

TRANSMILENIO S.A.

Informe de **Rendición de Cuentas Locales**



Tunjuelito

Bogotá D.C., 2022



TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO | 5 |
| 1.1. Diseños y estudios implementados para conocer las necesidades y demandas de los usuarios. | 8 |
| 1.2. Acciones de mejoramiento de acuerdo con los resultados obtenidos | 9 |
| 2. INFRAESTRUCTURA DEL SITP EN OPERACIÓN | 9 |
| 2.1. Paraderos | 9 |
| 2.2. BiciEstaciones | 10 |
| 2.3. Accesibilidad | 11 |
| 2.3.1. Subsidio de transporte. | 12 |
| 2.3.2. Flota vehicular accesible. | 13 |
| 2.3.3. Infraestructura: | 14 |
| 2.3.4. Señalización | 19 |
| 2.3.5. Accesibilidad en la nueva señalética | 20 |
| 2.3.6. Atención prioritaria | 22 |
| 2.3.7. Implementación de diseño universal en nuevos proyectos. | 22 |
| 2.3.8. Componente digital. | 23 |
| 2.4. Seguimiento Ambiental | 24 |
| 2.5. Gestión atención novedades infraestructura vial | 25 |
| 2.6. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal | 26 |
| 3. SEGURIDAD | 28 |
| 3.1. Seguridad Física y Evasión | 28 |
| 3.1.1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad: | 28 |
| 3.1.2. Monitoreo y caracterización de la evasión: | 28 |
| 3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura: | 29 |
| 3.1.4. Fiscalización: | 29 |
| 3.2. Elusión | 30 |
| 3.3. Seguridad vial | 30 |
| 3.4. Seguridad ciudadana y física | 31 |
| 3.5. Emergencias y contingencias | 33 |
| 4. LINEAMIENTO USUARIO | 34 |
| 4.1. Estrategia de cultura ciudadana del Sistema TransMilenio2020 | 34 |
| 4.1.1. Estrategia de cultura ciudadana Equipo T | 36 |
| 4.2. Responsabilidad social | 53 |

| | |
|--|----|
| 4.3. Gestión Social | 55 |
| 4.3.1.1. Línea de Información: | 55 |
| • Divulgación | 57 |
| 4.3.1.2 Línea de Participación..... | 58 |
| • Audiencias Públicas | 58 |
| • Reuniones | 59 |
| • Recorrido: | 61 |
| 4.3.1.2. Línea de Pedagogía: | 61 |
| • Socialización en colegios – TM al Cole | 62 |
| • Socialización a comunidad..... | 62 |
| • <i>Recorridos Pedagógicos</i> | 64 |
| • Otras Acciones: | 64 |
| • Registro Fotográfico: | 65 |

LISTADO DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la Localidad de Tunjuelito | 5 |
| Tabla 2. Resumen de Cambios Operacionales de 2022 en las rutas que transitan por la localidad | 9 |
| Tabla 3. Acciones paraderos | 9 |
| Tabla 4. Señalética afectada | 10 |
| Tabla 5. BiciEstaciones por localidad en el Sistema TransMilenio | 10 |
| Tabla 6. Estado de la flota accesible al 28 de febrero de 2023 | 14 |
| Tabla 7. Operativos en localidades | 30 |
| Tabla 8. Intervenciones venta informal | 32 |
| Tabla 9. Actividades puntos críticos | 32 |
| Tabla 10. Intervenciones familias en mendicidad | 33 |
| Tabla 11. Actividades de Gestión Social | 35 |
| Tabla 12. Jornadas personalización | 56 |
| Tabla 13. Jornadas de Divulgación en la localidad – 2022 | 57 |
| Tabla 14. Clasificación de reuniones en la localidad | 60 |
| Tabla 15. Recorridos locales | 61 |
| Tabla 16. Actividades de pedagogía | 62 |
| Tabla 17. Pedagogía en colegios | 62 |
| Tabla 18. Socialización a comunidad | 63 |
| Tabla 19. Actividades TransMiChiquis | 63 |

| | |
|----------------------------------|----|
| Tabla 20. Recorridos pedagógicos | 64 |
| Tabla 21. Otras actividades | 64 |

LISTADO DE GRÁFICAS

| | |
|--|----|
| Gráfica 1. Demanda Promedio mensual (días hábiles) todo el sistema | 11 |
| Gráfica 2. Estrategia Cultura TRANSMILENIO S.A. | 37 |
| Gráfica 3. Líneas programáticas | 38 |

1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO

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

Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la localidad de Tunjuelito

| RUTA | DENOMINACIÓN | TIPO DE RUTA | LOC. ORIGEN | LOC. DESTINO |
|-------|---|--------------|--------------------|--------------------|
| 7-2 | Tunal | Alimentador | Rafael Uribe Uribe | Tunjuelito |
| 6-7 | San Joaquín | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 12-1 | Fátima | Alimentador | Antonio Nariño | Tunjuelito |
| 6-5C | Arabia | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-1 | Candelaria | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-1C | Casalinda | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-6 | Juan José Rondón | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-12 | Villa Gloria | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-9 | Arborizadora Alta | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-3 | Sierra Morena | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-2 | San Francisco | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-4 | Paraíso | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-5 | Tesoro | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-8 | Vista Hermosa | Alimentador | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| 6-18 | Mochuelo Bajo - Pasquilla | Especial | Tunjuelito | Ciudad Bolívar |
| P39 | Arabia - Zona Franca | Urbana | Ciudad Bolívar | Fontibón |
| 260 | Arabia - Unicentro | Urbana | Ciudad Bolívar | Usaquén |
| C201 | Paraíso - Patio Bonito | Urbana | Kennedy | Ciudad Bolívar |
| 674 | La Florida - El Uval | Urbana | Usme | Engativá |
| 39 | Palmitas - Diana Turbay | Urbana | Kennedy | Rafael Uribe Uribe |
| SE14 | Diana Turbay Cultivos - Engativá Centro | Urbana | Engativá | Rafael Uribe Uribe |
| 271 | Lomas - Gran Granada | Urbana | Engativá | Rafael Uribe Uribe |
| T163 | Perdomo - Calle 222 | Urbana | Suba | Ciudad Bolívar |
| T11 | Alpes - Calle 222 | Urbana | Ciudad Bolívar | Suba |
| LK801 | Gaviotas - Normandía | Urbana | San Cristóbal | Fontibón |
| 796A | Mochuelo Bajo - Teusaquillo | Urbana | Ciudad Bolívar | Santa Fe |
| 624 | 20 De Julio - Verbenal Del Sur | Urbana | Ciudad Bolívar | Rafael Uribe Uribe |
| P7 | Pinares - Porvenir | Urbana | San Cristóbal | Kennedy |
| T26 | Palermo Sur - Country Club | Urbana | Rafael Uribe Uribe | Usaquén |
| 599 | Bosa San Diego - Suba Gaitana | Urbana | Bosa | Suba |
| P24 | San Blass - Bosa San Jose | Urbana | Bosa | San Cristóbal |
| C29 | Islandia - Centro | Urbana | Bosa | Santa Fe |
| 201A | La Fiscala - Carvajal | Urbana | Usme | Kennedy |
| 143 | Las Acacias - Germania | Urbana | Ciudad Bolívar | Santa Fe |
| 621 | Bachue - Santo Domingo | Urbana | Engativá | Ciudad Bolívar |
| 539 | El Uval - Engativa Centro | Urbana | Usme | Engativá |
| 97 | Rincon De Venecia - Galerías | Urbana | Tunjuelito | Teusaquillo |

