

**1. “(...) Necesitamos baños para la ciudadanía (...)” Sic.**

Al respecto, se le informa que se procedió a dar copia del documento al Departamento Administrativo de la Defensoría Del Espacio Público – DADEP, dado que son los encargados a tratar el asunto en mención.

**2. “(...) Personal que ayude a población auditiva, sorda ciega, que aprenda lengua de señas (...)” Sic.**

En virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, le comunicamos que se realizó traslado mediante el radicado No. 2023-EE-25451 a la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL, y con copia al Instituto Nacional para Sordos - INSOR para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

**3. “(...) Prohibido bicicletas, colchones y demás (...)” Sic.**

Atendiendo a su solicitud, le informamos qué, dentro del Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A., están definidos los derechos, deberes y las reglas para el uso del Sistema, en atención a su petición compartimos los numerales a continuación:

Imagen 1. Manual del Usuario.



No ingrese al Sistema con paquetes que afecten a los demás usuarios, esto obstaculiza el tránsito en estaciones y buses. \*El tamaño de los objetos no puede exceder los 60 cm por ninguno de sus lados.



Está prohibido subir con bicicletas a los buses troncales y zonales, salvo si la bicicleta es plegable. El personal del Sistema o la Policía puede impedir su ingreso a los buses.



Sólo las bicicletas plegables están permitidas en los buses. Quien lleve una, debe mantenerla plegada y es responsable de cualquier daño generado a los usuarios, vehículos o infraestructura.

Fuente. TRANSMILENIO S.A.

R-DA-005 enero de 2020

El Manual del Usuario se encuentra publicado en el siguiente link: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149132/manual-del-usuario/> para su conocimiento y el de toda la ciudadanía. No obstante, es importante mencionar que, pese a los grandes esfuerzos logísticos y económicos realizados por nuestra Organización para la divulgación respectiva, se requiere de la colaboración y compromiso de la ciudadanía en general para que se cumplan con las normas de convivencia establecidas en el Sistema.

**4. “(...) En mesa de trabajo en las localidades, consejos locales, se puede hacer llegar la propuesta. (...)” Sic.**

En atención a su escrito le pedimos que, por favor nos indique de manera más detallada el objeto de su petición aclarando hechos y pretensiones, y de ser posible, datos puntuales que faciliten el proceso de verificación de su caso para poder dar una respuesta de fondo.

**5. “(...) Buenas tardes, la mayoría de los paraderos o señales elípticas en los barrios o vías están muy mal ubicados. En el barrio Olarte hay señales con información de rutas que NO INGRESAN AL BARRIO como lo es las rutas K502, A 506, 105, ninguna o sale del barrio Olarte. (...)” Sic.**

TRANSMILENIO S.A. realiza permanentemente labores tendientes a la actualización de las señales de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP. En estas actividades, se realiza la implementación, el retiro o la modificación del destino y/o corredores viales en los descriptores o placas de módulos de las rutas de conformidad con los ajustes operativos presentados en las mismas.

Así las cosas, la respectiva actualización de las señales para la ruta K502 se realizó en septiembre de 2022, sin embargo, la ruta A506 en septiembre de 2020 y la ruta 105 no existe en la base de datos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

**6. “(...) Vías se parquear los autos, ahora solo colocan llantas en los andenes los locales sacan todo a los andenes, y hay mucho hambiente de calle y se acercan a los colegios a vender drogas. (...)” Sic.**

En relación con estas afirmaciones y en virtud al artículo 21 de la ley 1755 de 2015 se procedió a darle traslado al derecho de petición con radicado No. 2023-EE-24382, al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, así mismo, se trasladó bajo el radicado No. 2023-EE-24381, a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia al ser ellos los competentes para conocer del asunto en mención.

R-DA-005 enero de 2020

**7. "(...) Y sobre SITP los buses empiezan a llegar seguido y luego tardan 40 o 1 hora en pasar a los niños se le dificulta la ida al colegio. (...)” Sic.**

El objetivo principal del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) es brindar a los usuarios diversas opciones de conexión para desplazarse de un lugar a otro. Esto se puede lograr ya sea utilizando una única ruta o combinando las diferentes alternativas disponibles en el portafolio de servicios del esquema zonal. Además, se pueden aprovechar los diversos beneficios que se ofrecen a los usuarios a través de la integración tarifaria.

En cuanto al horario de operación, la cantidad de buses y la frecuencia de paso de cada ruta, es asignada, calculando la cantidad de usuarios, por medio de las validaciones de pasajes registrados en cada uno de los recorridos; resultado por el cual, las rutas del SITP tienen una programación preestablecida que las empresas operadoras deben cumplir, donde se programa la flota disponible de acuerdo con la demanda, con el fin de mantener unos intervalos homogéneos que permitan la prestación de los servicios con estándares de calidad.

De igual manera, durante las horas punta de la mañana (06:00am – 09:00am) y de la tarde (4:30pm – 8:30pm), se programa la máxima capacidad de buses cada hora para satisfacer la demanda. Posteriormente, durante los periodos valle o de menor afluencia, se ajusta la oferta para mantener los niveles de servicio necesarios que permitan atender la afluencia de usuarios en el sistema.

Es importante recordar que, la puntualidad de los servicios puede presentar variaciones al inicio, durante o al final de cada recorrido, teniendo en cuenta que, los buses de operación zonal prestan su servicio sobre vías con tráfico mixto (no cuentan con carriles exclusivos, separados del tráfico normal); situación que sumada a las condiciones propias de la operación, como: obras en la vía, vehículos varados, congestión vehicular, parqueo en vía, accidentalidad, semaforización, bloqueos, manifestaciones, etc., afectan de forma directa las frecuencias de paso establecidas para las rutas.

Por otra parte, TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, en su actividad permanente de supervisión a la operación, de manera constante adelanta los estudios y gestiones necesarias a fin de mejorar y/o ampliar el servicio zonal, obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, buscando con el trazado de las rutas atender de manera equilibrada la demanda de los usuarios con calidad y eficiencia.

R-DA-005 enero de 2020

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

**8. "(...) Y al ir a tu llave en el Ricaurte los y las trabajadores dejan colas de horas y se van, y son muy groseros con las personas mayores de edad a mí me parece una falta de respeto. (...)” Sic.**

Según lo estipulado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se llevó a cabo el traslado bajo el radicado 2023-EE-22615, al concesionario Recaudo Bogotá, al tener ellos el conocimiento de brindar una respuesta directa al asunto en mención.

**9. "(...) Buenas tardes, ingeniera María Antonia. Usted nos puede compartir los diseñadores de los paraderos tipo 1 por favor gracias. (...)” Sic.**

Cabe aclarar que, la modernización de la infraestructura de los paraderos se adelanta por intermedio del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, mediante el contrato 186 de 2020 cuyo objeto es: “otorgar en concesión la realización del diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la actualización, el mantenimiento, la operación, el traslado y la reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C.”, suscrito con la empresa Equipamientos Urbanos Nacionales de Colombia – EUCOL S.A.S, quienes en marco de sus obligaciones contractuales adelantaron los diseños del mobiliario urbano, incluyendo los paraderos tipo 1.

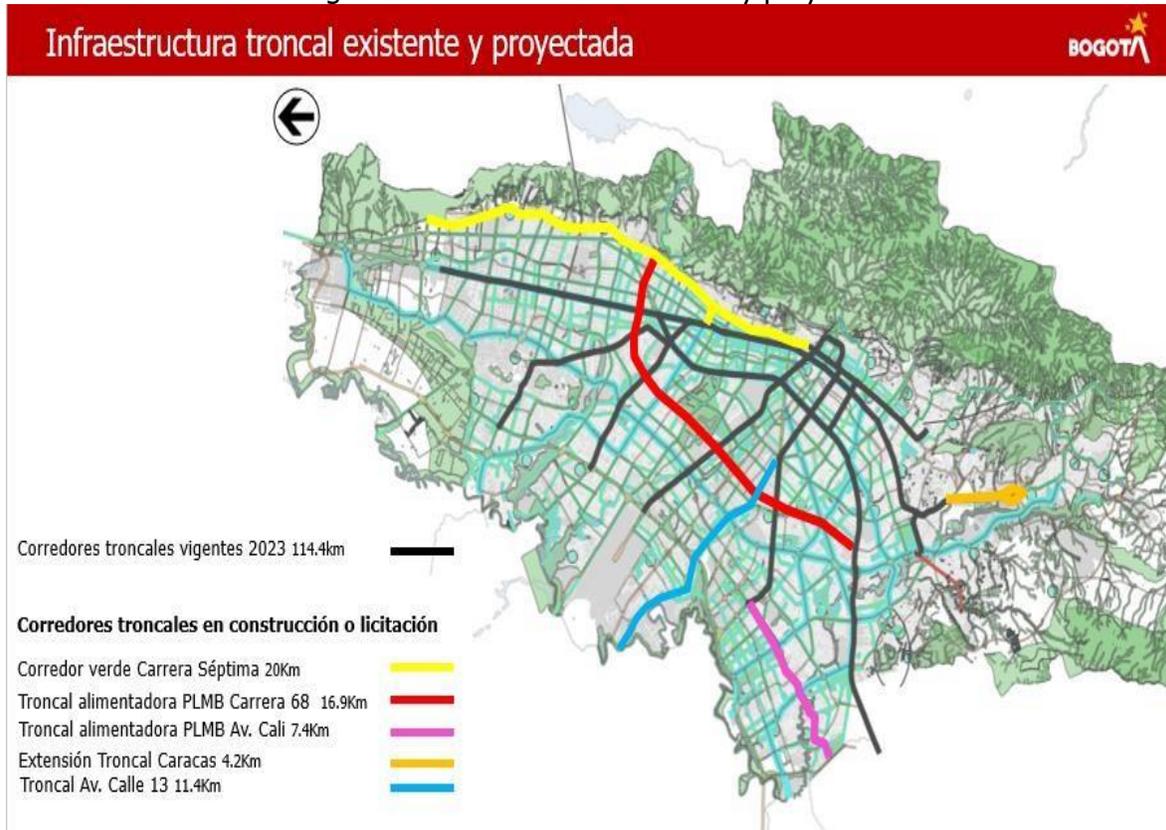
**10. "(...) Diseños y planos del paradero tipo 1 gracias. (...)” Sic.**

Sumado a lo anterior, los diseños y planos de los paraderos tipo 1, los puede consultar en la resolución 2000 de 2021 expedida por la Secretaría de Planeación Distrital, “Por la cual se incorporan unos elementos desarrollados en el marco del contrato No. 186- 2020 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP a la Cartilla de Mobiliario Urbano de Bogotá y se dictan otras disposiciones”, las cuales se puede consultar en el siguiente link :[https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/res\\_2000\\_de\\_2021.pdf](https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/res_2000_de_2021.pdf).

**11. "(...) Por favor compartir la presentación de la nueva infraestructura que se está construyendo y la que se tiene proyectada gracias. (...)” Sic.**

R-DA-005 enero de 2020

Imagen 1. Infraestructura existente y proyectada.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

**12. "(...) Para aclarar y precisar mi intervención. Una pregunta: cuál es el costo promedio de cada uno de los paraderos? Y cuánto es el tiempo máximo estimado para el montaje de uno de los paraderos? (...)” Sic.**

Como se mencionó anteriormente, la modernización de la infraestructura de los paraderos se adelanta mediante el contrato 186 de 2020 cuyo objeto es: “otorgar en concesión la realización del diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la actualización, el mantenimiento, la operación, el traslado y la reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C.”, que fue adjudicado mediante la licitación pública DADEP-LP-494-2019, cuya documentación y propuesta económica las puede consultar en el siguiente link: <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.965065&isFromPublicArea=True&isModal=False>.

Cualquier aclaración adicional, la puede solicitar directamente al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, entidad que tiene a cargo la

R-DA-005 enero de 2020

supervisión del mencionado contrato de concesión. De otra parte, de acuerdo con los registros de esta entidad, el tiempo aproximado empleado para el montaje (sin producción ni adecuación del andén) son de ocho días calendario para un paradero tipo 1, y un día para un paradero tipo 2 o tipo 3.

**13.“(...) Quisiera saber por qué no paran en todos los paraderos pues hay personas de 3 edad que no se pueden desplazar 4 y 5 cuadras. (...)” Sic.**

TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés en el uso del Sistema, en atención a su comunicación le informamos que, para adelantar el seguimiento correspondiente sobre el tema en mención, es importante que nos brinde información adicional datos puntuales que faciliten el proceso de verificación de su caso para poder dar una respuesta de fondo.

**14.“(...) Si usted se levanta a las 5 am donde las recarga. (...) y (...) 15. Pues la gente se cuelga. (...) y (...) 16. Pues la gente se cuelga. (...) y (...) 17. Como recarga. (...)” Sic.**

En relación a estos numerales, y siguiendo lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se realizó el traslado con el número de radicado 2023-EE-24385 al concesionario Recaudo Bogotá S.A., ya que son los responsables de proporcionar una respuesta directa a su solicitud.

**15.“(...) Me dejaron con la mano levantada para participar con varias inquietudes virtualmente no garantiza la participación frente a nuestras preocupaciones.... SOS SOS SOS (...) y “(...) 19. Y que paso con la mano levantada. (...)” Sic.**

Es fundamental señalar que, la forma en que se diseñan los espacios cuyo propósito es permitir a la ciudadanía participar lo más abiertamente posible, en la cual se establecen reglas o pautas al inicio del desarrollo de la jornada, reiterándose cada vez que se va a dar la palabra, por lo tanto, las intervenciones que no tienen relación con el tema tratado se procesan como una PQRS. No obstante, se tendrá en cuenta la recomendación para el manejo de las jornadas que se desarrollen en el futuro.

**16.“(...) Me encuentro en U a diligencia y estoy atenta a la reunión y quisiera saber de un paradero en el sector de Nuevo Muzú que no hemos podido lograr nos sea autorizado que la ruta que pasa por el sector nos sea autorizado la parada en la carrera 53 con calle 61 C/D. (...)” Sic.**

Sumado a lo anterior, se implementó el paradero identificado con código de cenefa No. 469A10 – Nuevo Muzú, ubicado en la Diagonal 53 Sur por Carrera 61D, para las rutas HL636 Rincón de Venecia – San Blas II, como se evidencia en la siguiente imagen:

R-DA-005 enero de 2020

Imagen 1. Paradero identificado con código de cenefa No. 469A10 – Nuevo Muzú



Fuente: TRANSMILENIO.

**17.“(...) Con todo respeto que se merecen, pero parece que no han tenido el sentido de este espacio. (...)” Sic.**

En cuanto a este ítem, le indicamos que se procedió a dar respuesta en los numerales 18 y 19 de este comunicado.

**18.“(...) La aplicación Mas siempre está en reparación y no es funcional a la comunidad. (...)” Sic.**

Dentro del marco de esta afirmación y Siguiendo las estipulaciones del artículo 21 de la ley 1755 de 2015, Se llevó a cabo el traslado al concesionario Recaudo Bogotá con numero de radicado 2023-EE-24385, por ser ellos los encargados de emitir una respuesta directa y de fondo a su requerimiento.

**19.“(...) Sería bueno abolir las tarjetas de Transmilenio, se dañan y toca comprar y comprar, algo que se supone que es un trasporte público. (...)” Sic.**

Se anuncia que, se procedió a dar copia del documento al concesionario Recaudo Bogotá S.A., puesto que son los encargados a tratar el asunto en mención.

**20.“(...) Por favor compartir la presentación de la nueva infraestructura que se está construyendo y la que se tiene proyectada. (...)” Sic.**

R-DA-005 enero de 2020

Le manifestamos que, se procedió a dar respuesta en el numeral 11 de este comunicado. De igual manera la presentación la puede consultar en el siguiente link: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152855/memorias-de-eventos-de-dialogo/>

**21.“(...) Me parece excelente todo el plan de inversión. (...)” Sic.**

TRANSMILENIO S.A. valora enormemente las opiniones de sus usuarios y agradece sus contribuciones e interés en el Sistema. En respuesta a su comunicación, queremos informarle respetuosamente que la Entidad continuará esforzándose en mejorar el diseño y la operación del Sistema. Nuestro objetivo es satisfacer de manera equilibrada las necesidades de transporte de los usuarios, siempre buscando calidad y eficiencia.

**22.“(...) Solicitar por favor la reparación de las vías en sector de ciudadela Nueva Tibabuyes en Suba, ya que los alimentadores y los Sipt por el peso y el tema de transito, tienen el sector muy afectado. (...)” Sic.**

En alusión a este ítem, y en virtud con el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se procedió a dar traslado de este comunicado bajo el radicado No. 2023-EE-25449 a la Unidad de Mantenimiento Vial – UMV, y al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU bajo el radicado No. 2023-EE-22863, entidades competentes para conocer el tema relacionado en este asunto, con el fin de que emita respuesta directa y de fondo a su requerimiento

**23.“(...) Buenas tardes, nos pueden por favor compartir esta presentación a nuestros correos para Emasivo 10 y 16 S.A.S. (...)” Sic.**

Frente a esta solicitud, queremos comunicarle que en la página web de la Entidad, en el botón de transparencia se encuentran publicados los informes de estos espacios, de igual manera se anexa la presentación correspondiente, y su respectivo enlace de consulta: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152855/memorias-de-eventos-de-dialogo/>

**24.“(...) Las estructuras viales de los territorios no están para aguantar el peso de los buses y la primera afectada es la malla vial. Y la solución es botarle la pelota al idu o mantenimiento (vial y ahí muere. Y las afectaciones siguen y se agrandan (huecos). Menos retórica y más soluciones!!!(...)” Sic.**

Queremos informarle que, la respuesta del asunto en mención se encuentra plasmada en el numeral 26.

**25.“(...) . Espero me haya podido dar a entender sobre mi solicitud de una parada que hemos solicitado en la ruta 636 funciona en el Nuevo Muzu y la gestora de transmilenio dice que ya está aprobada y falta el DAE no sabemos cuál es la demora. (...)” Sic.**

En referencia a la implementación de un paradero, TRANSMILENIO S.A., efectúa estudios

R-DA-005 enero de 2020

para evaluar su necesidad en el sector de la ciudad, lo cuales se basan principalmente en brindar cobertura de servicio a los usuarios, adicionalmente, se revisan las condiciones urbanísticas, posibles incidencias de operación del corredor y la existencia de infraestructura que brinden condiciones mínimas de seguridad a los usuarios y operadores.

Una vez realizado el análisis y determinar si es viable la implementación del paradero, se presenta la solicitud correspondiente al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP), posteriormente, se realiza una visita en conjunto con funcionarios de esta entidad y de la Secretaría Distrital de Movilidad. En caso de confirmarse su viabilidad por parte de las diferentes entidades, se inicia el proceso de producción de la señal, finalmente, se adelanta la instalación y se incluye en la operación de las rutas asociadas. Dicho proceso puede demorar entre uno y dos meses.

**26. "(...) tenemos paraderos que primero no tienen la señalización correcta, no existe señalización, como en la carrera 50 con calle 8 no existe señalización. (...)” Sic.**

En respuesta a su solicitud, se ha realizado una revisión de la base de datos de las paradas del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, ubicadas en la carrera 50 con calle 80 sur. Se han identificado las paradas con los códigos de cenefa 050A08 y 108A08.

Según las inspecciones realizadas hasta el 22 de agosto de 2023, la señal de la parada con el código de cenefa 050A08 se encuentra en buen estado. Sin embargo, la parada con el código 108A08 no tiene señalización, por lo que se está trabajando en su reposición.

**27. "(...) paraderos donde están hundidos el pavimento se hundió, es un riesgo para el usuario. (...)” Sic.**

Es preciso indicar que, las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, circulan por vías clasificadas como Corredores de Movilidad, que forman parte de la Malla Vial Arterial e Intermedia de la ciudad. Estas vías están autorizadas para la circulación de vehículos de transporte público, y para la implementación de paradas para el embarque y desembarque de pasajeros.

En este sentido, la reparación y conservación de las carreteras por donde transitan los buses del SITP ha sido delegada al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, bajo el número de radicado 2023-EE-22863. Por consiguiente, cualquier inconveniente con la estructura del pavimento en las áreas de parada debe ser notificado directamente a esta institución, proporcionando la localización exacta. Esto facilitará que la institución considere la opción de dar prioridad a estos casos en uno de sus programas de mantenimiento.

**28. "(...) tenemos unas rutas que no tienen paraderos y afortunadamente lo recoges, y eso es muy importante. (...)” Sic**Sobre el tema en mención que

R-DA-005 enero de 2020

**nos ocupa, antes de la puesta en marcha o modificación de una ruta del SITP, se determinan y programan las paradas correspondientes. Además, cualquier nueva parada que pueda necesitar la ruta, así como su señalización y demarcación, es administrada por el DADEP.**

Es importante subrayar que todas las rutas cuentan con sus respectivos paraderos, aunque a menudo las señales son sustraídas o vandalizadas. A pesar de esto, se reemplazan una vez que se reciben los informes. En cualquier circunstancia, los conductores de los autobuses tienen la responsabilidad de hacer las paradas para los usuarios, ya que estas están establecidas en la unidad lógica de los vehículos correspondientes.

