

# TRANSMILENIO S.A.

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



*Usme*

*Bogotá D.C., 2022*



## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Diseños y estudios implementados para conocer las necesidades y demandas de los usuarios.</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos</b>	<b>4</b>
<b>2. INFRAESTRUCTURA DEL SITP EN OPERACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Paraderos</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Biciestaciones</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Accesibilidad</b>	<b>7</b>
2.3.1. Subsidio de transporte.	7
2.3.2. Flota vehicular accesible.	8
2.3.3. Infraestructura:	9
2.3.4. Señalización	14
2.3.5. Accesibilidad en la nueva señalética	15
2.3.6. Atención prioritaria	17
2.3.7. Implementación de diseño universal en nuevos proyectos.	17
2.3.8. Componente digital.	18
<b>2.4. Seguimiento Ambiental</b>	<b>19</b>
<b>2.5. Gestión atención novedades infraestructura vial</b>	<b>20</b>
<b>2.6. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal</b>	<b>21</b>
<b>3. SEGURIDAD</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Seguridad Física y Evasión</b>	<b>23</b>
3.1.1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad:	23
3.1.2. Monitoreo y caracterización de la evasión:	23
3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura:	24
3.1.4. Fiscalización:	24
<b>3.2. Elusión</b>	<b>25</b>
<b>3.3. Seguridad vial</b>	<b>25</b>
<b>3.4. Seguridad ciudadana y física</b>	<b>26</b>
<b>3.5. Emergencias y contingencias</b>	<b>28</b>
<b>4. LINEAMIENTO USUARIO</b>	<b>29</b>
<b>4.1. Estrategia de cultura ciudadana del Sistema TransMilenio2020</b>	<b>29</b>
4.1.1. Estrategia de cultura ciudadana Equipo T	31
<b>4.2. Responsabilidad social</b>	<b>46</b>

<b>4.3. Gestión Social</b> .....	48
<b>4.3.1.1. Línea de Información:</b> .....	48
<b>4.3.1.2. Línea de Participación:</b> .....	52
<b>4.3.1.3. Línea de Pedagogía:</b> .....	59

## **LISTADO DE TABLAS**

Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la Localidad de Usme	1
Tabla 2. Resumen de Cambios Operacionales en las rutas que transitan por la localidad de Usme	4
Tabla 3. Acciones paraderos	5
Tabla 4. Señalética afectada	5
Tabla 5. BiciEstaciones por localidad en el Sistema TransMilenio	5
Tabla 6. Estado de la flota accesible al 28 de febrero de 2023	9
Tabla 7. Operativos en localidades	25
Tabla 8. Intervenciones venta informal	27
Tabla 9. Actividades puntos críticos	27
Tabla 10. Intervenciones familias en mendicidad	28
Tabla 11. Actividades de Gestión Social	48
Tabla 12. Jornadas personalización	49
Tabla 13. SAT emitidos	49
Tabla 14. Jornadas de Divulgación en la localidad – 2022	50
Tabla 15. Mesas de trabajo	53
Tabla 16. Clasificación de reuniones en la localidad	53
Tabla 17. Recorridos locales	58
Tabla 18. Actividades de pedagogía	59
Tabla 19. Recorridos Pedagógicos	60
Tabla 20. Actividades TransMiChiquis	60

## **LISTADO DE GRÁFICAS**

Gráfica 1. Demanda Promedio mensual (días hábiles) todo el sistema	8
Gráfica 2. Estrategia Cultura TRANSMILENIO S.A.	33
Gráfica 3. Líneas programáticas	33

## 1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO

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

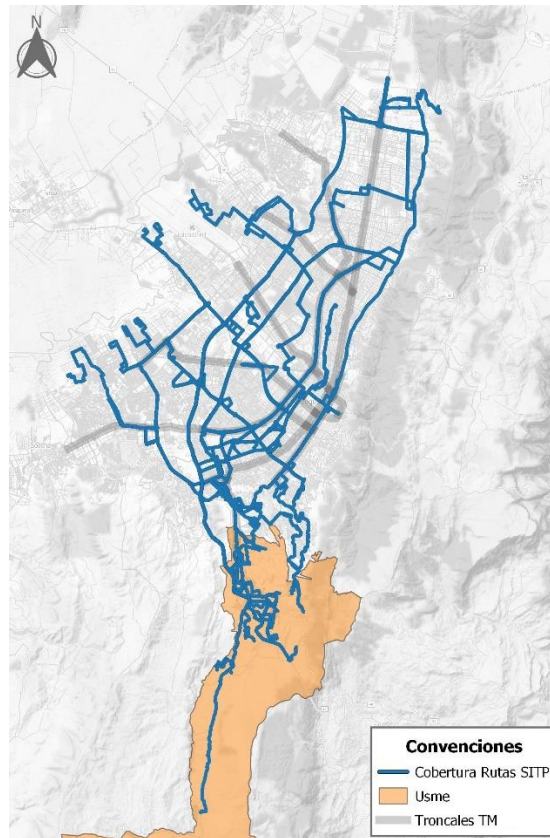
*Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la Localidad de Usme*

RUTA	DENOMINACIÓN	TIPO DE RUTA	LOC. ORIGEN	LOC. DESTINO
3-2	SANTA LIBRADA	Alimentador	Usme	Usme
3-9	MARICHUELA	Alimentador	Usme	Usme
3-13	NEBRASKA	Alimentador	Usme	Usme
3-6	DANUBIO	Alimentador	Usme	Usme
3-8	VIRREY	Alimentador	Usme	Usme
13-9	TIHUAQUE	Alimentador	San Cristóbal	Usme
3-3	CHUNIZA	Alimentador	Usme	Usme
3-4	ALFONSO LOPEZ	Alimentador	Usme	Usme
3-5	USMINIA	Alimentador	Usme	Usme
3-10	USME CENTRO	Alimentador	Usme	Usme
3-12	LA ESPERANZA SUR - EL BOSQUE	Alimentador	Usme	Usme
3-14	EL UVAL	Alimentador	Usme	Usme
3-11	FISCALA	Alimentador	Usme	Usme
674	LA FLORIDA - EL UVAL	Urbana	Usme	Engativá
614	BOLONIA USME - MONTEVIDEO	Urbana	Usme	Fontibón
256	RICAURTE - TIHUAQUE	Urbana	Usme	Los Mártires
201 <sup>a</sup>	LA FISCALA - CARVAJAL	Urbana	Usme	Kennedy
539	EL UVAL - ENGATIVA CENTRO	Urbana	Usme	Engativá
953	TIERRA BUENA - LA FISCALA ALTA	Urbana	Kennedy	Usme
T30A	DOÑA LILIANA - PATIO BONITO	Urbana	Usme	Kennedy
T30B	PATIO BONITO - TIHUAQUE	Urbana	Usme	Kennedy
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 LOPEZ - EST. CALLE 100	Urbana	Usme	Suba
HA706	EL UVAL - SAN DIEGO	Urbana	Usme	Santa Fe
HK707	EL UVAL - EL REFUGIO	Urbana	Usme	Fontibón
HB907	TERMINAL NORTE - USME CENTRO	Urbana	Usaquén	Usme
330	EL UVAL - LA ESTRELLITA	Urbana	Usme	Usaquén
KH308	PUENTE GRANDE - EL TUNO	Urbana	Usme	Fontibón

<b>RUTA</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIPO DE RUTA</b>	<b>LOC. ORIGEN</b>	<b>LOC. DESTINO</b>
HA708	ANTONIO J. DE SUCRE - CHICO NORTE	Urbana	Usme	Chapinero
E44	MIRANDELA - EL UVAL	Urbana	Usme	Usaquén
HA713	CASALOMA USME - CHICO NORTE	Urbana	Usme	Usaquén
GH521	SAN BERNARDINO - USME CENTRO	Urbana	Usme	Bosa
16	PORTAL AMERICAS - PORTAL DE USME	Urbana	Kennedy	Usme
KH318	FONTIBON BRISAS - EL UVAL	Urbana	Usme	Fontibón
HH715	SENA KR 30 - EL UVAL	Urbana	Usme	Antonio Nariño
LH816	DOÑA LILIANA - MADELENA	Urbana	Ciudad Bolívar	Usme
HG712	ALFONSO LOPEZ - BOSA LA ESTACION	Urbana	Usme	Bosa
HA720	CIUDADELA USME - 7 DE AGOSTO	Urbana	Usme	Barrios Unidos
HF718	USME CENTRO - LA RIVERA	Urbana	Kennedy	Usme
H719	EL DESTINO	Urbana	Usme	Usme
HK721	EL TUNO - TERMINAL SALITRE	Urbana	Fontibón	Usme
HA725	EL TUNO - LAS NIEVES	Urbana	Usme	Santa Fe
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
TC30	PUERTA AL LLANO - PORTAL USME	Urbana	Usme	Usme
HH710	PORTAL USME - COMPOSTELA	Urbana	Usme	Usme
HH711	LOS SOCHES - YOMASA	Urbana	Usme	Usme
HD717	USME CENTRO - BONANZA	Urbana	Usme	Engativá

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

*Figura 1. Rutas Zonales que transitan por la localidad de Usme*



*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

De acuerdo a lo anterior se comunica que la localidad de Usme cuenta con cincuenta y un (51) rutas zonales, que pasan ya sea al interior de la localidad o por los límites de la misma.

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

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

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



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

Durante el año 2022 se realizaron 23 cambios (de cabecera, de trazado, operacionales, de flota, entre otros) a las rutas del SITP que transitan por la localidad de Usme. 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 Usme*

CÓDIGO	NOMBRE	IMPLEMENTADOS
PIR	Cambio de cabecera	0
TRZ	Cambio de trazado	9
COP	Cambios operacionales	5
PRG	Cambio de programación	4
FLT	Cambio de tipología o ajuste de flota	0
SUS	Suspensión del servicio	0
NUE	Nueva ruta	5
Total		23

*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	Usme
Acciones adelantadas	Total paradas: 341.
	Paraderos nuevos: 7.
	Traslados: 5
Cantidad paraderos	Múltiples: 47
	Sencillos: 294
	BRAILLE: 312

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	Usme
Señales robadas	44
Señales repuestas	44
% repuesto	100%

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	



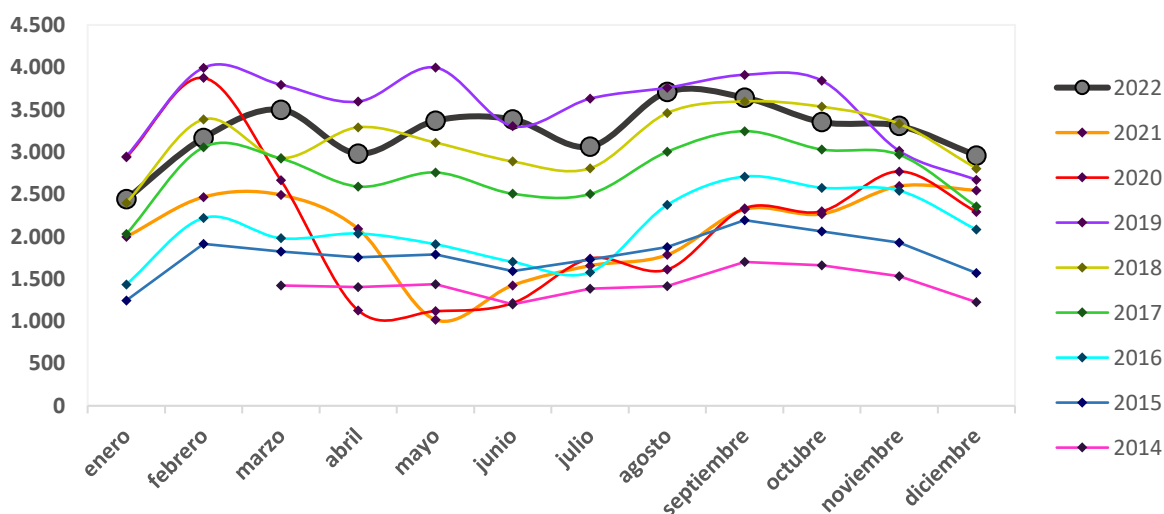
10	Pradera			Américas	32	
11	Marsella			Américas	32	
12	Av. Américas – Av. Boyacá			Américas	32	
13	Av. Américas – Av. Boyacá (Externo)			Américas	72	
14	Biblioteca Tintal			Américas	72	
15	Transversal 86			Américas	84	
16	Portal Eldorado	Fontibón	9	Calle 26	532	636
17	Avenida Rojas			Calle 26	104	
18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

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

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

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

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



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

## **2.3. Accesibilidad**

### Contextualización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2.3.2. Flota vehicular accesible.

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

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

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



*Buses en Plataforma*



*Buses con Elevador*



*Buses con Entrada Baja*



*Cabinas del Cable*

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

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

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

*Tabla 6. Estado de la flota accesible al 28 de febrero de 2023*

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

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

### 2.3.3. Infraestructura:

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



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

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



*Acceso prioritario*



*Apoyo isquiático*



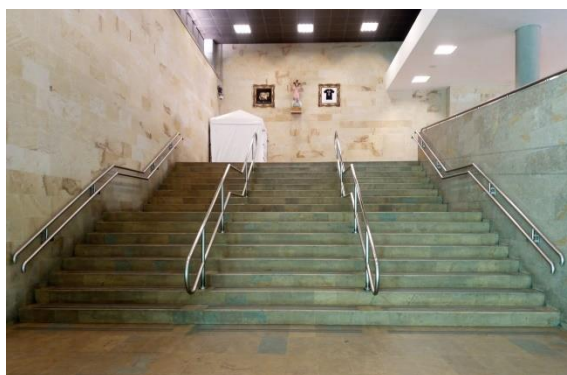
*Señalización podotáctil de alerta*



*Rampas y pasamanos*



*Taquillas a doble altura*



*Validadores accesibles*



*Pasamanos en escaleras*



*Rampa de acceso a estaciones*



*Ascensores*



*Puentes peatonales*



*Baños accesibles*





*Señalización podotáctil guía en infraestructura nueva*

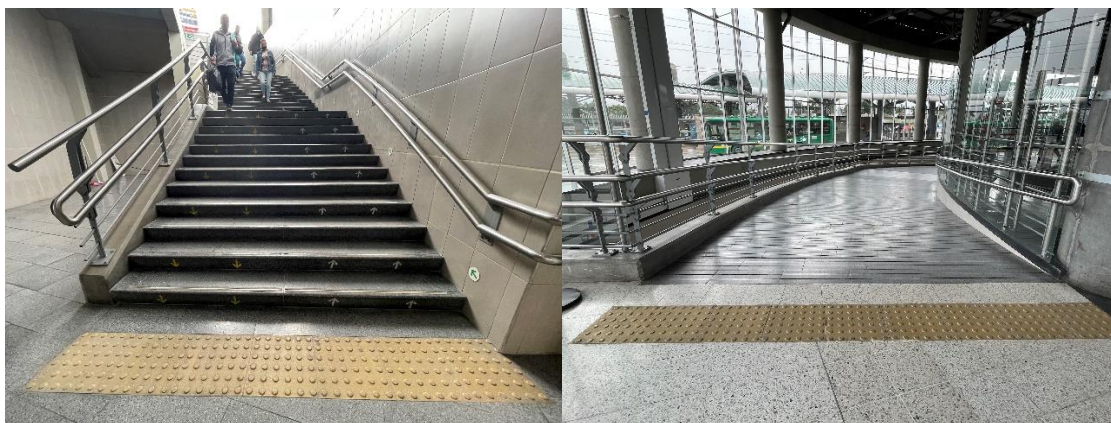


*Plataforma salvaescaleras*



*Paraderos accesibles*



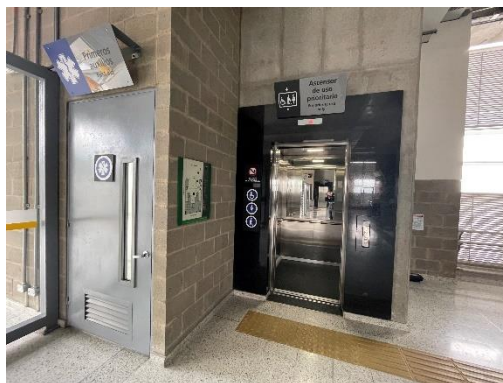


*Señalización de rampas y escaleras en estaciones del Cable*

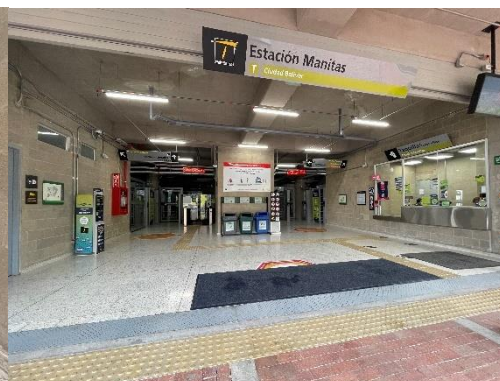
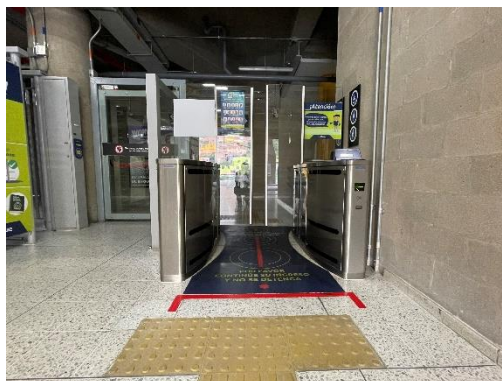


*Señalización de alerta en plataforma cable*

*Interior de cabinas con bancas plegables*



*Señalización podotáctil en ascensores y taquillas del Cable*



*Señalización podotáctil en validadores de pasajes y accesos*

#### 2.3.4. Señalización

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

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



*Módulo braille*

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

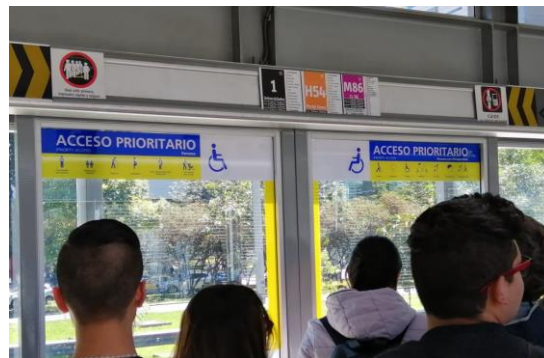
Esta señalización permite a las personas usuarias de sillas con ruedas y a las personas con discapacidad visual que hacen uso del Sistema en compañía de su perro guía o perro de asistencia, identificar en que puntos al interior del bus podría encontrar zonas de uso prioritario, también orienta a las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





*Señalización con ángulo de lectura de 30°*

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



*Señalización acceso prioritario*

### 2.3.5. Accesibilidad en la nueva señalética

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



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

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

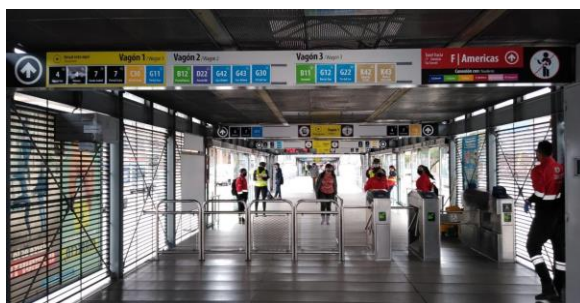


**Servicios ordenados por destinos.**

La información que necesitas, justo donde la necesitas.

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

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



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



La información que necesitas, justo donde la necesitas.

*Señalización implementada al interior de estaciones*

### 2.3.6. Atención prioritaria

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

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



*Zona Regulada de Acceso Prioritario Portal Sur y Américas*

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

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

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

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



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

### 2.3.8. Componente digital

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

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

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

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

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

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

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

## **2.4. Seguimiento Ambiental**

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

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

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



## 2.5. Gestión atención novedades infraestructura vial

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

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

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

Para el año 2022 contamos con:

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

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

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

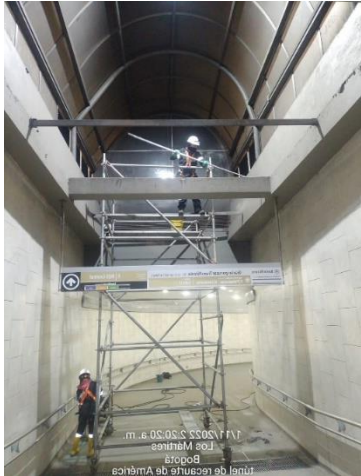
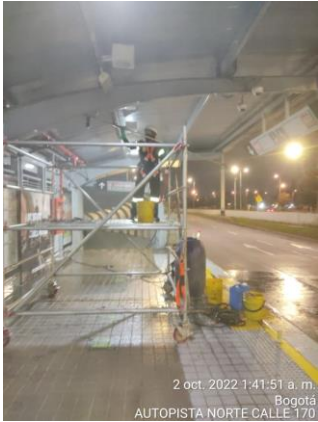





Dentro de las actividades que se desarrollan para asegurar el estado de limpieza, orden y aseo de la infraestructura del componente BRT del Sistema de Transporte Masivo TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A., se encuentran, el Aseo Rutinario, Aseo Intensivo y otras como, desinfección, fumigación y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

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



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

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

 <p>17 oct. 2022 5:50:30 a. m. Los Mártires Bogotá</p>	 <p>2 oct. 2022 1:41:51 a. m. Bogotá AUTOPISTA NORTE CALLE 170</p>	 <p>7 oct. 2022 3:15:29 a. m. estacion san diego</p>
	 <p>1 oct. 2022 3:31:15 a. m. 2022 W 1421 Carrera 29 Los Mártires Bogotá ESTACIÓN RICAUTE NQS</p>	 <p>lunes, 7 de noviembre de 2022 22:41:15 TRONCAL CRA 10 T1-CIUDAD JARDIN</p>
 <p>8 nov. 2022 01:24:10 45d Sur68 Avenida Caracas Rafael Uribe Uribe Bogotá Santa Lucía</p>		

### 3. SEGURIDAD

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

#### 3.1. Seguridad Física y Evasión

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

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

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

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

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

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

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

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



### 3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura:

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

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

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

### 3.1.4. Fiscalización:

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

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

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

#### Logros:

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

### 3.2. Elusión

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

**Logros:**

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

*Tabla 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
Engativa	2	76
Fotibon	3	300
San cristobal	1	86
Usaquen	2	11
Antonio Nariño	1	122

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

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

### 3.3. Seguridad vial

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

**Logros:**

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

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

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

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

#### Logros:

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

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

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

*Tabla 8. Intervenciones venta informal*

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

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

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

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

*Tabla 9. Actividades puntos críticos*

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

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

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

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

*Tabla 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
Ciudad Bolívar	1

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

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

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

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

*Logros:*

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

## 4. LINEAMIENTO USUARIO

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

#### Antecedentes

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

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

El plan de desarrollo Distrital parte de la idea de que para que el cambio social sea efectivo y sostenible, debe partirse de la voluntariedad y de la comprensión 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.

- d. **Ciudadanía activa** – Fortalecer las capacidades ciudadanas de organización y liderazgo en los procesos de transformación cultural basadas en auto y mutuo cuidado como principio y punto de llegada.
- e. **Saberes compartidos** – Producir y usar información abierta de calidad que incluya el conocimiento público, privado y comunitario acerca del componente cultural de la ciudad.

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

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

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

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

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

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

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

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

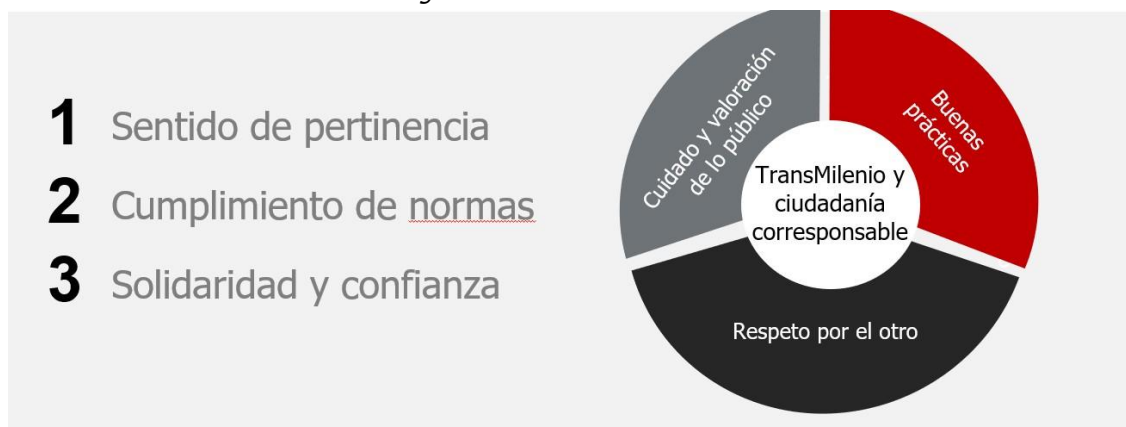
Fomentar la confianza, el respeto de las normas, la solidaridad entre los usuarios; así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad.

Buscando la corresponsabilidad, la auto y mutua regulación amable por parte de los usuarios, y la humanización, la satisfacción con la experiencia de viaje, y la certidumbre en las interacciones con el Sistema.

#### 4.1.1.2. Valores del Equipo T

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

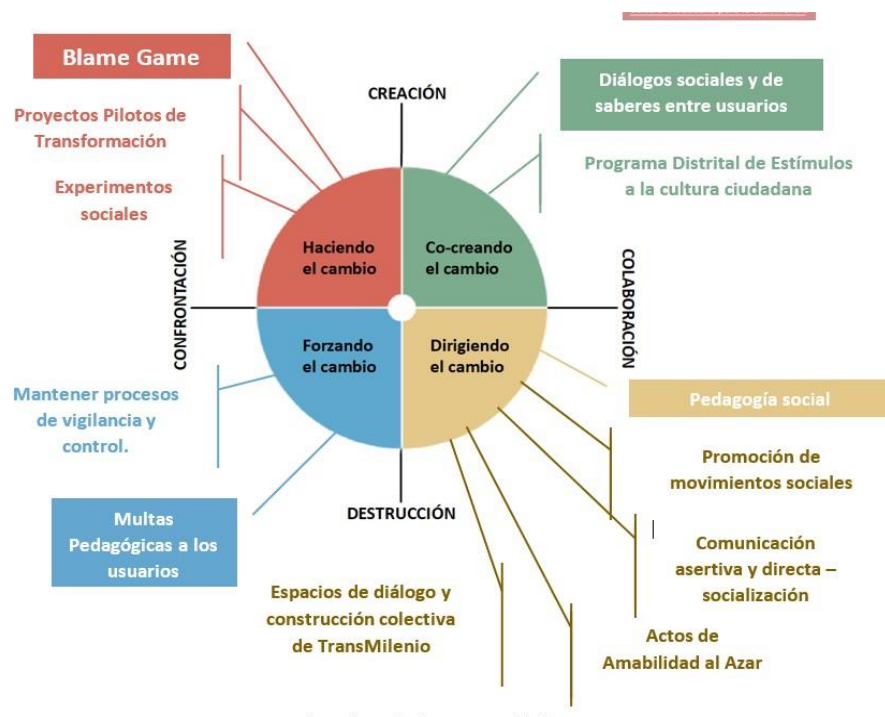
Gráfica 2. Estrategia Cultura TRANSMILENIO S.A.



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

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

Gráfica 3. Líneas programáticas



#### 4.1.1.3.1. Líneas programáticas

##### Dirigiendo el cambio:

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

##### Haciendo el Cambio:

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

##### Co- Creando el Cambio

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

##### Forzando el Cambio

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

#### 4.1.1.4. Acciones cultura ciudadana 2022



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

Acciones hechas en lo corrido del 2022:

- ✓ Promoción de un sistema cuidador frente al COVID-19, con el objeto de llegar a los usuarios del Sistema TransMilenio con mensajes pedagógicos de autocuidado y prevención. Entrega de gel antibacterial.
- ✓ Recorridos pedagógicos para reforzar los comportamientos contemplados en el Manual del Usuario y su relación con la Cultura Ciudadana. 370 estudiantes atendidos.
- ✓ Entrega de 5.000 cartillas para promover la cultura del pago, en el Portal 80, Portal Américas, Portal del Sur, 20 de Julio, estación Banderas y Suba.
- ✓ Semana artística con los ‘Influenciadores de la felicidad’ como acción para promover la importancia de validar el pasaje. Se impactaron a cerca de 30 mil usuarios en los portales 80, Suba, Dorado, 20 de Julio, Sur y TransMiCable.
- ✓ Puesta Teatral Casos de la Doctora Codo: una puesta en escena teatral sobre el libre desarrollo de la identidad cultural e TransMiCable.
- ✓ 10 intervenciones de muralismo Portal Suba, Portal Calle 80, estación 1 de Mayo y TransMiCable.
- ✓ Recuperación del entorno del Portal Sur y estación Av. 1 de mayo.
- ✓ Exposición de la Galería itinerante, en conjunto con la Fundación Otero Liévano en los Portales Suba, Sur, 20 de Julio, Tunal, Estación San Diego. Entrega de 10.000 piezas gráficas en las que se promueven comportamientos que no sean contrarios a la convivencia en el Sistema.
- ✓ Exposición Galería Itinerante en conjunto con la Fundación Patrimonio Fílmico que busca reconocer al Sistema como un escenario de cultura. Portales 20 de Julio, Sur, estación Av. 1 de Mayo, Museo Nacional, San Diego, General Santander y TransMiCable.
- ✓ En conjunto con la UAESP se realizaron 61 intervenciones para sensibilizar a la comunidad usuaria sobre la importancia de no arrojar residuos en la infraestructura y buses del Sistema.
- ✓ Instalación de 36 carteles en cajas de luces con mensajes sobre los beneficios del pago del pasaje en los portales en los Portales Suba, Sur, y Norte y en las estaciones Banderas y Aguas.
- ✓ Entrega de 3500 mil libros en el marco del programa ‘Libro al Viento’, en conjunto con Idartes, en los portales Américas, Calle 80, Dorado y en el componente zonal en la localidad de San Cristóbal.
- ✓ Acción de promoción de la lectura “Lecturas en Movimiento” impresión de 100 mil cuelgasillas, 100 mil stickers con código QR, 100 publicaciones en Jcdeux –paraderos del Componente Zonal, publicación externa e interna en rutas duales C84-M84 ETB Tibabuyes – Museo Nacional.  
D81-M81 Museo Nacional – Calle 80 Puente de Guadua M82-L82 Clínica El Bosque – Portal 20 de Julio.

M83-H83 Museo Nacional – Usme Porvenir II.

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

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

#### Registro fotográfico

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

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



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



*Buscamos sensibilizar a los usuarios sobre comportamientos ciudadanos.*

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



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

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

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



*Túnel estaciones Aguas y Universidades*





*125.000 piezas ubicadas en los buses del Sistema*



*Impresión de 10.000 novenas navideñas*

- *Colectivos artísticos en el Sistema*

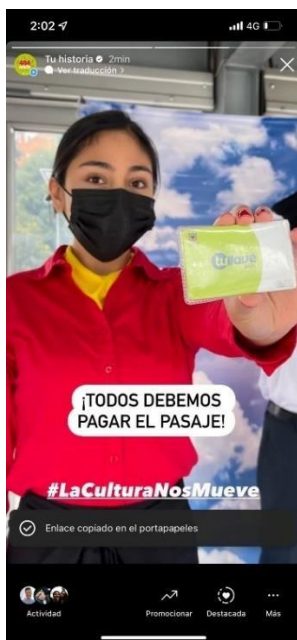
De la mano con la Secretaría de Cultura, para este año, se estructuró la estrategia TransMiamigo donde se identificó la necesidad de plantear tres fases de intervención y de implementación de acciones para lograr el objetivo fomentar la cultura y aumentar la apropiación al Sistema. De acuerdo con esto,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

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

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



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



## Campaña contra colados



Fotonoticia

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

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



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



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



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



- *Semana artística en el Sistema TransMilenio*

Durante el 2022 las acciones del componente de Cultura Ciudadana se enfocaron en promover cambios en los hábitos de comportamiento relacionados con la evasión en el sistema, por ello, en conjunto con el grupo teatral 'Influenciadores de la Felicidad', realizamos siete intervenciones artísticas en los portales Dorado, Suba, Calle

80, Sur, Américas, 20 de Julio y TransMiCable para divulgar mensajes, a través del arte, sobre la importancia de validar el pasaje.



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



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

- Exposición de afiches de cine colombiano en TransMilenio

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

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

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

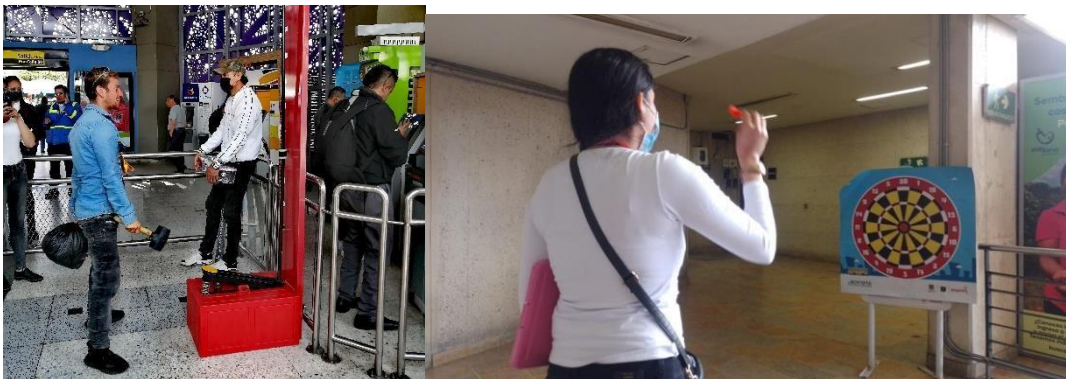




*La exposición inició su recorrido en el Portal 20 de julio*

- *Juegos para canalizar emociones al interior del Sistema*

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

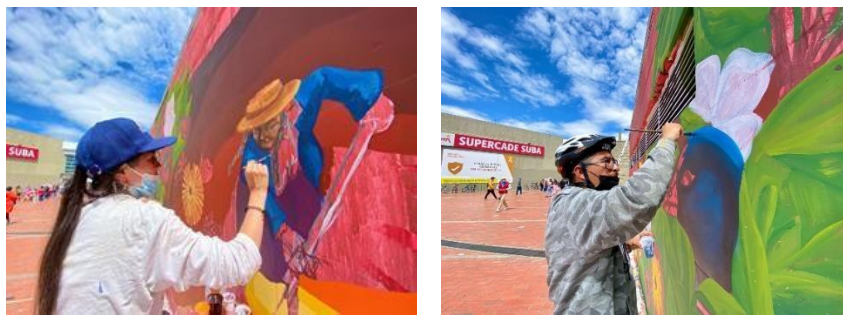


- *Intervención artística de murales*

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

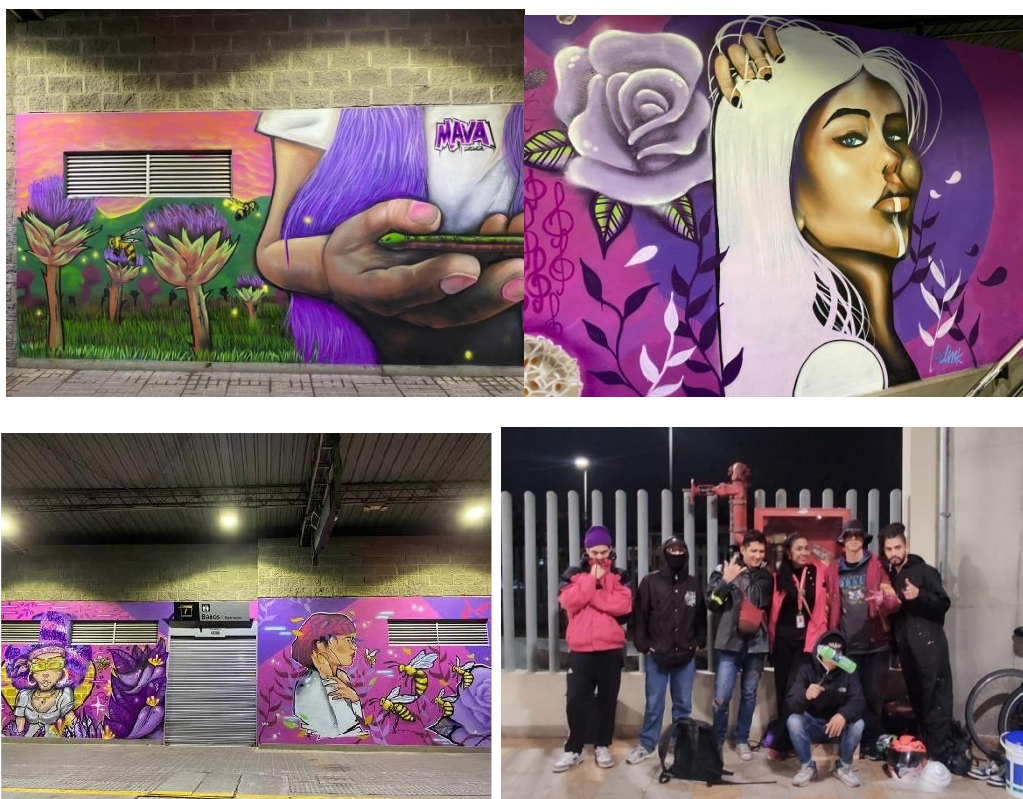
La intervención quiso exaltar la conexión con la madre tierra, la importancia de reconocer los saberes de nuestras abuelas, el trabajo comunitario y colaborativo que ha permitido a las comunidades crear y asentarse en sus barrios como La Gaitana.





*Intervención artística en Portal Suba. Enero de 2022*

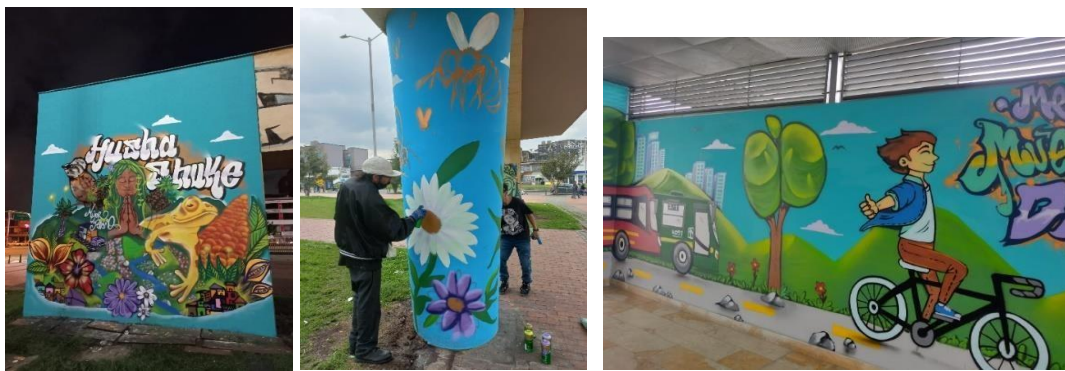
Asimismo, realizamos acciones de embellecimiento y de recuperación del espacio público a través del arte y la cultura. En Portal Suba, 80, Sur, la estación Avenida Primero de Mayo en TransMiCable involucramos a las mesas locales de grafiti para restituir espacios y, al mismo tiempo, generar mayor apropiación.



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



## Estación 1 de mayo



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

## Museo Nacional



## TransMiCable



*Murales intervenidos por artistas locales*

- Recuperación espacio Portal Sur

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

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



- Intervenciones culturales con la Filarmónica de Bogotá

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

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



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



- Artistas en el Sistema

## Presentaciones



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

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

Tibabuyes – Museo Nacional

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

Clínica El Bosque – Portal 20 de Julio

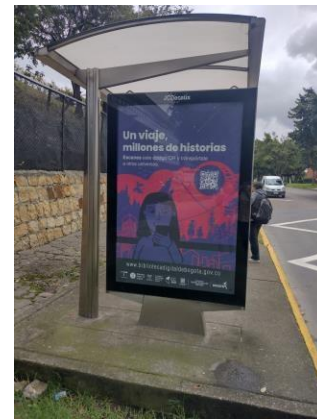
M83-H83 Museo Nacional – Usme Porvenir II

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





*Sillas*



*Paraderos*



*Buses*



## 4.2. Responsabilidad social

Durante la vigencia se llevaron a cabo las siguientes acciones:

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

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

#### Logros

- Se realizaron tres (3) Ferias de Servicios en la estación Ricaurte, Portal Tunal y Portal Américas, como alternativa para la generación de empleo e ingresos a población vulnerable, en articulación con las empresas privadas Casa Limpia, Eficacia, 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 **255** 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	6
	SAT	SAT	3
	Divulgación	Campañas de apropiación	41
Participación	Audiencias Públicas	Audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad	1
	Mesa de Trabajo	Mesa de trabajo	3
	Reunión	Reunión comunitaria	52
		Reunión Concesionario	4
		Reunión interinstitucional	37
	Recorrido	Recorrido social	6
		Recorrido técnico (ingeniero)	17
Pedagogía	Pedagogía	Socialización a comunidad	1
		TransMiChiquis	45
		Recorrido pedagógico	7
Otro			32
			255

*Fuente TRANSMILENIO S.A.*

#### 4.3.1.1. Línea de Información:

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

Siendo así, y con el propósito transmitir a la ciudadanía temas relacionados con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., se tiene definida una línea de comunicación que apunta a orientar, multiplicar y promover dichos contenidos entre los ciudadanos de manera oportuna, eficiente y eficaz.

En la localidad de Usme se desarrollaron **50** 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 6 jornadas de personalización:

*Tabla 12. Jornadas personalización*

Fecha	Lugar
22/02/2022	Alcaldía Local De Usme.
22/04/2022	CDC Virrey Calle 91 Sur No. 4c -26.
9/07/2022	Parque De La Aurora.
25/07/2022	COL Virrey.
10/10/2022	Alcaldía local de Usme.
11/05/2022	Vereda el Destino Km 08 vía san juan de Sumapaz.

*Fuente TRANSMILENIO S.A.*

- SAT (Sistema de Alertas Tempranas):

Acción desarrollada por el profesional de Gestión Social en la que de manera ágil y oportuna se transmite información precisa, al interior de la entidad y con las instituciones externas a que haya lugar; para activar mecanismos de alarma ante posibles situaciones de emergencia y que las autoridades internas y externas avancen en la toma de decisiones para que las afectaciones de los componentes del SITP sean lo menos críticas posibles que pueda afectar alguno de los componentes del sistema y en general la movilidad de la ciudad.

En el ámbito de la Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., el Sistema de Alertas Tempranas, permite bajo un análisis de la información disponible, determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan generar afectación a la operación, infraestructura, flota, servidores y/o usuarios vinculados al Sistema TransMilenio y sus componentes, para ello se considera importante mantener permanente comunicación con líderes comunitarios, referentes institucionales, autoridades locales, distritales y nacionales, así como continua revisión de medios de información masivos, comunitarios, redes sociales, entre otros.

Mediante la comunicación permanente con la comunidad y el seguimiento a publicaciones en diferentes redes sociales, se recibió información de posibles acciones que pudiesen llegar a afectar la operación del Sistema, por lo cual fue necesario emitir tres (3) Alertas Tempranas.



Tabla 13. SAT emitidos

Fecha	Lugar	Descripción
29/01/2022	Puente Dignidad Usme	La 1 línea se convoca el día 29 enero en el puente dignidad Usme a las 4:00 p.m. por alzas en alimentos y transporte.
02/02/2022	Plazoleta Resistencia Usme	Los hijos de Usminia se convoca a una jornada de trabajo y restauración de los espacios públicos el día 2 de febrero a las 8 a.m. en la plazoleta resistencia.
29/09/2022	Portal Usme	'Los moteros de Usme se convocan a una protesta el día 29 de septiembre a las 6 am en portal de Usme por el alto índice de accidentalidad.

- 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 41 jornadas de divulgación de modificaciones operacionales que impactaron diferentes tramos de la localidad:

Tabla 14. Jornadas de Divulgación en la localidad - 2022

Ruta	Tipo de modificación operacional	Jornadas realizadas en territorio
16 "Portal Américas – Portal Usme"	Extensión del trazado en la zona de Bosa.	24 de enero.
256 "Ricaurte – Tihuaque" T30B "Patio Bonito – Tihuaque" 13-9 "Tihuaque"	Retoma de trazado original	26 de febrero.
KH318 "El Uval – Fontibón Brisas"	Cambio de operador y extensión de horario.	5 de abril.
HH715 "SENA – KR. 30 – El Uval"	Nueva Ruta.	16, 17 y 18 de mayo.
148 "Villa Teresita – Doña Liliana"	Suspensión de ruta.	16 y 17 de mayo.
LH816 "Madelena – Doña Liliana"	Nueva Ruta.	16 y 17 de mayo.
HG712 "Bosa la Estación – Alfonso López".	Extensión de trazado hasta patio el Uval	10 y 13 de junio.
BH907 "Terminal norte – Usme Centro"	Extensión de recorrido hasta la vereda Chiguaza.	8 de agosto.
HA720 "Siete de agosto – Ciudadela Usme".	Nueva Ruta.	20 y 22 de agosto.
HD717 "Bonanza – Usme Centro"	Nueva Ruta.	20, 22 y 23 de agosto.
HF718 "La Riviera – Usme Centro".	Nueva Ruta.	20, 22 y 23 de agosto.
HK721 "El Tuno – Terminal"	Cambio de operador, cambio de nomenclatura de la ruta 950 a HK 721.	20 y 22 de agosto.
914 "Bachué – Usme Centro"	Suspensión de Ruta	22 de agosto.
802 "Sabana del Dorado – Usme Centro"	Suspensión de Ruta	22 de agosto.

Ruta	Tipo de modificación operacional	Jornadas realizadas en territorio
HK724 "Ciudadela Usme – Montevideo"	Nueva Ruta.	23, 25, 26 y 27 de agosto.
HH726 "Estación General Santander – Bolonia"	Nueva Ruta.	23, 25 y 26 de agosto.
HL723 "Usme Centro – Portal 20 de julio".	Nueva Ruta.	25, 26 y 27 de agosto.
HH719 "El Destino"	Nueva Ruta.	3 de noviembre.
TC30 "Puerta al Llano – Portal Usme". HH710 "Portal Usme – Compostela" HH711 "Los Soches – Portal Usme"	Cambio en el trazado	31 de octubre, 1 de noviembre.
HH719 "El Destino"	Convocatoria para encuesta de estudios de viajes en la vereda el destino.	3 de noviembre.
037A12 037B12 038A12 038B12 040A12 040B12	Redistribución de las paradas de los servicios	19, 20 y 22 de agosto.
3-11 "Fiscala" 3-13 "Nebraska"	Fusión por obras en la calle 65 sur	25 de noviembre.
HD717 "Bonanza – Usme Centro"	Recorte de recorrido en Usme Centro	5 de diciembre.

Fuente TRANSMILENIO S.A.

Adicionalmente, se envió información de estas modificaciones a través de WhatsApp a 488 contactos de la localidad distribuidos en 4 listas de difusión:

**Imagen** Listas de Difusión WhatsApp.



#### **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 ciento veinte (120) actividades, atendiendo un total de 326 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 día 15 de julio de 2022 en la iglesia PVH ubicada en Santa Librada, se desarrolla la rendición de cuentas del sector movilidad 2021, en la que participaron alrededor de 30 personas, contó con la intervención de 6 entidades del sector Unidad de mantenimiento Vial, Instituto de Desarrollo Urbano, Secretaria Distrital de Movilidad, Terminal de Transporte, Empresa Metro y Transmilenio S.A., la metodología desarrollada fue “Café del mundo” la cual permitió la participación de todos los asistentes en cada uno de los stand y en la estación de la Entidad, las inquietudes de los participantes fueron atendidas por el equipo de profesionales asistente al evento,

- Mesa de Trabajo

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

social como un punto de encuentro en los temas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, logrando que las partes que intervienen en el mismo encuentren alternativas de solución a las problemáticas establecidas. Se realizaron tres (3) mesas de trabajo en las que se trataron principalmente los siguientes temas:

*Tabla 15. Mesas de trabajo*

Fecha	Lugar	Descripción
31/03/2022	Plataforma Teams.	Articulación equipos de trabajo de Transmilenio y somos u, para temas de TransMi al Cole y TransMiChiquis.
13/06/2022	Alcaldía Local de Usme.	Tema central: problemática de conexión UPZ La flora información general: contexto de la situación aportes desde Gestion Social: recepción de requerimientos de frecuencia y solicitudes de ruta.
8/20/2022	Salón Comunal San Pedro.	Mesa de trabajo Pacto San Pedro IDEPAC.

- Reuniones

De acuerdo con el grupo de interés con el cual se lleva a cabo el proceso participativo, se pueden definir diferentes escenarios: el primero, de carácter comunitario: cuando se reúnen líderes, organizaciones sociales y comunidad en general; y, el segundo, interinstitucional: cuando se trata de un espacio donde representantes de diferentes entidades abordan temas que tienen que ver con posiciones y decisiones plenamente institucionales. Es importante señalar, que las reuniones comunitarias pueden ser convocadas por TRANSMILENIO S.A., por otra entidad o por la comunidad, en caso que se requiera nuestra 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 16. Clasificación de reuniones en la localidad*

Tipo	Principales temas	Cantidad personas atendidas
Reunión Comunitaria	Desde la mesa territorial convocan a la Entidad a reunión para tocar temas de frecuencias de la ruta 614 y malos comportamientos por parte de los conductores.	12
Reunión Comunitaria	Habitantes del barrio el Tuno convocan a reunión para tocar temas de frecuencias de la ruta 950 y la ausencia de puntos de recarga en el barrio.	6
Reunión Comunitaria	Comunidad solicita el traslado del paradero 055a12 ya que indica que este punto es muy peligroso.	2
Reunión Comunitaria	Comunidad manifiesta su descontento ante la gran cantidad de buses parqueados en las afueras del patio E somos alimentación, que no permiten el libre tránsito y ponen en peligro a transeúntes y demás actores del tránsito	3
Reunión Comunitaria	Mala frecuencia de las rutas de la zona en especial la ruta 201 a que tiene una frecuencia de 29 minutos, así mismo informan del mal comportamiento por parte de algunos conductores que no terminan el recorrido de la ruta o no realizan las correspondientes paradas.	3
Reunión Comunitaria	Se atiende solicitud de la defensoría del usuario para responder las inquietudes del señor Luis delgadillo quien vive en Usme centro.	1



Reunión Comunitaria	Se convoca reunión con líderes de la comunidad de Usme centro, con el fin de trabajar los temas de estacionamiento en vía tanto de buses zonales como demás actores del tráfico.	5
Reunión Comunitaria	Se atiende citación a la mesa territorial de la flora en la cual el IDU entrega la obra en paso malo vía a tihuaque.	0
Reunión Comunitaria	Se asiste a la JAL por temas relacionados con el estacionamiento en vía de vehículos zonales en Usme pueblo.	0
Reunión Comunitaria	Se realiza reunión con líderes comunitarios y el edil Eduardo Quijano donde se trató la problemática de estacionamiento en vía a las afueras del patio eléctrico de Usme centro.	0
Reunión Comunitaria	Reunión convocada por la comunidad, en relación a diferentes inquietudes que surgen por el cambio de operador en el barrio el tuno, comunidad solicita en la nueva unidad funcional, una ruta por la carrera 10.	8
Reunión Comunitaria	Se asiste a la conmemoración del día de la mujer en el auditorio de somos u, posterior al evento se valida el paso al ingreso del portal de las 22 asistentes.	0
Reunión Comunitaria	Se realiza reunión con líderes comunitarios informando cambio de cabecera de la ruta HG712 al patio de gran Américas, por motivos de seguridad y convivencia con los vecinos.	0
Reunión Comunitaria	A solicitud de la comunidad se genera un espacio con el referente de Usme de la DTS, asisten líderes comunitarios y la policía de Juan Rey para escuchar las quejas sobre sitp y seguridad en la zona.	0
Reunión Comunitaria	Asistencia a sesión de la JAL radicado 2022ER20256.	0
Reunión Comunitaria	Se desarrolla reunión en el barrio el tuno a la cual también asiste el concesionario Green móvil, se resuelven diferentes dudas de la comunidad en relación con el cambio de operador realizado en la ruta kh308.	6
Reunión Comunitaria	Se atiende citación de la JAL Usme relacionada con el barrio Santo Domingo y las problemáticas de transporte.	0
Reunión Comunitaria	Se atiende solicitud de visita del presidente de la junta de acción comunal del barrio Villa Diana, por parte de la subgerencia técnica asiste el ingeniero Carlos Pérez y Carolina Rojas, el presidente de la junta expone documentación de varias visitas técnicas donde se evidencian buses del sistema realizando pruebas, razón por la cual solicita una ruta con punto de inicio de ruta en el barrio, sin embargo se exponen los motivos de seguridad operacional ya que la entrada al barrio es una pendiente muy pronunciada y las vías del barrio a pesar de que se realizó la pavimentación no aparecen como corredores de movilidad.	2
Reunión Comunitaria	Se asiste a la JAL Usme tema central: patios Usme información general: descripción del proyecto patios eléctricos por parte del especialista en el tema por parte de TRANSMILENIO S.A.	16
Reunión Comunitaria	Se asiste a la JAL Usme convocada mediante radicado 2022 ER 32022	0
Reunión Comunitaria	Se asiste a reunión convocada por el contratista consorcio Caracas Sur, se tratan temas de vías en la UPZ Danubio y el cierre del giro en el costado norte del portal Usme por obras, así mismo por parte de la entidad se informa la entrada en operación de la UF 13.	0
Reunión Comunitaria	Se asiste a la JAL de localidad de Usme radicado 2022 ER 33055	0
Reunión Comunitaria	Se asiste a la reunión convocada por la mesa territorial donde exponen varias problemáticas en relación con las frecuencias de las rutas de Tihuaque tanto zonales como alimentadoras, así mismo como el estacionamiento en vía de los buses en el punto de inicio de la ruta.	0
Reunión Comunitaria	Se atiende solicitud de la comunidad del barrio El Nevado quien solicita la reubicación de un paradero.	3

Reunión Comunitaria	Se atiende solicitud de la comunidad en relación con la reubicación de paraderos y la posibilidad de extensión de la ruta hh710 hasta el barrio Casa Loma.	0
Reunión Comunitaria	Se atiende citación para el día 4 de agosto de 2022 a la jal radicado tm 2022 er 35973, donde la entidad no tenía competencia ya que los puntos trataban sobre el avance de la obra del consorcio caracas sur.	0
Reunión Comunitaria	Se convoca reunión por parte de Transmilenio s.a gestion social, con el fin de informar a la comunidad el ingreso de la uf 13 concesionario mueve Usme, ingreso de la ruta ha 720 y hk724 en ciudadela Usme.	84
Reunión Comunitaria	Se convoca reunión por parte de Transmilenio s.a gestion social, con el fin de informar a la comunidad el ingreso de la uf 13 concesionario mueve Usme, cambio de nomenclatura de la ruta 950, ingreso de la ruta hk 721 y ha725..	28
Reunión Comunitaria	Se convoca reunión por parte de Transmilenio s.a gestion social, con el fin de informar a la comunidad el ingreso de la uf 13 concesionario mueve Usme, las rutas de este concesionario en especial la nueva ruta hh726 bolonia – general Santander.	7
Reunión Comunitaria	Se realiza reunión con e somos, gestion social de Transmilenio s.a y el señor Andres Garcia vecino del patio para escuchar la problemática que este último presenta en relación a ruidos de pistolas automáticas y otros sonidos propios del mantenimiento de los buses, igualmente de lenguaje soses utilizado por los guardas de seguridad.	1
Reunión Comunitaria	Se atiende la reunión convocada por mujer y genero de la localidad de Usme quienes se quejan de las frecuencias de las rutas de Usme centro y el cambio de nombre de las mismas, se les explica que desde el 20 de agosto ingreso a operar la uf 13 mejorando considerablemente las frecuencias de las rutas y el cambio de señalética.	8
Reunión Comunitaria	Se asiste a reunión comunidad, policía nacional, Transmilenio, mueve Usme ya que teniendo en cuenta los hechos de inseguridad en la ciudadela Usme, se hace necesario iniciar un trabajo articulado como conformación de los frentes de seguridad	0
Reunión Comunitaria	Se asiste al barrio santa marta en compañía del concesionario gran américas Usme, ya que teniendo en cuenta el inconformismo manifestado por los habitantes de carrera 10 calle 68 b sur quienes no quieren que pase por su cuadra los vehículos de la ruta tc 30 y hh 710.	4
Reunión Comunitaria	Se atiende citación de la jal de usme radicado 2022 er 40763 relacionada con la malla vial de Usme.	0
Reunión Comunitaria	Reunión de ruralidad - exposición de oferta de servicios en vereda el destino, servicio h719 - características del servicio y necesidades de demanda por parte de los usuarios.	9
Reunión Comunitaria	Citación del concejal Alvaro Acevedo Leguizamon donde manifiesta que el proyecto de cable de la localidad de san Cristóbal sur se está planeando de manera incompleta ya que en su fase 1 se encuentra establecido hasta Gratamira y en su fase 2 hasta juan rey, manifiesta que este debe llegar hasta la parte alta de tihuaque y que pondrá todo su empeño político para que esto sea de esta manera.	0
Reunión Comunitaria	Teniendo en cuenta los hechos registrados el día 2 de octubre del presente año donde un conductor resulta herido por arma de fuego en el punto de inicio de ruta ubicado en ciudadela Usme, se realiza reunión en la estación de policía de Usme, líderes de la ciudadela, alcaldía local de Usme y los equipos de gestion social de mueve Usme y TransMilenio s.a.	0
Reunión Comunitaria	Se participa en la sesión mensual del consejo local de discapacidad del mes de octubre.	0
Reunión Comunitaria	Atendiendo la citación de la concejal gloria días radicado 2022 er 45167 y los compromisos de la reunión del 27 de septiembre en el concejo de	0

	Bogotá, se asiste a reunión interinstitucional y recorrido alrededor del patio la reforma en chapinerito.	
Reunión Comunitaria	Se atiende reunión con el colectivo motero free biker de la localidad de Usme, en atención al SAT de la última semana de septiembre.	0
Reunión Comunitaria	Se atiende la solicitud del líder comunitario bernardo torres, quien solicita por medio de derecho de petición que alguna de las rutas de bolonia tenga como punto de inicio las manzanas del fondo de la ciudadela m3	0
Reunión Comunitaria	En atención a la invitación del ERU se asiste a la socialización de la propuesta del nuevo plan parcial tres quebradas.	0
Reunión Comunitaria	Se atiende invitación de la SDM en relación con la atención de requerimientos de la señora Matilde Reina presidenta de la jac virrey 2, quien solicita un recorrido para evaluar la posibilidad de cambio de trazado de la ruta e44	0
Reunión Comunitaria	Se realiza reunión con líderes comunales de la vereda el destino con el fin de evaluar los horarios de los despachos de la ruta h719, la comunidad solicita más despachos, así como prestar el servicio los fines de semana, comunidad solicita que el despacho de las 17:45 sea puntual, se informa a la comunidad que la ruta únicamente presenta 6 validaciones diarias.	0
Reunión Comunitaria	Se atiende citación de la mesa territorial Danubio con el fin de trabajar las problemáticas de la ruta 201 a y 953 operadas por etib s.a.s y masivo capital s.a.s. así como problemática de cobertura con los puntos de recarga, asiste el equipo de gestion social de las empresas concesionarias, personal de Recaudo Bogotá y defensoría del usuario de Transmilenio s.a.	0
Reunión Comunitaria	Teniendo en cuenta la problemática de seguridad en la cabecera de Usme en la ruta ha713 casa loma – chico norte, la mesa territorial bolonia convoca a una reunión a la cual asiste más de 60 habitantes de los barrios casa loma, tocaimita, sierra morena entre otros.	60
Reunión Comunitaria	Se participa en la sesión mensual del consejo local de discapacidad del mes de noviembre	0
Reunión Comunitaria	Sesión 19 noviembre del 2022, solicitud información problemática UPZ 57 gran yomasa.	0
Reunión Comunitaria	Se atiende invitación al radicado 2022 er 55494 se asiste a la mesa territorial UPZ la flora, se lee respuesta emitida por la entidad en relación a la solicitud 2022-er-36656 del 29 de julio de 2022	0
Reunión Comunitaria	Teniendo en cuenta la problemática de seguridad en la cabecera de Usme en la ruta ha713 casa loma – chico norte, y ante la imposibilidad de la prestación del servicio, el día 9 de diciembre se cita una reunión en las instalaciones de la entidad con el fin de escuchar a los líderes de la zona, entre ellos presidente de la junta de acción comunal del barrio casa loma señor Enrique Cuellar, así mismo la entidad informa las posibles propuestas para brindar cobertura a esta parte de la localidad 5 de Usme. "extensión de la ruta hasta el patio del uval y modificación del trazado de otras rutas hacia la zona	0
Reunión Comunitaria	Se asiste a la firma del pacto cantarrana, donde la entidad tenía le siguiente compromiso:  crear más rutas de transporte hacia el parque:  en la actualidad hacia el parque cantarrana contamos con la ruta alimentadora 3-10 Usme centro, la cual tiene paradas muy cerca al parque, al igual contamos con rutas zonales tales como bh907 Usme centro-terminal del norte, gh 521 bosa san Bernardino – vereda chiguaza  ahora bien, en agosto de 2022 con la entrada en operación de la unidad funcional # 13 mueve Usme con buses 100% eléctricos de última tecnología, se implementaron las rutas hk 724 Usme centro – Montevideo dando conectividad por la avenida 68, igualmente se implementó la ruta hl	0

		<p>723 Usme centro- portal 20 de julio con 9 buses, con el fin de mejorar la oferta de servicio por la carrera 10.</p> <p>por otra parte, en relación con las otras rutas que brindan cobertura al parque es oportuno informar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ruta 910 paso a llamarse hf 718 pasando de una flota 24 a buses a 32 buses.</li><li>• ruta 802 paso a llamarse dh 717 pasando de una flota de 29 buses de capacidad 50 pasajeros a 35 buses de 80 pasajeros.</li><li>• ruta 914 paso a llamarse ha720 pasando de una flota de flota de 25 buses a 32 buses</li></ul> <p>así las cosas, se aclara que la entidad cumplió con las solicitudes durante la estructuración del pacto.</p>	
Reunión Concesionario.	Con	reunión entre el equipo de gestion social de Transmilenio s.a. localidad de Usme, socialización del concurso de historietas de la entidad e invitación a participar se entrega e instalan 4 afiches	0
Reunión interinstitucional		Se atiende la citación de la alcaldía de Usme, para temas relacionados con la movilidad en Usme centro, SDM habla sobre un proyecto que se está adelantando de un par vial, igualmente por parte de la entidad se informe sobre la posible salida desde el patio de la ruta dh717 con el fin de descongestionar la parte del parque principal ya que estos padrones ya no tendrían que realizar retorno en la parte de la bomba de Usme	0
Reunión interinstitucional		En atención al oficio rad. 2022er50235 se asiste al JAL de la localidad de Usme.	0
Reunión interinstitucional		Se asiste a la reunión de la comisión de movilidad de Usme mes noviembre	0
Reunión interinstitucional		Teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en la reunión con el colectivo motero free bikers de la localidad de Usme el día 8 de octubre, se asiste a la reunión convocada para enlazar dichos colectivos con las actividades de seguridad vial, a la reunión llegan representantes de somos Usme, e somos alimentación, mueve Usme, y gran américas, pese a la invitación los representantes William rodriguez y Freddy Castro de free bikers no asisten a la reunión.	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 viabilizarían de los requerimientos de la ciudadanía.

En el año 2022 se llevaron a cabo recorridos distribuidos así:



Tabla 17. Recorridos locales

Fecha	Recorrido Social	Recorrido Técnico	Visita Técnica	Descripción
18/01/2022		x		Se realiza acompañamiento a la subgerencia técnica y de servicios de la entidad, y al concesionario Green móvil en reconocimiento de propuesta para la ruta hk 327.
4/02/2022		x		se atiende la citación del concejal Samir abismaba para realizar recorrido con entidades distritales en la UPZ la flora barrio san pedro.
9/02/2022		x		Se realiza visita técnica con personal de modos, atendiendo un requerimiento radicado en la entidad donde el representante legal del conjunto reserva de san david 2 solicita la reubicación de un paradero.
28/02/2022		x		se hace presencia en el punto paso malo para asistir a la entrega a la comunidad de la obra de recuperación de banca.
19/04/2022		x		se realiza recorrido con ingeniero de modos y dos representantes de la comunidad para atender la solicitud del traslado del paradero 126a13.
26/05/2022		x		Se atiende solicitud petición JAL Usme rad. 2022er20708 Eduardo Quijano no asiste al recorrido.
26/05/2022		x		se realiza recorrido técnico en atención a los puntos por responder para la jal del 3 de junio.
6/07/2022	X			Se atiende solicitud del señor Juan Marcos Castañeda, quien solicita acompañamiento en un recorrido desde la calle 106 hasta su unidad residencial para evidenciar que la ventana de tiempo de transbordos no le alcanza para poder llegar a su vivienda, teniendo así que pagar doble pasaje, donde efectivamente la duración del recorrido fue de 3 horas.
25/07/2022	X			se atiende solicitud del presidente de la JAC del sucre 1, en relación con la gestión de intervención de un paradero que tiene taches y no es posible el funcionamiento de la plataforma de discapacitados, igualmente se socializa la entrada en funcionamiento de la uf 13.
27/07/2022	X			Se atiende solicitud de defensoría del usuario y se realiza visita en el barrio puerta al llano.
27/07/2022	X			Se atiende solicitud de la JAC de villa Israel quien solicita un paradero nuevo ya que se encuentran a mucha distancia.
8/9/2022		x		se realiza recorrido técnico de ajustes y seguimiento en la herramienta de control de flota de la ruta hd717.
9/20/2022		x		Se realiza recorrido técnico con el ingeniero Jorge Gamboa de modos, atendiendo las solicitudes de la presidenta de la junta del barrio villa Israel quien solicita un paradero en frente de la cenefa 146 a 12 y la reubicación del paradero 153 a 12, inquietudes recibidas por el ingeniero Gamboa.
9/20/2022		x		Atendiendo las solicitudes del radicado 2022 er 44010 el cual solicita la reubicación del paradero de cenefa 218 a 12 se revisa la solicitud de la presidenta de la JAC del barrio nevado quien manifiesta no poder asistir, inquietud recibida por el ingeniero Jorge Gamboa de modos.
6/10/2022		x		Se realiza recorrido técnico con el ingeniero Jorge Gamboa de modos, atendiendo las solicitudes del presidente de la junta del barrio casa loma Enrique Cuellar quien solicita un paradero sobre la tv 8 esta ruta hg712 y la reubicación del paradero del punto de inicio de ruta, inquietudes recibidas por el ingeniero Gamboa.
26/10/2022		x		Se realiza recorrido técnico con un vehículo de e somos alimentación con el fin de verificar un posible desvío por el barrio valles de Cafam, el cual no se pudo realizar por obra en el sector.
26/10/2022		x		Se realiza recorrido técnico con un vehículo de consorcio express atendiendo las solicitudes de la líder Matilde Reina en la ruta e44.

08/11/2022	X			Se atiende solicitud de la jac en relación con una visita para agendar una visita técnica para la instalación de un nuevo paradero.
05/12/2022		x		Teniendo en cuenta las solicitudes de la comunidad en relación con la reubicación del paradero 551 a 12 se realiza con el ingeniero jorge gamboa el recorrido para evaluar la posibilidad de dicha reubicación.
05/12/2022		x		Teniendo en cuenta las solicitudes de la comunidad en relación con la reubicación del paradero 159 a 12 se realiza con el ingeniero jorge gamboa el recorrido para evaluar la posibilidad de dicha reubicación.
05/12/2022		x		Teniendo en cuenta las solicitudes de la comunidad en relación a la reubicación del paradero 215 a 12 se realiza con el ingeniero Jorge Gamboa el recorrido para evaluar la posibilidad de dicha reubicación.
22/12/2022		x		Teniendo en cuenta la problemática de seguridad del barrio casa loma, el cual impide la prestación del servicio y dados los compromisos por parte de la entidad en la reunión del 9 de diciembre en las instalaciones de TransMilenio, se realiza el recorrido técnico y de seguridad con un vehículo de consorcio express s.a.s. para evaluar la posibilidad de la extensión del trazado de la ruta ha713 hasta el patio del uval, a este recorrido nos acompañan las directoras técnicas de buses y seguridad.

*Fuente TRANSMILENIO S.A.*

#### 4.3.1.3. Línea de Pedagogía:

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

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

Durante el año 2022, en la localidad de Usme se realizaron cincuenta y un (51) actividades de pedagogía, como se presentan a continuación:

*Tabla 18. Actividades de pedagogía*

Actividad	Cantidad
Recorridos Pedagógicos	6
TransMiChiquis	45

*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.

De esta manera, en la vigencia 2022 se realizaron 6 recorridos pedagógicos con población de la localidad de Usme:

*Tabla 19. Recorridos pedagógicos*

<b>Actividad</b>	<b>Asistentes</b>
Se realiza recorrido a TransMiCable de líderes comunales de Usme y el equipo de Gestión Social de las diferentes empresas operadoras de la localidad.	11
Se realiza recorrido a TransMiCable con exhabitantes de calle de la localidad de Usme.	8
Se realiza recorrido en TransMiCable a personas en proceso de resocialización en la localidad de Usme.	11
Se realiza Comisión de Movilidad de Usme en el Auditorio Manitas del TransMiCable, así mismo se realiza recorrido en el sistema Cable.	7
Atendiendo la solicitud realizada por el Centro Crecer Tejares de la localidad de Usme, se realiza recorrido pedagógico en TransMiCable con los niños y cuidadores.	12
Por solicitud de los líderes del barrio bolonia, se realiza recorrido pedagógico a Transmicable.	Sin listado

- 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 45 actividades en los siguientes espacios:

*Tabla 20. Actividades TransMiChiquis*

<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Personas atendidas</b>
Colegio Fabio Lozano Simonelli Sede A.	1/03/2022	250
Colegio Distrital Ofelia Uribe De Acosta Sede B.	15/03/2022	140
Colegio Fabio Lozano Simonelli Sede B.	18/03/2022	151
Parque Quintas Del Plan Social.	27/03/2022	50
Centro Crecer Tejares.	28/03/2022	83
Patio Usme Somos U.	30/04/2022	77

Lugar	Fecha	Personas atendidas
Colegio La Aurora IED	6/05/2022	900
Colegio La Aurora Ied Sede A	13/05/2022	
Colegio Almirante Padilla Sede B	13/05/2022	259
Centro Amar.	28/05/2022	40
Fundación Fuego De Dios.	28/05/2022	16
Colegio Fernando González Ochoa.	16/06/2022	439
Salón Comunal Arrayanes.	2/07/2022	12
Conjunto Vistas Del Rio.	5/07/2022	32
Conjunto Xie Usme.	5/07/2022	30
IED Francisco Antonio Zea.	9/5/2022	178
IED Colegio Ciudad Chengdu.	9/9/2022	90
Colegio Gran Yomasa IED.	9/12/2022	800
Colegio Atabanzha Usme.	9/16/2022	448
IED Colegio Santa Librada.	9/27/2022	110
Colegio Cortijo Vianey Sede B.	9/29/2022	290
Conjunto Sierras Del Portal.	5/10/2022	49
Agrupación Rincon De Bolonia.	11/10/2022	50
Salón Comunal Virrey II.	12/10/2022	73
Patio Gran Américas Usme.	21/10/2022	100
Patio E Somos Alimentación.	28/10/2022	7
IED El Destino.	5/11/2022	15
salón Comunal Vereda Chiguaza.	5/11/2022	90
IED Miguel De Cervantes Saavedra.	8/11/2022	495
IED Nuevo San Andres De Los Altos.	11/11/2022	290
salón Comunal San Pedro.	12/11/2022	4
salón Comunal Doña Liliana.	18/11/2022	84
Sub-Dirección Local De Usme.	2/12/2022	150
salón Comunal Villa Anita.	12/12/2022	35
JAC Chapinerito .	23/12/2022	95
JAC Tuno.	23/12/2022	100
JAC Bolonia.	23/12/2022	50

Fuente TRANSMILENIO S.A.

En estas acciones participaron 6.484 ciudadanos.



## Registro Fotográfico:

**Imagen 03:** flyer CLM Usme.



**Fuente:** Facebook Alcaldía Local de Usme.

1. Se realizaron en el 2022 diecinueve (19) reuniones con otras áreas de la Entidad,

## Registro Fotográfico:

**Imagen 04:** Acompañamiento jornada de personalización 11 de noviembre en la vereda el Destino.



**Fuente:** Archivo Propio.

**Imagen 05:** Reunión comunitaria Barrio Casa Loma 01 de noviembre 2023.



**Fuente:** Archivo Propio.

**Imagen 06:** Recorrido técnico posible cambio de trazado ruta E44 26 de octubre 2022



**Fuente:** Archivo Propio.

**Imagen 07:** Transmi Navidad.23 de Diciembre 2022



**Fuente:** Galería intranet Transmilenio