DTB y DTB para abordar problemática presentada por la comunidad de la UPZ san isidro patios, particularmente, por el señor Billi Hernández quien también participa en la reunión manifestando las siguientes solicitudes: regular rutas desde san Luis; otros temas de la SDM que afectan el tránsito de los buses (ciclistas, cierre perimetral kr 7 con cl 85, semáforo av circunvalar con cl 84). se programará recorrido en el sector.	0
Reunión Interinstitucional	reunión interinstitucional universidad Santander se realiza reunión con la directora de bienestar universitario, socializando la estrategia de intervención " conéctate con el sistema".	1
Reunión Interinstitucional	se realiza presentación al director de bienestar estudiantil Fernando Montejó - estrategia pedagógica "conéctate con el sistema" se agenda actividades de socialización y jornada tullave para el 23 de marzo.	0

Reunión Interinstitucional	durante la reunión se socializa la estrategia pedagógica: actividades, objetivo, recursos pedagógicos y se atienden las inquietudes por parte de la universidad, la cual manifiesta su interés y ya se encuentra adelantando acciones de sensibilización alrededor de la movilidad segura y sostenible	2
Reunión Interinstitucional	se lleva a cabo la socialización de la estrategia "conéctate con el sistema: transmilenials". la universidad manifiesta interés y solicita que las intervenciones que se hagan impacten las tres jornadas con las que cuenta: mañana, tarde y sabatina.	0
Reunión Interinstitucional	se realiza reunión con Marcia Bohórquez - coordinadora movilidad sostenible- a quien se le realiza presentación de la estrategia pedagógica conéctate con el sistema	0
Reunión Interinstitucional	reunión interinstitucional universidad Santander se realiza reunión con la directora de bienestar institucional , directora de investigación y el director de educación continua, se plantea la posibilidad de dar continuidad al proceso con Transmilenio, se solicita acompañamiento para la ejecución de la actividad del día del docente a realizar el 13 de mayo .	3
Reunión Interinstitucional	se asiste a reunión de kilómetros eficientes por teams donde exponen la propuesta de recortar la ruta C13.	0
Reunión Interinstitucional	se asiste al colegio san Martin de Porres por reunión interinstitucional de entornos escolares, se realizó un recorrido alrededor del colegio verificando las condiciones de seguridad con el rector y demás instituciones.	0
Reunión Interinstitucional	reunión interinstitucional universidad Santander dando cumplimiento a la citación realizada por la universidad se asiste junto con el coordinador del equipo de gestión social	2
Reunión Interinstitucional	se realiza reunión de articulación para actividades en universidad, igualmente se reciben requerimientos de acompañamientos a los semilleros de investigación de la universidad	2
Reunión Interinstitucional	se realiza reunión de articulación para eventos de conéctate con el sistema en la universidad en los meses de julio y agosto	1
Reunión Interinstitucional	reunión interinstitucional universidad Santander dando cumplimiento al compromiso agendado con las directivas de la universidad se realiza reunión en la cual se presenta desde la subgerencia de negocios la propuesta para el apadrinamiento de la estación héroes	5
Reunión Interinstitucional	se realiza reunión de articulación para estudiantes de intercambio de la universidad Santo Tomas. se expone la oferta de servicios que se tiene para los estudiantes de las universidades	0
Reunión Interinstitucional	se desarrolla reunión con la mesa de trabajo de san Luis la calera con la subgerencia técnica, dirección de buses, comunicaciones Transmilenio y consorcio express para seguir haciendo énfasis sobre la problemática del sector.	7
Reunión Interinstitucional	articulación para el desarrollo de actividad pedagógica en el mes de agosto con primera infancia	0
Reunión Interinstitucional	se desarrolla reunión de la mesa de rutas san Luis con técnica, buses, comunicaciones y consorcio express donde la empresa operadora manifiesta que su propuesta de mejora es la misma que había radicado en Transmilenio.	0
Reunión Interinstitucional	se desarrolla reunión interinstitucional con las áreas técnica , buses y la empresa consorcio express, para analizar las distintas propuestas de las rutas de san Luis la calera.	0
Reunión Interinstitucional	se realizó reunión con consorcio express y el área técnica donde se abordó el cambio de trazado de la ruta A001 como propuesta para dar cubrimiento al barrio juan XXIII, el paraíso y mariscal sucre.	0
Reunión Interinstitucional	la secretaria distrital de gobierno convoca a una reunión de seguridad por la problemática ocurrida con los estudiantes de la universidad Antonio Nariño y los taxistas de pardo rubio.	0
Reunión Interinstitucional	se desarrolla reunión en las instalaciones del SENA financiero, con las personas a cargo de bienestar estudiantil con quienes se logra agendar una jornada de " conectate con el sistema "y la intervención en de la SDM, adicional a la charla en auditorio se llevará la van de personalización de tarjetas el día 12 de septiembre.	0
Reunión Interinstitucional	se desarrolla reunión con consorcio express donde se evidencia la necesidad de cambiar 3 paraderos que se encuentran en sentido contrario de como transita la ruta A002	0