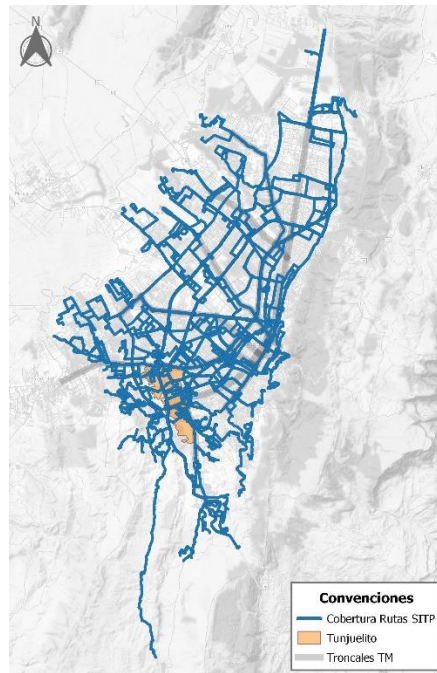
| RUTA | DENOMINACIÓN | TIPO DE RUTA | LOC. ORIGEN | LOC. DESTINO |
|-------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| E26A | Rincón De Venecia - Porciúncula | Urbana | Tunjuelito | Chapinero |
| 56A | Isla Del Sol - Porciúncula | Urbana | Tunjuelito | Chapinero |
| GK505 | Bosa San Diego - Corferias | Urbana | Bosa | Teusaquillo |
| 733 | Tierra Buena - San Carlos | Urbana | Kennedy | Tunjuelito |
| 953 | Tierra Buena - La Fiscala Alta | Urbana | Kennedy | Usme |
| HA605 | Arborizadora Alta-Polo | Urbana | Ciudad Bolívar | Barrios Unidos |
| HA606 | San Joaquín - Chico Norte | Urbana | Ciudad Bolívar | Chapinero |
| HD607 | Arborizadora Alta - Morato | Urbana | Ciudad Bolívar | Suba |
| T25 | Potosí - Lijaca | Urbana | Ciudad Bolívar | Usaquén |
| HK700 | Bellavista - Terminal Salitre | Urbana | Usme | Fontibón |
| HA702 | El Uval - Las Nieves | Urbana | Usme | Santa Fe |
| HA704 | El Uval - Germania | Urbana | Usme | Santa Fe |
| HC705 | Alfonso López - Est. Calle 100 | Urbana | Usme | Suba |
| HA706 | El Uval - San Diego | Urbana | Usme | Santa Fe |
| HK707 | El Uval - El Refugio | Urbana | Usme | Fontibón |
| 577 | Engativá - Diana Turbay | Urbana | Rafael Uribe Uribe | Engativá |
| HB609 | Arborizadora Alta - Unicentro | Urbana | Ciudad Bolívar | Usaquén |
| HA600 | Jerusalén - Chapinero | Urbana | Ciudad Bolívar | Chapinero |
| HA602 | Galicia - Germania | Urbana | Ciudad Bolívar | Santa Fe |
| HL616 | Madelena - Los Laches | Urbana | Ciudad Bolívar | Santa Fe |
| HA619 | Isla Del Sol - Chapinero | Urbana | Tunjuelito | Santa Fe |
| HB608 | Arabia - Chico Navarra | Urbana | Ciudad Bolívar | Usaquén |
| HB907 | Terminal Norte - Usme Centro | Urbana | Usaquén | Usme |
| FH408 | Tierra Buena - Diana Turbay | Urbana | Kennedy | Rafael Uribe Uribe |
| 330 | El Uval - La Estrellita | Urbana | Usme | Usaquén |
| HF603 | Corabastos - Santo Domingo | Urbana | Ciudad Bolívar | Kennedy |
| KH308 | Puente Grande - El Tuno | Urbana | Usme | Fontibón |
| HA708 | Antonio J. De Sucre - Chico Norte | Urbana | Usme | Chapinero |
| 742A | Paraíso - Bulevar Niza | Urbana | Ciudad Bolívar | Suba |
| H625 | Potosí - Portal Tunal | Urbana | Ciudad Bolívar | Ciudad Bolívar |
| HA610 | Paraíso - Chico Norte | Urbana | Ciudad Bolívar | Chapinero |
| E44 | Mirandela - El Uval | Urbana | Usme | Usaquén |
| HA611 | Est. Calle 100 - Santo Domingo | Urbana | Ciudad Bolívar | Chapinero |
| 661 | Terminal Norte - Península | Urbana | Usaquén | Rafael Uribe Uribe |
| HA713 | Casaloma Usme - Chico Norte | Urbana | Usme | Usaquén |
| HK714 | Cerros De Oriente - Salitre Calle 26 | Urbana | Usme | Teusaquillo |
| C27 | La Estancia - Normandía | Urbana | Fontibón | Ciudad Bolívar |
| HA601 | Perdomo - San Diego | Urbana | Ciudad Bolívar | Santa Fe |
| T12 | Quintas Del Sur - Calle 100 | Urbana | Ciudad Bolívar | Chapinero |
| HD627 | Alpes - Santa Helenita | Urbana | Ciudad Bolívar | Engativá |
| HA628 | Porciúncula - Potosí | Urbana | Ciudad Bolívar | Chapinero |
| HC630 | Tres Esquinas - Aures II | Urbana | Ciudad Bolívar | Suba |
| HB631 | Paraíso - Av. Calle 134 | Urbana | Ciudad Bolívar | Usaquén |
| 16 | Portal Américas - Portal De Usme | Urbana | Kennedy | Usme |

| RUTA | DENOMINACIÓN | TIPO DE RUTA | LOC. ORIGEN | LOC. DESTINO |
|-------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| KH322 | Fontibón Brisas - Cerros De Oriente | Urbana | Rafael Uribe Uribe | Fontibón |
| GA506 | Catalina II - Galerías | Urbana | Kennedy | Teusaquillo |
| C701 | Metrovivienda - Restrepo | Urbana | Bosa | Antonio Nariño |
| HH604 | Santo Domingo - Est. Gral. Santander | Urbana | Ciudad Bolívar | Antonio Nariño |
| HH632 | Villa Gloria - Est. Gral. Santander | Urbana | Ciudad Bolívar | Antonio Nariño |
| KH317 | Aeropuerto - C.C. Tunal | Urbana | Rafael Uribe Uribe | Fontibón |
| HH715 | Sena Kr 30 - El Uval | Urbana | Usme | Antonio Nariño |
| 579 | El Recreo - Centro Internacional | Urbana | Bosa | Santa Fe |
| LH816 | Doña Liliana - Madelena | Urbana | Ciudad Bolívar | Usme |
| HA633 | Ricaurte - Acapulco | Urbana | Ciudad Bolívar | Puente Aranda |
| HG712 | Alfonso López - Bosa La Estación | Urbana | Usme | Bosa |
| 806 | Providencia Alta - Sabana Del Dorado | Urbana | Engativá | Rafael Uribe Uribe |
| HA720 | Ciudadela Usme - 7 De Agosto | Urbana | Usme | Barrios Unidos |
| HF718 | Usme Centro - La Rivera | Urbana | Kennedy | Usme |
| HK721 | El Tuno - Terminal Salitre | Urbana | Fontibón | Usme |
| HL723 | Usme Centro - Portal 20 De Julio | Urbana | Usme | San Cristóbal |
| HK724 | Ciudadela Usme - Montevideo | Urbana | Fontibón | Usme |
| HH726 | Bolonia - Est. Gral. Santander | Urbana | Usme | Antonio Nariño |
| CH116 | San Carlos - Fontanar Del Rio | Urbana | Tunjuelito | Suba |
| C101 | Providencia - El Palmar | Urbana | Engativá | Rafael Uribe Uribe |
| HA617 | Perdomo - Centro | Urbana | Ciudad Bolívar | Santa Fe |
| HL636 | Rincón De Venecia - Portal 20 Julio | Urbana | San Cristóbal | Tunjuelito |
| GH526 | Metrovivienda - Restrepo | Urbana | Bosa | Antonio Nariño |
| KL328 | Puerta De Teja - Est. Av. 1 Mayo | Urbana | Antonio Nariño | Fontibón |
| HL613 | Perdomo - Horacio Orjuela | Urbana | Ciudad Bolívar | San Cristóbal |
| C80 | Isla Del Sol - Las Aguas | Urbana | Tunjuelito | Santa Fe |
| HC612 | San Joaquín - Villa María | Urbana | Suba | Ciudad Bolívar |
| HD717 | Usme Centro - Bonanza | Urbana | Usme | Engativá |
| HH639 | Arborizadora Alta - Villa Mayor | Urbana | Ciudad Bolívar | Antonio Nariño |
| HK635 | Tres Esquinas - Montevideo | Urbana | Ciudad Bolívar | Fontibón |
| HA618 | Santo Domingo - Germania | Urbana | Ciudad Bolívar | Santa Fe |

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Los esquemas de los trazados de las rutas anteriormente presentadas se muestran en la Figura 1.

Figura 1. Rutas SITP que transitan por la localidad de Tunjuelito



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo a lo anterior se comunica que la localidad de San Cristóbal cuenta con ochenta y nueve (89) 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, y las 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 Tunjuelito y que se presentan en el punto número 5, dentro de las cuales se resalta la inclusión de 6 servicios nuevos (H632, HL724, H726, HK635, HL723 y H715) para la localidad.

1.2. Acciones de mejoramiento de acuerdo con los resultados obtenidos

Durante el año 2022 se realizaron 35 cambios (de cabecera, de trazado, operacionales, de flota, entre otros) a las rutas del SITP que transitan por la localidad de Tunjuelito. 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 2. Resumen de Cambios Operacionales en las rutas que transitan por la localidad de Tunjuelito

| CÓDIGO | NOMBRE | IMPLEMENTADOS |
|--------|---------------------------------------|---------------|
| PIR | Cambio de cabecera | 1 |
| TRZ | Cambio de trazado | 14 |
| COP | Cambios operacionales | 5 |
| PRG | Cambio de programación | 7 |
| FLT | Cambio de tipología o ajuste de flota | 0 |
| SUS | Suspensión del servicio | 0 |
| NUE | Nueva ruta | 8 |
| Total | | 35 |

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 3. Acciones paraderos

| Localidad | San Cristóbal |
|----------------------|---------------------|
| Acciones adelantadas | Total, paradas: 192 |
| | Paraderos nuevos: 5 |
| | Traslados: 0 |
| Cantidad paraderos | Múltiples: 76 |

| | |
|--|----------------|
| | Sencillos: 116 |
| | Braille: 181 |

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 4. Señalética afectada

| Localidad | TUNJUELITO |
|-------------------|------------|
| Señales robadas | 73 |
| Señales repuestas | 56 |
| % repuesto | 77% |

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 5. 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 | |

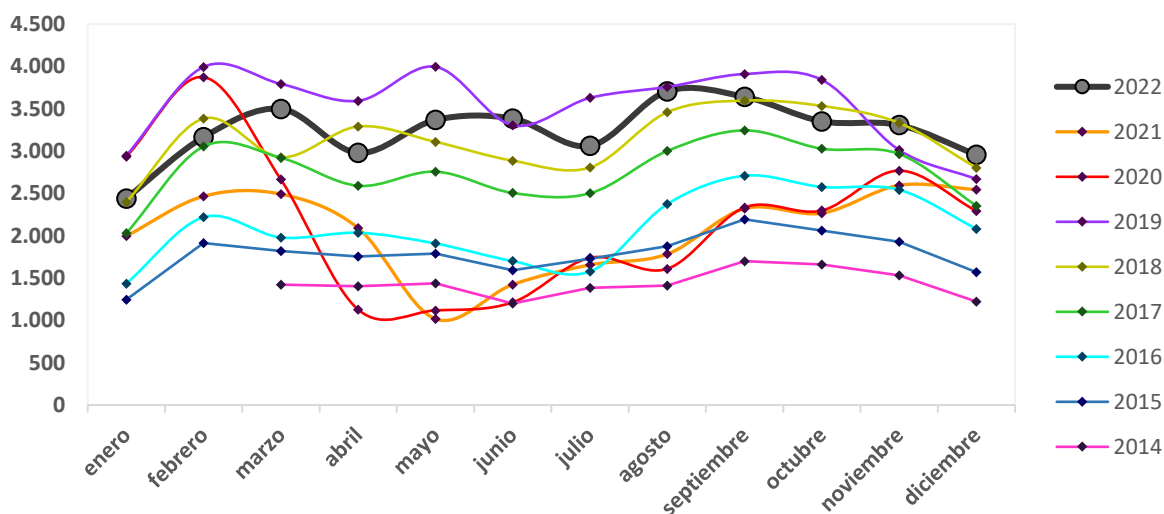
| | | | | | | |
|-------|--------------------|---------------|----|---------------|-------|-------|
| 14 | Biblioteca Tintal | | | Américas | 72 | |
| 15 | Transversal 86 | | | Américas | 84 | |
| 16 | Portal Eldorado | San Cristóbal | 9 | Calle 26 | 532 | 636 |
| 17 | Avenida Rojas | | | Calle 26 | 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 | San Cristóbal | 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 6. Estado de la flota accesible al 28 de febrero de 2023

| VEHÍCULOS | TOTAL | ACCESIBLES | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------|--------------|---------------|
| TODO EL SISTEMA | 10.032 | 6.243 | 68.70% |
| 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



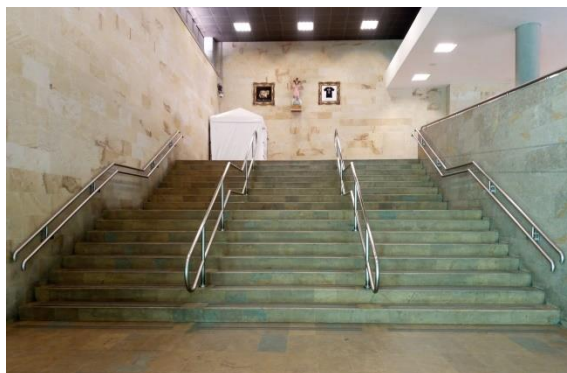
Señalización podotáctil de alerta



Rampas y pasamanos



Taquillas a doble altura



Validadores accesibles



Pasamanos en escaleras



Rampa de acceso a estaciones



Ascensores



Puentes peatonales



Baños accesibles



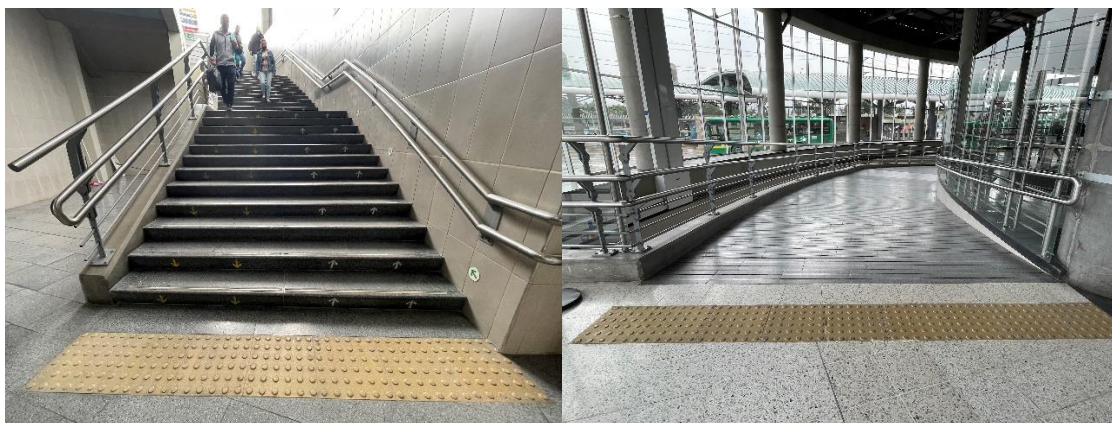
Señalización podotáctil guía en infraestructura nueva



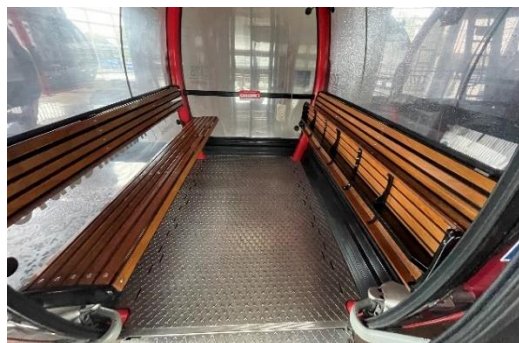
Plataforma salvaescaleras



Paraderos accesibles

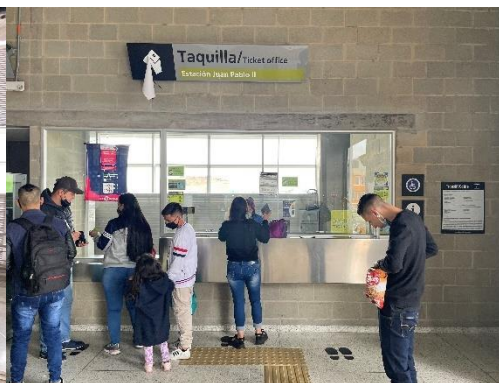


Señalización de rampas y escaleras en estaciones del Cable

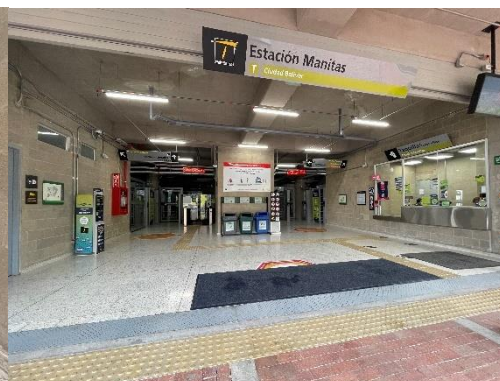
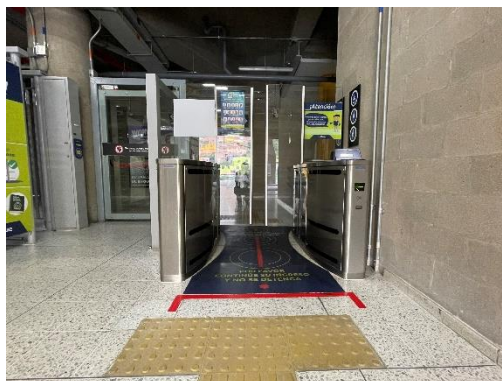


Señalización de alerta en plataforma cable

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.

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

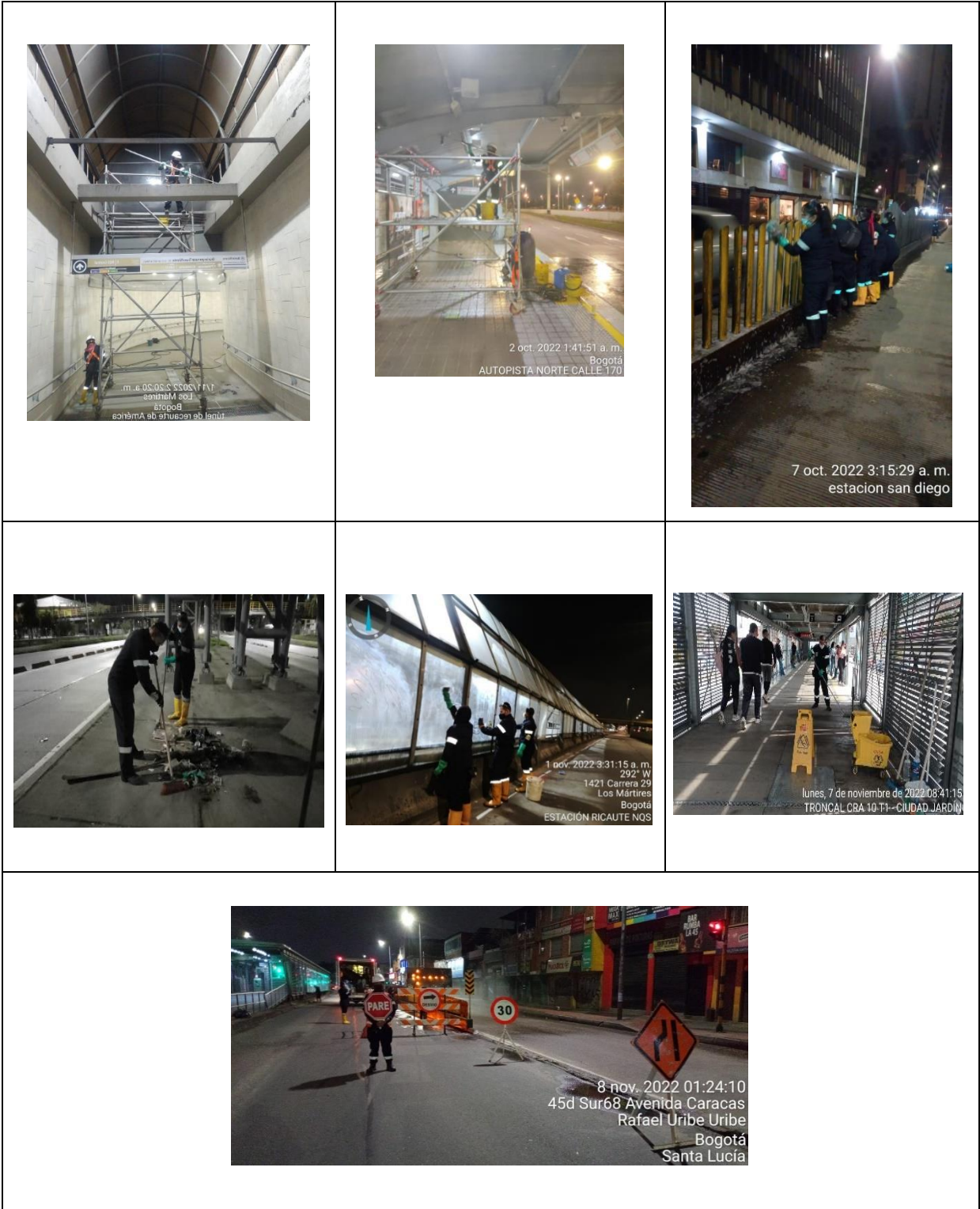
Para que la infraestructura pueda prestar un adecuado servicio a los usuarios de transporte público, debe ser sometida de manera permanente e ininterrumpida a rutinas de aseo y mantenimiento que han sido establecidas por la Entidad, con el fin de garantizar operatividad y seguridad para los usuarios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



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 Anti evasión 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, San Cristóbal, 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, San Cristóbal, Antonio Nariño, Rafael Uribe Uribe, Usme, Los Mártires, Puente Aranda, Chapinero, Engativá, Usaquén, Suba, San Cristóbal, 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, San Cristóbal, 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 7. 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 |
| Engativá | 2 | 76 |
| San Cristóbal | 3 | 300 |
| San Cristóbal | 1 | 86 |
| Usaquén | 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 fílmicos 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 8. Intervenciones venta informal

| Localidad | Cantidad intervenciones |
|------------------------------------|--------------------------------|
| Kennedy | 118 |
| Engativá | 106 |
| Los Mártires | 94 |
| Puente Aranda | 78 |
| San Cristóbal | 74 |
| Tunjuelito | 57 |
| San Cristóbal | 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 9. Actividades puntos críticos

| Localidad | Actividades |
|------------------|--------------------|
| 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 10. 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 |
| 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.

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 situada 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.

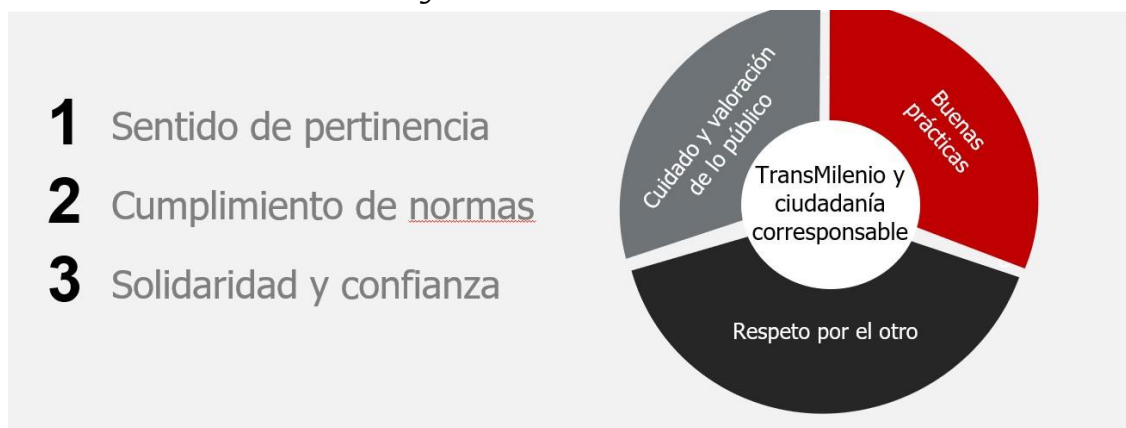
La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T 2020-2024 tiene como propósito:

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.

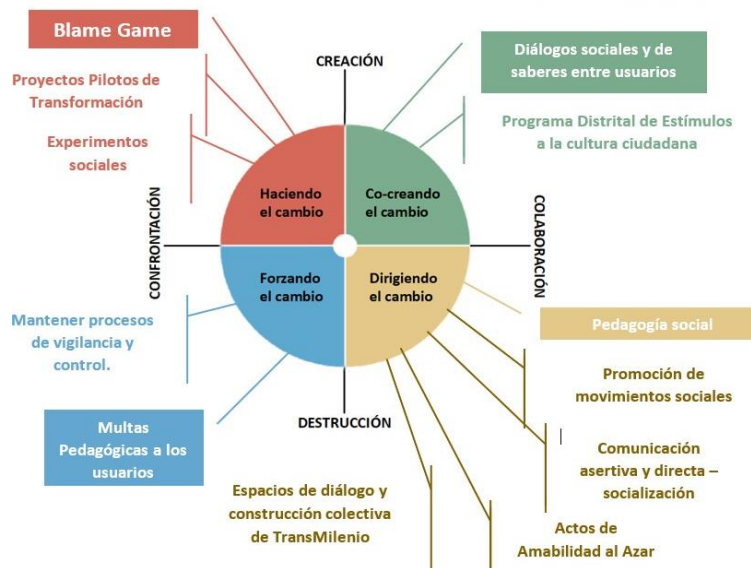


Fuente: TRANSMILENIO S.A.

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



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

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.

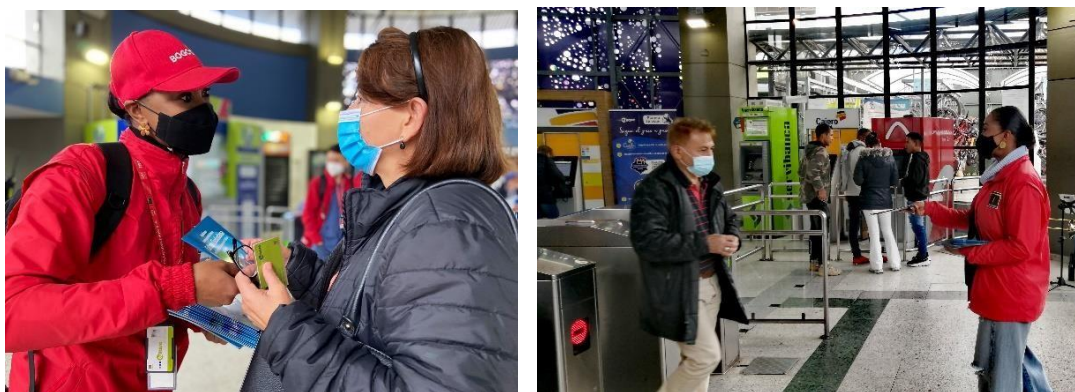
M86-K86 Fundación Santa Fe – Aeropuerto Eldorado 20 buses del componente zonal.

- ✓ 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

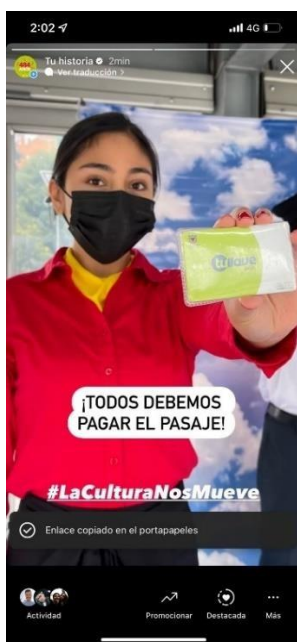
- *Colectivos artísticos en el Sistema*

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





- *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.

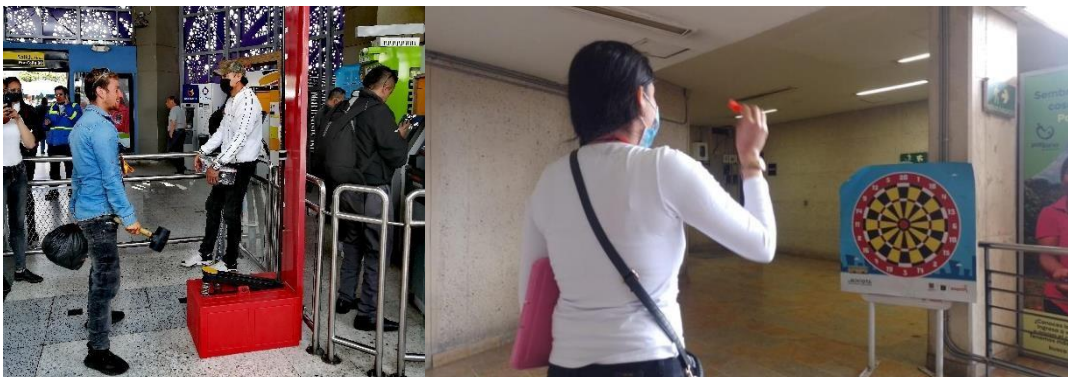
Particularmente el 21 de octubre de este año, se realizó un evento de relanzamiento con asistencia de medios de comunicación para dar mayor alcance a la muestra.



La exposición inició su recorrido en el Portal 20 de julio

- Juegos para canalizar emociones al interior del Sistema

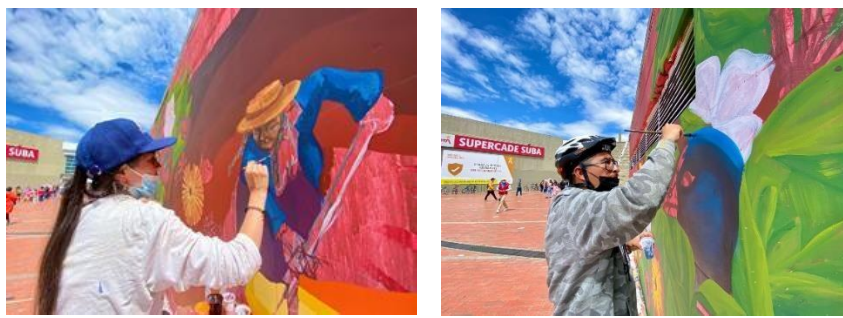
En el 2022 implementamos la estrategia de juegos gratuitos para canalizar emociones en el Sistema. En estos espacios la ciudadanía puede liberar energías mientras accede a los servicios. La iniciativa se ejecutó desde el 12 de septiembre hasta el 30 de noviembre en todos los portales de TransMilenio.



- Intervención artística de murales

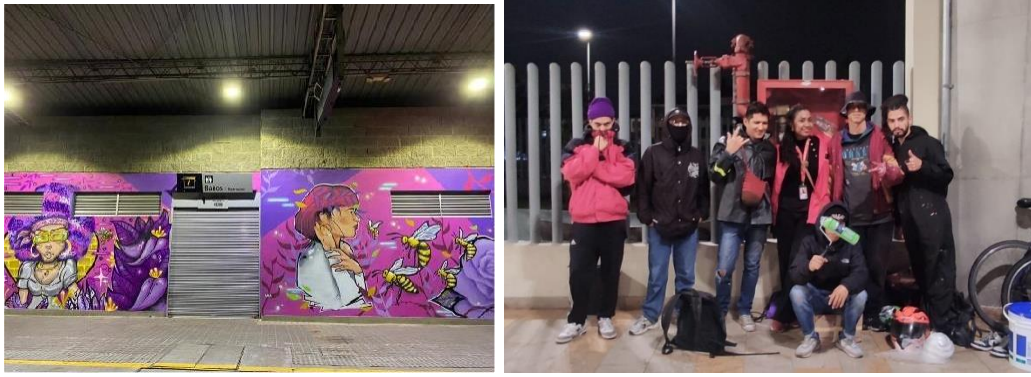
A inicios del 2022 se realizó una intervención artística en la plazoleta central del Portal Suba, con una propuesta que hace alusión a la herencia histórica de Suba, La Gaitana, de manera especial al legado indígena del territorio.

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.



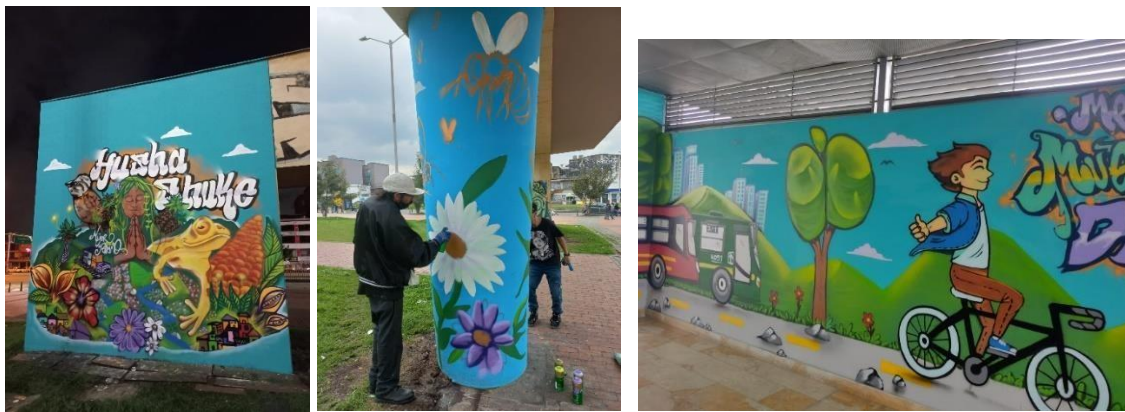
Intervención artística en Portal Suba. Enero de 2022

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 San Cristóbal y Bosa, se restauró 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

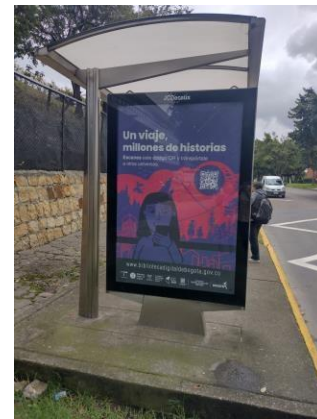
Clínica El Bosque – Portal 20 de Julio

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 San Cristóbal, 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, Conconcreto, 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 **200** actividades, como se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 11. 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 | 34 |
| | Divulgación | Campañas de apropiación | 52 |
| Participación | Audiencias Públicas | Audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad | 1 |
| | Reunión | Reunión comunitaria | 51 |
| | | Reunión Concesionario | 1 |
| | | Reunión interinstitucional | 20 |
| | | Reunión interna | 1 |
| | Recorrido | Recorrido social | 3 |
| | | Recorrido técnico (ingeniero) | 4 |
| Pedagogía | Pedagogía | Socialización en colegios | 4 |
| | | Socialización a comunidad | 4 |
| | | TransMiChiquis | 8 |
| | | Recorrido pedagógico | 14 |
| Otro | | | 4 |
| Total, actividades realizadas | | | 200 |

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 Tunjuelito se desarrollaron **86** 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 **34** jornadas de personalización, donde se realizaron recargas y personalización de la tarjeta tullave a los asistentes en los lugares que se relacionan a continuación:

Tabla 12. Jornadas personalización

| Fecha | Lugar |
|------------|---|
| 24/02/2022 | Comedor Comunitario Abraham Lincoln |
| 17/03/2022 | Polideportivo Nuevo Muzu |
| 23/03/2022 | Salón Comunal San Benito |
| 24/03/2022 | Conjunto Residencial Nuevo Muzu |
| 25/03/2022 | IDIPRON Santa Lucía |
| 29/03/2022 | Barrio Rincón De Venecia |
| 31/03/2022 | Salón Comunal San Carlos |
| 3/04/2022 | Salón Comunal San Vicente |
| 7/04/2022 | Villa Ximena |
| 12/04/2022 | Polideportivo Nuevo Muzu |
| 22/04/2022 | Parque La Alquería Feria De Servicios |
| 23/04/2022 | Parque La Alquería Feria De Servicios |
| 24/04/2022 | Conjunto Residencial Nuevo Muzu |
| 30/04/2022 | Parque El Tunal |
| 01/05/2022 | Conjunto Residencial Los Almendros |
| 06/05/2022 | Parque Venecia Feria De Servicio |
| 07/05/2022 | Parque Venecia Feria De Servicio |
| 18/05/2022 | Conjunto Residencial Ontario |
| 07/07/2022 | Estación Calle 40 Sur |
| 22/07/2022 | Rendición De Cuentas Tunjuelito - Salón Comunal Venecia |
| 8/08/2022 | Villa Mayor |
| 9/08/2022 | Estación Venecia |
| 23/08/2022 | Cade Santa Lucia |
| 27/08/2022 | Parque El Tunal |
| 3/09/2022 | Barrio Marandu |
| 17/09/2022 | Plaza De Mercado De San Carlos Tunjuelito |
| 4/10/2022 | Portal Tunal |
| 7/10/2022 | Colegio Inem Santiago Pérez |
| 15/10/2022 | Plaza De Mercado De San Carlos Tunjuelito |
| 17/10/2022 | Portal 80 |
| 27/10/2022 | Salón Comunal Isla Del Sol |

| Fecha | Lugar |
|------------|--|
| 30/10/2022 | Salón Comunal Abraham Lincon |
| 7/12/2022 | Alameda De Venecia - Feria De Servicio De Emprendimiento |
| 9/12/2022 | Salón Comunal Nuevo Muzu |

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 **52** jornadas de divulgación de modificaciones operacionales que impactaron diferentes tramos de la localidad:

Tabla 13. Jornadas de Divulgación en la localidad – 2022

| Ruta | Tipo de Modificación | Jornadas realizadas en territorio |
|--|---|-----------------------------------|
| BH631 "AV. Calle 134 - Paraíso" | Implementación ruta | 24 y 25 de enero |
| 7-2 "Tunal" | Validación a bordo | 26, 27 y 28 de enero |
| HK322 "Fontibón Brisas -Cerros de Oriente" | Implementación ruta | 11, 12 y 14 de febrero |
| CH116 "Fontanar del Río-San Carlos" | Ajuste operacional | 17, 21 y 22 de febrero |
| H604 "Est. General Santander - Santo Domingo" | Ajuste operacional | 11 y 12 de abril |
| H632 "Villa Gloria - Est. General Santander" | Ajuste operacional | 2, 3 y 4 de mayo |
| KL328 "Puerta de Teja- Est. AV. 1° de Mayo" | Implementación ruta | 10, 11 y 12 de mayo |
| H715" SENA-KR 30 - El Uval" L816 "Doña Liliana – Madelena" | Implementación ruta Ajuste operacional | 16, 17 y 18 de mayo |
| Z12 "Teusaquillo – Metrovivienda" HG526 "Restrepo – Metrovivienda" | Suspensión de servicio Implementación ruta | 31 de mayo y 1 de junio |
| C13 "C13 Marly – Acapulco" HA633 "Ricaurte - Acapulco" | Suspensión Ajuste operacional | 6 y 13 de junio |
| 910 "Rural" H719 "El Destino" HF718 "La Rivera - Usme Centro" HD717 "Bonanza - Usme Centro" | Suspensión Implementación ruta Implementación ruta Implementación ruta | 20 y 22 de agosto |
| H726 "Est. General Santander – Bolonia" LH723 " Portal 20 de Julio - Usme Centro" | Implementación ruta | 25 y 26 de agosto |

| Ruta | Tipo de Modificación | Jornadas realizadas en territorio |
|--|----------------------|------------------------------------|
| HK724 "Ciudadela Usme - Montevideo" | Implementación ruta | 27 y 29 de agosto |
| HA601 "Perdomo – Chapinero" | Ajuste operacional | 23 y 24 de septiembre |
| HL636 "San Blas II- Rincón de Venecia" | Ajuste operacional | 30 de septiembre, 1 y 3 de octubre |
| HA617 "Centro Madelena" | implementación ruta | 14 y 15 de octubre |
| 661 "Terminal Del Norte – Península" | Ajuste operacional | 24 y 25 de octubre |
| HL613 "Horacio Orjuela - Perdomo" | Ajuste operacional | 26 y 28 de noviembre |

Fuente TRANSMILENIO S.A.

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 **81** actividades, atendiendo un total de **383** 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 22 de julio de 2022 se realizó la RdC del Nodo Sector Movilidad Distrital en el en el salón comunal del barrio Venecia, en la que participaron alrededor de 45 personas.

• **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 de que se requiera nuestra participación 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 14. Clasificación de reuniones en la localidad

| Tipo | Cantidad | Principales temas | Cantidad personas atendidas |
|---------------------|-----------------|---|------------------------------------|
| Reunión Comunitaria | 51 | <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de articulación con jardín infantil San Benito para agenda de actividades TransMiChiquis para el mes de febrero • Reunión con comunidad en el salón comunal JAC san Vicente Ferrer para el dialogo exploratorio ciudadano. • Reunión Local Planeación Actividades 1 Semestre De 2022 • Reunión comunitaria en salón comunal San Vicente. • Comisión De Movilidad • Reunión Comunitaria En JAC Nuevo Muzu • Reunión en el conjunto residencial Los Almendros de la localidad Tunjuelito - citada por el Concejal Andrés Onzaga. • Atención CLM • Sesión JAL Tunjuelito • Comisión De Movilidad • Sesión JAL Tunjuelito – Extensión Ruta 7-2 • Consejo Local de Gobierno Abierto • Comisión de Movilidad • Consejo Local de Discapacidad • Comité IDU No.16 • Dialogo ciudadano en el barrio Nuevo Muzu, con la temática impacto social. • Inscripción a candidatos consejeros Del CLD • Comisión de Movilidad | 312 |

| | | | |
|----------------------------|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Concejo Local de Gobierno • COLMYG • Sesión JAL Tunjuelito • CLOPS • Comisión de movilidad • Atención CLM • Comité Operativo Local De Juventud • Consejo Local De Discapacidad • Taller participativo en el dialogo ciudadano • Consejo local de discapacidad • Socialización rutas isla del sol y requerimientos comunidad • Socialización San Benito, tarjeta tu llave. | |
| Reunión Interinstitucional | 20 | <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Local De Gobierno • Reunión de articulación para actividades en comedor comunitario • Reunión de articulación para actividad de personalización de tarjetas en el comedor comunitario y entrega de afiches a la referente del lugar • Reunión con SLIS • Reunión local • Se desarrolla reunión con temáticas a nivel local en la que participa el equipo de Gestión Social diálogos ciudadanos • Empleabilidad y seguridad en Tunjuelito - articulación con el concesionario BMO y TMSA • Sesión JAL Tunjuelito • Tema de la actividad presentación y contexto delito de elusión y tramite de operativo ciudad bolívar. • Sesión UAT • Atención CLM • Taller participativo en el marco de la fase de caracterización del barrio San Carlos de cara a la implementación del proyecto "barrios vitales". • Tema de la actividad presentación y contexto delito de elusión y tramite de operativo ciudad bolívar. • Se participó en la reunión de evaluación del encuentro ferial de RdC del sector movilidad de la localidad de Tunjuelito. • Tema de la actividad UAT – Tunjuelito • Comisión de movilidad • UAT – Tunjuelito • Tema de la actividad reunión interinstitucional socialización paraderos tunal • Socialización PMT desmonte de puente peatonal molinos | 0 |
| Reunión Interna | 1 | <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza reunión de articulación preparatoria para sesión JAL Tunjuelito. | 0 |
| Reunión con concesionario | 1 | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión red externa Recaudo Bogotá - Tunjuelito | 0 |

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- **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 viabilización de los requerimientos de la ciudadanía.

Se desarrollaron 7 recorridos como se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 15. Recorridos locales

| Fecha | Recorrido Social | Recorrido Técnico | Descripción |
|------------|------------------|-------------------|---|
| 3/08/2022 | X | | Se asiste al recorrido social con la líder Sra. Angela Camargo respecto a la falta de servicios por la KR 25 con calle 51F sur |
| 5/08/2022 | X | | Se asiste al recorrido social con líder David Vanegas en repuesta del radicado 2022-ER-34640 y 2022- er-36301. Respecto al paso de tráfico pesado por la KR 12 con CL 54 sur. |
| 8/12/2022 | X | | Recorrido social afectación malla vial en la DG 51 sur KR 62 sur. |
| 26/04/2022 | | X | Se acompaña recorrido técnico por el sector de San Carlos para evidenciar parqueo en vía. |
| 16/05/2022 | | X | Recorrido 7-2 tunal - extensión de trazado información general: pruebas en vehículo para extensión de ruta acompaña Edil Hernán Reyes |
| 20/10/2022 | | X | Tema de la actividad recorrido técnico ampliación trazado ruta alimentadora tunal 6-2 |
| 29/11/2022 | | X | Tema de la actividad visita técnica PMT desmonte de puente Venecia se realiza acompañamiento a las pruebas del plan de manejo de tráfico realizada por el contratista grupo 1 AK 68, y los concesionarios Suma, ETIB, Masivo Capital y Consorcio Express. |

Fuente TRANSMILENIO S.A.

4.3.1.2. 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 Tunjuelito se realizaron 30 actividades de pedagogía, como se presentan a continuación:

Tabla 16. Actividades de pedagogía

| Actividad | Cantidad |
|---------------------------|----------|
| Socialización en colegios | 4 |
| Socialización a comunidad | 4 |
| TransMiChiquis | 8 |
| Recorrido pedagógico | 14 |

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 en colegios – TM al Cole

Es un programa pedagógico dirigido a la comunidad educativa -docentes, padres de familia y estudiantes de preescolar a once grado de bachillerato- cuyo objetivo principal es desarrollar acciones pedagógicas y de cultura ciudadana en el marco de la educación informal para promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema, transformando pensamientos, actitudes y comportamientos en los actuales y futuros usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Las actividades se llevaron a cabo en los colegios que se relacionan a continuación:

Tabla 17. Pedagogía en colegios

| Colegio | TM al Cole | Personas atendidas |
|---|------------|--------------------|
| Colegio INEM Santiago Pérez | Si | 72 |
| Colegio Ciudad De Bogotá | No | 0 |
| Colegio José María Córdoba | N/R | 0 |
| Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto IED | N/R | 0 |
| Total | N/R | 72 |

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- 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

Para esta vigencia del presente informe, se realizaron 4 socializaciones a comunidad de la localidad en el siguiente espacio con 63 asistentes.

Tabla 18. Socialización a comunidad

| Lugar | Fecha | Personas atendidas |
|------------------------|------------|--------------------|
| Secretaria De Ambiente | 26/09/2022 | 8 |
| Transmilenio | 29/09/2022 | 40 |
| SDM | 22/11/2022 | 6 |
| Contraloría | 24/11/2022 | 9 |

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, apropiar 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 8 actividades en los siguientes espacios con un total de 484 atendidos.

Tabla 19. Actividades TransMiChiquis

| Lugar | Fecha | Personas atendidas |
|--------------------------------|------------|--------------------|
| Jardín Infantil San Benito | 28/02/2022 | 110 |
| Parque Tunal | 30/04/2022 | 0 |
| Jardín Infantil San Benito | 21/06/2022 | 80 |
| Plaza De Mercado De San Benito | 8/13/2022 | 25 |
| Colegio Pro Colombiano | 9/8/2022 | 65 |
| Plaza De Mercado San Carlos | 9/17/2022 | 40 |
| Jardín San Benito | 10/27/2022 | 121 |
| Barrio Tunal Reservado | 11/13/2022 | 43 |

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- Recorridos Pedagógicos

Es una actividad desarrollada por el Gestor Social que permite evaluar los conceptos teóricos y por medio de una experiencia vivencial fortalecer el proceso de aprendizaje con la comunidad educativa para que puedan reconocer el funcionamiento e interactuar con el Sistema y la ciudad: Infraestructura, Carril Exclusivo, Carril Mixto, Componente Zonal, Componente Troncal, Tipología de buses, TransMiCable, Barreras de Control de Acceso, Centro de Control, entre otros. (revisar el documento: "Protocolo para la realización de recorridos pedagógicos por el Sistema").

Para la vigencia de enero a diciembre de 2022 se realizaron 14 recorridos pedagógicos relacionados de la siguiente manera con un total de 587 asistentes.

Tabla 20. Recorridos pedagógicos

| Fecha | Institución | Personas atendidas |
|---------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Grupo persona mayor | 3/06/2022 | 7 |
| Grupo persona mayor | 24/06/2022 | 49 |
| Fundación FUNDARUI | 8/07/2022 | 0 |
| Comunidad del Sector Tunjuelito | 15/07/2022 | 36 |
| Comunidad del Sector Tunjuelito | 22/07/2022 | 0 |
| Estudiantes Colegio Inem | 29/07/2022 | 67 |
| Grupo persona mayor | 8/5/2022 | 67 |
| Grupo persona mayor | 8/12/2022 | 45 |
| Grupo persona mayor | 9/9/2022 | 35 |
| Estudiantes Colegio Inem | 9/9/2022 | 89 |
| Grupo de Danzas | 9/10/2022 | 29 |
| Colegio Consultivo Local | 9/15/2022 | 12 |
| Estudiantes Colegio Inem | 3/06/2022 | 80 |
| Estudiantes Colegio Inem | 24/06/2022 | 71 |

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- **Otras Acciones:**

De enero a diciembre del 2022 se desarrollaron 3 actividades relacionadas a continuación:

Tabla 23. Otras actividades

| Lugar | Fecha |
|---|--------------|
| Feria de Servicios Plazoleta Centro Comercial Tunal | 26/02/2022 |
| Feria de Servicios Parque Fátima | 4/03/2022 |
| Acompañamiento a actividad Semana de la Participación Portal Tunal. | 10/20/2022 |

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- **Registro Fotográfico:**

