



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



No. INFORME: OCI-2021-064

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Auditoría de Excepción de percepción del servicio en el componente troncal del sistema TransMilenio.

EQUIPO AUDITOR: José Luis Soto Dueñas – Contratista (Líder)

Nohra Lucia Forero Cespedes - Contratista

OBJETIVOS:

1. Presentar recomendaciones sobre experiencias del servicio en el componente troncal del sistema TransMilenio por parte del personal de la Oficina de Control Interno, utilizando una metodología de escalas de satisfacción para que, a partir de la información recolectada, medir la satisfacción del usuario al servicio de transporte.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo de auditoría de excepción comprende las actividades de toma de información cualitativa por parte de los auditores de la Oficina de Control Interno de los servicios del sistema troncal de TransMilenio con el objeto de medir la satisfacción del transporte prestado, para ello se eligieron 17 rutas troncales (1, B16, K16, L10, K10, G43, K43, H54, K54, B23, K23, D24, B10, D10, J24, F19, J23) en las cuales los colaboradores de esta oficina tomaban los servicios desde el punto de inicio al punto final de ruta, registrando una serie de información desde un rol de usuario del sistema definida en dimensiones de frecuencia, tiempo de viaje, seguridad, ocupación, tipo de conducción del operador, estado de la infraestructura, limpieza del vehículo y algunas medidas de bioseguridad adoptadas por parte de los usuarios. Los recorridos fueron realizados en la segunda y tercera semana de diciembre de 2021, siendo los datos representativos de este sistema en época de estacionalidad de fin de año, la franja horaria adoptada es la correspondiente a demanda valle comprendida entre las 9 de la mañana y las 4 de la tarde de días hábiles.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



DECLARACIÓN:

Este trabajo de auditoría fue realizado con base en el análisis de información recolectada en campo por personal de la Oficina de Control Interno, con el fin de medir la satisfacción del servicio de acuerdo con varios factores medidos cualitativamente y que involucra la vivencia de cada auditor con el servicio percibido, de igual forma, es relevante mencionar que los viajes realizados en el sistema Troncal de Transmilenio por parte del equipo auditor se enmarcan en la estacionalidad de fin de año, específicamente para el mes de diciembre de 2021, por lo cual las conclusiones presentadas en este trabajo son percibidas de condiciones operacionales específicas a esta época del año.

CRITERIOS

- Manual de niveles de servicio concesionarios de operación fase 3 componente troncal y dual versión 1 de agosto de 2021 con código M-DO-005.
- Manual de niveles de servicio troncal fases 1 y 2 segunda generación versión 0 de diciembre de 2019.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del rol enfoque hacia la prevención, realizó en el mes de diciembre de 2021 visitas a campo a estaciones y portales para recolectar información por parte de sus colaboradores y obtener una medición independiente del servicio percibido desde el punto de vista de un usuario más del sistema. En el presente trabajo se construye una escala para la percepción del servicio en relación con varios factores; disponibilidad de servicio, nivel de saturación, estilo de conducción de los operadores, actividades no autorizadas como ventas a bordo de los vehículos del sistema y show de artistas, estado de la infraestructura y medidas de bioseguridad derivadas por la pandemia de la Covid-19.

Una vez definidas las escalas para medir la percepción del servicio, se procede con las visitas a campo para levantamiento de la información y por último procesamiento y análisis de ésta. A continuación, se realiza una descripción de cada una de las etapas:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



1 Definición de escalas de valoración de la percepción del servicio

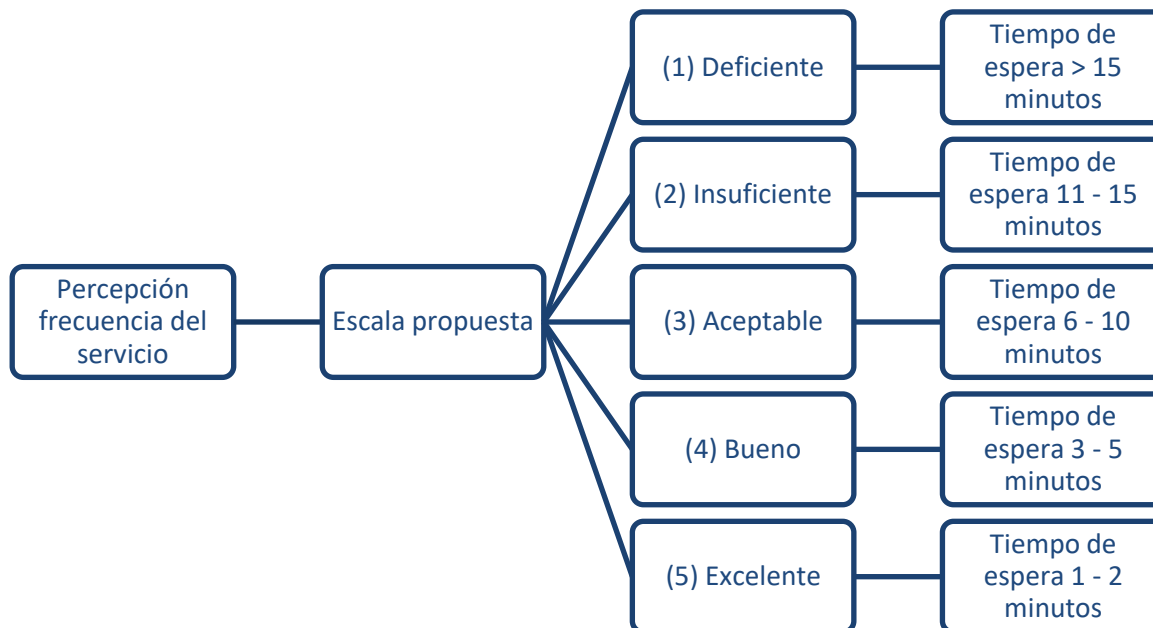
Derivadas de las diferentes actividades económicas de Bogotá, los ciudadanos se ven en la necesidad de realizar viajes desde su hogar a diferentes puntos de la ciudad y viceversa. Un gran porcentaje de esos viajes (4.556.702 viajes en transporte público de quienes habitan en Bogotá, según datos de la Secretaría Distrital de Movilidad para la encuesta de movilidad 2019) utilizan el transporte público, el presente trabajo realizó visitas a campo por parte de los colaboradores de la Oficina de Control Interno para obtener información de fuente primaria del sistema troncal de TransMilenio y con ello construir una percepción del servicio desde un rol de Usuarios del sistema, para lo cual se acudió a la construcción de escalas de valoración como instrumento de ayuda para examinar variables cualitativas.

Las escalas adoptadas en el presente trabajo fueron definidas a criterio y con la experiencia de usuario de los colaboradores de la Oficina de Control Interno, basada principalmente en tres aspectos: número de puntos o categorías utilizadas, valores numéricos, y en el uso del valor intermedio o neutro, ejemplo del tipo de escala anterior es la satisfacción con escala de viaje (STS, por sus siglas en inglés), la cual proporciona una medida de la satisfacción general de viajes realizados en transporte público (Dick Ettemaet, 2011). En la definición de las dimensiones de frecuencia, tiempo de viaje, seguridad y ocupación se adoptó una escala de cinco (5) valoraciones cualitativas de percepción dada la amplitud de la posible percepción del servicio de éstas, para las demás; dimensión de tipo de conducción, estado de la infraestructura, limpieza del vehículo y medidas de bioseguridad (uso del tapabocas) se definieron tres (3) escalas. A continuación, se presenta las escalas específicas a cada dimensión:

Dimensión frecuencia

Esta dimensión se fijó con base en variables de disponibilidad del servicio, en la cual se registró el tiempo de espera del usuario al tomar un servicio y si fue posible tomar el primer servicio de la ruta seleccionada, con estas consideraciones se definió la siguiente escala valorativa:

Imagen 1. Escala de valoración percepción frecuencia del servicio

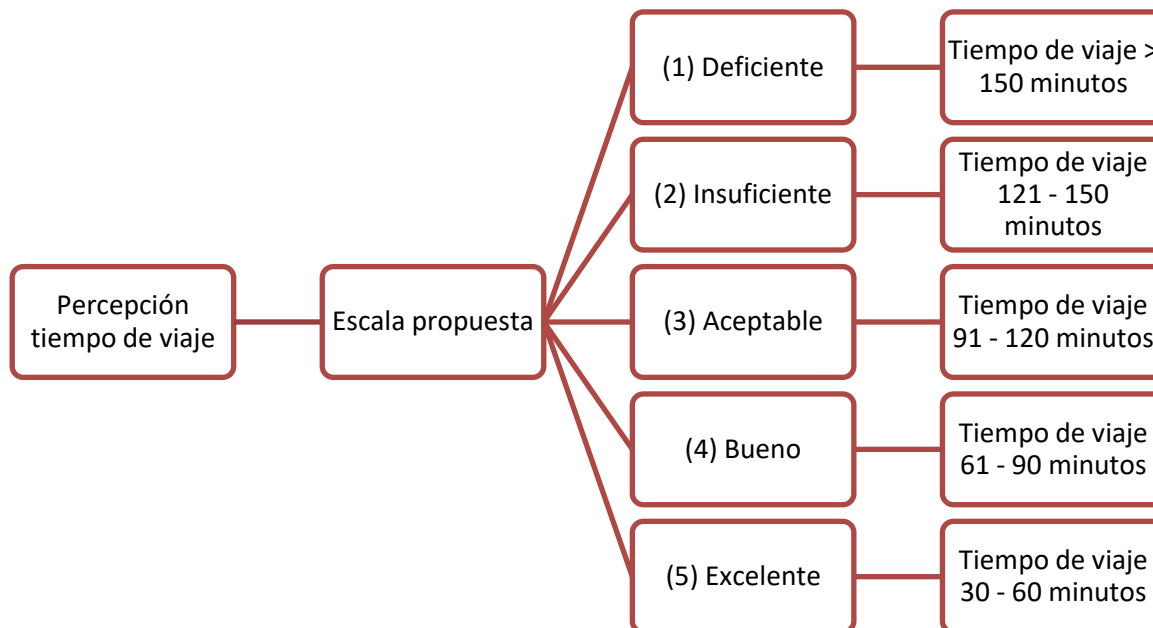


Fuente: Elaboración propia

Dimensión tiempo de viaje

En cuanto a esta dimensión y considerando que el tiempo de viaje suele estimarse entre dos puntos, por lo general del hogar al trabajo y viceversa, para este caso el tiempo de viaje es medido entre el punto de inicio y el punto final de la ruta, proponiéndose la siguiente escala valorativa:

Imagen 2. Escala de valoración percepción tiempo de viaje

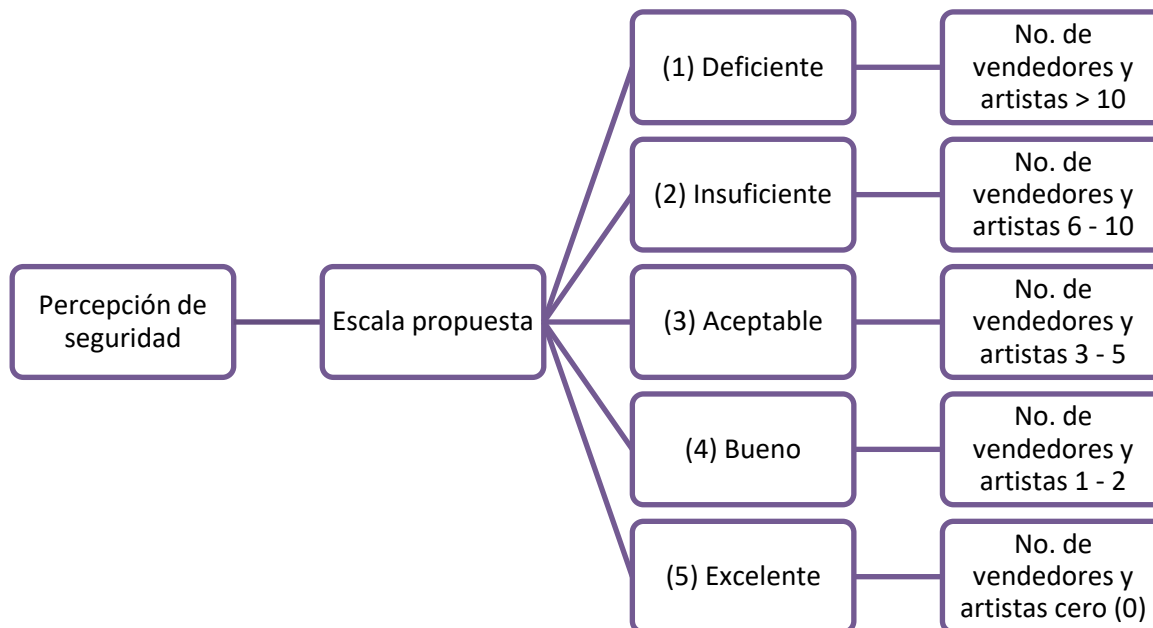


Fuente: Elaboración propia

Dimensión seguridad

Las variables a considerar en la dimensión de seguridad, fueron personas que ingresaban a los servicios de transporte troncal a realizar actividades de ventas de diferentes productos, al igual que se contabilizaron el número de artistas que ingresaban a los vehículos y realizaban un show, en ambos casos actividades no autorizadas por el sistema y que las personas que las realizaban recibían una contraprestación económica por parte de los usuarios de la ruta, para esta dimensión se adoptó la siguiente escala valorativa:

Imagen 3. Escala de valoración percepción de seguridad

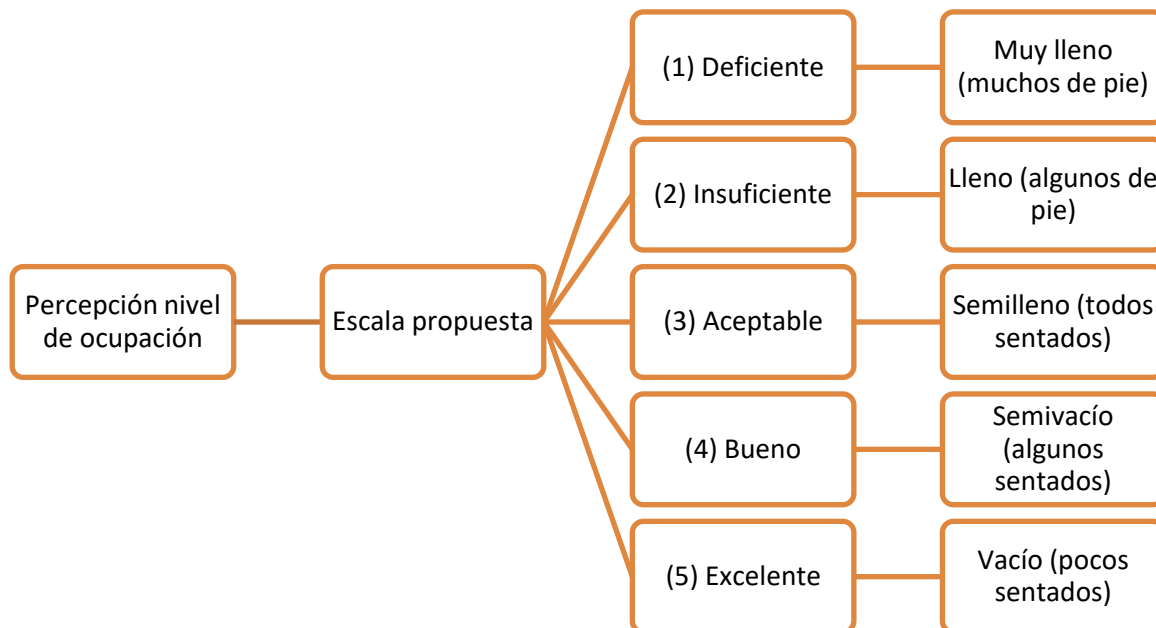


Fuente: Elaboración propia

Dimensión ocupación

En esta dimensión se estima obtener la percepción del nivel de ocupación en función del grado de densidad de usuarios que tienen las rutas en su punto de máxima carga, para lo cual se optó por la siguiente escala valorativa:

Imagen 4. Escala de valoración percepción de nivel de ocupación



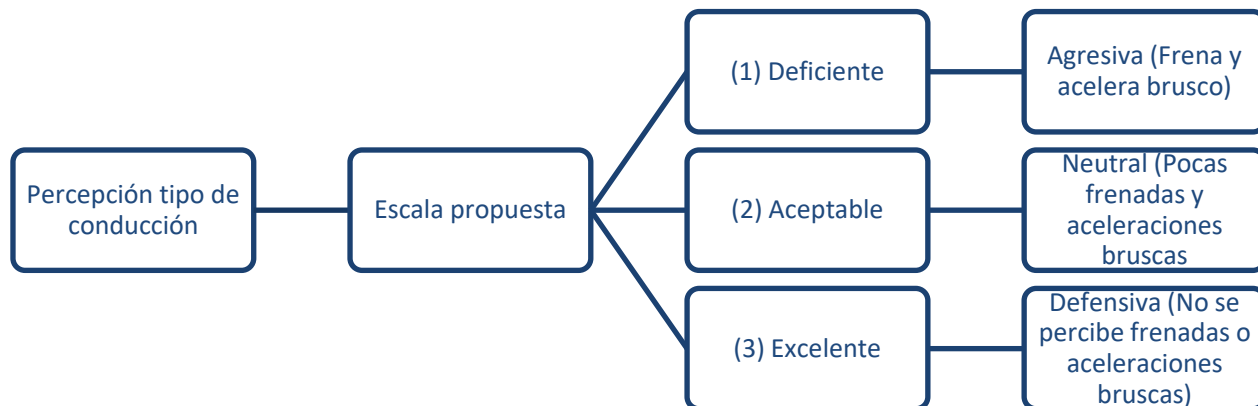
Fuente: Elaboración propia

En las siguientes dimensiones se muestra escalas de tres (3) valoraciones, adoptadas a criterio de los desarrolladores del presente trabajo, considerando la amplitud de posibilidades para valorar la percepción del servicio de estos factores.

Dimensión tipo de conducción

Para la dimensión de tipo de conducción se recolectó información del estilo de conducción de los operadores del sistema, en función del nivel de aceleración o desaceleración del vehículo que percibe el usuario, para ello se adoptó la siguiente escala de valoración:

Imagen 5. Escala de valoración percepción tipo de conducción

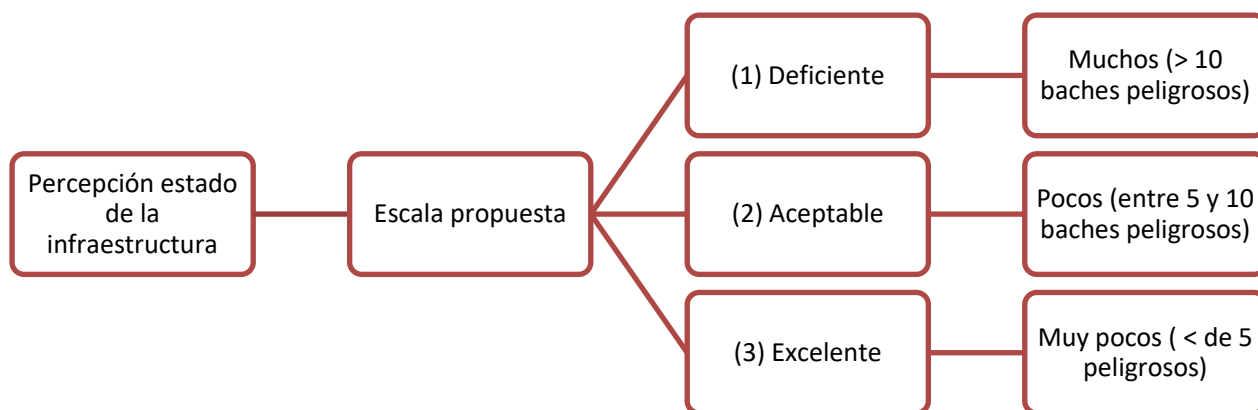


Fuente: Elaboración propia

Dimensión estado de la infraestructura

Para obtener un grado de percepción de la infraestructura por donde transitan las diferentes rutas del sistema troncal de TransMilenio, se contaron los baches peligrosos en los recorridos de los diferentes servicios en los cuales el vehículo se veía en la obligación de disminuir la velocidad considerablemente para superarlo, para ellos se adoptó la siguiente escala de valoración:

Imagen 6. Escala de valoración percepción estado de la infraestructura

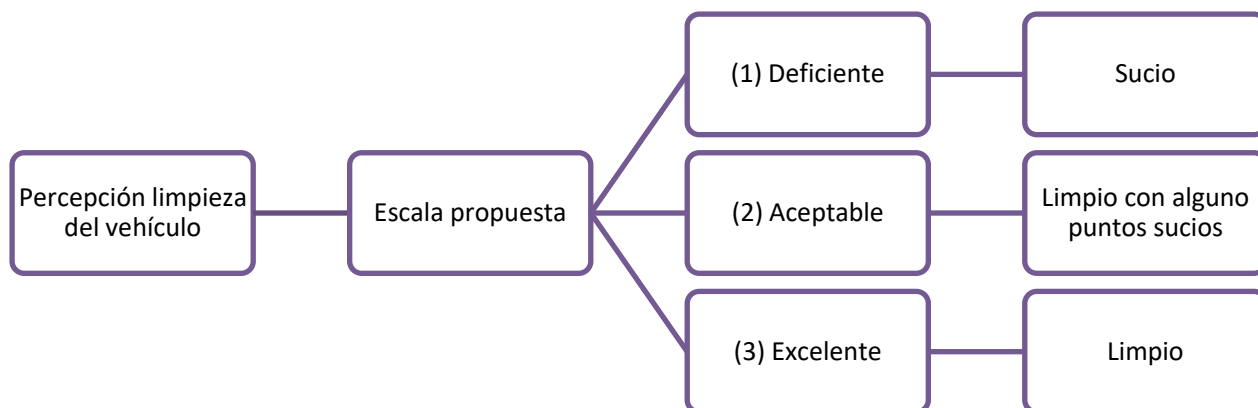


Fuente: Elaboración propia

Dimensión limpieza del vehículo

En esta dimensión se adoptó la escala de tres puntos, en donde a observación del usuario se percibe si el bus se encontraba limpio, limpio con algunos puntos sucios o sucio, la siguiente es la escala propuesta:

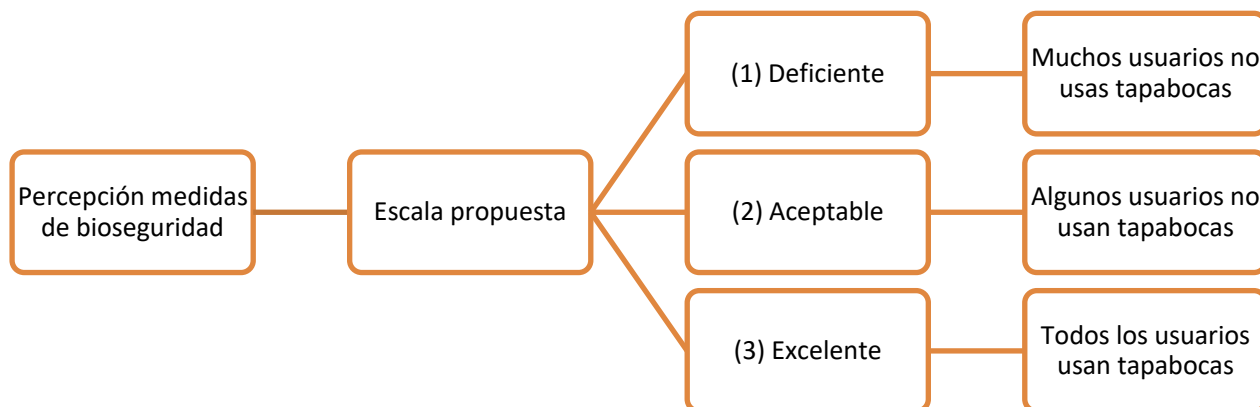
Imagen 7. Escala de valoración precepción estado de limpieza del vehículo



Fuente: Elaboración propia

Dimensión medidas de bioseguridad

En la última dimensión considerada para el presente trabajo, se tiene la percepción de medidas de bioseguridad en función del uso del tapabocas por parte de los usuarios como medida para la mitigación del contagio del virus provocado por la pandemia de la Covid-19, en esta dimensión se logra evidenciar el grado de aceptación de algunas de las medidas decretadas por la autoridades nacionales y locales por parte de los usuarios del sistema troncal de TransMilenio, para ello se presenta la siguiente escala de valoración:



Fuente: Elaboración propia

2 Toma de información de servicio del sistema troncal de TransMilenio

Una vez definidas las escalas de valoración de la percepción del servicio en sus diferentes dimensiones, los colaboradores de la Oficina de Control Interno abordaron diecisiete (17) rutas troncales (1, B16, K16, L10, K10, G43, K43, H54, K54, B23, K23, D24, B10, D10, J24, F19, J23) desde el punto de inicio al punto final de ruta, con el objetivo de recopilar información de diferentes servicios del sistema troncal de TransMilenio, para la segunda y tercera semana de diciembre de 2021, siendo los datos representativos de este sistema en época de estacionalidad de fin de año.

Para que los datos fueran representativos a ciertas condiciones operacionales constantes se descartaron los escenarios de lluvia, de igual forma se omitieron horas de máxima demanda (horas pico) eligiendo una franja horaria comprendida entre las 9 de la mañana y las 4 de la tarde de días hábiles. A continuación, se presenta un resumen de los datos recolectados para las rutas seleccionadas para el presente trabajo.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Cuadro 1. Resumen de datos recolectados del servicio para rutas del sistema troncal

Fecha	Ruta	Estación Inicio	Estación Fin	Dimensión frecuencia	Dimensión tiempo de viaje	Dimensión Seguridad	Dimensión Ocupación	Dimensión tipo de conducción	Dimensión estado de la infraestructura	Dimensión limpieza del vehículo	Dimensión medidas de bioseguridad
7/12/21	1(*)	Portal el Dorado	Universidades	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 1 y 2	Semilleno (todos sentados)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Ninguno	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
7/12/21	1(*)	Universidades	Portal el Dorado	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 3 y 5	Semilleno (todos sentados)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
7/12/21	B16	Portal el Dorado	Terminal	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 3 y 5	Semivació (algunos sentados)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
7/12/21	K16	Terminal	Portal el Dorado	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 3 y 5	Semivació (algunos sentados)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
7/12/21	L10	Portal el Dorado	Portal 20 de Julio	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 5 y 10	Semivació (algunos sentados)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas

Informe N° OCI-2021- 064 Auditoría de excepción de percepción del servicio en el componente troncal del sistema TransMilenio.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fecha	Ruta	Estación Inicio	Estación Fin	Dimensión frecuencia	Dimensión tiempo de viaje	Dimensión Seguridad	Dimensión Ocupación	Dimensión tipo de conducción	Dimensión estado de la infraestructura	Dimensión limpieza del vehículo	Dimensión medidas de bioseguridad
7/12/21	K10	Portal 20 de Julio	Calle 26	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 5 y 10	Semivació (algunos sentados)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
10/12/21	G43	Portal el Dorado	San Mateo	6 min - 10 min	30 min - 60 min	Entre 1 y 2	Lleno (algunos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
10/12/21	K43	San Mateo	Portal el Dorado	6 min - 10 min	30 min - 60 min	Entre 5 y 10	Lleno (algunos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
10/12/21	H54	Portal el Dorado	Portal Usme	11 min - 15 min	30 min - 60 min	Entre 5 y 10	Lleno (algunos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
10/12/21	K54	Portal Usme	Portal el Dorado	6 min - 10 min	30 min - 60 min	Entre 3 y 5	Lleno (algunos de pie)	Agresiva (Frena y acelera brusco)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas

Informe N° OCI-2021- 064 Auditoría de excepción de percepción del servicio en el componente troncal del sistema TransMilenio.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fecha	Ruta	Estación Inicio	Estación Fin	Dimensión frecuencia	Dimensión tiempo de viaje	Dimensión Seguridad	Dimensión Ocupación	Dimensión tipo de conducción	Dimensión estado de la infraestructura	Dimensión limpieza del vehículo	Dimensión medidas de bioseguridad
10/ 12/ 21	B23	Portal el Dorado	Alcalá	6 min - 10 min	30 min - 60 min	Entre 1 y 2	Lleno (algunos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
10/ 12/ 21	K23	Alcalá	Portal el Dorado	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 1 y 2	Lleno (algunos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
13/ 12/ 21	D24	Universidades	Portal 80	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 1 y 2	Semilleno (todos sentados)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Pocos (entre 6 y 15)	Limpio	Todos los usuarios usan tapaboca
13/ 12/ 21	B10	Portal 80	Portal Norte	6 min - 10 min	30 min - 60 min	Entre 5 y 10	Muy lleno (muchos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Pocos (entre 6 y 15)	Limpio	Todos los usuarios usan tapaboca
13/ 12/ 21	D10	Portal Norte	Portal 80	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 3 y 5	Muy lleno (muchos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muchos (entre 16 y 25)	Limpio	Todos los usuarios usan tapaboca

Informe N° OCI-2021- 064 Auditoría de excepción de percepción del servicio en el componente troncal del sistema TransMilenio.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fecha	Ruta	Estación Inicio	Estación Fin	Dimensión frecuencia	Dimensión tiempo de viaje	Dimensión Seguridad	Dimensión Ocupación	Dimensión tipo de conducción	Dimensión estado de la infraestructura	Dimensión limpieza del vehículo	Dimensión medidas de bioseguridad
13/12/21	J24	Calle 80	Universidades	3 min - 5 min	30 min - 60 min	Entre 1 y 2	Lleno (algunos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Pocos (entre 6 y 15)	Limpio	Todos los usuarios usan tapaboca
16/12/21	F19	Portal Suba	Banderas	3 min - 5 min	61 min - 90 min	Entre 3 y 5	Semilleno (todos sentados)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas
16/12/21	J23	Portal Américas	Las aguas	1 min - 2 min	30 min - 60 min	Entre 1 y 2	Lleno (algunos de pie)	Defensiva (No se siente frenadas y aceleraciones bruscas)	Muy pocos (menos de 5)	Limpio	Algunos usuarios no usan tapabocas

Fuente: Elaboración propia

(*) El Cuadro 1 muestra un total de 18 registros recolectados en el sistema troncal correspondiente a 17 rutas.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



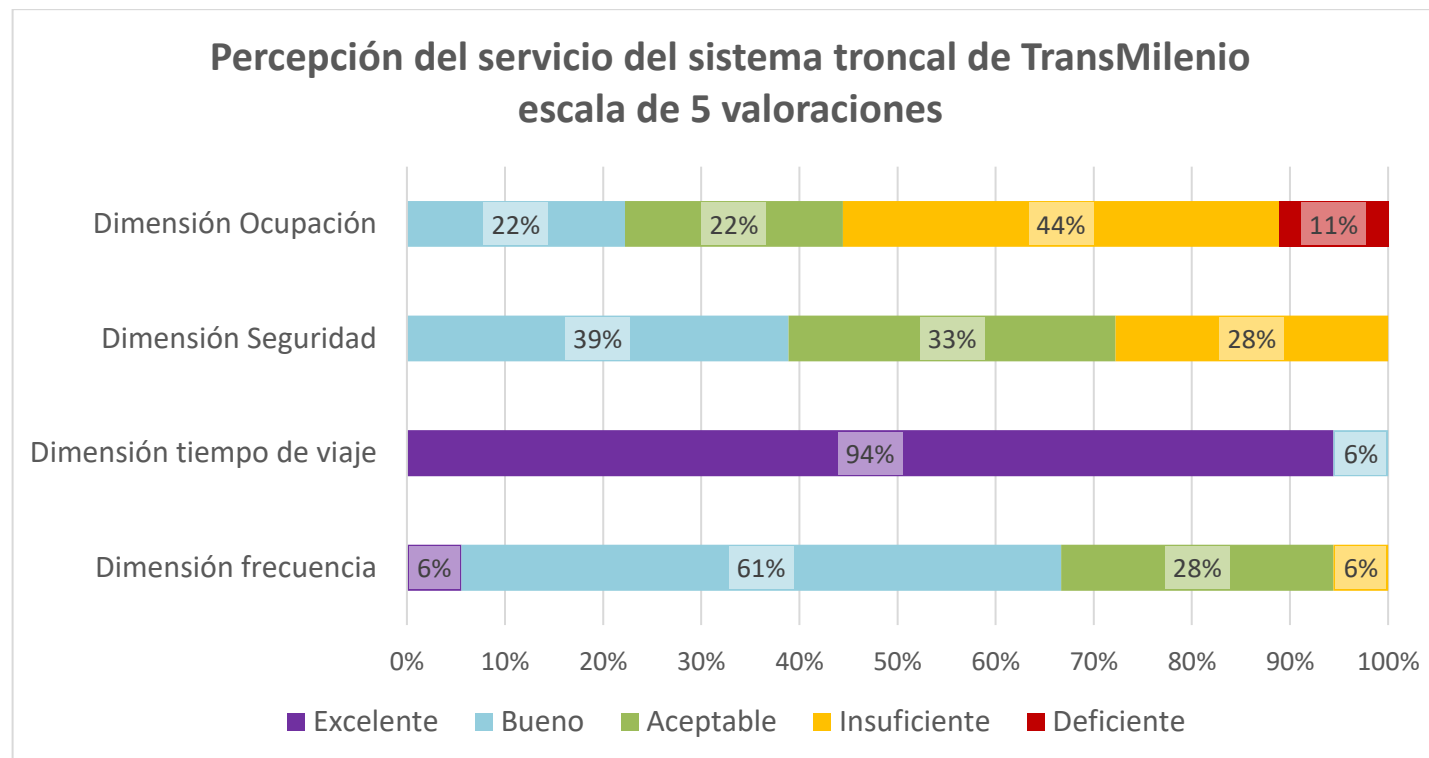
3 Análisis de la información y resultados

Los resultados de la percepción del servicio en el sistema troncal de TransMilenio abordado en diferentes dimensiones por parte de los colaboradores de la Oficina de Control Interno se presenta a continuación:



Gráfica 1. Percepción del servicio del sistema troncal de TransMilenio en escala de 5 valoraciones

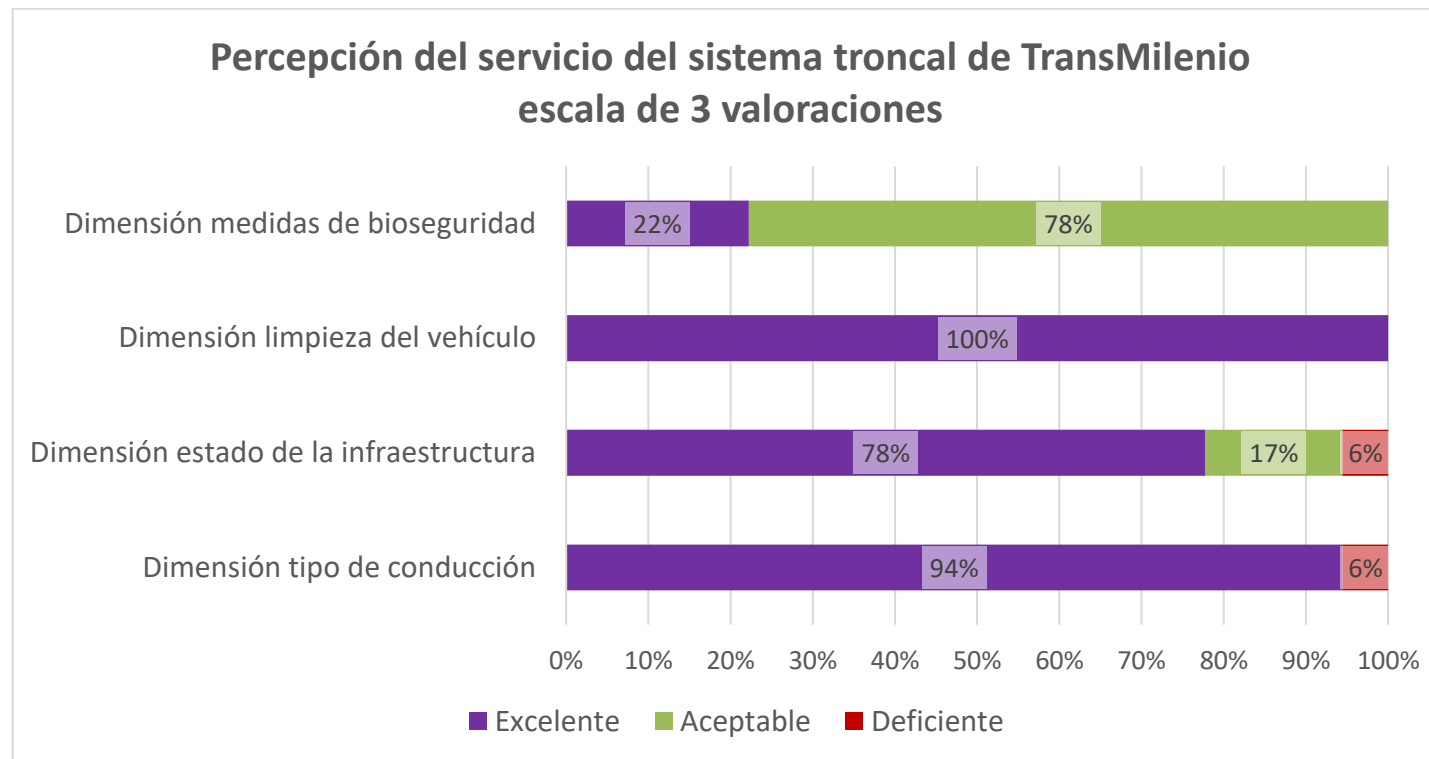
La presente gráfica consolida el resultado de la percepción del servicio en las dimensiones de frecuencia, tiempo de viaje, seguridad y ocupación para las escalas adoptadas de 5 valoraciones:



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2. Percepción del servicio del sistema troncal de TransMilenio en escala de 3 valoraciones

La presente gráfica consolida el resultado de la percepción del servicio en las dimensiones de tipo de conducción, estado de la infraestructura, limpieza del vehículo y medidas de bioseguridad (uso de tapabocas) para las escalas adoptadas de 3 valoraciones:



Fuente: Elaboración propia



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Percepción dimensión frecuencia

La frecuencia de servicios troncales del sistema TransMilenio percibida por los colaboradores de la Oficina de Control Interno en términos generales es buena, en donde los servicios cumplen con un 94% para un nivel aceptable o superior de acuerdo con los criterios de evaluación adoptados y como se muestra en la Gráfica 1.

Percepción dimensión tiempo de viaje

La percepción del tiempo de viaje, teniendo en cuenta que se evaluó esta dimensión registrando el tiempo transcurrido desde el punto de inicio y fin de ruta, es excelente en un 94% de los datos recolectados en campo como lo evidencia la Gráfica 1.

Percepción dimensión seguridad

En cuanto la percepción de seguridad a bordo de los vehículos del sistema troncal de TransMilenio es variada, en esta dimensión se consideró la venta no autorizada de productos y los shows de artistas, percibiendo la seguridad por los colaboradores de la Oficina de Control Interno en un 39% como buena, 33% como aceptable y en 28% como insuficiente, como se muestra en la Gráfica 1.

De las ocho (8) dimensiones evaluadas en el presente trabajo esta es una de las que registró porcentajes significativos de baja percepción del nivel de servicio, lo cual por observación se atribuye a que en horarios valle los vehículos transportan menos usuarios con densidades bajas comparadas con horas pico, y esto da la posibilidad a que vendedores y artistas puedan realizar sus actividades para recibir un pago.

Percepción dimensión ocupación

Desde el rol de usuario la percepción por parte de los colaboradores de la Oficina de Control Interno de la dimensión de ocupación es de un 22% buena y en un 78% aceptable o inferior como se evidencia en la Gráfica 1. Lo anterior teniendo en cuenta los niveles de ocupación adoptados para definir la escala de percepción para esta dimensión.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Percepción dimensión tipo de conducción

Para esta dimensión la percepción por parte de los colaboradores de la Oficina de Control Interno es de un 94% excelente, como se visualiza en la Gráfica 2, en donde se evidencia que los conductores del sistema troncal de TransMilenio adoptan estilos de conducción defensiva, sintiéndose a bordo de los vehículos aceleraciones y desaceleraciones lineales, progresivas y poco bruscas.

Percepción dimensión estado de la infraestructura

La percepción del estado de la infraestructura es de un 78% excelente, un 17% aceptable y un 6% como deficiente como lo muestra la Gráfica 2, la percepción más baja se debe a tramos focalizados de rutas de la troncal norte y caracas según los datos recolectados.

Percepción dimensión limpieza del vehículo

En esta dimensión se evidenció una percepción de la limpieza de los vehículos del sistema troncal de TransMilenio por parte de los colaboradores de la Oficina de Control Interno como excelente al 100% según lo mostrado en la Gráfica 2, esto se puede atribuir al reforzamiento de medidas de bioseguridad en el sistema y que adicionalmente, en las tomas de información se descartaron datos que se hayan recolectados en estado de climas lluviosos.

Percepción dimensión medidas de bioseguridad

Por último, en cuanto a la percepción de las medidas de bioseguridad adoptadas por los usuarios del sistema masivo de transporte de la ciudad de Bogotá, es del 22% excelente y 78% aceptable como se muestra en la Gráfica 2, lo cual refleja que estas medidas se siguen apropiando por parte de los ciudadanos que utilizan el sistema troncal de TransMilenio.

CONCLUSIONES

Los siguientes conclusiones responden a las escalas de valoración de la percepción del servicio en sus diferentes dimensiones que fueron definidas y medidas por los colaboradores de la Oficina de Control Interno para los servicios del sistema troncal de TransMilenio, en la segunda y tercera semana de diciembre de 2021, siendo los datos representativos de este sistema en



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



época de estacionalidad de fin de año, al igual que las franjas horario que se trabajaron fueron horas valle y con estado del clima sin lluvia, factores que pretendieron definir parámetros mínimos de medición de la percepción del servicio. Para otras condiciones operacionales diferentes a las descritas anteriormente las actuales conclusiones no aplican.

1. La percepción del servicio por parte de los colaboradores de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO, en las dimensiones de limpieza del vehículo, infraestructura, tipo de conducción y tiempo de viaje son altas para los servicios del sistema de transporte troncal de Bogotá.
2. La seguridad y ocupación fueron percibidas con valores significativamente bajos por los colaboradores de la Oficina de Control Interno, presentándose alta presencia de vendedores y artistas en el sistema troncal de TransMilenio, de igual forma se presentaron ocupaciones altas de acuerdo con los criterios adoptados para el trabajo realizado.

RECOMENDACIONES

Como resultado de las pruebas de recorrido realizadas por los colaboradores de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A., se presenta las siguientes recomendaciones:

1. Mantener y/u optimizar las acciones implementadas en el sistema troncal de TransMilenio con respecto a los ajustes operacionales a los servicios, para disminuir los tiempos de ciclo de las diferentes rutas, las acciones de protocolos de limpieza de los vehículos y los estilos de conducción defensiva por parte de los operadores, ya que en el trabajo realizado por la Oficina de Control Interno estas dimensiones arrojaron percepciones altas del servicio.
 - Se evidenció una percepción del tiempo de viaje, teniendo en cuenta que se evaluó esta dimensión registrando el tiempo transcurrido desde el punto de inicio y fin de ruta, de excelente en un 94% de los datos recolectados en campo como lo evidencia la Gráfica 1.
 - Se percibió como excelente en la totalidad de recorridos la limpieza de los vehículos del sistema troncal de TransMilenio según lo mostrado en la Gráfica 2.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Se percibió como excelente en un 94% de los recorridos realizados que los operadores de vehículos del sistema troncal de TransMilenio utilizan estilos de conducción defensivos evitando aceleraciones y desaceleraciones bruscas que incomoden y pongan en riesgo al usuario.
2. Evaluar y fortalecer las acciones de gestión para el control de actividades no autorizadas dentro del sistema troncal de TransMilenio, es especial las ventas de productos y los shows artísticos a bordo de los vehículos, de igual forma fortalecer las sinergias entre diferentes entidades del Distrito para mejorar la infraestructura del sistema y así generar un buen confort de viaje por parte del usuario.
- Se percibió por los colaboradores de la Oficina de Control Interno que el grado de seguridad a bordo de los vehículos del sistema troncal de TransMilenio es variada en cuanto a la venta no autorizada de productos y los shows de artistas, ya que un 39% de los datos se valoró como buena, 33% como aceptable y en 28% como insuficiente, ver la Gráfica 1.
 - Se percibió que el estado de la infraestructura es de un 78% excelente, un 17% aceptable y un 6% como deficiente como lo muestra la Gráfica 2, la percepción más baja se debe a tramos focalizados de rutas de la troncal norte y caracas según los datos recolectados.

Cualquier aclaración adicional, con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 29 de diciembre de 2021

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: José Luis Soto Dueñas – Contratista de apoyo, Oficina de Control Interno