Reunión Interinstitucional	reunión interinstitucional asistencia a las instalaciones del SENA sede chapinero para definir los espacios de intervención en la sede ubicada en barrios unidos, la reunión se realiza con la coordinadora de bienestar y su apoyo. se realiza la presentación del proyecto "conectados con el sistema y revisar la viabilidad en implementar la estrategia de pedagogía en la sede salitre, explicando que la intervención se realiza en conjunto con la SDM.	2
Reunión Interinstitucional	reunión consorcio IDU - construcción de pasos peatonales en chapinero exposición de portafolio de servicios de GS - objetivo 3 plan de acción solicitud de agenda de transmichiquis para atender colegios de la zona de influencia	0
Reunión Interinstitucional	se realiza la presentación del programa conéctate con el sistema con la directora de bienestar universitario de la universidad Manuela Beltrán	1
Reunión Interinstitucional	la SDIS convoca a una reunión para verificar los compromisos del contrato social territorial con la comunidad del barrio bosque calderón, por parte del Transmilenio se les informó que se aumentó el horario desde las 3:30 am de la ruta A001 y se aumentó en un bus la prestación del servicio	0
Reunión Interna (otras áreas de la entidad)	En el proceso interno de Transmilenio para gestionar las solicitudes de la comunidad, un equipo interdisciplinario analiza cada una de las solicitudes desarrollando propuestas e implementando aquella que beneficie mejor al usuario, en el 2022 se efectuaron 7 reuniones	

Fuente TRANSMILENIO S.A.

En las reuniones comunitarias se atendieron aproximadamente 474 personas de la localidad, en 98 espacios de diálogo y de concertación.

- Recorrido:

Hace referencia a la visita realizada al lugar de ocurrencia de la situación planteada por la comunidad en un escenario de participación, o recibida por el Gestor Social a través de alguno de los canales institucionales.

De acuerdo con los actores que participan, el recorrido puede ser dos tipos: el primero, de carácter social, en el que asiste el profesional de Gestión Social con uno o varios representantes ciudadanos, en este, se hace un primer acercamiento y evaluación de la situación problemática; el segundo, es de carácter técnico, y cuenta con la participación de las áreas técnicas u operativos de la entidad. El propósito del segundo es contar con un concepto técnico que permita iniciar con un proceso de viabilizarían de los requerimientos de la ciudadanía.

Se desarrollaron 7 recorridos y 1 visita técnica como se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 18. Recorridos locales

Fecha	Recorrido Social	Recorrido Técnico	Visita Técnica	Descripción
22/03/2022	X			Se hizo recorrido con la comunidad para verificar operación de rutas 60, 806, C101 y 13-2.
21/04/2022			X	Se realiza prueba piloto con bus alimentador tipo padrón en estación intermedia Molinos para verificar si el trabajo de adecuación del andén en la esquina de la calle 51 sur con carrera 7 realizado por el consorcio Caracas Sur permitía realizar, sin dificultad, el radio giro para tomar la carrera 7.
26/04/2022		X		Se llevó a cabo segunda prueba piloto con bus alimentador tipo padrón en la estación intermedia Molinos para verificar si el



				trabajo de adecuación del andén de la esquina de la calle 51 sur con carrera 7 realizado por el consorcio caracas sur.
01/08/2022		X		Se realizó recorrido técnico en el sector de la calle 50a sur entre carrera 5 y carrera 7 donde se encuentran ubicados los paraderos provisionales de las rutas alimentadoras 4-1 "Bochica", 4-2 "Diana Turbay y 4-3 "Molinos ii" a propósito de queja formulada por algunos residentes del sector.
05/08/2022		X		Se atiende citación de secretaria de gobierno para realizar recorrido con varias entidades distritales, donde la comunidad del barrio san martin solicita una ruta del Sitp de manera urgente.
29/08/2022			x	Se realiza visita técnica para hacer prueba piloto con bus alimentador tipo padrón en la estación intermedia Molinos con el objeto de verificar si el trabajo de adecuación de la entrada y salida de las rampas por parte de consorcio caracas sur cumplen con las condiciones requeridas para la operación
20/10/2022		X		Se realizó recorrido con ciudadano Norbey Molina y otros líderes de los sectores de Resurrección, Granjas de San Pablo, Luis López de Mesa de la localidad Rafael Uribe y un asesor del concejal Álvaro Acevedo y funcionarios de la defensoría del ciudadano, dirección técnica de modos alternativos, Gestión Social de TMSA para mirar la posibilidad de colocar un paradero adicional de la ruta alimentadora 7-1 en la jornada a.m. cerca de la estación calle 40 sur sobre la diagonal 37b sur, cerca de la Av Caracas.
01/12/2022				Se realizó recorrido en barrio El Portal con el señor Luis Daniel Mejía y otros líderes de la localidad Rafael Uribe Uribe, el ing. Carlos Pérez de la Subgerencia Técnica y Gestión Social para estudiar y evaluar la posibilidad de la creación de una ruta zonal o alimentadora del sistema integrado de transporte público – SITP.