**29.“(...) la cuestión en ponderosa en la calle 1b con 51 bis hay dos paraderos uno frente al otro que pasa la 553 y se demora, entonces resulta que ahí se pidió una banca si no pueden poner el paradero ninguno de los por lo menos una banca que sea una banca para que el usuario pueda esperar los 50 minutos que se demora el servicio. (...)” Sic.**

Frente al tema en mención “demora de la ruta 553” TRANSMILENIO S.A. se permite informarle que, los horarios e intervalos de operación están establecidos para cumplir con los estándares operacionales teniendo en cuenta los estudios de demanda adelantados por la Entidad, sin embargo, considerando el interés del peticionario en una situación específica, es necesario que nos confirme la información suministrada en su comunicado, en este caso, número de la ruta y paradero (dirección, sentido vial o código cenefa) de las demoras presentadas, con el fin de revisar de manera puntual las frecuencias del servicio en dicho paradero.

En segundo lugar, en el Distrito Capital se encuentran instalados 1655 módulos M-10, y considerando que este mobiliario es un recurso limitado, no puede ser dispuesto en todos los paraderos (7500 aproximadamente) como consecuencia de los costos de producción, instalación, mantenimiento y conservación, en la mencionada concesión no se encuentra contemplada la implementación de módulos M-10 adicionales.

De otra parte, debido a proyectos de infraestructura y a la adecuación de nuevos corredores de transporte masivo como la Troncal de la Carrera 68 y la Avenida Ciudad de Cali, se hace necesario eliminar o trasladar paraderos del componente zonal, y ubicar los módulos M-10 en otros puntos de la ciudad.

De acuerdo con lo anterior, TRANSMILENIO S.A. a solicitud del DADEP, participa en la priorización de los paraderos de destino para los módulos M-10 a trasladar.

Al respecto, es importante mencionar que existen ciertos parámetros que permiten establecer este mobiliario en los paraderos del SITP, el principal es que el andén de circulación peatonal tenga un ancho de mínimo 5.00 metros, que tengan varias rutas del

R-DA-005 enero de 2020

SITP asociadas y alta demanda de pasajeros. Adicionalmente, el DADEP valida otros factores como viabilidad de conexión eléctrica, que no tengan interferencias con infraestructura existente (postes, cajas de inspección, tuberías, cunetas) ni con accesos a predios, etc. Así las cosas, revisado el paradero de su solicitud, no se considera viable debido a que no cuenta con el ancho de andén suficiente.

**30. "(...) Ellos me hablan de Transmilenio como tal, los robos que hay, dentro del Transmilenio, el tocamiento, la intolerancia, falta de educación, de cultura desafortunadamente de la ciudadanía en general por que viven prevenidos y ellos piden presencia policiaca no solamente en la estación o el paradero si no en los recorridos, ya sé que dicen que tenemos personas de civil. (...)" Sic.**

En cuanto a los problemas de seguridad y convivencia evidenciados en su comunicado, le informamos que, TRANSMILENIO S.A., ha actuado para generar estrategias las cuales permitan reducir esta problemática. Una de estas, es el trabajo mancomunado que se adelanta con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

Por esta razón, la Entidad celebra periódicamente un Convenio con la Policía Nacional, con la finalidad de aunar esfuerzos en materia de seguridad para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el SITP. Contando con el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, el cual está encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública dentro del Sistema.

Resaltando que dicho Comando de Policía dispone de un esquema reducido el cual se distribuye con criterios de optimización, teniendo en cuenta que actualmente el SITP cuenta con 9 portales, 140 estaciones y 4 estaciones del TransMiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir la totalidad de puntos durante el horario de operación. Cabe mencionar que dicha institución es autónoma en temas administrativos y operativos, por lo tanto, TRANSMILENIO S.A., carece de competencias en temas como el comportamiento o ubicación del personal que presta sus servicios en el Sistema. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante indicar que la Policía Nacional dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, a la cual puede acceder en el siguiente link <https://policia.gov.co/pqrs>.

Ahora bien, la Dirección Técnica de Seguridad de TransMilenio, en el marco de la implementación del Plan Integral de Seguridad – PIS, dispone de estrategias para garantizar la seguridad de los distintos actores y recursos del Sistema, combinando las capacidades de los recursos institucionales entre los que se encuentra la vigilancia privada, los gestores de convivencia de TransMilenio y los equipos en vía con los que cuenta la Entidad.

En este punto es necesario poner de presente que la Policía Nacional es autónoma en temas

R-DA-005 enero de 2020

Administrativos y operativos, por lo tanto, TRANSMILENIO S.A., carece de competencias en asuntos como el comportamiento del personal que presta sus servicios en el Sistema, por lo cual se le corrió traslado con el radicado No. 2023-81100-CI-98233 al Señor Comandante del Servicio de Transporte Masivo, así mismo, con el radicado No. 2023-81100-CI-98235 se le informo a la Comandante Policía Metropolitana de Bogotá, para que den respuesta de fondo a su petición.

**31. "(...) Tenemos troncal por la Caracas y por la décima. Mi pregunta es ¿cuándo entran en operación las puertas anti coladas (...)" Sic.**

En lo referente al tema en mención, nuestra entidad valora su mensaje enviado y considera necesario aclarar algunos puntos sobre el concepto de "puertas anti-colados". Si bien, las nuevas puertas automáticas contribuyen a reducir la evasión, no se diseñaron con el propósito de erradicarla por completo. Es importante recordar que la evasión es un problema con múltiples causas y su solución debe ser integral, abordándose desde diversas estrategias, no solo a través de la infraestructura. Este es el enfoque que la entidad adopta a través de su plan Antievasión."

De esta manera las puertas automáticas son una necesidad en las estaciones del componente troncal no solo por temas asociados a evasión sino por otros como seguridad ciudadana, protección al usuario al interior de las estaciones e imagen de la infraestructura del sistema. Aunado a lo anterior, no se trata de puertas anticolidos, ya que ningún elemento de infraestructura física es infalible ni puede por sí solo controlar a los evasores del pago. Por ende, se trata de nuevas puertas automáticas para el ascenso y descenso de pasajeros entre los buses y las estaciones, que son de materiales más robustos, lo cual las hace más resistentes al vandalismo, y brindan mayores garantías en términos de costos de mantenimiento preventivo y correctivo y desde luego, si funcionan de manera adecuada, es decir solo en apertura cuando se aproximen los buses, contribuyen para mitigar la evasión del pago.

En ese sentido se informa que las estaciones programadas para instalación y que se encuentran en operación para la Troncal Caracas son: Flores, Calle 63, Calle 57, Calle 45, AV 39, Calle 34, Calle 22, Santa Lucia, para la Troncal Carrera 10 son Bicentenario, San Bernardo, Policarpa, Ciudad Jardín.

Cabe aclarar que en las estaciones Biblioteca, Parque, Av Jiménez, Las Nieves Y San Victorino ya se han adelantado actividades de instalaciones eléctricas, cajas de mecanismos, hojas de las puertas entre otras, sin embargo, las puertas aún se encuentran en proceso de pruebas y puesta a punto para ponerlas en funcionamiento, se espera que estén listas y en funcionamiento para finales del próximo mes de octubre.

R-DA-005 enero de 2020

**32. "(...)al tema de los paraderos, también hay que hablar de la seguridad, hemos evidenciado varios paraderos sobre la Boyacá tanto de norte a sur de sur a norte donde pasan las rutas del SITP cada 45 o cada 50 minutos y pues los usuarios se quedan esperando todo ese tiempo el bus y esperando que lleguen los ladrones y los roben y han habido robos masivos, (...)" y "(...) 37. Sobre la primera de mayo también se han presentado robos, sobre la av. 68 las obras de la av. 68 es más complicado aun por que el alumbrado público no es el pertinente, (...)" Sic.**

En relación a, el tema en mención "pasan las rutas del SITP cada 45 o cada 50 minutos" se procedió a dar respuesta en el numeral séptimo (7), asimismo, frente al tema "lleguen los ladrones y los roben y ha habido robos masivos" en virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, le comunicamos que se realizó traslado mediante el radicado No. 2023-EE-24561 a la Policía Metropolitana de Bogotá, para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud. Asimismo, en lo que se refiere al "alumbrado público" de manera atenta, se hace traslado a ENEL S.A bajo el radicado No.2023-EE-24383 Entidad competente para conocer los temas relacionados con este asunto. Lo anterior, con el fin de que emita respuesta directa y de fondo a su requerimiento.

**33. "(...)es para saber de qué forma se está haciendo la remuneración a los operadores privados dueños de los buses SITP, sé que ellos tienen una tarifa técnica, el cual se basa en kilómetro recorrido, aporte de flota, y pasajero movilizado, quisiera saber en qué porcentaje está el pasajero movilizado, ya que depende de ellos se preste un buen servicio a la comunidad. (...)" Sic.**

De conformidad con la pregunta formulada es necesario aclarar que el SITP corresponde a todo el Sistema Integrado de Transporte Publico de Bogotá compuesto por el modo Troncal y el modo Zonal.

La remuneración a los concesionarios del sistema se realiza de manera mensual o semanal según lo establecido en los contratos de concesión, mediante un esquema fiduciario que administra los recursos del Patrimonio Autónomo del Sistema (PA SITP-Recaudo-Transmilenio), cuyos ingresos provenientes del recaudo de las tarifas pagadas por los usuarios o del Fondo de Estabilización Tarifaria FET en los casos en que los recursos recaudados no sean suficientes para cubrir los costos relacionados con la prestación del servicio de transporte (egresos). Dichos ingresos se acumulan en el Fondo Principal del PA SITP-Recaudo-Transmilenio para la distribución de la remuneración de los agentes del sistema, y así cumplir uno de los principales cometidos de dicho Patrimonio Autónomo.

Por lo anterior, la forma de pago a cada operador depende del objeto que este asume dentro del sistema. Los concesionarios que participan en la Fase IV y Fase V se liquida mensualmente y los concesionarios que participan en la Fase I, II y III se remuneran semanalmente. En la siguiente Tabla uno (1) se muestra la manera en que está estructurada

R-DA-005 enero de 2020

la remuneración de dichos agentes:

Tabla 1 - Remuneración a los operadores privados del SITP

CONCESIONARIOS	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DE REMUNERACIÓN
TRONCALES FASES I Y II	<p>Consiste en reconocer kilómetros en operación a unas tarifas pactadas desde las correspondientes licitaciones.</p> <p>Actualmente, solo se encuentra en etapa de operación el concesionario <b>Connexión Móvil.</b></p>	<p>Pago por kilómetros corresponde a:</p> <p><b>I.</b> Una tarifa por kilómetros efectivamente recorridos <b>TKMT (\$/Km</b>, costo unitario licitado por el operador correspondiente) multiplicada por los kilómetros programados y efectivamente recorridos por dicha flota.</p>
TRONCALES FASES III	<p>Consiste en reconocer unos kilómetros en operación y la inversión en los vehículos que prestan el servicio, de conformidad con las tarifas pactadas desde la licitación.</p>	<p>Se compone de:</p> <p><b>I.</b> Pago por vehículo troncal – <b>TMVT (\$/vehí)</b> multiplicado por la flota del operador incluyendo flota de reserva <b>NoVehT (vehí)</b>. Se remunera la inversión en vehículos.</p> <p><b>II.</b> Pago por kilómetros obtenida de una tarifa por kilómetros efectivamente recorridos <b>TKMT (\$/Km)</b>, multiplicada por la oferta económica realizada por el operador correspondiente <b>OE</b> y por los kilómetros programados y efectivamente recorridos por dicha flota <b>KMStronc</b>.</p> <p>Para el pago por Kilómetros se realiza un ajuste que corrige la remuneración de tal forma que no se remunere la flota de reserva por encima del 7% (CFR). Finalmente, la remuneración obtenida se debe multiplicar por un factor de calidad <b>f(QETIC)</b>.</p>

R-DA-005 enero de 2020

		Para la remuneración por vehículo y por kilómetro se debe realizar el cálculo del costo por tipo de vehículo y por zona, según corresponda, para luego realizar la sumatoria del costo total.
ZONALES	Consiste en reconocer unos kilómetros en operación, la inversión en los vehículos que prestan el servicio y los pasajeros transportados, a unas tarifas pactadas desde la licitación.	Comprende tres tarifas:  <b>I. Tarifa por vehículo:</b> esta tarifa remunera a la flota vinculada - La flota vinculada puede o no estar operando, por razones tales como el mantenimiento preventivo y correctivo, Se calcula mediante una tarifa por vehículo no troncal – <b>TMVZ (\$/vehí)</b> , multiplicada por la

CONCESIONARIOS	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DE REMUNERACIÓN
	<p>(Concesionario de Operación).</p> <p><b>V.</b> Tarifa de Remuneración por Pasajero (TPASZ), remunera el costo asociado a impuesto de renta (Concesionario de Operación).</p> <p>Tarifa Mensual Servicio Patio Zonal (TMSPZ), remunera el servicio de infraestructura de soporte (Concesionario de Operación en Etapa II y Concesionario de Provisión en Etapa I).</p>	

R-DA-005 enero de 2020

CONCESIONARIOS	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DE REMUNERACIÓN
		<p>flota del operador, sin incluir flota de reserva - <b>VEH (vehí).</b></p> <p><b>II. Tarifa por kilómetro:</b> esta tarifa remunera la operación y se calcula mediante una tarifa por kilómetros recorridos no troncal - <b>TKMZ (\$/Km)</b>, multiplicada por los kilómetros efectivamente recorridos por dicha flota – <b>KM.</b></p> <p>Los kilómetros que se pagan en la tarifa por kilómetro corresponden al número de kilómetros efectivamente recorridos por el concesionario para la prestación del servicio de transporte de pasajeros.</p> <p><b>III. Tarifa por pasajero no troncal:</b> Remunera otros gastos administrativos y otros gastos, se calcula multiplicando la tarifa por pasajero - <b>TPASZ (\$/Pas)</b> por el número de pasajeros transportados (<b>PP</b>) y por la oferta económica realizada por el operador correspondiente (<b>OE</b>)</p> <p>.</p> <p>Una vez obtenida la remuneración anterior se realiza un ajuste por la entrega de terminales al operador <b>ARTZ</b> y se multiplica por un factor de calidad <b>f(QETIC).</b></p> <p>Para la remuneración por vehículo, por kilómetro y por pasajero se debe realizar el cálculo del costo por tipo de vehículo y por zona, según corresponda, para luego realizar la sumatoria del costo total</p>

R-DA-005 enero de 2020

<p>RENOVACIÓN FLOTA FASE I Y II</p>	<p>Consiste en reconocer la renovación de la flota de las fases I y II del sistema TransMilenio y de su operación en contratos separados de provisión y operación</p>	<p>Se compone de:</p> <p><b>RENOVACIÓN FLOTA FASE I Y II</b></p> <p><b>Proveedor:</b> una tarifa por vehículo que remunera: Inversión, rentabilidad, financiación, costos fijos, entre otros.</p> <p><b>Operador:</b> se remunera a través de dos tarifas:</p> <p><b>I.</b> Tarifa por vehículo: costos variables por</p>
-------------------------------------	---	---

CONCESIONARIOS	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DE REMUNERACIÓN
	<p><b>I.</b> Tarifa de Remuneración Mensual de la Inversión por Vehículo Zonal (TMVIZ), remunera los costos asociados a la inversión en flota, impuestos, matricula, equipos ITS, y reposición de batería, este último en caso de tecnología eléctrica. (Concesionario de Provisión).</p> <p><b>II.</b> Tarifa de Remuneración Mensual de Administración por Vehículo Zonal (TMVAZ), remunera los costos de supervisión de flota, y gastos administrativos del concesionario de provisión.</p>	<p><b>Operación:</b>  <b>Cuenta concesionario Operación</b>            TMVD            Z            TKMZ            TPASZ</p> <p><b>Proveedor de Infraestructura:</b>  <b>Cuenta proveedor de infraestructura</b>            Pago mensual (contrato de arrendamiento)</p> <p><b>ETAPA II:</b></p> <p><b>Agentes en la fiducia:</b> (concesionario de provisión, concesionario de operación, este último tiene a su cargo la prestación del servicio de infraestructura de soporte).</p> <p><b>Provisión:</b>  <b>Cuenta concesionario Provisión:</b>            TMVIZ            TMVA            Z</p> <p><b>Cuenta Financidor Flota:</b>            TMVIZ*80% (Max)</p> <p><b>Operación:</b>  <b>Cuenta concesionario Operación:</b>            TMVD            Z            TKMZ</p>

R-DA-005 enero de 2020

	<p><b>III.</b> Tarifa de Remuneración Mensual por Vehículo Disponible (TMVDZ), remunera los costos asociados directamente a la operación del vehículo, como, conductores, lavado, seguros, personal de mantenimiento y operaciones. (Concesionario de Operación).</p> <p><b>IV.</b> Tarifa de Remuneración por Kilómetro Zonal (TKMZ), remunera los costos asociados a la operación por kilómetro, como, energético, costo de mantenimiento</p>	<p>TPASZ TMSPZ</p> <hr/> <p><b>ETAPA III:</b></p> <p><b>Agentes en la fiducia:</b> (concesionario de provisión, concesionario de operación, este último tiene a su cargo la prestación del servicio de infraestructura de soporte).</p> <p><b>Provisión:</b>  <b>Cuenta concesionario</b>      <b>Provisión:</b>          TMVIZ          TMVA          Z</p> <p><b>Cuenta Financiadore</b>      <b>Flota:</b>          TMVIZ*80%      (Max)</p> <p><b>Operación:</b>  <b>Cuenta concesionario</b>      <b>Operación:</b>          TMVD          Z          TKMZ          TPASZ          TMSP          Z</p>
--	---	---

R-DA-005 enero de 2020

CONCESIONARIOS	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO DE REMUNERACIÓN
		<p>bus, tales como: gastos de personal, administrativos, servicio en patios, mantenimiento de equipos ITS, rentabilidad, entre otros</p> <p>.</p> <p><b>II.</b> Tarifa por kilómetro: costos variables por kilómetro, tales como: energético, lubricantes, llantas, mantenimiento, rentabilidad, entre otros.</p> <p><b>REMUNERACIÓN DE KILÓMETRO EN VACÍO AL OPERADOR</b></p> <p><b>I.</b> Se remuneran los kilómetros en vacío programados para operación.</p> <p><b>II.</b> El concesionario puede lograr eficiencias que reduzcan los kilómetros en vacío.</p> <p><b>III.</b> Dichas eficiencias, en caso de obtenerse, se repartirán entre el concesionario y TMSA.</p> <p><b>IV.</b> Los kilómetros en vacío que no se programen para la operación, no se remuneran.</p> <p><b>CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p><b>Deducciones por disponibilidad de flota:</b> se aplica al proveedor y al operador. <b>Premios /deducciones por calidad:</b> se aplican al operador.</p> <p>Al que preste el servicio por debajo de la calidad exigida se le hacen deducciones de la remuneración. Estos recursos van a una</p>

R-DA-005 enero de 2020

		<p>bolsa que premia a los que estén por encima.</p>																		
<p>PROVISIÓN Y OPERACIÓN FASE V</p>	<p>Consiste en reconocer la provisión y operación de la flota de las Unidades Funcionales estructuradas para completar la implementación del SITP en contratos separados:</p> <p><b>Así se estructuraron las siguientes tarifas de</b></p>	<p><b>ETAPA I:</b></p> <p><b>Agentes en la fiducia</b> (concesionario de provisión, concesionario de operación y el proveedor de la infraestructura de soporte. <b>Provisión:</b></p> <table border="0"> <tr> <td><b>Cuenta</b></td> <td><b>concesionario</b></td> <td><b>Provisión</b></td> </tr> <tr> <td>TMVIZ</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TMVA</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Z</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Cuenta</b></td> <td><b>Financiador</b></td> <td><b>Flota</b></td> </tr> <tr> <td>TMVIZ*80%</td> <td></td> <td>(Max)</td> </tr> </table>	<b>Cuenta</b>	<b>concesionario</b>	<b>Provisión</b>	TMVIZ			TMVA			Z			<b>Cuenta</b>	<b>Financiador</b>	<b>Flota</b>	TMVIZ*80%		(Max)
<b>Cuenta</b>	<b>concesionario</b>	<b>Provisión</b>																		
TMVIZ																				
TMVA																				
Z																				
<b>Cuenta</b>	<b>Financiador</b>	<b>Flota</b>																		
TMVIZ*80%		(Max)																		

R-DA-005 enero de 2020

	<b>remuneración:</b>	
--	----------------------	--

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En vista de lo anterior, cabe señalar que en el modo troncal para las Fase I y II, se paga únicamente el Kilometraje y para la Fase III y IV se paga kilómetros y Vehículos, mientras que en el modo zonal para la Fase III y la Fase V, se reconoce el pago de los Pasajeros, Kilómetros y Vehículos, de los cuales la remuneración por pasajeros equivale a un 19.25% dentro de la remuneración del sistema, para el año 2023.

**34.“(...) Localidad de Teusaquillo, localidad 13, cuanto es el costo promedio de unos de estos paraderos, yo sé que unos están con tecnología, los otros no, yo me refiero a la parte de colocar la infraestructura, de la parte operativa, ¿a eso me refiero a esa pregunta? ósea cuanto es el costo. (...)” Sic.**

Como se mencionó anteriormente, la documentación del proceso licitatorio que dio origen al contrato de concesión, la puede consultar en el link indicado en el numeral doce (12), incluyendo la propuesta económica.

**35.“(...) Y segunda cuanto tiempo esta reza que dure el montaje de uno de estos paraderos, el más básico, cuanto es el tiempo mínimo y el tiempo máximo. (...)” Sic.**

Como se indicó previamente, la documentación del proceso licitatorio que dio origen al contrato de concesión, la puede consultar en el siguiente link indicado, incluyendo los requerimientos técnicos. [https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/res\\_2000\\_de\\_2021.pdf](https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/res_2000_de_2021.pdf)

De acuerdo con los registros de esta entidad, el tiempo aproximado empleado por el concesionario para el montaje (sin producción ni adecuación del andén) son: ocho días calendario para un paradero tipo 1, y un día para un paradero tipo 2 o tipo 3.

**36.“(...) El tema de las recargas, en el sector de Fontibón recargar una tarjeta es una tarea titánica, los lugares que hay no funcionan y otros lugares**

R-DA-005 enero de 2020

**cobran por recargar. él es tema de las recargas de tu llave. (...)” Sic.**

En lo atinente al asunto y virtud al artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se procedió a dar traslado de este comunicado al concesionario Recaudo Bogotá S.A.S., mediante documento No 2023-EE-24385, Entidad competente para conocer los temas relacionados con este asunto. Lo anterior, con el fin de que emita respuesta directa y de fondo a su requerimiento

**37.“(...) ¿La estación bicentenaria las puertas no están funcionando? y de aquí del barrio Ricaurte la ruta 60 que va para Corferias es demasiado el tiempo que va de un servicio al otro. (...)” Sic.**

Con respecto al funcionamiento de las puertas de la estación Bicentenario, se informa que el contratista encargado de la instalación de puertas tiene entre sus obligaciones contractuales brindar el soporte y mantenimiento de las puertas y ante cualquier caso o reporte de falla, este es inmediatamente comunicado para que disponga de su equipo técnico y de solución en el menor tiempo posible a las fallas presentadas y así se mantengan en buen funcionamiento las puertas, en ese sentido, las novedades que se han presentado hasta la fecha de su petición han sido atendidas conforme a lo mencionado anteriormente.

**38.“(...) ¿Cuál es la solución a lo que nosotros denominamos el Orinal del norte? Los paraderos de la zona, estamos ubicados en suba oriental en la 170 entre autopista y la Boyacá, en este corredor solo funciona un alimentador, ¿adolece de faltas de buses y que estén circulando permanentemente? Que está haciendo Transmilenio para acabar con los Motos Taxi y este servicio pirata. (...)” Sitp.**

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

Se debe mencionar, que las modificaciones que afectan la cantidad de vehículos asignados a un servicio deben ser evaluadas bajo los lineamientos de un procedimiento interno denominado “Kilómetros Eficientes”, en donde se verifican las condiciones actuales y futuras de una ruta evaluando diversos criterios como la demanda y los indicadores de desempeño operacional, entre otros. Ahora bien, en relación a la problemática “los Motos Taxi y este servicio pirata” en virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, procedemos darle traslado al derecho de petición con radicado No. 2023-ER-42367 al ser ustedes competentes para conocer del asunto en mención.

R-DA-005 enero de 2020

Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

**39.“(...) Buenas tardes hemos solicitado bahías adecuadas en la avenida 111 o avenida Corpas. Es un caos los buses paran frente a la Universidad Juan N. Corpas para recoger pasajeros y forman un trancon monumental en las hora pico. (...)” Sic.**

En relación con esta solicitud, TRANSMILENIO S.A. le informa que se dio traslado mediante radicado No. 2023-EE-22438 al Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

En atención a la comunicación de la referencia y de conformidad con lo previsto en el artículo 24 del Acuerdo No. 006 de 2021 del Consejo Directivo del IDU, en armonía con el artículo 16.4 de la Resolución No. 7680 de 2022, documentos en virtud de los cuales a la Subdirección Técnica de Conservación del Subsistema de Transporte, le corresponde la suscripción de las respuestas a las peticiones que se formulen ante el Instituto, de manera atenta se da respuesta a la petición formulada, con base en la información y documentación suministrada por el profesional de apoyo del proyecto según las competencias que les corresponden. De acuerdo con su requerimiento donde se manifestó: "...1. Buenas tardes hemos solicitado bahías adecuadas en la avenida 111 o avenida Corpas. Es un caos los buses paran frente a la Universidad Juan N. Corpas para recoger pasajeros y forman un trancon monumental en las hora pico..." Al respecto se informa que el Instituto de Desarrollo Urbano IDU suscribió con el CONSORCIO ALIANZA VIAL SITP, el Contrato de Obra Pública IDU-1759- 2021, que tiene por objeto "EJECUTAR A PRECIOS UNITARIOS LAS OBRAS Y ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA CONSERVACIÓN DE LA MALLA VIAL QUE SOPORTA LAS RUTAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C. GRUPOS 1", y cuya interventoría es ejercida por CONSORCIO INTERTP. (Contrato IDU1757 de 2021).

Los contratos tienen un plazo de ejecución de 27 meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, la cual se suscribió el día 20 de diciembre de 2021. Frente al sector de la Calle 157 entre Carreras 106A y 111, se informa que la Dirección Técnica de Conservación de la Infraestructura del Instituto priorizó dentro del contrato de obra 1759 de 2021, el siguiente tramo vial:

LOCALIDAD	PK_ID_CALZADA	CIV	Vía	Inicial	Final	Observaciones
SUBA	91020777	11013976	CL 159 A	KR 106A	KR 111	Diagnosticado como Mantenimiento Periódico.

R-DA-005 enero de 2020

Es necesario mencionar que en el segmento de su petición se encuentra programado para ser intervenido en el Tercer trimestre de 2023, el tipo de intervención que se realizara es un Mantenimiento Periódico, actividades correspondientes a fresado reemplazo de material granular y reemplazo de carpeta asfáltica. Es importante indicar que los recursos del contrato en mención son a monto agotable y las intervenciones están sujetas a la priorización y disponibilidad de recursos con los que se cuente en la fecha establecida para su ejecución, así mismo debido a que es un mantenimiento periódico no está contemplado dentro del contrato de obra 1759-2021 construir bahías de parqueo.

Por lo anterior se traslada a la Alcaldía Local de Suba y a la Unidad de Mantenimiento vial para que evalúen si es posible que sea atendida por alguna de estas dos entidades, por lo anterior y conforme a lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, estando dentro del término legal, mediante copia del presente documento damos traslado de su petición a la Alcaldía Local de Suba y a la Unidad de Mantenimiento Vial con el fin de dar respuesta directamente al peticionario.

Esperamos con la anterior información haber atendido de forma satisfactoria su solicitud y quedamos atentos ante cualquier requerimiento o aclaración adicional al respecto.

**40.“(...) Hay un seguimiento de esta forma de vandalismo? quien compra el material robado? No puede ser que esto se repita y se repita lo que piensa el usuario es que hay total impunidad de este tipo de delito y una pérdida sin control de los recursos públicos que es nuestro dinero por vía impuestos (...)” Sic.**

Frente a los temas de seguridad y convivencia es importante señalar que, la Entidad ha actuado para generar estrategias que permitan mejorar este aspecto. Una de estas estrategias, es el trabajo mancomunado que se adelanta con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema Integrado de Transporte Publico - SITP. Por esta razón, nuestra organización celebra periódicamente un convenio con la autoridad competente, con la finalidad de aunar esfuerzos en materia de seguridad para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en la operación del Servicio. Asimismo, el Comando de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública en el Sistema, refuerza diariamente el control en las Estaciones y Portales. Por lo anterior, desde enero de 2023 TRANSMILENIO S.A. creó la estrategia CuidANDO TransMilenio, un ambicioso plan de seguridad y convivencia, en el que dicha institución ha destinado 1.500 unidades para apoyar la seguridad en el sistema de transporte por solicitud expresa de la alcaldesa Mayor de Bogotá. Ahora bien, este es el número más grande de policías en la historia del Sistema para el cubrimiento total y óptimo no solo del transporte público sino de la ciudad en general y del país, debido a que, se encuentra una barrera del déficit de unidades policiales, teniendo en cuenta que, actualmente el SITP cuenta con 9 portales, 140 estaciones y 4 estaciones del TransMiCable,

R-DA-005 enero de 2020

lo cual dificulta la posibilidad de cubrir la totalidad de puntos durante el horario de operación. A pesar de las limitaciones descritas en materia de presencia policial, nuestra Organización, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y en general la Administración Distrital en cabeza de la Alcaldía Mayor de Bogotá, están en continua gestión ante el Gobierno Nacional y la Policía Nacional para lograr un incremento en el pie de fuerza para mejorar las acciones de control que tanto demanda la ciudadanía.

Adicionalmente, otra de las estrategias que implementó directamente TRANSMILENIO S.A., fue la creación del Grupo de Gestoras y Gestores De Convivencia, que colabora con algunas actividades de la Policía Nacional para fortalecer la seguridad del Sistema y quienes tienen, además, funciones de apoyo para mitigar la evasión del pago, generar espacios de corresponsabilidad para con el TransMilenio a través de sensibilizaciones en seguridad ciudadana, fortalecer la seguridad vial, dar a conocer las diferentes ofertas de carácter Distrital, articular espacios de diálogo interinstitucional en las movilizaciones sociales que afectan la prestación del servicio, entre otras

**41. "(...) Utilizar todas las estrategias para evitar la evasión por los torniquetes por las puertas y en oportunidades por las ventanas no desfallecer no puede ser que no podamos controlar ese problema. (..)" Sic.**

Sobre la problemática de "colados" le informamos que, la Entidad desarrolla un Plan Estratégico Antievasión en los portales y estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla cuatro líneas de acción:

- Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: consiste en la realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de Gestores de Convivencia de TransMilenio enfocadas en generar conciencia sobre los efectos nocivos de la evasión y el fortalecimiento de la cultura ciudadana de los usuarios para aumentar la apropiación por el Sistema y crear corresponsabilidad en su uso y cuidado.
- Monitoreo y caracterización de la evasión: se realiza seguimiento al fenómeno de evasión en el componente troncal y a las medidas implementadas para contrarrestar a los 'colados', así como su impacto.
- Fortalecimiento de la infraestructura: Es el desarrollo y las modificaciones en Barreras de Control de Acceso, puertas de ingreso, y aditamentos físicos para mitigar al máximo la evasión en portales, estaciones y buses.
- Fiscalización: es el trabajo en conjunto con la Policía Nacional que permite fortalecer las acciones preventivas y de control para contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el Sistema de Transporte Masivo, dándole prioridad a la problemática de evasión

R-DA-005 enero de 2020

**42. "(...) Por favor hacer más control y solicitar a los usuarios no entrar material grande colchones mesas costales ni elementos, peligrosos cilindros de gas cocinetas etc. (...)” Sic.**

Es importante resaltar que, el ingreso de paquetes de gran tamaño dentro del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá está prohibido, y está contemplado dentro del Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A., en los siguientes numerales:

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, dentro del manual se encuentra contemplado el Marco normativo del Código Nacional de Policía y Convivencia, en el cual se señala que:

1) Quien perturbe la tranquilidad de los demás en los medios de transporte público, mediante cualquier acto molesto:

- (a) Multa tipo 1. - 4 salarios mínimos diarios legales vigentes.

2) Quien obstaculice o impida la movilidad o el flujo de usuarios en el Sistema.

- (a) Multa tipo 3. - 16 salarios mínimos diarios legales vigentes.

3) Quien ponga en peligro la seguridad operacional de los sistemas de transporte masivo, colectivo o individual.

- Literal e). Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos para la atención en los sistemas de transporte público.
- Literal f). Resistirse a los procesos de seguridad en los filtros de los sistemas de transporte público.
- Literal g). Introducir al medio de transporte cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los tripulantes y demás pasajeros.
- Literal h). Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales de uso y operación que establezcan las autoridades encargadas al respecto.
  - Manual del Usuario del Sistema TransMilenio
  - (b) Multa tipo 4. - 32 salarios mínimos diarios legales vigentes.

4) Quien perturbe en los medios de transporte público la tranquilidad de los demás ocupantes, mediante cualquier acto obsceno

- (a) Multa tipo 4. - 32 salarios mínimos diarios legales vigentes.

No obstante, estas multas por comportamientos contrarios a la convivencia, se les puede aplicar un descuento del 50% por asistencia a cursos pedagógicos, en un periodo de 5 días hábiles a la imposición de la multa. Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

R-DA-005 enero de 2020

**43. "(...) 1. Este espacio debería ser abierto para la problemática de personas con Discapacidad. (...)” Sic.**

Respetuosamente y conforme a lo decretado en la Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, nos permitimos informarle que: TRANSMILENIO S.A. en su objetivo de ser un sistema accesible para los usuarios con movilidad reducida o usuarios más vulnerables, viene adelantando acciones que permiten identificar y eliminar diferentes barreras, por lo tanto, adopta los principios y deberes descritos en el marco de la Política Pública Distrital de Discapacidad. cuyo objetivo es: “Buscar el desarrollo humano, social y sostenible de las personas con discapacidad, sus familias, cuidadoras y cuidadores. Adicionalmente, se plantean dos propósitos generales: hacia una inclusión social y hacia la calidad de vida con dignidad.”

**44. "(...) 2. En los paraderos Los Conductores de buses Azules NO les paran a la población con Discapacidad Silla de Ruedas. (...)” Sic.**

Conscientes del carácter esencial que tiene el servicio de transporte público para la comunidad, lamentamos los inconvenientes generados en la prestación del servicio zonal. Eventos como: No realizar todas las paradas programadas para una ruta y/o no recoger a los usuarios; rehusar (negar) el servicio de transporte a un usuario sin motivo o causa justificada; están considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL DEL SITP. En este sentido, como Ente Gestor del SITP y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, TRANSMILENIO S.A. puede requerir a los concesionarios por conductas operacionales inadecuadas, como las anteriormente mencionadas, pero para esto, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (fecha, hora, ruta, placa y/o número zonal, dirección y/o paradero, etc.), permitiendo así adoptar y aplicar las medidas correctivas pertinentes, que se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas.

En virtud de los contratos de concesión suscritos entre esta Entidad y las empresas operadoras del Sistema, son estos últimos los responsables de la prestación del servicio y tienen a su cargo la programación, el control y la regulación de la operación, siendo además, la vinculación laboral de los conductores una responsabilidad contractual de ellos mismos, por lo tanto, están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamientos adecuados, que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de seguridad, calidad, amabilidad y respeto con los usuarios y los demás actores viales

R-DA-005 enero de 2020

**45.“(...) 3. En la localidad de Usaqué, Barrio San Cristóbal Norte. Dirección 163 con 7ma hasta la 163 con 9na NO hay andenes con accesibilidad de Rampas para las personas en silla de ruedas para coger los articulados alimentadores, azules y amarillos zonales. (...)” y “(...) 5. Las RAMPAS en andenes que NO hay en la 163 con 7ma hasta la 163 con 9ma. (...)” Sic.**

En relación con estas afirmaciones y en virtud del artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se procedió a dar traslado de este comunicado al Instituto de Desarrollo Urbano IDU, mediante documento No 2023-EE22439, entidad competente para conocer los temas relacionados con este asunto. Lo anterior, con el fin de que emita respuesta directa y de fondo a su requerimiento con copia a esta Entidad, para el seguimiento respectivo.

**46.“(...) 4. El único Baño de el portal de el norte 170 para personas en silla de ruedas lo tienen de Loker y las personas en Silla de Ruedas no pueden entrar. (...)” Sic.**

Respecto al funcionamiento de los baños en el portal Norte, de manera atenta nos permitimos aclarar que en el marco del Convenio 407 de 2019 es el Instituto Distrital para el Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, la entidad encargada de la administración de los baños públicos en los portales del Sistema TransMilenio, cuya responsabilidad, entre otras, es contratar y disponer del personal encargado del control de acceso a baños. Por lo anterior, su requerimiento fue trasladado a dicha entidad mediante comunicado con radicado 2023- EE-22627, el cual se anexa, con el fin que, en el marco de sus obligaciones, el IDIPRON realice la investigación del caso y gestione las acciones correctivas que considere.

**47.“(...) 6. Los usuarios colados se nos pegan en las registradoras a la población en silla de ruedas para pasar con nosotr@s. (...)” Sic.**

Agradecemos su comunicación que nos permite continuar, trabajando mancomunadamente con las instituciones Distritales y Nacionales para contrarrestar esta problemática de evasión que afecta de manera grave las finanzas y el servicio del Sistema. Para dar respuesta a su petición es importante mencionar que la actividad principal de este Ente Gestor se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del sistema de transporte masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable).

Respecto al tema de ‘colados’, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, SITP, de Bogotá, desarrolla un Plan Estratégico Antievasión en los 9 portales y las 140 estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla las siguientes cuatro líneas de acción:

R-DA-005 enero de 2020

- Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: consiste en la realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de Gestores de Convivencia de TransMilenio. Estas estrategias enfocadas en generar conciencia sobre los efectos nocivos de la evasión y el fortalecimiento de la cultura ciudadana de los usuarios para aumentar la apropiación por el Sistema y crear corresponsabilidad en su uso y cuidado.
- Monitoreo y caracterización de la evasión: se realiza seguimiento al fenómeno de evasión en el componente troncal y a las medidas implementadas para contrarrestar a los 'colados', así como su impacto.
- Fortalecimiento de la infraestructura: Es el desarrollo y las modificaciones en Barreras de Control de Acceso, puertas de ingreso, y aditamentos físicos para mitigar al máximo el fenómeno de evasión en portales, estaciones y buses.
- Fiscalización: es el trabajo en conjunto con la Policía Nacional que permite fortalecer las acciones preventivas y de control para contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el Sistema de Transporte Masivo, dándole prioridad a la problemática de evasión.

En el año 2022, con la reactivación económica y el regreso de centros educativos, empresas e instituciones a la presencialidad, la problemática de la evasión del pago se ha agudizado, especialmente por el uso ilegal de las Barreras de Control de Acceso, dispuestas solo para el paso de población con discapacidad. Ante esto, se está trabajando con el concesionario de recaudo, Recaudo Bogotá S.A.S., el cual está encargado de la provisión de infraestructura de torniquetes en estaciones y portales del Sistema. En ese sentido se está ajustando el mecanismo de bloqueo de las Barreras de Control de Acceso dispuestas para el ingreso de personas con discapacidad, para que solamente puedan ser habilitadas con la tarjeta TuLlave personalizada. Mientras se implementan estas soluciones, desde TRANSMILENIO S.A., se están disponiendo los equipos en vía de Gestores de Convivencia de TM, anfitriones, vigilancia privada y unidades de Policía, en las zonas de torniquetes de los portales y las estaciones que tienen mayor criticidad por esta problemática, a partir de lo evidenciado por cámaras, por equipos en terreno, por las denuncias ciudadanas, entre otras fuentes. Adicionalmente, esperamos que esta problemática pueda ser mitigada en el mediano y largo plazo con el cambio de los torniquetes actuales por las Barreras de Control de Acceso tipo pasillo motorizado, contempladas para la población en condición de discapacidad. Proyecto en el cual ya se viene avanzando por parte del Ente Gestor y Recaudo Bogotá S.A.S. A diario estamos analizando y desarrollando estrategias para combatir la evasión, considerándola como una de las prioridades y propósitos principales de esta administración. La meta es llegar a reducir al máximo su ejercicio. Por ello, agradecemos su interés de poner de presente este tipo de situaciones, ya que permiten identificar las diversas manifestaciones de la evasión, ajustando el análisis y desarrollo de alternativas y acciones para contrarrestarla.

R-DA-005 enero de 2020



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL  
**TERCER MILENIO**  
TRANSMILENIO S.A

De otra parte, es oportuno mencionar que, a partir del mes de julio del año 2022, empezó a operar en los portales y las estaciones más afectadas por esta problemática de evasión del pago del pasaje, nuestro Esquema de Regulación Antievasión, el cual tiene como objetivo adelantar actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales. Con este nuevo grupo se completa el Equipo Territorial de TRANSMILENIO S.A., quienes trabajarán en coordinación con el Equipo de Gestores de Convivencia, el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá y el componente de vigilancia y seguridad privada con el que cuenta el Sistema, para lograr mitigar al máximo esta problemática.

En ese sentido, es importante mencionar que TransMilenio cuenta con el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, el cual está encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública dentro del Sistema. Según lo anterior, en el ámbito de sus competencias, desarrollan actividades de control en los diferentes puntos del Sistema, llevando a cabo la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, para materializar los medios y medidas correctivas a los comportamientos contrarios a la convivencia que se evidencien. Es oportuno mencionar que dicho Comando de Policía dispone de un grupo humano reducido que se distribuye con criterios de optimización y necesidades del servicio para apoyar la vigilancia de los 9 portales, 140 estaciones y 4 estaciones del TransmiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir durante el horario de operación la totalidad de puntos que componen el SITP.

Orientando su consulta en otro ámbito, su relato refleja adicionalmente cierta carencia a nivel de cultura ciudadana, de parte de ciudadanos inescrupulosos. Desde la Entidad realizamos grandes esfuerzos para prestar un mejor servicio a nuestros usuarios e implementamos programas que promueven el cambio comportamental a través de las buenas prácticas en el uso del sistema, el cumplimiento de las normas, la sana convivencia y la apropiación como bien público. Sin embargo, es necesario contar con un ejercicio de corresponsabilidad por parte de la ciudadanía; entre tanto, nuestro llamado es a que nuestros usuarios y demás ciudadanos, nos ayuden a fomentar el respeto y la solidaridad. Lograrlo sigue siendo un reto para esta Entidad.

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: línea 4824304



**48.“(...) 7. Este espacio debería ser abierto para la problemática de personas con Discapacidad. En los paraderos Los Conductores de buses Azules NO les paran a la población con Discapacidad Silla de Ruedas. En la localidad de Usaquén, Barrio San Cristóbal Norte. Dirección 163 con 7ma hasta la 163 con 9na NO hay andenes con accesibilidad de Rampas para las personas en silla de ruedas para coger los articulados alimentadores, azules y amarillos zonales. El único Baño de el portal de el norte 170 para personas en silla de ruedas lo tienen de Loker las personas en Silla de Ruedas no pueden entrar. (...)” Sic.**

Al ser este numeral un recuento de todos los temas anteriormente tratados, no se sustentará.

**49.“(...) 8. ¿Los conductores deben SI o NO bajar la cama baja de los articulados? Aclaro no buses de Elevador obviamente estos articulados de elevador si o si deben bajarlas. Yo me refiero a los articulados con cama baja (...)” Sic.**

El proceso de capacitación que deben cumplir todos los conductores del SITP se divide en dos fases. Una capacitación obligatoria inicial que es requisito para poder vincularse al sistema, y una serie de refuerzos de capacitación que todos los operadores deben tomar anualmente mientras formen parte del sistema. Tanto en el momento de la vinculación como durante la permanencia en el sistema, los operadores reciben capacitación en los siguientes diferentes temas y respecto al tema en mención el siguiente modulo:

Tabla 1 - Temario de capacitación

MÓDULO 9. ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD				
Comunicación Incluyente y Asertiva.				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer buenas relaciones y procedimientos adecuados de atención a los usuarios pertenecientes a población vulnerable o personas con discapacidad (PcD).</li> <li>• En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales y ejercicios de atención a esta población con personal de otras áreas dentro del mismo Concesionario, con el propósito de generar sensibilización en los operadores sobre la PcD. Para ello, los concesionarios deben contar con herramientas que permitan la sensibilización a los operadores sobre las limitaciones de la población con discapacidad (sillas de ruedas, inhibidores de visión y audición, bastones para ciegos, caminadores de 3ra edad, etc.)</li> </ul>
Derechos de las personas con discapacidad.				
Protección a usuarios vulnerables.				
Identificación de los sistemas de accesibilidad del vehículo y uso seguro de los mecanismos.	3	2	5	

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Agradecemos el reporte de estas situaciones, su interés y el que haga parte del progreso del Sistema y como una de las actividades prioritarias y constantes de TRANSMILENIO S.A.,

R-DA-005 enero de 2020

seguiremos trabajando en procura de la mejora del servicio.

**50.“(...) 1. Las peticiones de solicitud de paraderos donde los usuarios estén protegidos de la lluvia. Son de los paraderos que retiraron de las AV 68. (...)” Sic.**

Inicialmente es importante indicar que desde el 11 de junio de 2020, la infraestructura de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, se encuentra a cargo del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, mediante contrato de concesión 186 de 2020 suscrito entre esa entidad y la empresa Equipamientos Urbanos Nacionales de Colombia S.A.S, cuyo objeto es “El diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la actualización, el mantenimiento, la operación, el traslado y la reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C., así como su financiación”.

Ahora bien, en relación con su afirmación; el retiro de paraderos de la troncal carrera 68 tuvo lugar dadas las modificaciones que sufrieron algunas rutas. Lo que produjo paraderos sueltos sin cobertura de servicios, permitiendo así la reutilización de señales que ya no eran requeridas; y, de otra parte, atender las solicitudes y requerimientos de la comunidad en cuanto a paraderos, que se consideraron técnicamente viables.

**51.“(...) 2. Que ha hecho Transmilenio, con la venta de pasajes a \$2.000 pesos, a la entrada de las estaciones de Transmilenio. porque si venden el pasaje a \$2.000 pesos, a como lo compra y a quien para tener ganancia. Estos pasajes no tienen trasbordo. entonces cuales han sido las investigaciones a Tu LLave, porque esas tarjetas salen de Tu llave. (...)” y “(...) 5. como van las investigaciones de la venta de pasajes a la entrada de las estaciones de Transmilenio y de paraderos del SITP. este es un tema recurrente y donde Tu Llave es el responsable. si venden el pasaje a \$2.000 pesos, a como lo compran y ese vendedor a como lo compra a tu llave. ahí hay un robo continuado que se denuncia a diario y "NO PASA NADA"(...)” Sic.**

Desde TRANSMILENIO S.A., consideramos que la elusión del pago es una problemática que genera consecuencias a nivel de percepción de seguridad y convivencia ciudadana. Por esta razón, con el propósito de prevenir y controlar este actuar negativo de algunos ciudadanos, la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP y en cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI” 2020-2024, desarrolla un Plan Estratégico Anti –Elusión. Es necesario resaltar frente a la elusión o venta irregular de pasajes, que esta se presenta cuando un usuario de los servicios zonal y/o troncal compra un pasaje a un vendedor no autorizado - generalmente por un precio inferior al de venta - de tal forma que el SITP no recibe este ingreso.

R-DA-005 enero de 2020

En la elusión, el usuario no necesariamente percibe que está evadiendo el pago de la tarifa, en la medida en que está cancelando su pasaje a alguien no autorizado por el SITP o que usa una tarjeta que tiene beneficios de descuentos en su valor a los cuales no tiene derecho. En algunas ocasiones, quienes incurrir en esta conducta inducen a la evasión del pago (forzando los torniquetes) e incluso intimidando a los usuarios a los que les han vendido el pasaje de manera irregular. También lo hacen a través del uso de tarjetas que utilizan de manera inadecuada los beneficios por tarifa diferencial destinadas a adultos mayores, personas con discapacidad o aquellas que por puntaje SISBEN cuentan con subsidios.

En estos casos, los pasajes y transbordos suelen ser vendidos a tarifa plena, sin que estos ingresen al Sistema de Recaudo de la ciudad. Para contrarrestar esta práctica, la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO, S.A, cuenta con el Plan Estratégico Anti-Elusión, el cual busca fortalecer la estrategia y las líneas de trabajo para enfrentar esta problemática de forma integral a través del análisis técnico de esta práctica, el conocimiento de sus causas y consecuencias, y el desarrollo de distintas intervenciones orientadas a su mitigación, dado el gran impacto que representa para el Sistema en términos de seguridad integral y sostenibilidad económica, entre otras. Las principales estrategias de este plan son:

- 1) Fortalecimiento de la información para el monitoreo y control: Diagnóstico permanente de los puntos de reventa y de impacto del fenómeno sobre las finanzas del sistema. Mensualmente se revisan los puntos donde se observan usos atípicos de las Tarjetas. Además, los diferentes agentes del sistema reportan permanentemente los puntos observados con revendedores en paraderos del SITP o estaciones del troncal. Esta información se consolida para el seguimiento a los puntos, reporte a la autoridad y definición de operativos de control.
- 2) Posicionamiento público del fenómeno: Estrategia comunicativa y de difusión a la ciudadanía, organismos de seguridad, entes de control y entes distritales, en especial alcaldías locales; sobre la ocurrencia y dinámica del problema. Aunque el fenómeno no es nuevo, su reconocimiento como conducta en la que se configuran diferentes delitos no es amplio.
- 3) Incidencia Judicial: Desarrollo de ejercicio conjunto con los organismos de seguridad, para la persecución penal y que los delitos que componen el fenómeno de elusión, como son el fraude a subvenciones, la estafa agravada y el concierto para delinquir, sean castigados por la justicia, mitigando así el hurto al sistema de transporte público.

En virtud de estas estrategias, de la mano de la Policía Nacional se adelantan operativos encaminados a la incautación de las tarjetas y la imposición de comparendos por violación del Numeral 10 del artículo 146 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que a su tenor establece "Poner en peligro la seguridad operacional de los sistemas de transporte masivo, colectivo o individual, aéreo, fluvial o terrestre". Una vez realizados los operativos, se envía un listado de las tarjetas incautadas a la subgerencia económica de TRANSMILENIO S.A., para que desde allí se realice la verificación y bloqueó de las mismas poniendo una

R-DA-005 enero de 2020

sanción a los titulares de las tarjetas que estén vinculadas a la venta ilegal de pasajes y cuenten con subsidio, así como se realiza el proceso formal de denuncia ante la Fiscalía General de la Nación por el delito de fraude de subvenciones; durante el año 2022 se realizaron 26 denuncias por este tipo penal, a los cuales se realiza el seguimiento desde la subgerencia jurídica de TRANSMILENIO S.A.

Así las cosas, desde la Dirección Técnica de Seguridad de la Entidad se han obtenido los siguientes resultados frente al fenómeno de elusión:

- Elusión 2022 25 operativos.  
1.549 tarjetas Incautadas.  
10 localidades.
- Elusión 2023 19 operativos.  
1.885 tarjetas Incautadas.  
13 localidades  
+ 60 Comparendos

**52.“(...) hay que hacer claridad que la extensión de la troncal caracas dese molinos hasta el portal de Usme es una deuda de la administración que después de 20 años de retraso se logró que se realizara por gestión comunitaria. (...)” Sic.**

Teniendo en cuenta que este numeral es una afirmación, este punto no se sustentará.

**53.“(...) 4. Como ha manejado Transmilenio las denuncias, a los operadores del SITP, que ponen a transitar BUSES con ruta y tabla pero que no recogen usuarios, están para arriba y para abajo desocupados, esto ya se ha puesto en conocimiento con los gestores. (...)” y “(...) 6. COMO VAN LAS INVESTIGACIONES DE LOS OPERADORES QUE PONEN A RODAR VEHICULOS, POR LAS RUTAS AUTORIZADAS PERO QUE NO RECOGEN USUARIOS. Esto también se ha puesto en consideración y con pruebas "Y NO PASA NADA" (...)” Sic.**

Al respecto de su consulta nos permitimos informar que eventos como: No realizar las paradas programadas para una ruta y/o no recoger a los usuarios; están considerados como una falta a los lineamientos establecidos en el MANUAL DE OPERACIONES DEL COMPONENTE ZONAL DEL SITP. En este sentido, como Ente Gestor del Sistema SITP y en el marco de la relación contractual establecida con los concesionarios de operación, TRANSMILENIO S.A. puede requerir a los concesionarios por conductas operacionales inadecuadas, como las anteriormente mencionadas, pero para esto, es necesario que los requerimientos contengan la mayor cantidad de información posible (fecha, hora, ruta, placa y/o número zonal, dirección y/o paradero, etc.), permitiendo así adoptar y aplicar las medidas correctivas pertinentes, que

R-DA-005 enero de 2020

se reflejen en la evaluación del desempeño de los concesionarios y ayuden a mitigar dichas conductas. Así mismo, en virtud de los contratos de concesión suscritos entre la Entidad y las empresas operadoras del Sistema, son estos últimos los responsables de la prestación del servicio; siendo además, la vinculación laboral de los conductores una responsabilidad contractual de los concesionarios de operación que hacen parte del Sistema, por lo tanto, están llamados a realizar procesos de selección, capacitación y entrenamientos adecuados, que conlleven a garantizar la prestación del servicio en condiciones de seguridad, calidad, amabilidad, cumplimiento y respeto con los usuarios y los demás actores viales.

Agradecemos, su interés y el que haga parte del progreso del Sistema y como una de las actividades prioritarias y constantes de TRANSMILENIO S.A., seguiremos trabajando en conjunto con los concesionarios de operación en procura de la mejora del servicio.

**54.“(...) 1. “Buenas tardes, teniendo en cuenta que de la localidad de Usaquén, Chapinero y borde oriental en general van a sacar más de 270 rutas y de oriente a occidente por el proyecto Troncal por la séptima, nos pueden hacer llegar el Plan Maestro de Movilidad e Infraestructura (...)” Sic.**

En el particular señalado, TRANSMILENIO S.A. le informa que las condiciones de ajustes de las rutas zonales que puedan derivarse del proyecto mencionado estarán dadas por la evolución de este (infraestructura, cambios de sentidos viales, restricciones de circulación en determinados corredores; entre otros). En este sentido, la Entidad no cuenta (ni ha informado) sobre la cantidad exacta de servicios que puedan presentar algún ajuste por efecto del inicio de operación del proyecto de su interés. Así mismo, se informa que mediante el enlace: <https://septimaverde.gov.co/> encontrará toda la información tanto técnica como jurídica del proyecto en cuestión, para consulta abierta de los ciudadanos interesados.

**55.“(...) 2. Además, es necesario que nos informen cómo está establecido los horarios de servicio de las rutas que atiende la localidad de Usaquén (...)” Sic.**

TRANSMILENIO S.A. agradece su interés en el Sistema, e informa que de manera permanente adelanta los estudios y gestiones necesarias para mejorar y ampliar el servicio del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, buscando con el trazado de las rutas atender de manera equilibrada la demanda de los usuarios con calidad y eficiencia económica. En referencia a su solicitud la Entidad informa que, los horarios de las rutas del componente zonal y de alimentación se determinan a través del seguimiento al número de validaciones en cada uno de los buses del Sistema; dicha información se obtiene a través del operador de recaudo, la cual se procesa para todo el día de operación, hora por hora, con esto se conoce la cantidad de pasajeros por hora que toman el servicio. Esta condición aplica tanto a la localidad de Usaquén, como al resto de operación en el distrito.

R-DA-005 enero de 2020

Una vez conocida la cantidad de pasajeros que hay para cada ruta en cada periodo del día es posible establecer la cantidad de despachos que se deben realizar para cada servicio y los horarios de operación necesarios para cada uno de ellos. Así pues, la mayoría de la operación del SITP en la ciudad se lleva a cabo entre las 04:00 y las 23:00 horas. No obstante, en algunas rutas del sistema estas jornadas de prestación del servicio pueden variar de acuerdo con las condiciones señaladas previamente (demanda de usuarios a través de las validaciones registradas). A continuación, se presentan los horarios de operación para día hábil de las rutas que brindan cobertura a la zona de Usaquén.

Tabla 1. Horarios de operación día hábil

<b>HORARIOS DE OPERACIÓN_HABIL</b>			
<b>RUTA</b>	<b>DENOMINACION</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>
260	ARABIA - UNICENTRO	3:30:00	21:30:00
18-7	SORATAMA	4:00:00	21:00:00
18-9	CERRO NORTE	4:00:00	21:00:00
18-11	UNICERROS	12:00:00	22:00:00
18-14	TORCA - TIBABITA	4:30:00 - 08:00:00	13:00:00 - 19:00:00
18-3	AUTONORTE EST. TERMINAL - GERMANIA	4:00:00	23:00:00
191	UNICENTRO - METROVIVIENDA	3:30:00	22:30:00
19-1	ESTACION ALCALA	5:00:00	22:00:00
192	UNICENTRO - CATALINA	4:00:00	23:00:00
19-3	CHICO NORTE	5:00:00	22:00:00
193B	BACHUE - MARLY	4:00:00	22:00:00
19-6	CEDRITOS	4:00:00	22:00:00
19-9	BARRANCAS NORTE	5:00:00	21:30:00
2-1	MIRANDELA	4:30:00	0:30:00
2-10	VERBENAL	4:30:00	0:30:00
2-11	ANDALUCIA	4:30:00	0:30:00
2-2	JARDINES	4:30:00	0:30:00
2-3	SAN ANTONIO	4:30:00	0:30:00
2-4	EL CODITO	4:30:00	0:30:00
2-5	SAN CRISTOBAL	4:30:00	0:30:00
2-7	SAN JOSE	4:30:00	0:30:00
2-8	EXPRESO ORIENTAL 170	4:30:00	0:30:00
291	LIJACA - TIERRA BUENA	3:00:00	22:00:00
CB161	UNICENTRO - VILLA GLORIA	4:00:00	23:00:00
330	EL UVAL - LA ESTRELLITA	2:50:00	3:14:00
344	BILBAO - CANTON NORTE	4:00:00	23:00:00
37	EL PALMAR - UNICENTRO	4:00:00	23:00:00
402	AUTO NORTE EST. TERMINAL - SABANA DEL DORADO	3:30:00	22:30:00
403A	SABANA DEL DORADO - UNICENTRO	4:00:00	23:00:00
403B	SABANA DEL DORADO - UNICENTRO	4:00:00	23:00:00

R-DA-005 enero de 2020

HORARIOS DE OPERACIÓN HABIL			
442	MIRANDELA - VILLA GLADYS	3:00:00	22:00:00
465A	BOSA SAN JOSE - CHICO NORTE	4:00:00	22:00:00
634	BOSA SAN DIEGO - CALLE 153	3:30:00	23:00:00
661	TERMINAL NORTE - PENINSULA	4:35:00	23:35:00
801A	TIBABITA - SABANA DEL DORADO	4:00:00	23:00:00
AA002	SAN LUIS - EST. MOVISTAR ARENA	3:30:00	23:30:00
B908	EST. CALLE PEPE SIERRA	5:00:00	21:00:00
B920	ESTACION CALLE 127	4:30:00	22:00:00
B923	ESTACION CALLE 187	16:00:00	23:00:00
BB924	GUAYMARAL	4:30:00	20:30:00
B926	EST. MAZUREN	5:00:00	21:00:00
B927	LOMITAS - TERMINAL NORTE	4:00:00	21:00:00
BA900	EL CODITO - GALERIAS	4:00:00	22:00:00
BA915	TOBERIN - PORCIUNCULA	20:00:00	23:48:00
BD906	VILLA GLADYS - TOBERIN	4:00:00	22:00:00
BD909	MAZUREN - VILLAS DE GRANADA	4:00:00	23:00:00
BF918	TERMINAL NORTE - PATIO BONITO	4:00:00	20:00:00
BG902	METROVIVIENDA - CALLE 222	4:00:00	23:00:00
BK901	MIRANDELA - TERMINAL SALITRE	4:00:00	22:00:00
BK903	VERBENAL - AEROPUERTO	4:00:00	23:00:00
BK904	LA ESTRELLITA - SALITRE EL GRECO	4:00:00	22:00:00
BK905	PUENTE AEREO - SERREZUELA	4:00:00	23:00:00
BK916	BALMORAL NTE - Fontibón REFUGIO	4:00:00	21:30:00
BL919	TERMINAL NORTE - GAVIOTAS	4:00:00	23:00:00
CB162	VILLA GLORIA - SAN CRISTOBAL NORTE	4:00:00	23:00:00
C25	SABANA DEL DORADO - UNICENTRO	4:00:00	23:00:00
CA103	PORTALES DEL NTE - CHAPINERO	4:00:00	23:00:00
CA117	VILLA CINDY - CHAPINERO	4:00:00	23:00:00
CA134	TIBABUYES - PQ. CENTRAL BAVARIA	5:01:15	5:01:15
CA151	TIBABUYES - CENTRO	4:30:00	21:30:00
CB118	SUBA BERLIN - SAN CRISTOBAL NORTE	4:30:00	20:00:00
CB130	SUBA BERLIN - CARDIOINFANTIL	4:00:00	20:30:00
CB138	BILBAO - CEDRITOS	4:00:00	22:00:00
CB144	BILBAO - CLINICA EL BOSQUE	4:00:00	22:00:00
CB145	BILBAO - SAN CRISTOBAL NORTE	4:00:00	22:00:00
BC917	SANTA CECILIA - TERMINAL NORTE	3:45:00	20:00:00
DA203	BACHUE - CHICO NORTE	4:00:00	22:00:00
E17	VILLA GLORIA - CHICO	4:00:00	23:00:00
E26B	CORPAS - CANTON NORTE	4:00:00	23:00:00
E43	VILLA GLORIA - CHICO	4:00:00	23:00:00
E44	MIRANDELA - EL UVAL	3:00:00	22:00:00
E61	CASABLANCA - PORCIUNCULA	4:00:00	22:00:00
BF401	CALLE 222 - TIERRA BUENA	4:00:00	23:00:00
BF404	PATIO BONITO - CALLE 222	4:00:00	23:00:00
FB419	NUEVA CASTILLA - LIJACA	3:00:00	22:00:00

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
www.transmilenio.gov.co  
Información: línea 4824304



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**56.“(...) “En el caso troncal del corredor verde por la séptima que ya se anunciaron que va a sacar un promedio de 270 rutas el borde oriental, no se conoce hasta el momento cual va a ser el manejo de la movilidad de las rutas (...)” Sic.**

En el numeral 1 del presente documento se señalan las consideraciones respecto del manejo y aspectos a tener en cuenta para la modificación y ajustes en general de los servicios zonales, como consecuencia del Proyecto mencionado por la Carrera Séptima. En este sentido, el Ente Gestor generará la información necesaria y con la adecuada antelación mediante los procesos de divulgación establecidos (redes sociales oficiales, página web oficial, divulgación en vía, etc); para que los ciudadanos conozcan oportunamente los posibles ajustes que se puedan derivar de la implementación del Corredor Verde.

**57.“(...) No se conoce tampoco ningún tipo de información emitida por Transmilenio frente a la calidad del servicio, costo, beneficio por persona frente a estos cambios que se van a brindar. (...)” Sic**

Como ya se mencionó, la gestión de cambios obedecerá al resultado más favorable obtenido, después de analizar factores como atención de demanda, cobertura, recursos y disponibilidad vial. Es decir, los estudios incluirán proyecciones de variables operacionales de demanda y oferta del Sistema, así como de costos y estipulaciones contractuales de cada agente de este.

**58.“(...) Como no hay suficientes puntos de venta en la localidad de Teusaquillo de pasajes hay negocios que están tratando de rentabilizar la venta de los pasajes (...)” Sic.**

En la página de “tullave” - <https://www.tullaveplus.gov.co>, puede consultar los diferentes métodos y ubicaciones, autorizados para realizar recargas. Le recordamos que existe una red externa, que se identifica con los colores y el logo de “tullave” situados en droguerías y tiendas de barrio, de las diferentes localidades. Consúltelas en esta ubicación digital. <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-recarga>. También, se cuenta con 408 dispositivos de carga automática en portales y estaciones, los que habitualmente están situados en la parte externa o zona no paga, cerca al torniquete de ingreso. Si se le facilita, puede visitar cualquiera de los 40 puntos de personalización y/o recarga, los que encontrará no solo en los portales (todos), sino en los demás puntos que se mencionan en el siguiente enlace: <https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion>.

Sin embargo, pensando en su seguridad, puede emplear la recarga electrónica, que le permite recargar valores entre \$10.000 y \$200.000, en este enlace que se relaciona seguidamente: [https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/recarga\\_digital](https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/recarga_digital) En relación con su comentario donde afirma “(...) y están cobrando por recarga \$200 o \$250 adicionales al costo del pasaje, entonces den información acerca de eso. (...)”. Nos permitimos informarle que en virtud del

R-DA-005 enero de 2020

artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se procedió a dar traslado de este comunicado al concesionario Recaudo Bogotá S.A.S., mediante documento No 2023-EE-23525, Entidad competente para conocer los temas relacionados con este asunto. Lo anterior, con el fin de que emita respuesta directa y de fondo a su requerimiento con copia al Ente Gestor, enunciando las medidas correctivas aplicadas que mitiguen eventos como los mencionados. Finalmente, quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

**59. "(...) ¿Los tableros en los paraderos de los buses para cuando estaran listo en los paraderos sitp?. Nos gustaría una sensibilización y capacitación en los paraderos en la localidad de Teusaquillo?, y es importante colocar los tableros de los buses que parquean en los paraderos (...)” Sic**

TRANSMILENIO S.A agradece su interés en el Sistema, toda vez que las opiniones y sugerencias de nuestros usuarios nos permiten identificar las posibles acciones de mejora en la operación y cobertura de la red de transporte público a cargo del Ente Gestor. En respuesta de su petición en la cual solicita información respecto a los “tableros” de los paraderos, se informa lo siguiente: La Secretaría Distrital de Planeación mediante Resolución 3030 del 27 de diciembre de 2019, “Por la cual se incorporan unos elementos a la Cartilla de Mobiliario Urbano de Bogotá D.C.” en el anexo técnico indica que “ (...) en Bogotá ya se han dado avances importantes en la ubicación y modernización de sus mobiliarios (...) ” y a su vez informa que en la mencionada cartilla se estipulan las tipologías de paraderos de acuerdo al mobiliario que lo acompaña: Paradero Tipo-1 con Modulo (Caseta inteligente), paradero Tipo-2 con Tótem y paradero Tipo-3 con Bandera.

De acuerdo a lo anterior la señal vertical “bandera” que acompaña a los paraderos ubicada al principio del mismo, en las cuales se especifica el código de identificación, el nombre, la dirección, la zona de destino y los descriptores de rutas asociadas, se identifica como paradero Tipo-3 y actualmente la entidad se encuentra en proceso de actualización del mobiliario de las 3 tipologías mencionadas, este proceso se está adelantando de manera gradual debido a cambios en la señalética para rutas operativas, reposición de las señales hurtadas y/o vandalizadas y a la actualización ya mencionada; por tal motivo no es posible determinar un plazo específico para su instalación.

Este proceso de actualización, mantenimiento, e instalación del mobiliario urbano asociado al sistema de transporte, está a cargo del Departamento Administrativo de Defensoría de Espacio Público – DADEP mediante contrato de Concesión de Mobiliario Urbano 186 de 2020 suscrito con la empresa Equipamientos Urbanos de Colombia – EUCOL y una vez identificado y solicitado alguna adecuación en el paradero, esta Entidad procede a realizarla de acuerdo con la disponibilidad del personal; TRANSMILENIO S.A como ente gestor del sistema de transporte público no participa en la ejecución de actividades de obra ni en las actividades de instalación del mobiliario. Adicionalmente se informa que la concesión tiene programada un plan de

R-DA-005 enero de 2020

socialización y sensibilización para el adecuado uso del mobiliario, que una vez se haya terminado de definir, se estará haciendo la respectiva convocatoria. En cuanto a la solicitud de instalación de señales verticales en paraderos SITP, amablemente se informa que actualmente la mayoría de los paraderos la tienen instalada, por lo que solicita especificar la dirección en la que se ubica el paradero con el fin de verificar con la base de datos de paraderos de TRANSMILENIO S.A y evaluar detalladamente el caso presentado y expuesto en su petición. Se espera que esta información resuelva a satisfacción su solicitud, no obstante, quedamos a su disposición para atender cualquier inquietud adicional sobre el particular.

**60. "(...) "Hoy me acabo al derecho de petición para apelar en una solicitud colectiva de un paradero de la ruta M 83 en estación Santa Lucia, Transmilenio dice que la flota está al 100 por ciento lo cual es cierto, lo que no se tuvo encuentra es que la comunidad de Ciudad Bolívar ya hace uso de la ruta en un gran porcentaje teniendo que devolverse dos estaciones para llegar a Santa Lucia por lo cual solo es necesario legalizar la parada No es servicio nuevo es un servicio ya en uso por nuestras comunidades Ciudad Bolívar y cuánto tiempo tardan en comprobar que la comunidad de Ciudad Bolívar ya hace uso de la ruta M 83 y que se requiere la parada en Santa Lucia??" (...)" Sic**

Se ha de tener en cuenta que para adicionar una parada a la ruta se deben evaluar varios factores como la capacidad actual del servicio y la flota disponible de buses duales. Si bien es cierto no se está solicitando una nueva ruta, el hecho de implementar una nueva parada aumenta la demanda del servicio, esta no se mantiene estática, ya que no es posible garantizar que los únicos usuarios que aborden este servicio en la estación Santa Lucia sean aquellos que provienen de las comunidades de Ciudad Bolívar, siendo así, el servicio lo podrían abordar los usuarios que: ingresan al Sistema en la estación y se dirigen hacia la Carrera 10, los que se encuentran sobre la Caracas Sur, los usuarios del ramal del Tunal, entre otros; básicamente, usuarios que preferían tomar servicios zonales o realizar transbordo en otras estaciones del Sistema para dirigirse hacia la Carrera 10 en lugar de viajar hacia la estación Consuelo para tomar el servicio M83. Dicho esto, la ruta M83 no se encuentra en la capacidad de aumentar su oferta de vehículos para suplir la demanda adicional que implicarían los usuarios de la estación Santa Lucia, ya que no se cuenta con flota de buses duales adicionales para aumentar la oferta y, adicionar la estación sin aumentar la oferta se vería reflejado en usuarios que no podrían tomar el servicio en la estación.

**61. "(...) Se deben viabilizar parada de la ruta M83 en Santa Lucia para que la comunidad no tenga que devolverse 2 estaciones (...)" Sic**

Como se mencionó en la respuesta del radicado 2023ER36352, es posible conectar la Caracas Sur con la Carrera 10 a través de transbordos o servicios zonales. Por consiguiente, los usuarios podrían tomar el servicio Ruta Fácil 3 – Recinto Ferial o B13 hacia la estación Tercer

R-DA-005 enero de 2020

Milenio y allí realizar transbordo al servicio L10 que viaja hacia la Carrera 10. Por otro lado, a modo de alternativa, las rutas zonales T25 y T12 conectan de forma directa con la Carrera 10 y Museo Nacional, en donde, el T25 realiza su recorrido a través de la Carrera 19C, por lo cual, pasa frente a las estaciones que comprenden el ramal del Tunal de la Caracas Sur; del mismo modo, puede tomar el servicio T12 frente al Portal Tunal, este viaja a través de la Carrera 24. Dicho esto, la comunidad podría tomar los servicios zonales para no realizar transbordo o, viajar a la estación Tercer Milenio para tomar el L10 – Portal 20 de Julio y así no tener que devolverse dos estaciones desde Santa Lucía.

**62. "(...) En la localidad de Ciudad Bolívar es la vía San Joaquín Mochuelo una vía que articula la parte urbana con lo rural, que se hiciera un seguimiento importante ya que se solicitó a los ingenieros nos permitieran los estudios de los diseños de las redes de los sumidores. (...)” Sic**

Para atender a este número y en virtud del artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se procedió a dar traslado de este comunicado al Instituto de Desarrollo Urbano IDU, mediante documento No 2023- EE-24026, Entidad competente para conocer los temas relacionados con este asunto. Finalmente, la Entidad le reitera su compromiso de continuar en la búsqueda de alternativas que, a partir de criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, permita atender de manera equilibrada las necesidades de transporte de los usuarios con criterios de calidad y eficiencia.

**63. "(...) 1. El forma no funciona. En donde uno puede solicitar lo delos paraderos. (...) y (...) 2. El forma no funciona. En donde uno puede solicitar lo delos paraderos. (...) y (...) 3. Para saber cómo se pueden solicitar los paraderos. (...)” Sic.**

Al respecto, puede remitir una solicitud a la Dirección Técnica de Infraestructura de TRANSMILENIO S.A., donde preferiblemente se indique la dirección exacta, la ruta o rutas que pasan por la vía, y si es posible incluir una foto de la ubicación. Dicha solicitud la puede hacer llegar por los diferentes canales de atención a la ciudadanía, como los son: el correo [radicación@transmilenio.gov.co](mailto:radicación@transmilenio.gov.co), el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía de Bogotá D.C. y demás plataformas disponibles, o si lo prefiere puede acercarse a nuestras instalaciones, ubicadas en la Avenida El Dorado No. 69-76 Piso 5, en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:30 p.m. En el momento que contemos con la información requerida, se evaluará la viabilidad de implementar el paradero según los requerimientos mínimos de distancia, de espacio público, la cantidad de usuarios beneficiados, entre otros lineamientos.

R-DA-005 enero de 2020

**64. “(...) por que sacan rutas sin pensar el maltrato del ciudadano. (...)” Sic.**

En cuanto a su inquietud, la Entidad le informa que se viene adelantando la optimización de los diferentes componentes del Sistema, proceso en el cual se determinó la necesidad de ajustar la red del componente zonal del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, de acuerdo con la demanda registrada en los servicios ofertados y en consideración de los análisis de los pares origen – destino requeridos por los usuarios de transporte público.

Por lo tanto, para la optimización de las rutas zonales del SITP, se contempló la reducción, división o eliminación de trazados, así como el ajuste de las variables del diseño operacional, teniendo como base de análisis la cobertura de las necesidades del transporte mediante la interconexión de los servicios de la red, por ser una de las características y facilidades que ofrece el Sistema Integrado. En este contexto, es importante mencionar que cualquier modificación en alguno de los servicios conlleva un impacto, sin embargo, se reitera que las decisiones están fundamentadas en aspectos técnicos como los mencionados anteriormente, es decir, el usuario es el eje fundamental en la toma de decisiones.

Aprovechamos la oportunidad para comunicarle que nuestra Entidad ha dispuesto diversos medios para sus consultas sobre rutas y paraderos de las rutas del SITP, como las líneas 195 o (601) 4824304. En internet puede emplear la página web [www.transmilenio.gov.co/](http://www.transmilenio.gov.co/) o [www.tullaveplus.gov.co/](http://www.tullaveplus.gov.co/) y la plataforma TransMiApp; también pueden radicar en la ventanilla electrónica: [radicacion@transmilenio.gov.co](mailto:radicacion@transmilenio.gov.co). Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le ratifica su compromiso de continuar en la búsqueda de alternativas que, a partir de criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, permitan atender de manera equilibrada las necesidades de transporte de los usuarios con calidad y eficiencia. Quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

**65. “(...) Sobre la Troncal Avenida Cali, ¿Se quitaran los alimentadores 10 -3 y 10 - 4 debido al funcionamiento de la troncal Avenida Cali?... (...)” Sic.**

Inicialmente, en referencia a la modificación de los servicios de alimentación 10-3 “Albán Carbonell” y 10-4 “Bosa Laureles” los cuales circulan entre la Av. Ciudad de Cali y la Autopsita Sur, se informa que, de momento nuestra Entidad se encuentra revisando las alternativas, modificaciones en la infraestructura, y las variaciones en los diferentes componentes de señalización vertical/horizontal, giros, semaforización u otros factores, que a futuro incidan en la presentación del servicio zonal del Sistema Integrado Transporte Publico - SITP en el tramo vial de la Av. Ciudad de Cali entre los límites con Soacha y El Portal de las Américas, tanto para el componente zonal como para el componente alimentador.

Es así que, una vez que finalizada la etapa de rediseño y reacomodación de las rutas del componente zonal que se verán afectadas por la nueva infraestructura; TRANSMILENIO S.A.

R-DA-005 enero de 2020

socializará con su equipo de comunicación y el área de Gestión Social, informaran los cambios a los que haya lugar.

**66.“(...) ¿Cuánto hace falta para completar los 4 tramos de la troncal Avenida Cali?... (...)” Sic.**

Es importante recordar que las obras que se ejecutan para TRANSMILENIO S.A. entre ellas la troncal alimentadora Av. Ciudad de Cali, están a cargo del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU en el marco del convenio 612 de 2019 suscrito por TRANSMILENIO S.A. con la citada entidad. Cabe mencionar que, se encuentra en etapa de construcción de un corredor dividido en cuatro grupos con su respectivo nivel de avance de obras a saber:

- Grupo 1: lo ejecuta CONSORCIO CONEXION 20 a través del Contrato IDU-1646-2020. La Interventoría es realizada por Consorcio Intervenidas, mediante el Contrato IDU-1666-2020. Contempla la construcción para la adecuación al Sistema TransMilenio de la Avenida Ciudad de Cali, desde la Av. Villavicencio hasta la Av. Manuel Cepeda Vargas, en una longitud aproximada de 2,85 kilómetros.
  - Fecha de terminación contractual.
  - Etapa de construcción: 19/03/2024.
  - Etapa de mantenimiento: hasta el 19/03/2029.
  - Estado de avance de obra 59.91%.
  
- Grupo 2: lo ejecuta CONSORCIO SANTAMARIA 004 a través del Contrato IDU-1647-2020. La interventoría es realizada por Consorcio Supervisor A H, mediante el Contrato IDU-1667-2020. Contempla la construcción para la adecuación al Sistema TransMilenio de la Avenida Ciudad de Cali entre la Av. Bosa y la Avenida Villavicencio.
  - Fecha de terminación contractual.
  - Etapa de construcción: 29/02/2024.
  - Etapa de mantenimiento: hasta el 29/02/2029.
  - Estado de avance de obra 41.88%.
  
- Grupo 3 lo ejecuta OBRASCON HUARTE LAIN S.A. SUCURSAL COLOMBIA a través del Contrato IDU-1653-2020. La Interventoría es realizada por MAB INGENIERÍA DE VALOR S.A., mediante el Contrato IDU-1674-2020. Contempla la construcción para la adecuación al Sistema TransMilenio de la Avenida Ciudad de Cali, desde la Av. Villavicencio hasta la Av. Manuel Cepeda Vargas, en una longitud aproximada de 1.67 kilómetros.

R-DA-005 enero de 2020

- Fecha de terminación contractual.
  - Etapa de construcción: 19/02/2024.
  - Etapa de mantenimiento: hasta el 19/02/2029.
  - Estado de avance de obra 19%.
- Grupo 4 lo ejecuta GRUPO MAHFER a través del Contrato IDU-1670-2020. La Interventoría es realizada por CONSORCIO AIRUG 2020, mediante el Contrato IDU-1697-2020. Contempla la construcción de una intersección entre la Avenida Ciudad de Cali y la Avenida Manuel Cepeda Vargas en una longitud de 0.40km.
- Fecha de terminación contractual.
  - Etapa de construcción: 28/10/2024.
  - Etapa de mantenimiento: hasta el 28/10/2029.
  - Estado de avance de obra 11.76%.

Al respecto, los cronogramas de obras y puesta en marcha de la infraestructura estiman una finalización del proyecto para el primer trimestre de 2024.

**67.“(...) ¿La Troncal Avenida Cali se conectara con la Troncal de Soacha?.(...)”  
Sic.**

En lo correspondiente a una eventual conexión de la Troncal Av. Cali con el Municipio de Soacha, es oportuno informar que, la Alcaldía de Soacha, la Gobernación de Cundinamarca, ProBogotá y las entidades del Sector Movilidad del Distrito Capital han participado en mesas de trabajo con el propósito de concretar la ejecución de este importante proyecto para la Región Metropolitana. En tal sentido, se han incorporado los criterios de transporte e infraestructura en el marco de la revisión del plan de ordenamiento territorial - POT de Soacha y se han adelantado proyecciones para concretar este propósito, lo anterior como un esfuerzo liderado por la Alcaldía de Soacha y en acompañamiento del Distrito Capital. De esta forma, en el escenario de concretarse la factibilidad técnica, legal y financiera de este proyecto y al momento de su materialización, será posible la extensión de la prestación del servicio Troncal hasta el interior del Municipio de Soacha en inmediaciones del principal borde de desarrollo de la ciudad. No obstante, lo anterior, este proyecto aún se encuentra en etapa de maduración.

**68.“(...) ¿Se tiene información sobre el avance de la resolución 1959 de 2019?  
(...)” Sic.**

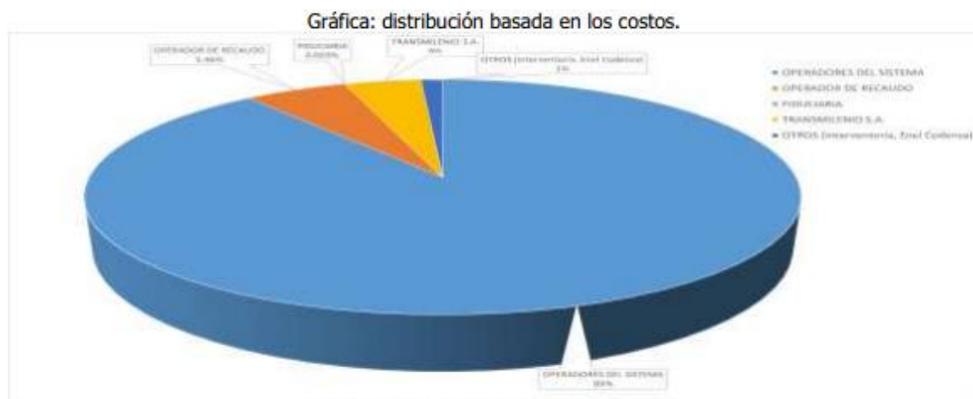
En lo correspondiente al avance de la Resolución 001959 del 16 de mayo de 2019 "Por medio de la cual se concede un permiso a Fiduciaria Bogotá S.A., vocera del patrimonio autónomo FIDEICOMISO Ciudad Verde para que ejecute la factibilidad y los estudios y diseños definitivos del Proyecto Conexión Vial y de Espacio Público sobre la quebrada Tibanica a la altura de la

Av. Ciudad de Cali entre el municipio de Soacha, Cundinamarca y el Distrito Capital", para conectar el municipio de Soacha y la ciudad de Bogotá D.C. por la avenida ciudad de Cali". La Entidad se permite informar que este asunto puntual es de alcance del Instituto de Desarrollo Urbano -IDU, con lo cual, se recomienda elevar su consulta al respectivo Instituto.

**69. "(...) Quisiera que ustedes nos dieran una explicación, como se divide lo que se recibe o se recauda en un pasaje como son \$2950 que nos establezca como se distribuyen ese costo. (...)” Sic.**

Para dar respuesta a este numeral comenzaremos explicando el esquema de administración de recursos para el SITP, el cual se da a través de un contrato de Fiducia Mercantil celebrado entre los concesionarios que prestan el servicio del Sistema y la Fiduciaria, que para cuyos efectos, constituye un Patrimonio Autónomo mediante el cual se hace dicha administración. Ahora bien, en primer lugar, los ingresos del Sistema provienen de la tarifa pagada por los usuarios; en segundo lugar, los costos del Sistema corresponden a la remuneración a los agentes del Sistema por la prestación del servicio de transporte.

En razón a que actualmente los ingresos son menores a los costos se genera un déficit, el cual es cubierto con recursos del Distrito Capital a través de la Secretaría Distrital de Hacienda. De acuerdo con lo anterior, el Patrimonio Autónomo administrado por la Fiduciaria Popular es un patrimonio cuyos fideicomitentes son los concesionarios del Sistema, siendo estos los propietarios de los recursos que allí ingresan. La remuneración ya sea semanal o mensual que se realiza a los Agentes del Sistema (dependiendo de lo establecido en cada contrato) se efectúa utilizando los recursos de la Cuenta Recaudadora (recaudo de tarifas) y cuando estos recursos no son suficientes, es el Fondo de Estabilización Tarifaria –FET (transferencias de la Secretaría Distrital de Hacienda) el que cubre el déficit que se genera. A continuación, se presenta una gráfica en la que se puede observar la distribución basada en los costos 1 por grupos de Agentes para el año 2022:



Fuente: Fuente: Subgerencia Económica.

Nota: Es de aclarar que, a los accionistas de Transmilenio S.A. no se les distribuye ningún porcentaje de los ingresos en cuestión, lo anterior basado en que el porcentaje de ingreso mostrado en la gráfica anterior es asignado directamente a Transmilenio S.A.

### **65.“(...) A quien se le atribuye (...)” Sic**

TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con sus funciones, proyecta los ingresos, costos y diferencial tarifario requeridos para la correcta operación del Sistema y estas estimaciones son plasmadas en estudios técnicos, fundamentados únicamente en los principios y estructura del diseño contractual, financiero y tarifario adoptado para el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, a manera de herramienta que facilite a las instancias correspondientes la toma de decisiones. Así las cosas, el artículo 21 del Decreto Distrital 309 de 2009 "Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá. D.C, y se dictan otras disposiciones" adopta como principios básicos para la definición de la tarifa del SITP: costeabilidad, equilibrio, sostenibilidad. integración y tarifas para poblaciones específicas. En el mismo sentido, el artículo 22 ibidem. modificado por el artículo 3 del decreto Distrital 111 de 2018., establece: "Artículo 22°. - Fijación y Actualización de la Tarifa al Usuario.

El Alcalde Mayor fijará mediante Decreto Distrital la tarifa al usuario y sus actualizaciones, con fundamento en la evaluación previa que adelanta la Secretaría Distrital de Movilidad del estudio técnico y financiero presentado por el Ente Gestor, la cual se fundamentará en los principios y estructura del diseño contractual, financiero y tarifario adoptado para el SITP. Las actualizaciones de la tarifa al usuario requeridas, de acuerdo con las evaluaciones realizadas por la Secretaría Distrital de Movilidad, serán fijadas por el Alcalde Mayor en las oportunidades definidas o requeridas por tal autoridad. Las condiciones de fijación de la tarifa y los supuestos de actualización estarán sujetas exclusivamente a los principios y estructura del sistema tarifario, y harán parte de los contratos de concesión u operación de los operadores de buses y recaudo, control e información y servicio al usuario del SITP".

Es por esto que, en cumplimiento de lo anterior, la Alcaldía mayor de Bogotá expidió el Decreto Distrital 004 de 2023 "Por medio del cual se fijan las tarifas del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y se dictan otras disposiciones". Por lo tanto, es potestad de la Alcaldesa Mayor determinar algún tipo de consideración respecto a la fijación de las tarifas a las cuales se hace referencia. Así entonces, es necesario resaltar que TRANSMILENIO S.A. no está facultado para dictar política pública en general, y en el caso particular, no está facultado para dictar la política de precios de tarifas a los usuarios.

Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.



**66.“(...) Exijo se me de la oportunidad de intervenir o las intervenciones son para personas escogidas llevo media hora solicitando intervenir. (...)” y “(...) 2. Le dan la palabra a los amigos del moderador. (...)” Sic.**

Conscientes del carácter esencial que tiene el Servicio Integrado de Transporte Publico para la ciudadanía, lamentamos no haber atendido presencialmente su consulta. Sin embargo, aclaramos que TRANSMILENIO S.A., busca la transparencia en la gestión en todas sus actuaciones, así mismo, pretendemos escuchar a nuestros usuarios; es por ello que, además de resolver las consultas que plantea, le suministramos seguidamente los diferentes canales oficiales de atención con los que cuenta TRANSMILENIO S.A. y que están a disposición de los usuarios, para interponer peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS) frente al Sistema TransMilenio.

Tabla 1 - Canales de atención

TELEFÓNICO	PRESENCIAL	WEB
<p><b>- Línea Distrital 195</b></p> <p>Horarios de atención: de domingo a domingo las 24 horas del día.</p> <p><b>- Línea (601)4824304</b></p> <p>Horarios de atención: de domingo a domingo 5:00 am a 11:00 pm.</p>	<p><b>- Atención personalizada</b></p> <p>Oficinas TRANSMILENIO S.A. Dirección Av. El dorado 69-76 Edificio Elemento, Torre 1.</p> <p>Piso 2. Sala de Servicio al Ciudadano – atención personalizada tiene a disposición los siguientes canales oficiales de atención al usuario, a través de los cuales la ciudadanía puede interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) que la ciudadanía tiene frente al Sistema TransMilenio</p>	<p><b>- Paginas</b></p> <p><a href="http://www.transmilenio.gov.co">www.transmilenio.gov.co</a> <a href="http://www.tullaveplus.gov.co">www.tullaveplus.gov.co</a></p>
	<p>Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua.</p> <p><b>- Recibo de correspondencia</b></p> <p>A través del correo de radicación: <a href="mailto:radicacion@transmilenio.gov.co">radicacion@transmilenio.gov.co</a></p> <p><b>- Puntos de personalización y atención al usuario</b></p> <p>TRANSMILENIO S.A., tiene a su disposición 40 puntos de personalización y atención, ubicados en portales, Centros Comerciales, entre otros.</p> <p>En el siguiente enlace se puede evidenciar la información de los puntos incluyendo los horarios de atención:</p> <p><a href="https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion">https://www.tullaveplus.gov.co/puntos-de-personalizacion</a></p>	

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

**67. "(...) Cuáles son los resultados de las visitas que se han hecho en los dos últimos dos meses por parte de Transmilenio al tramo 1 de la avenida Ciudad de Cali comprendido entre la avenida Bosa y la avenida circunvalar del sur. (...)” Sic.**

Es preciso informar que la entidad ejecutora, es decir, la entidad que tiene a cargo la ejecución de las obras de la troncal Av. Ciudad de Cali es el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, lo anterior, en el marco del Convenio 612 de 2019 suscrito por TRANSMILENIO S.A. con la citada entidad. Las visitas que se efectúan por parte del equipo de TRANSMILENIO S.A. tienen varios objetivos y cumplen diferentes propósitos, entre ellos: (i) Acompañar las citaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las entidades del distrito capital a fin de minimizar los tiempos de respuesta ante las solicitudes que de alguna manera puedan llegar a impactar el servicio de transporte en sus componentes troncal y zonal. (ii) Conocer el desarrollo del proyecto en cada uno de los grupos en los que se encuentra dividida la intervención de la troncal Av. Ciudad de Cali con el objetivo de facilitar la toma de decisiones en el sitio de las obras. (iii) Obtener información levantada en obra directamente por los equipos delegados por TRANSMILENIO S.A., cuyos reportes se incluyen en los informes internos y reportes a otras entidades. (iv) Alertar a la entidad ejecutora en los casos en se encuentren oportunidades de mejora en la implementación de la infraestructura. y (v) en cumplimiento del seguimiento a la ejecución del proyecto.

**68. "(...) Que va a pasar con las rutas alimentadoras 1003, 1004 y G514 en su momento que entren en funcionamiento la troncal (...)” Sic.**

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

En referencia a la modificación de los servicios de alimentación 10-3 "Albán Carbonell", 10-4 "Bosa Laureles" y GG514 "PORTAL SUR - SAN JOSÉ" los cuales circulan entre la Av. Ciudad de Cali y la Autopsita Sur, se informa que, de momento esta Entidad se encuentra revisando las diferentes alternativas, modificaciones en la infraestructura, las variaciones en los diferentes componentes de señalización vertical/horizontal, giros, semaforización u otros factores, que a futuro incidan en la presentación del servicio zonal del SITP en el tramo vial de la Av. Ciudad de Cali entre los límites con Soacha y El Portal de las Américas, tanto para el componente zonal como para el componente alimentador. Es así como, una vez que finalizada la etapa de rediseño y reacomodación de las rutas del componente zonal que se verán afectadas por la nueva infraestructura; TRANSMILENIO S.A. socializará con su equipo de comunicación y el área de Gestión Social, los cambios a los que haya lugar.

**69. "(...) Desde que se inauguró la avenida ciudad de Cali fueron hurtados los techos de los paraderos donde paran los alimentadores y las rutas del SITP. (...)” Sic.**

Al respecto se informa que la infraestructura de los paraderos está conformada por la demarcación en el borde del sardinel con una línea amarilla, la señal vertical tipo bandera, y en algunos casos por mobiliario urbano como lo son los módulos M10 o M12 (comúnmente conocidos como “casetas con techo y silla”), los módulos M160 (paneles publicitarios) y los módulos M13 (panel publicitario); y su rehabilitación es reportada por TRANSMILENIO S.A. al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, de conformidad con lo descrito en contrato 186 de 2020 cuyo objeto es: “otorgar en concesión la realización del diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la actualización, el mantenimiento, la operación, el traslado y la reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C.”.

No obstante, se aclara que algunos paraderos que cuentan “caseta con techo y silla” (módulo M10) y que no tienen panel publicitario (módulo M160), como lo es el caso de algunos que se encuentran en la Avenida Ciudad de Cali, fueron instalados por el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU, como parte de la ejecución de los correspondientes proyectos y no son objeto de mantenimiento por parte del contrato mencionado anteriormente. Así las cosas, TRANSMILENIO S.A en coordinación con el DADEP y la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM, ha adelantado gestiones ante el IDU, con el fin de revisar la posibilidad de reemplazar gradualmente los módulos M10 deteriorados por los que hacen parte de la concesión del DADEP, y que deban ser retirados por interferencias con obras como las de la Adecuación de la Carrera 68 al sistema TransMilenio.

**70. "(...) Que se haga llegar al correo electrónico [lizaisbodi14@mail.com](mailto:lizaisbodi14@mail.com) las actas de las reuniones de los recorridos que ustedes han tenido en los últimos dos meses a las estaciones esperanza tibanica, los laureles y Islandia. (...)” Sic.**

Según se informó previamente, la entidad a cargo del proyecto en la etapa de construcción y posterior mantenimiento es el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, la citada entidad adjudicó el proyecto por grupos, 4 en total, cada uno de ellos con un contratista de obra y un contratista de interventoría, en tal sentido, corresponde al IDU a través de sus interventorías, realizar el levantamiento de las actas en función de las visitas y/o recorridos que se realicen.

En tal sentido, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 ° de la Ley 1755 de 2015, se remite copia por competencia de la solicitud de información elevada, según el radicado en asunto, a fin de que sea atendido directamente por la entidad ejecutora. Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

**71. “(...) Se observan proyectos muy ambiciosos, pero ¿Qué tanto entrarán éstos en conflicto con el desarrollo del Metro? (...)” y “(...) 3. ¿Cómo evitar conflictos entre los proyectos de Transmilenio y los de desarrollo del Metro? (...)” Sic.**

Al respecto se informa que tanto los proyectos de los corredores troncales para el sistema TransMilenio como el proyecto de la Primera Línea Metro de Bogotá (PLMB) y la Línea 2 del Metro de Bogotá (L2MB), se encuentran armonizados en los sectores donde estos confluyen, de tal manera que durante su ejecución no se genere conflicto alguno entre los mismos. Para lo cual, desde su etapa de planeación se tuvo en cuenta el alcance de intervención que presenta cada proyecto, lo que garantiza la integración de ambos modos de transporte además que no se presenten interferencias para su ejecución.

**72. “(...) Desafortunadamente no se puede controlar el irrespeto y malas maneras de algunos participantes. (...)” Sic.**

La cultura ciudadana sigue siendo una prioridad. En TRANSMILENIO S.A, generamos acciones que promueven el cambio comportamental a través de las buenas prácticas en el uso del sistema, el cumplimiento de las normas, la sana convivencia y la apropiación como bien público. Sin embargo, para fortalecerla es necesario contar con un ejercicio de corresponsabilidad por parte de la ciudadanía; desde el Sistema hacemos grandes esfuerzos para prestar un mejor servicio a nuestros usuarios, nuestro llamado es a que los ciudadanos nos ayuden a fomentar el respeto y la solidaridad. Comportamientos como los que usted menciona.

**73. “(...) Buenas tardes si estamos hablando de mejorar la infraestructura de estaciones quiero saber que medidas tienen previstas para implentar en la estación Primera de Mayo con Carrera 10 porque la utilizo con frecuencia y me duele mi corazón de bogotana ver como todas las personas sin distingo de edad se cuelan por los torniuquetes y si las funcionarias llaman la atención la agrasividad hacia ellas es muy alta. (...)” Sic.**

En primer lugar, agradecemos su solidaridad ciudadana y la comunicación que nos brinda para continuar, desde la Entidad, trabajando mancomunadamente con las entidades Distritales y Nacionales con el fin de contrarrestar esta problemática de agresividad, inseguridad y evasión, las cuales afectan negativamente la percepción y el servicio del Sistema. Para dar respuesta a su petición es importante mencionar que la actividad principal de TRANSMILENIO S.A. en calidad de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del sistema de transporte masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable).

Frente a los problemas de seguridad y convivencia evidenciados en su comunicado, le informamos que nuestra Organización ha actuado para generar estrategias las cuales permitan reducir esta problemática. Una de estas, es el trabajo mancomunado que se adelanta con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del SITP. Por esta razón, la Entidad celebra periódicamente un Convenio con la Policía Nacional, con la finalidad de aunar esfuerzos en materia de seguridad para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el SITP. Contando con el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, el cual está encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública dentro del Sistema.

Resaltando que dicho Comando de Policía dispone de un esquema reducido el cual se distribuye con criterios de optimización, teniendo en cuenta que actualmente el SITP cuenta con nueve (9) portales, ciento cuarenta (140) estaciones y cuatro (4) estaciones del TransMiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir la totalidad de puntos durante el horario de operación. Cabe mencionar que dicha institución es autónoma en temas administrativos y operativos, por lo tanto, TRANSMILENIO S.A. carece de competencias en temas como el comportamiento o ubicación del personal que presta sus servicios en el Sistema. Frente a lo anterior, se dio traslado de su solicitud a dicha institución, con el documento No. 2023-EE-23305, para que den respuesta de fondo a su petición. Es importante indicar que la Policía Nacional dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, al cual puede acceder en el siguiente link <https://policia.gov.co/pqrs>.

Ahora bien, la Dirección Técnica de Seguridad de nuestra Organización, en el marco de la implementación del Plan Integral de Seguridad – PIS, dispone de estrategias para garantizar la seguridad de los distintos actores y recursos del Sistema, combinando las capacidades de los recursos institucionales entre los que se encuentra la vigilancia privada, los gestores de convivencia del Sistema TransMilenio y los equipos en vía con los que se cuenta. En ese sentido, recientemente se ha realizado una focalización de estos recursos con el fin de intensificar las acciones de prevención y control de la evasión, esta focalización implica una priorización de estaciones, realizada a través del análisis de información cuantitativa y cualitativa para cada una de las estaciones del Sistema y a través de un puntaje, se clasifica las de mayor complejidad.

Este puntaje tiene en cuenta la caracterización de la demanda, las condiciones físicas de la infraestructura, su entorno y los niveles de evasión previos. Por lo anterior, nuestra Entidad ha cambiado el despliegue operativo de algunos recursos de vigilancia privada para atender, entre otros, el fenómeno de inseguridad y evasión de pago de pasaje de forma eficaz. Respecto al tema de `colados`, desde la Administración Distrital y específicamente TRANSMILENIO S.A., se considera que la evasión del pago es una problemática que genera consecuencias a nivel de percepción de seguridad y convivencia ciudadana. Por esta razón, con el propósito de

prevenir y controlar este actuar negativo de algunos ciudadanos, esta Entidad en condición de Ente Gestor y en cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI" 2020-2024, desarrolla un Plan Estratégico Anti – Evasión en los nueve (9) portales y las ciento cuarenta (140) estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema.

El Plan Estratégico Anti –Evasión, contempla cuatro (4) líneas de acción para prevenir o mitigar este fenómeno:

- Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de Gestores de Convivencia del Sistema TransMilenio; estrategias enfocadas en generar conciencia sobre los efectos nocivos de la evasión, fortalecimiento de la cultura ciudadana de usuarios para aumentar la apropiación por el Sistema y crear corresponsabilidad en su uso y cuidado.
- Monitoreo y caracterización de la evasión: pretende hacer seguimiento no solo al fenómeno de evasión en el componente troncal, sino a las medidas implementadas para contrarrestar a los 'colados' y su impacto.
- Fortalecimiento de la infraestructura: desarrollo y modificaciones en barreras de control de acceso, puertas de ingreso, y aditamentos físicos para lograr finalmente el mejoramiento en el control adecuado del fenómeno de evasión, tanto en portales como en estaciones y en buses.
- Fiscalización: acciones conjuntas con la Policía Nacional que permitan fortalecer las acciones preventivas y de control para contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el Sistema de Transporte Masivo, dándole prioridad a la problemática de evasión.

En el año 2022, con la reactivación económica y el regreso de centros educativos, empresas e instituciones a la presencialidad, el fenómeno de la evasión del pago se ha agudizado, especialmente por el uso ilegal de las Barreras de Control de Acceso, dispuestas solo para el paso de población con discapacidad.

Ante esto, se está trabajando con el concesionario de recaudo, Recaudo Bogotá S.A.S., el cual está encargado de la provisión de infraestructura de torniquetes en estaciones y portales del Sistema. En ese sentido se está ajustando el mecanismo de bloqueo de las Barreras de Control de Acceso dispuestas para el ingreso de personas con discapacidad, para que solamente puedan ser habilitadas con la tarjeta Tullave personalizada.

Mientras se implementan estas soluciones, desde nuestra Organización se están disponiendo los equipos en vía de Gestores de Convivencia, anfitriones, vigilancia privada y unidades de

Policía, en las zonas de torniquetes de los portales y las estaciones que tienen mayor criticidad por esta problemática, a partir de lo evidenciado por cámaras, por equipos en terreno, por las denuncias ciudadanas, entre otras fuentes. Adicionalmente, esperamos que esta problemática pueda ser mitigada en el mediano y largo plazo con el cambio de los torniquetes actuales por las Barreras de Control de Acceso tipo pasillo motorizado, contempladas para la población en condición de discapacidad. Proyecto en el cual ya se viene avanzando por parte del Ente Gestor y Recaudo Bogotá S.A.S.

A diario estamos analizando y desarrollando estrategias para combatir la evasión, considerándola como una de las prioridades y propósitos principales de esta administración. La meta es llegar a aplacar y reducir al máximo su ejercicio. Por ello, agradecemos su interés de poner de presente este tipo de situaciones, ya que permiten identificar las diversas manifestaciones de la evasión, ajustando el análisis y desarrollo de alternativas y acciones para contrarrestarla. De otra parte, es oportuno mencionar que, a partir del mes de julio del año 2022, empezó a operar en los portales y las estaciones más afectadas por esta problemática de evasión del pago del pasaje, nuestro Esquema de Regulación Antievasión, el cual tiene como objetivo adelantar actividades de contención y disuasión de evasores, en las distintas modalidades de evasión en torniquetes, barreras de control de acceso, plataformas y puertas laterales. Con este nuevo grupo se complementa el Equipo Territorial de TRANSMILENIO S.A., quienes trabajarán en coordinación con el Equipo de Gestores de Convivencia, el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá y el componente de vigilancia y seguridad privada con el que cuenta el Sistema, para lograr disminuir al máximo esta problemática.

Sin embargo, los hechos descritos fueron remitidos a la empresa VIGÍAS DE COLOMBIA SRL LIMITADA, mediante comunicación con radicado No. 2023-EE-23252, para que, en el marco de su competencia, verifique lo narrado en su comunicación y de respuesta directa a su solicitud. También solicitamos a dicha empresa, que remita copia de la respuesta que brinde, con el fin de que adopte las medidas que sean necesarias, si hay lugar a ello.

**74.“(...) Se habla de agilidad y seguridad para tomar las rutas de los parqueaderos ubicados en la Calle 19 con cra 28 frente del centro comercial Mac Plaza porque como el C.C. encerró todo el perímetro excepto la bahía de abordaje pero e3ste espacio esta ocupado por los taxis que esperar sus pasajeros , los conductores se ven obligados a recoger sus pasajeros en la mitad de la via . (...)” Sic.**

Al respecto, TRANSMILENIO S.A. le comunica que se dió traslado mediante radicado No. 2023-EE-22555 a la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM, para que dentro de sus competencias de respuesta a su inquietud.

**65. "(...) Que la plataforma de comunicación virtual sea más dinámica y contesten las preguntas al aire. (...)” Sic.**

Con el fin de atender su petición, se inició un proceso de investigación, sin embargo, con la información que usted nos proporciona no se pudo establecer el motivo específico de su consulta, ni es clara la pretensión. Es muy importante que en el momento de interponer una petición, por favor nos sean suministrado todos los datos de modo, tiempo y lugar, estos pueden ser: plataforma de comunicación a la que refiere en su escrito, fecha y hora de los hechos y una breve descripción de los mismos. Entre tanto, es necesario que detalle en su solicitud de manera más específica el asunto a consultar; para direccionarlo adecuadamente al componente de la Entidad que corresponda. Así las cosas, agradecemos una vez más su disposición y compromiso para mejorar el servicio de transporte masivo en la ciudad, haciendo frente a situaciones que no se ajustan a nuestra filosofía y lineamientos. Finalmente, en TRANSMILENIO S.A. quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

**66. " Ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con el control de tránsito y el transporte 2). Coordinar y ejercer el control de tránsito y transporte de los diferentes actores viales 3). Coordinar, hacer seguimiento y disponer de los recursos necesarios para los operativos de control; (...)”**

Dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto Distrital 672 de 2018 por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones, donde, en su artículo 26 se determina para la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte es pertinente mencionar que, de acuerdo con las competencias anteriormente comentadas, esta entidad tiene como objetivo verificar las condiciones de seguridad y cumplimiento de las disposiciones legales en materia de tránsito y transporte por parte de los diferentes actores viales a través de operativos de control desarrollados con la Policía Metropolitana de Tránsito de Bogotá y el Cuerpo de Agentes Civiles de Control de Tránsito y Transporte en la ciudad de Bogotá. De acuerdo a lo anterior, de conformidad con la Guía de Buenas Prácticas de Gestión y Control de Tránsito y Transporte, en la cual se detalla la estrategia para priorizar, planificar, programar y hacer seguimiento a los operativos de control en la Ciudad, la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte determina los sectores a intervenir a través de un proceso de análisis de información que parte de la geo referenciación de zonas o puntos en los que se han evidenciado problemáticas, para una posterior evaluación de criterios técnicos que permiten identificar por proximidad de puntos las áreas críticas por localidad, y de esta forma establecer un nivel de prioridad para la programación de intervenciones, aunado a esto el grupo operativo de la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte evalúa periódicamente la información, realiza el seguimiento y de esta forma conoce la evolución de las zonas intervenidas en un periodo de tiempo para

establecer mitigación, eliminación y/o traslado de la problemática.

Por otra parte, la ubicación, instalación y ejecución de las diversas actividades de control implementadas por la Secretaría Distrital de Movilidad están sujetas a las diversas solicitudes realizadas por la comunidad e identificación de diversos patrones de conducta que incentivan el desacato a las normas de tránsito y transporte por parte de la ciudadanía; es así como se clasifican por enfoque, siendo este componente el que indica que tipo de actividad de control es requerida.

Ahora bien, la Secretaría Distrital de Movilidad en coordinación con la Policía Metropolitana de Tránsito SETRA-MEBOG y el Cuerpo de Agentes Civiles de Tránsito y Transporte CACTT ha realizado diferentes controles de manera periódica en la Localidad de Los Mártires al Transporte Público Individual – Taxis, conforme a lo establecido en la Ley 769 del 2002 (Código Nacional de Tránsito Terrestre). A continuación, se presentan los resultados de los operativos de control realizados durante el año 2023:



Así las cosas, con relación a la ubicación, instalación o ejecución de cada actividad de control, es pertinente resaltar que estas se seguirán realizando en toda la malla vial de la ciudad conforme a la atención de las diversas problemáticas que se requieran intervenir; por tanto, los lugares o ubicaciones priorizadas varían por meses, días y hora. Por lo demás, La Secretaría Distrital de Movilidad, mediante la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte queda atenta y dispuesta a atender cualquier inquietud y solicitud que permita mejorar las condiciones de movilidad en la ciudad.

**67. "(...) El control social, no se basa en el voz a voz. El tiempo para un real proceso no es, el adecuado. La calificación lo resume. (...)” Sic.**

Al respecto, es importante señalar que, debido a la forma en que se diseñan los espacios cuyo propósito es permitir a la ciudadanía participar lo más abiertamente posible, se establecen reglas o pautas al inicio del desarrollo de la jornada, reiterándose cada vez que se va a dar la palabra, por lo tanto, las intervenciones que no tienen relación con el tema tratado se procesan como una PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia). Sin embargo, se tendrá en cuenta la recomendación para el manejo de las jornadas que se desarrollen en el futuro.

**68. "(...) No invitaron, nos gustaría agendar una reunión presencial y tratar varios puntos. A nivel Distrital. Veeduría PDCPL 21099 Pará PD. Observatorio ciudadano local Bosa. (...)” Sic.**

En cuanto a su solicitud, le comunicamos que actualmente la convocatoria se está realizando a través de las redes sociales oficiales de TRANSMILENIO S.A., así mismo, a nivel local se comparte la invitación en los diferentes grupos de interés a través del profesional de gestión social para la localidad de Bosa. Con el fin de tener una mayor participación de la ciudadanía en general, motivo por el cual no se realizaron invitaciones cerradas o directas. Sin embargo, nuestra Entidad, evaluará internamente la ejecución de estos espacios de forma presencial.

**69. "Por favor que se controle los tiempos de intervención por reloj de máximo 3 minutos. 2. Porque las instituciones les ponen tantas trabas a las solicitudes de las comunidades las funcionarias de las localidades deben ser más proactivas (...)” Sic.**

Debido a la forma en que se diseñan los espacios su propósito es permitir a la ciudadanía

participarlo mas abiertamente posible, motivo por el cual se establecen las reglas o pautas al inicio del desarrollo de la jornada, reiterándose cada vez que se va a dar la palabra, por lo tanto, las intervenciones que no tienen relación con el tema tratado se procesan como una PQRS.No obstante, se tendrá en cuenta la recomendación para el manejo de las jornadas que se desarrollen en el futuro. No se puede dar respuesta a la solicitud del ciudadano, debido a que no es claro a que instituciones y localidades hace referencia.

### **70. "puertas anti-evasión":**

Si bien las nuevas puertas automáticas aportan en mitigar la evasión, no es objetivo de estas eliminarla por completo, teniendo presente que la evasión es un fenómeno multicausal y su tratamiento debe ser integral a partir de diferentes estrategias, no solo la infraestructura, tal como la entidad lo aborda mediante el plan anti-evasión.

Las puertas automáticas son una necesidad en las estaciones del componente troncal no solo por temas asociados a evasión sino por otros como seguridad ciudadana, protección al usuario al interior de las estaciones e imagen de la infraestructura del sistema.

En resumen, es importante señalar que no se trata de puertas anti-evasión, ya que ningún elemento de infraestructura física es infalible ni puede por sí solo controlar a los evasores del pago. Por ende, se trata de nuevas puertas automáticas para el ascenso y descenso de pasajeros entre los buses y las estaciones, que son de materiales más robustos, lo cual las hace más resistentes al vandalismo, y brindan mayores garantías en términos de costos de mantenimiento preventivo y correctivo y desde luego, si funcionan de manera adecuada, es decir solo en apertura cuando se aproximen los buses, contribuyen para mitigar la evasión del pago.

Por otro lado, en lo que respecta a la totalidad de estaciones con puertas automáticas instaladas entre las calles 63 y 26 por la Troncal Caracas le informamos que, son 5 estaciones que cuentan con dichas puertas instaladas y operativas las cuales son: CALLE 63, CALLE 57, CALLE 45, AV 39 y CALLE 34. En lo que se refiere a las estaciones Marly y Calle 26 dentro del intervalo de calles que nos menciona, dichas estaciones no se encuentran contempladas para la instalación de nuevas puertas automáticas, ya que, las mismas serán intervenidas dentro del proyecto de la Línea 1 del Metro y serán entregadas de acuerdo con los cronogramas de Metro.

### **71. "Sería muy bueno que se compartiera la grabación."**

Teniendo en cuenta la recomendación de la peticionaria, es importante informar que se llevó

a cabo la grabación de la sesión únicamente con la finalidad de recolección para la memoria institucional, por lo que no se solicitó autorización a los participantes para difundirla, debido a que los datos captados son catalogados como: datos personales sensibles y datos biométricos, en virtud de lo anteriormente expuesto y a las disposiciones establecidas en nuestra política de Habeas Data publicada en la página Web de la Entidad en el siguiente enlace: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149179/politica-de-tratamiento-de-datos-habeas-data/>, conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

**72.“(...) En estas intervenciones siempre he sugerido que el tiempo para escuchar la ciudadanía es muy corto. (...)” Sic.**

Al respecto, desde el área de Gestión Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., se trasladó su solicitud a nuestra Oficina Asesora de Planeación, en virtud de que es la dependencia encargada del desarrollo de estos diálogos, con el propósito de que su sugerencia sea tenida en cuenta y se amplíen en lo posible los tiempos de intervención de los ciudadanos en futuros encuentros.

**73.“(...) Si señores deseo saber que hs pasado con la solicitud de un parada para recoger en enreadav y salida de la ruta H636 que esta en el Nuevo Muzu. (...)” Sic.**

En cuanto a su inquietud, se informa que se implementó el paradero identificado con código de cenefa No.469A10 – Nuevo Muzú, ubicado en la Diagonal 53 Sur por Carrera 61D, para las rutas HL636 “Rincón de Venecia – San Blas II”, tal como se evidencia en la Imagen 1.

Imagen 1. Paradero identificado con código de cenefa No. 469A10 – Nuevo Muzu



Fuente: EUCOL S.A.S.

**86. “(...) Sobre la Troncal Avenida Cali, ¿Se quitaran los alimentadores 10 -3 y 10 - 4 debido al funcionamiento de la troncal Avenida Cali?. (...)” Sic.**

Inicialmente, en referencia a la modificación de los servicios de alimentación 10-3 “Albán Carbonell” y 10-4 “Bosa Laureles” los cuales circulan entre la Av. Ciudad de Cali y la Autopsita Sur, se informa que, de momento nuestra Entidad se encuentra revisando las alternativas, modificaciones en la infraestructura, y las variaciones en los diferentes componentes de señalización vertical/horizontal, giros, semaforización u otros factores, que a futuro incidan en la presentación del servicio zonal del Sistema Integrado Transporte Publico - SITP en el tramo vial de la Av. Ciudad de Cali entre los límites con Soacha y El Portal de las Américas, tanto para el componente zonal como para el componente alimentador. Es así que, una vez que finalizada la etapa de rediseño y reacomodación de las rutas del componente zonal que se verán afectadas por la nueva infraestructura; TRANSMILENIO S.A. socializará con su equipo de comunicación y el área de Gestión Social, informaran los cambios a los que haya lugar.

**87. “(...) Más información con líderes, lideresas para poder socializar con la comunidad. (...)” Sic.**

Al respecto, TRANSMILENIO S.A. le informa que nuestra Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones cuenta con el equipo de Gestión Social conformado por profesionales de diferentes disciplinas, quienes tienen a su cargo el desarrollo de la estrategia de comunicaciones con las comunidades y los usuarios del Sistema, a continuación, nos permitimos relacionar los datos del gestor social asignado para la Localidad de Bosa (ver Tabla 1).

Tabla 1. Datos de contacto de Gestor Social  
localidad de Bosa.

<b>NOMBRE</b>	<b>MÓVIL</b>	<b>CORREO</b>
LUIS TAPIA	3213251237	luis.tapia@transmilenio.gov.co

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En este sentido, el profesional Luis Tapia, realizó el respectivo acercamiento con el ciudadano el viernes 15 de septiembre de 2023, donde se llevó a cabo un recorrido en campo con el señor Edgar Hernando Rodríguez Daza, teniendo como punto de encuentro la Carrera 95 con Calle 54 Sur junto a la Universidad Distrital sede El Porvenir de la localidad de Bosa. Se procedió a la revisión de cada punto de la solicitud inicial radicada bajo el documento número 2023-ER-242252, donde se pudo validar lo expuesto por el ciudadano y se recolectaron las respectivas evidencias.

Nuestro gestor social le informa al señor Edgar Rodríguez que sus requerimientos van a ser remitidos y puestos en conocimiento de las áreas competentes, es este caso, la Dirección Técnica de Buses, Subgerencia Técnica y de Servicios y la Dirección Técnica de Infraestructura de la Entidad, a fin de que analicen la viabilidad de lo solicitado y den respuesta de fondo al respecto.

Adicionalmente, se realizó socialización sobre la aplicación TransMiApp, los beneficios de la tarjeta Tullavepersonalizada, las tarifas diferenciales y el paso a paso a la hora de realizar una recarga digital a través deMAAS APP.

**88.“(...) La ruta 508 todos los buses buses tenían anteriormente la plataforma para personas discapacitada, ninguno la tiene. (...)” Sic.**

En el recorrido realizado en pasado viernes 15 de septiembre, el ciudadano manifiesta que la flota de la ruta GL508 no cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad, por lo que se realiza seguimiento a los buses y se evidencia que efectivamente es así, no cuentan con accesibilidad para personas en sillas de ruedas, lo mismo sucede con la ruta circular F511. Ambos servicios son cubiertos con buses de tipología padrón. Ante lo evidenciado, se remite registro fotográfico al referente de comunicaciones de la empresa operadora Masivo Capital S.A.S., quienes se encuentran a cargo de los servicios referenciados.

Ahora bien, desde la Dirección Técnica de Buses de TRANSMILENIO S.A. se informa que, el Sistema desde su diseño contempló el uso del parque automotor actual que a la fecha de vinculación tuviera una vida útil inferior a 10 años, lo cual implica que de los cerca de 3.378 vehículos de tipología 19, 40 y 50 pasajeros que se requirieron para la atención de los servicios urbanos, aproximadamente el 23% provienen de la flota usada del Transporte Público Colectivo - TPC, y los cuales podrán operar en el Sistema hasta completar su vida útil máxima. Adicionalmente, se informa que a toda la flota usada que se ha vinculado, se les ha exigido el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1660 de 2003, en lo referente a la disposición de las sillas preferenciales con cinturones de seguridad.

De otra parte, gran parte de la flota nueva que se vincula al Sistema presenta características de accesibilidad que le permiten el acceso a personas con movilidad reducida, ya sea mediante el uso de plataforma elevadora o por medio de rampas en vehículos de piso bajo. Estos cumplen con lo asentado en la Norma Técnica Colombiana – NTC 5701 “Vehículos accesibles con características para el transporte urbano de pasajeros, incluidas aquellas con movilidad y/o comunidad reducida. Capacidad mínima de nueve pasajeros más conductor”. Así mismo, de acuerdo con lo instituido en la Ley Estatutaria 1618 de 2013, el Sistema debe garantizar que como mínimo el 80% de su flota sea accesible, situación que se debe

implementar en un plazo no superior a 10 años. Por esta razón los vehículos que sustituirán a los usados una vez estos cumplan su vida útil, serán totalmente accesibles dando cumplimiento a lo estipulado en la NTC 5701.

De forma específica refiriéndonos a la ruta que usted menciona, esta se encuentra diseñada para ser prestada con vehículos de tipología de 80 pasajeros, por el concesionario Masivo Capital Kennedy, el cual cuenta con un total de 392 buses de esta tipología, de los cuales 243 tienen soluciones para el acceso de personas con movilidad reducida o en silla de ruedas. Sin embargo, los concesionarios encargados de operar cada servicio disponen de determinada cantidad de flota accesible, la cual no opera de forma única o fija en determinadas rutas, sino que es asignada dependiendo de las condiciones propias de la operación y de la logística definida para cada empresa concesionaria. Es decir que, los vehículos rotan en los diferentes servicios asignados a cada concesionario y no es posible garantizar que esta sea cubierta todo el tiempo de manera integral con flota accesible, funcionando entonces, como una bolsa de vehículos que según las necesidades y programación son asignados a las diferentes rutas.

**89. “(...) Un paradero que queda al frente del caí el Porvenir, cuando va saliendo está bien, pero cuando va llegando no hay paradero ahí, ni en la cuadra siguiente, hay paradero 3 cuadras. (...)” Sic.**

Frente a lo expuesto por usted y confirmado en el recorrido realizado, donde “solicita se revise la posibilidad de instalación de un paradero sobre la carrera 103 con calle 55 sur en paralelo al paradero con número de cenefa 576A09”, nuestra Organización le comunica que sobre la Carrera 103 con Calle 55 Sur, de acuerdo a las especificaciones dadas, se implementó el punto de parada identificado con el código de cenefa No. 575A09, como se observa en la Imagen 1.

Imagen 1. Paradero con código de cenefa No. 575A09.



Fuente: EUCOL S.A.S.

**90. “(...) En la ruta 508 transportan pipetas de gas. (...)” Sic.**

En cuanto a esta comunicación, le manifestamos que la Entidad no tolera situaciones que atenten contra la seguridad e integridad de nuestros usuarios y de la ciudadanía en general. Ahora bien, con el fin de atender su petición, se inició un proceso de investigación, sin embargo, la información que usted nos proporciona no es suficiente para llevar a cabo una investigación más minuciosa. Es muy importante que en el momento que evidencie cualquier situación anómala, por favor nos suministre todos los datos de modo, tiempo y lugar, estos pueden ser:

- Lugar, fecha y hora de los hechos.
- Placa del bus o número interno y empresa a la cual pertenece
- Una breve descripción del suceso.

Entre tanto, es necesario que detalle en su solicitud la información antes indicada, a fin de direccionarlo adecuadamente al componente de la Entidad que corresponda y realizar la indagación pertinente.

**91. “(...) Con respecto a la rehabilitación de la maya vial de servicio integrado del transporte público por donde pasa esos buses eléctricos, mi pregunta es cómo podemos hacer que se activen un poco las reparaciones (...)”**

Le informamos que, en consideración con la competencia del IDU en materia de contratación de la ejecución del mantenimiento de la infraestructura necesaria para la funcionalidad del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP- en sus componentes zonal y troncal; se realizó traslado de la petición a dicha entidad mediante oficio 2023-EE-22751 el cual se anexa, lo anterior, para gestionar actividades de mantenimiento de la vía, con el propósito de mejorar la circulación vehicular por la zona, y que sea el IDU quien brinde respuesta a su petición.

Por otra parte, frente al punto donde menciona: “(...) 3. Aquí tenemos en la localidad de Fontibón algunos paraderos especialmente en la calle 22 entre la 97b y 99 que queda al frente de una bomba, mi pregunta sería como se puede rehabilitar eso o cómo podemos como ciudadanos impulsar un poco la rehabilitación (...)”. TransMilenio le informa que la infraestructura de los paraderos está conformada por la demarcación en el borde del sardinel con una línea amarilla, la señal vertical tipo bandera, y en algunos casos por mobiliario urbano como lo son los módulos M10 o M12 (comúnmente conocidos como “casetas con techo y silla”), los módulos M160 (paneles publicitarios) y los módulos M13 (panel publicitario); y su rehabilitación se realiza en TRANSMILENIO S.A. en coordinación con el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, mediante al contrato 186 de 2020

cuyo objeto es: "otorgar en concesión la realización del diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la actualización, el mantenimiento, la operación, el traslado y la reposición del mobiliario urbano de Bogotá D.C."

No obstante, se aclara que algunos paraderos que cuentan "caseta con techo y silla" (módulo M10) y que no tienen panel publicitario (módulo M160), como lo es el caso de algunos que se encuentran en la Calle 22 entre Carreras 94 y 100, fueron instalados por el Instituto de Desarrollo Urbano, como parte de la ejecución de los correspondientes proyectos. Igualmente, la entidad encargada de asumir la construcción, adecuación, rehabilitación, y mantenimiento de la infraestructura vial, incluyendo la zona de los andenes, es el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU.

Así las cosas, en caso tal que los ciudadanos quieran impulsar la rehabilitación de los paraderos, deben efectuar la solicitud ante la entidad competente, indicando claramente la ubicación del paradero y parte o componente que se encuentra en mal estado o se deba mejorar (demarcación, señalización, mobiliario, andén o calzada, etc.)

**92. "(...) Para estos espacios dar un tiempo prudente para la intervención y que sea con los temas presentados en el espacio. Dar respuesta a las recomendaciones del chat. De resto está bien. (...)” Sic.**

Es importante señalar que, debido a la forma en que se diseñan los espacios cuyo propósito es permitir a la ciudadanía participar lo más abiertamente posible, se establecen reglas o pautas al inicio del desarrollo de la jornada, reiterándose cada vez que se va a dar la palabra, por lo tanto, las intervenciones que no tienen relación con el tema tratado se procesan como una PQRS.

No obstante, se tendrá en cuenta la recomendación para el manejo de las jornadas que se desarrollen en el futuro.

**93. "(...) Me gustaría saber exactamente de la parte de infraestructura como y de donde se está recibiendo el recurso, gracias. (...)” Sic.**

Respecto a esta pregunta se solicita ampliación por parte del peticionario con el fin de dar una respuesta concreta y satisfactoria, ya que no es claro a lo que se refiere. Sin embargo, se le aclara que hay tres fuentes principales de recursos: el 50% de la sobretasa a la gasolina, los aportes de la Nación y los recursos del crédito otorgados a la Administración Distrital con aval de la Nación.

**94. “(...) 3. ¿Ustedes están interviniendo el tramo que vienes de la calle 17 en la localidad de Fontibón a la calle 22 en la carrera 96 costado oriental hay algunos tramos que quedaron pendientes por intervenir, esos tramos que están por intervenir, que conocimiento tienen ustedes? (...)” Sic.**

Con respecto a esta obra se informa que la intervención en mención va acorde a los cronogramas con la entidad ejecutora, en este caso el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, sin embargo, para la intervención de los demás tramos no se tiene una proyección estimada a la fecha.

**95. “(...) Con respecto a los paraderos, nos presentaron 3 tipos de paraderos, que requisitos debe tener el sitio donde se ubican los paraderos (...)” Sic.**

Para la implementación de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, se deben cumplir los requisitos establecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad mediante la resolución 269 de 2020 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 264 de 2015, la cual puede ser consultada en internet. Adicionalmente, para la instalación de mobiliario (tipo 1 y tipo 2), se debe garantizar una franja de circulación peatonal de mínimo dos metros de ancho, que tenga posibilidades de conexión eléctrica, que no tenga interferencia con estructuras como cajas de servicios públicos, ni con acceso a predios. Finalmente, con el fin de optimizar la inversión y beneficiar al mayor número de usuarios, los paraderos deben tener alta demanda de usuarios y rutas asociadas.

**96. “... quisiera saber que pasó con la obra que anunciaron antes de pandemia para la troncal de la 26 y la 30 en el barrio gran América y por el supercad ...”;**

TRANSMILENIO S.A. de manera atenta le informa lo siguiente: Desde la Entidad se han estudiado proyectos de infraestructura para la ejecución de conexiones operacionales que permitan el tránsito y articulación entre los diferentes corredores troncales del Sistema, específicamente para la Fase III de este, la que está constituida por los corredores Carrera 10 y Calle 26 y prevé su interacción con las troncales que los intersecan. En este sentido, tales metas han sido definidas en el “Anexo Técnico Plan Marco del SITP 2019” como proyectos de horizontes de mediano alcance; no obstante lo anterior, adicionalmente se han adelantado varios estudios de factibilidad a través del Instituto de Desarrollo Urbano, los que no han conseguido ser priorizados debido a la complejidad técnica, tecnológica y predial de esta y a la coincidencia con las metas proyectadas para los periodos de vigencia de los respectivos Planes Distritales de Desarrollo.

Dicho esto, el actual Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI", definió entre sus metas sectoriales la adecuación de 29.6 km de Corredores Troncales del Transporte Masivo. Como parte de la ejecución de esta meta, se adelanta además de la construcción de las nuevas troncales, las nuevas estaciones con adecuación a biarticulado, construcción de infraestructura vial como puentes peatonales y pasos deprimidos, entre otras intervenciones.

priorizada para su construcción una conexión operacional para las troncales mencionadas, consideración que no es excluyente de ser incorporado como un proyecto estratégico para las metas del próximo Plan de Desarrollo Distrital y de cara a la ingente necesidad de materializar esta solución de infraestructura para una notable mejoría en la prestación del servicio y optimización de la operación del Sistema.

### **97. "Seguridad y ventas dentro de los buses (...)"**

Inicialmente, TRANSMILENIO S.A., agradece su solidaridad ciudadana y la comunicación que nos brinda para continuar, desde la Entidad, trabajando mancomunadamente con las entidades Distritales y Nacionales con el fin de contrarrestar esta problemática de inseguridad, la cual afecta negativamente la percepción y el servicio del Sistema

Para dar respuesta a su petición es importante mencionar que la actividad principal de este Ente Gestor se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del sistema de transporte masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable). Frente a los problemas de seguridad y convivencia evidenciados en su comunicado le informamos que TRANSMILENIO S.A., ha actuado para generar estrategias las cuales permitan reducir esta problemática. Una de estas, es el trabajo mancomunado que se adelanta con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP.

Por esta razón, la Entidad celebra periódicamente un Convenio con la Policía Nacional, con la finalidad de aunar esfuerzos en materia de seguridad para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el SITP. Contando con el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, el cual está encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública dentro del Sistema. Resaltando que dicho Comando de Policía dispone de un esquema reducido el cual se distribuye con criterios de optimización, teniendo en cuenta que actualmente el SITP cuenta con 9 portales, 140 estaciones y 4 estaciones del TransmiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir la totalidad de puntos durante el horario de operación.

En ese sentido, se indica que la Policía Nacional es autónoma en temas Administrativos y operativos, por lo tanto, TRANSMILENIO S.A., carece de competencias en asuntos como el comportamiento del personal que presta sus servicios en el Sistema. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante indicar que la Policía Nacional dispone de un portal propio para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en su institución, a la cual puede acceder en el siguiente link <https://policia.gov.co/pqrs>

Así mismo, se recuerda que las entidades facultadas para atender cualquier tipo de denuncia son la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, ante las cuales se deben presentar por hechos que constituyan actividades delictivas, para que dichas autoridades procedan con los trámites pertinentes de investigación y judicialización, si hubiere lugar.

Lo anterior, en consonancia con el artículo 67 de la Ley 906 de 2004, que establece el deber de denunciar señalando "toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio". Una vez se haya interpuesto la denuncia respectiva, la Fiscalía General de la Nación procede a realizar la investigación sobre lo sucedido, proceso en el cual TRANSMILENIO S.A. estará presto a brindar la información que le sea requerida por el organismo judicial. Si bien, las ventas informales son un fenómeno que puede llegar a afectar a las usuarias y usuarios del Sistema, así como generar malestar y alteración a la tranquilidad de las personas que hacen uso del mismo de manera adecuada, es necesario tener en cuenta que el fenómeno de ventas informales se asocia a otros factores de carácter social y depende por esto de la aplicación de medidas integrales donde hagan parte diferentes entidades de acuerdo a sus competencias.

Aunque desde TransMilenio se activan medidas pedagógicas para abordar a vendedores ambulantes e informarles sobre las prohibiciones definidas en el Manual de Usuario, así como el Comando de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá realiza acciones de control mediante la aplicación Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana, estas acciones no son suficientes para mitigar este comportamiento, y para lo cual se requieren de acciones integrales y mucho más robustas donde estén involucradas diferentes entidades de orden distrital y nacional. La Corte Constitucional a través de la Sentencia C 211 de 2017, señaló que la aplicación de las sanciones previstas en el Código de Seguridad y Convivencia a los vendedores informales debe hacerse valorando las condiciones de los afectados. En este marco, TRANSMILENIO S.A., trabaja principalmente bajo los parámetros y lineamientos establecidos por el Instituto para la Economía Social – IPES, entidad responsable de ofrecer alternativas para la generación de ingresos a la población de economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público, así como el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, cuya misionalidad es liderar la defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público en la ciudad.

Por su parte, desde los equipos en vía de la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., se realizan acciones informativas a las personas que ejercen venta informal a efectos de que no ocupen el espacio público dispuesto para la operación y movilidad de las personas que usan el Sistema para trasladarse por la ciudad. En este sentido, a la fecha los equipos en vía han realizado alrededor de 700 intervenciones a vendedores/as informales, donde se han recuperado aproximadamente 200 espacios temporalmente (solicitud de retiro) y en las cuales se informó constantemente que bajo el Manual de Usuario no se encuentra permitida la venta de productos no regulada dentro del Sistema, el uso del volumen de los parlantes de sonido que incomoden la experiencia de viaje de los usuarios, así como socialización de las medidas y tamaño de los objetos permitidas por Manual de Usuario, los cuales no pueden exceder los 60cm por ninguno de sus lados, entre otras prohibiciones e infracciones estipuladas en el Manual de Usuario. Adicional a ello, la Policía del Comando de Transporte Masivo aplica medidas correctivas y realiza acciones enmarcadas en el Código de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Sumado a lo anterior, en articulación entre la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A y la Policía del Comando de Transporte Masivo se realizan operativos de control constantes en los cuales se solicita a los vendedores informales el retiro del punto. Es importante aclarar que en el presente año los túneles de transición ubicados en las estaciones de Avenida Jiménez, Ricaurte y Universidades-Las Aguas, así como los portales son puntos priorizados en dichas intervenciones. En lo corrido del presente año a la fecha se han realizado 23 operativos de control.

Ahora bien, por su parte el Instituto para la Economía Social – IPES, en el marco de las competencias atribuidas por el artículo 79 del Acuerdo 257 de 2006 al Instituto para la Economía Social y a su misión, orientada a “ofertar alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público; así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del Sistema Distrital de Plazas de Mercado, para aportar al desarrollo económico de la ciudad”, en el cumplimiento de sus funciones en el 2022 realizó jornadas de identificación, caracterización y oferta de las alternativas comerciales a los vendedores informales que desarrollan su actividad económica de manera recurrente al interior y en los entornos del Sistema. En este contexto, de acuerdo al último comunicado del IPES, la entidad se encuentra en proceso de sistematización, construcción y elaboración de los informes ejecutivos de las intervenciones realizadas y una vez tengan los informes en versión final, los documentos serán compartidos a las Alcaldías Locales (y a TRANSMILENIO S.A.) para que sean las Alcaldías Locales en el marco de sus competencias las que realicen las acciones necesarias para abordar las ventas informales y la ocupación irregular del espacio público que se derivan de estas actividades.



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL  
**TERCER MILENIO**  
TRANSMILENIO S.A

Por último, recientemente Transmilenio ha impulsado la campaña **#MásDe25MilOjosAtentos** la cual busca que fuerza operativa, servidores, concesionarios y en general todos los funcionarios de la Entidad, así como la Policía y las instituciones de seguridad y atención distrital, presten los servicios de asistencia y acompañamiento para brindarle a nuestros usuarios una experiencia satisfactoria de servicio en el Sistema. De la misma forma, se requiere de la participación de los ciudadanos para sumarse a estos más de 25 mil ojos vigilantes, ayudando con su oportuna información a reforzar la seguridad y su sentido de pertenencia por un sistema público de transporte que es patrimonio de todos los habitantes de Bogotá.

Finalmente, agradecemos una vez más su disposición y compromiso para mejorar el servicio de transporte masivo en la ciudad, haciendo frente a situaciones que no se ajustan a nuestra filosofía y lineamientos, como lo es la problemática de evasión que afecta no solo las finanzas del Sistema, sino también a los usuarios que, como en su caso, de manera responsable y honesta generan la validación de su pago correctamente

**98. Ser más exactos en la invitación ya que los cambios hacen que las personas no entren por los cambios de horas.”**

El diálogo correspondiente a «Mejora y ampliación de la Infraestructura, (Troncales, estaciones y portales)», no presentó modificaciones en su convocatoria, por lo tanto, no es clara la solicitud realizada. Sin embargo, por motivos de fuerza mayor se reprograman estos espacios con el fin de no cancelarlo definitivamente.

**99. “(...) Mejorar, los colados en el SITP (...)”**

Inicialmente agradecemos a ciudadanos como usted, que con estas comunicaciones nos permiten continuar trabajando desde la Entidad, para mejorar la prestación del servicio. De igual forma, es importante precisar que la actividad principal de este Ente Gestor se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del Sistema de Transporte Masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable).

En atención a su comunicación, informamos que, frente al fenómeno de evasión del pago del pasaje, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, SITP, de Bogotá, desarrolla un Plan Estratégico Antievasión en los nueve portales y las 140 estaciones del componente troncal, y adelanta acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. Dicho Plan contempla cuatro líneas de acción:

- Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: consiste en la realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de

Gestores de Convivencia de TransMilenio. Estas estrategias enfocadas en generar conciencia sobre los efectos nocivos de la evasión y el fortalecimiento de la cultura ciudadana de los usuarios para aumentar la apropiación por el Sistema y crear corresponsabilidad en su uso y cuidado.

- Monitoreo y caracterización de la evasión: se realiza seguimiento al fenómeno de evasión en el componente troncal y a las medidas implementadas para contrarrestar a los evasores, así como su impacto.
- Fortalecimiento de la infraestructura: Es el desarrollo y las modificaciones en Barreras de Control de Acceso, puertas de ingreso, y aditamentos físicos para mitigar al máximo el fenómeno de evasión en portales, estaciones y buses.
- Fiscalización: es el trabajo en conjunto con la Policía Nacional que permite fortalecer las acciones preventivas y de control para contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el Sistema de Transporte Masivo, dándole prioridad a la problemática de evasión.

Por otro lado, para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor en el componente zonal del Sistema, se suscriben contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto. En el marco de la línea de trabajo de Fortalecimiento de la Infraestructura, se viene trabajando conjuntamente con los Concesionarios de Operación de las rutas zonales en la implementación de aditamentos físicos que ayuden a mitigar la problemática de evasión del pago, que impacta en la seguridad, en la convivencia de los conductores y en los usuarios que sí validan su pasaje.

En esa medida, para el caso de los buses del componente zonal (buses azules, amarillos, vino tinto y naranja), se ha venido adelantando la instalación de dispositivos antievasion, que ayuden a prevenir la evasión del pago en las modalidades por debajo y 2x1. Algunos buses cuentan con un nuevo torniquete denominado torniquete mariposa, existente en el mercado para buses de sistemas masivos de transporte, y que permite reducir la evasión del pago en las modalidades 2x1, por debajo, por encima y balanceo.

Finalmente, se espera que a mediano y largo plazo en el marco de la línea de trabajo de Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad, a través de las campañas con usuarios y ciudadanía en general, sensibilización sobre la importancia de la validación del pasaje y los impactos negativos de la evasión del pago, trabajo de los equipos en vía, pedagogía a estudiantes de colegios, universidades y otros centros educativos, y en general el fomento de una cultura de apropiación y cuidado del Sistema Integrado de Transporte Público como un bien público, no se requieran barreras físicas, ni infraestructura restrictiva para contrarrestar a los "colados".

**100. "(...) Para estos espacios dar un tiempo prudente para la intervención y que sea con los temas presentados en el espacio. Dar respuesta a las recomendaciones del chat. De resto está bien. (...)” Sic.**

Es importante señalar que, debido a la forma en que se diseñan los espacios cuyo propósito es permitir a la ciudadanía participar lo más abiertamente posible, se establecen reglas o pautas al inicio del desarrollo de la jornada, reiterándose cada vez que se va a dar la palabra, por lo tanto, las intervenciones que no tienen relación con el tema tratado se procesan como una PQRS. No obstante, se tendrá en cuenta la recomendación para el manejo de las jornadas que se desarrollen en el futuro.

**101. "(...) Me gustaría saber exactamente de la parte de infraestructura como y de donde se está recibiendo el recurso, gracias. (...)” Sic.**

Respecto a esta pregunta se solicita ampliación por parte del peticionario con el fin de dar una respuesta concreta y satisfactoria, ya que no es claro a lo que se refiere. Sin embargo, se le aclara que hay tres fuentes principales de recursos: el 50% de la sobretasa a la gasolina, los aportes de la Nación y los recursos del crédito otorgados a la Administración Distrital con aval de la Nación.

**102. "(...) ¿Ustedes están interviniendo el tramo que vienes de la calle 17 en la localidad de Fontibón a la calle 22 en la carrera 96 costado oriental hay algunos tramos que quedaron pendientes por intervenir, esos tramos que están por intervenir, que conocimiento tienen ustedes? (...)” Sic.**

Con respecto a esta obra se informa que la intervención en mención va acorde a los cronogramas con la entidad ejecutora, en este caso el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, sin embargo, para la intervención de los demás tramos no se tiene una proyección estimada a la fecha.

**103. "(...) Con respecto a los paraderos, nos presentaron 3 tipos de paraderos, que requisitos debe tener el sitio donde se ubican los paraderos (...)” Sic.**

Para la implementación de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, se deben cumplir los requisitos establecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad mediante la resolución 269 de 2020 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 264 de 2015<sup>1</sup>, la cual puede ser consultada en internet. Adicionalmente, para la instalación de mobiliario (tipo 1 y tipo 2), se debe garantizar una franja de circulación peatonal de mínimo dos metros de ancho, que tenga posibilidades de conexión eléctrica, que no tenga interferencia con estructuras como cajas de servicios

R-DA-005 enero de 2020

públicos, ni con acceso a predios. Finalmente, con el fin de optimizar la inversión y beneficiar al mayor número de usuarios, los paraderos deben tener alta demanda de usuarios y rutas asociadas.

#### **104. “(...) Seguridad (...)”**

Inicialmente, agradecemos a ciudadanos como usted, que con estas comunicaciones nos permiten continuar trabajando conjuntamente desde la Entidad con las instituciones Distritales y Nacionales, para contrarrestar las problemáticas que afectan la prestación del servicio del Sistema. Del mismo modo, es importante precisar que la actividad principal de este Ente Gestor se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del Sistema de Transporte Masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable). En atención a su comunicación, se informa que TRANSMILENIO S.A. ha actuado para generar estrategias que permitan fortalecer la seguridad en el sistema, una de estas, es el trabajo conjunto que se adelanta con la Policía Nacional, institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP. En esa medida, el Grupo de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública dentro del Sistema, adelanta acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el SITP.

Es oportuno resaltar que dicho Comando de Policía dispone de un esquema reducido el cual se distribuye con criterios de optimización, teniendo en cuenta que actualmente el SITP cuenta con 9 portales, 140 estaciones y 4 estaciones del TransmiCable, lo cual dificulta la posibilidad de cubrir la totalidad de puntos durante el horario de operación. Adicionalmente, TRANSMILENIO S.A., en su calidad de ente gestor, con el propósito de fortalecer la seguridad dentro del sistema, ha adelantado procesos contractuales con diferentes empresas de seguridad, para que presten sus servicios en las diferentes estaciones y portales del sistema, no obstante, similar a como ocurre con la Policía, dada la amplitud del sistema dicha vigilancia se distribuye atendiendo a la criticidad que se presenta en cada una de las zonas. Ahora bien, cabe resaltar que desde el año anterior y en lo corrido del presente año, se ha venido incrementando la presencia policial y de vigilancia en el Sistema. Así se ha triplicado el número de policías, y se ha duplicado el número de guardas de seguridad que prestan sus servicios en el Sistema. A pesar de las limitaciones descritas en materia de presencia policial, TRANSMILENIO S.A., la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y en general la Administración Distrital en cabeza de la Alcaldía Mayor de Bogotá, están en continua gestión ante el Gobierno Nacional y la Policía Nacional de Colombia para lograr un incremento en el pie de fuerza para mejorar las acciones de control que tanto demanda la ciudadanía. Agradecemos una vez más su interés y compromiso con el servicio de transporte masivo en la ciudad, desde TRANSMILENIO S.A. estamos trabajando para mejorar la prestación del servicio, promoviendo principalmente medidas de protección, seguridad, integridad y atención de nuestros usuarios.

R-DA-005 enero de 2020

**105. necesitamos carnet tu llave son discapacidad auditiva, Brindo Descuento de personas con discapacidad**

En respuesta a su comunicación, le informamos que para revisar cualquier tipo de validación, revisión de tarifa diferencial, recarga, venta o bloqueos de TISC (Tarjeta Inteligente Sin Contacto) en el Sistema de información es indispensable identificar al usuario, bien sea con el número de tarjeta y/o el número de identificación si es una TISC personalizada. Teniendo en cuenta lo anterior solicitamos sean enviados estos datos básicos para poder ser más precisos en la respuesta. Finalmente, desde TRANSMILENIO S.A. nos encontramos atentos a atender o ampliar cualquier tipo de información sobre el particular.

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: línea 4824304