Fuente TRANSMILENIO S.A.

#### 4.3.1.3. Línea de Pedagogía:

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. se adelantan estrategias encaminadas a fomentar las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad; buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.

Así, desde el componente de Gestión Social se llevan a cabo actividades pedagógicas dirigidas a diferentes grupos de interés con el fin de dar a conocer qué es y cómo funciona el Sistema de Transporte Público TransMilenio, además, fomentar prácticas que aporten al buen uso y comportamientos afines con la Cultura Ciudadana.

Durante el año 2022 en la localidad de Chapinero se realizaron 47 actividades de pedagogía, como se presentan a continuación:

Tabla 19. Actividades de pedagogía

Actividad	Cantidad
Socialización en colegios	11
Socialización en institución educación superior	12
Socialización a comunidad	2
Socialización a entidad y/o empresa	2
TransMiChiquis	19
Recorrido pedagógico	1

Fuente TRANSMILENIO S.A.

Para Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., “**Socialización**” Es la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que los ciudadanos conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación de este en las diferentes localidades de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y el buen uso del Sistema, y vinculándolos como usuarios de este.

- Socialización a comunidad

Esta actividad está compuesta por la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que la ciudadanía conozca e interiorice los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación del mismo en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y buen uso del mismo, además de vincularlos como usuarios del sistema

Se realizaron 2 socializaciones a comunidad de la localidad de chapinero se informa sobre las generalidades del sistema de transporte Transmilenio, realizando énfasis en la nueva señalética, beneficios de la tarjeta Tu Llave y sobre las estrategias de cultura ciudadana en el sistema. Estos espacios de aprendizaje permiten conocer las inquietudes de la comunidad generando un diálogo.

Tabla 20. Socialización a comunidad

Lugar	Fecha	Personas atendidas
Salón Comunal Titos pardo Rubio	1-03-2022	21
Virtual plataforma teams, contraloría	16-11-2022	0

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- TransMiChiquis

Esta herramienta tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TransMilenio en todos sus componentes, de tal manera, que permita a la población atendida comprender mejor la ciudad a partir de sus dinámicas de movilidad, vinculándolos como parte fundamental de aquella, y ante todo, le permite a la población objetivo sentir a TRANSMILENIO S.A. como parte de su contexto y experiencia cotidiana, cada vez más amable y cercana, en la medida en que todos pueden y deben participar en la óptima transformación del Sistema.

El sentido de pertenencia se genera a partir de estrategias pedagógicas que privilegian los aspectos lúdicos con el fin de fortalecer el interés en el aprendizaje y busca que la población objetivo estructure significados que le permitan interiorizar, apropiarse y asumir normas, actitudes y compromisos para convivir y relacionarse responsablemente con el Sistema TransMilenio y con la ciudad.

El equipo de TransMiChiquis llevó a cabo 19 actividades en los siguientes espacios:

*Tabla 21. Actividades TransMiChiquis*

Lugar	Fecha	Personas atendidas
Parque Lourdes	4/03/2022	50
Colegio Campestre Monteverde IED sede B	14/03/2022	156
Colegio Campestre Monteverde IED sede B	16/03/2022	250
Centro Crecer sin límites	29/03/2022	34
kr 14 # 80 – 35	7/04/2022	20
SENA	27/04/2022	62
Universidad Santander	13/05/2022	20
Parque el Virrey	15/05/2022	30
Centro Amar	21/06/2022	35
Colegio Simón Rodríguez sede B	8/17/2022	50
IED colegio Jorge Soto del Corral	9/5/2022	280
colegio IED San Martín de Porres	9/7/2022	78
colegio IED San Martín de Porres	9/7/2022	57
Colegio Simón Rodríguez	10/3/2022	200
Colegio Simón Rodríguez	10/7/2022	162
Primer childhood festival	10/23/2022	17
Jardín infantil Juan XXIII	11/25/2022	70
Jardín Bibidibu	12/2/2022	50
Fundación casa de la mujer y el niño	12/3/2022	22

*Fuente TRANSMILENIO S.A.*

### Otras Acciones:

En el ámbito de atender a la ciudadanía se presta atención en la alcaldía local de Chapinero los días jueves en el horario de 8:00 a.m. hasta la 1:00 p.m., en este espacio se pueden tratar todos los temas relacionados con el sistema de transporte de la ciudad tanto troncales como zonales.

Por otra parte, el equipo de gestión social en trabajo conjunto con el defensor del ciudadano evalúa de forma incógnita la prestación del servicio cuando una comunidad de manera reiterativa presenta sus quejas por alguna deficiencia que encuentra en el sistema, de esta forma se logran plantear algunas soluciones a las inquietudes presentadas.

## Registro Fotográfico:

