

Bogotá, D.C. 25 de marzo de 2020

Doctor
NEIL JAVIER VANEGAS PALACIO
Subsecretario
Comisión del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial
Concejo de Bogotá D.C.
Calle 36 N°. 28 a – 41
Ciudad

Asunto: Respuesta Proposición 362 de 2020 – Radicado Concejo 2020EE4816 -
Radicado TRANSMILENIO 2020ER9609.

Apreciado doctor Vanegas:

En atención al cuestionario remitido por el Concejo de Bogotá con el radicado del asunto, relacionado con la proposición N°. 362 de 2020, cuyo tema es **“Colados en el Sistema de Transporte Público de Bogotá”**, nos permitimos dar respuesta dentro de las competencias de la Entidad, en los términos que se exponen a continuación:

1. Indique mes a mes el número de comparendos impuestos por el Distrito a personas por evadir el pago del pasaje en Transmilenio desde la entrada en vigencia de la norma hasta la fecha.

Al respecto, dado que la normativa vigente, es decir, el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, le asigna a la Policía Nacional la competencia de la imposición de los comparendos, especialmente en los casos de los numerales 7 y 12 del artículo 146 de dicha norma que corresponden al comportamiento contrario a la convivencia de evasión del pago, es el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá quien lleva ese registro oficial.

De acuerdo con lo anterior, le corresponde a esa entidad atender a este numeral del cuestionario, toda vez que cuenta con las cifras solicitadas de la cantidad de comparendos impuestos mes a mes por los numerales descritos.

2. De los anteriores comparendos indique cuáles efectivamente han sido cobrados, se encuentran en algún acuerdo de pago por el infractor o han sido conmutados.

En el caso de Bogotá D.C., es la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, quien lidera el seguimiento, la consolidación y el reporte oficial de cifras de conmutación, cobro y otros estados de los comparendos impuestos en la ciudad. Esta labor se efectúa a través del Sistema LICO, administrado por dicha entidad.

3. Indique el estimado económico que tiene previsto recaudar el Distrito por esta infracción conforme a los comparendos impuestos.

En concordancia con la respuesta anterior, los aspectos relacionados con el cobro y con el pago por concepto de los comparendos impuestos en virtud de la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, son liderados por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en coordinación con la Secretaría Distrital de Gobierno y la Secretaría Distrital de Hacienda.

4. Señale el número de policías o autoridades permanentes dispuestos para imponer estas infracciones.

Sobre el particular, con el propósito de prevenir y controlar la evasión del pago del pasaje, TRANSMILENIO S.A., en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá, lidera el Plan Anti –Evasión en los nueve (9) portales y las ciento cuarenta (140) estaciones del componente troncal y las acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. El Plan Anti - Evasión actúa a través de cuatro (4) líneas de acción: Fiscalización, Infraestructura, Cultura Ciudadana y Monitoreo.

En el marco de la línea de **fiscalización**, seguimos trabajando con el personal uniformado sumado a unidades de civil que diariamente están reforzando el control en las Estaciones y Portales, en el marco del Convenio entre TRANSMILENIO S.A. y la Policía Nacional con el fin de “Aunar esfuerzos entre TRANSMILENIO S.A. y LA POLICÍA NACIONAL – POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ, para fortalecer la seguridad y vigilancia de los usuarios del Sistema TransMilenio”.

Es importante manifestar que el número de policías dedicados a la seguridad y a apoyar el control de problemáticas como la evasión en el Sistema es insuficiente, y que si bien los auxiliares de policía desarrollan actividades importantes de presencia y prevención, no tienen facultad para la imposición de comparendos según lo previsto en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Ahora bien, el dato exacto del número de policías disponibles actualmente para la aplicación de estas medidas en el Sistema, deberá ser proporcionado por el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá.

5. Sírvase anexar el documento completo del reciente estudio realizado sobre la evasión en el pago del pasaje en Transmilenio.

Bajo el Contrato Interadministrativo 564 de 2017 con la Universidad Nacional de Colombia, TRANSMILENIO S.A. adelantó el estudio de “Línea de Base de Evasión para el Componente Troncal del Sistema” el cual contaba también con dos líneas adicionales de trabajo orientadas a Cursos Pedagógicos y a la implementación de la estrategia de Mediación Social en el componente troncal del Sistema Transmilenio.

El objetivo general del estudio fue establecer la línea de base de evasión en el componente troncal del sistema y recomendar un modelo al interior de TRANSMILENIO S.A., para el monitoreo y seguimiento al fenómeno de la evasión. Así mismo, el objetivo específico fue estimar el porcentaje de ingresos no válidos en el componente troncal de TransMilenio, en una semana típica, esto es, aquella en donde hay movimiento regular de trabajadores y estudiantes.

En la siguiente tabla se presenta el listado de las cuarenta (40) estaciones y portales en los que se realizó la toma de información del proyecto, organizadas por orden alfabético:

Alcalá	Calle 40 Sur	Minuto De Dios	Puente Largo
Av. El Dorado	Calle 57	Molinos	Ricaurte - NQS
Avenida Jiménez	CAN	Museo Del Oro	Rionegro
Banderas P. Central	Carrera 47	Policarpa	San Mateo
Bicentenario	C. Comercial Santa Fe	Portal 20 De Julio	Santa Lucía
Bosa	Centro Memoria	Portal Américas	Socorro
Cabecera Auto. Norte	General Santander	Portal Eldorado	Tercer Milenio
Cabecera Calle 80	Las Aguas - Universidades	Portal Suba	Terreros
Cabecera Usme	Las Nieves	Portal Sur	Tintal
Calle 146	Marly	Portal Tunal	Transversal 86

El muestreo del tipo probabilístico bietápico (primera fase de análisis y diagnóstico de información disponible, y segunda fase de estimación de la línea de base del componente troncal del Sistema) estratificado de conglomerados se hicieron en los meses de octubre y noviembre de 2018 en seiscientos (600) franjas horarias definidas por TRANSMILENIO S.A., quince (15) franjas por UPM y diferenciadas por día hábil (de lunes a viernes), y sábado, domingos y festivos; arrojando cuarenta y ocho mil trescientos (48.300) horas de grabación y, de éstas, un total de trece mil ochocientos (13.800) horas digitalizadas y analizadas.

El principal resultado del estudio de la Línea 3 “Línea de Base de Evasión para el Componente Troncal del Sistema”, es el porcentaje de evasión el cual fue estimado en **quince punto treinta y seis por ciento (15.36%)** con un coeficiente de variación de cuatro punto cincuenta y nueve por ciento (4.59%), es decir, el porcentaje de evasión en el componente troncal puede tener un límite inferior de trece punto noventa y ocho por ciento (13.98%) y un límite superior de dieciséis punto setenta y cinco por ciento (16.75%) El nivel de confianza de las estimaciones de la muestra fue del noventa y cinco por ciento (95%)

Ahora bien, este estudio solamente comprendía en su alcance el componente troncal del Sistema.

En lo que se refiere a la línea de base de evasión en el componente zonal, en virtud de la Cooperación Técnica No Reembolsable N°. ATN/OC-15830-CO suscrita entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM), la Secretaría Distrital de Movilidad contrató la “Consultoría para la realización del diagnóstico de la información componente zonal, diseño de escenarios muestrales y la metodología de recolección de datos y formulación de recomendaciones para el levantamiento de línea base y caracterización del evasor en el componente zonal (servicios urbanos, complementarios, especiales y de alimentación) del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP)”.

Esta consultoría para la primera fase del estudio de la línea base de evasión en el componente zonal inició desde el mes de noviembre de 2018 con la APCA E&Y e Iquartil Ltda., en el marco de la ejecución de los recursos de cooperación entre la Secretaría Distrital de Movilidad y el Banco Interamericano de Desarrollo.

Como producto de esa consultoría, en mayo de 2019 se entregaron los productos de diseño de las metodologías e instrumentos de recolección de datos cuantitativos y cualitativos de la evasión en el componente zonal (incluyendo alimentación) de TransMilenio, los cuales se prevén aplicar en campo en esta Administración, para obtener una mejor comprensión de la problemática, y así focalizar mejor los recursos, esfuerzos y medidas en materia de fiscalización, infraestructura y cultura ciudadana hacia los usuarios de los buses zonales, complementarios, especiales y de alimentación.

Finalmente, atendiendo la petición, nos permitimos adjuntar en archivo digital, el documento “RESUMEN EJECUTIVO LÍNEA 3: LÍNEA BASE DE EVASIÓN AL PAGO DE LA TARIFA EN EL COMPONENTE TRONCAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO DE BOGOTÁ, TRANSMILENIO”, que contiene la descripción general de la metodología, los principales hallazgos y las recomendaciones más importantes para TRANSMILENIO S.A. según lo que arrojó el estudio. (VER ANEXO 1)

6. Informe con claridad el nuevo plan de torniquetes que se encuentra en actual ejecución y prueba dentro del sistema, así mismo anexe el contrato completo firmado por la Administración junto con la totalidad de actas e informes para la provisión e instalación de dichos torniquetes.

En el marco de la línea de trabajo de infraestructura del Plan Estratégico Anti – Evasión, TRANSMILENIO S.A. se encuentra adelantando una iniciativa de control de evasión que consiste en un piloto en el cual se instalaron, en la Estación Santa Lucía, barreras piso – techo así: 3 BCA piso-techo dobles, 1 BCA piso-techo sencilla y 2 pasillos motorizados, a fin de minimizar la evasión del pago, similares a las instaladas desde diciembre de 2018 en TransMiCable.

Se ha observado que la estructura de las nuevas barreras impide que los usuarios salten la barrera, pasen por la parte inferior o que la atraviesen con facilidad.

En el caso de las BCA's en Santa Lucía, su puesta en marcha se dio la última semana de diciembre de 2019. Los meses subsiguientes se adelantó la fase de acople tanto de los componentes físicos como tecnológicos.

Por lo tanto, no es posible aún determinar la efectividad del piloto, aunque ha sido de buen reconocimiento en la ciudadanía por su claro impacto al impedir las modalidades de evasión por encima y por debajo, así como dificultar al máximo la evasión 2x1 y 3x1. Esperamos tener pronto los datos que nos permitan evaluar los resultados luego de dicha fase de acople y estabilización de la nueva infraestructura.

Ahora bien, dada la coyuntura actual, en los meses de marzo y abril no se podrá tener información que permita hacer la evaluación en condiciones normales, ya que la demanda ha disminuido considerablemente, no sólo en la Estación Santa Lucía sino en el Sistema en

general por cuenta del cumplimiento de las medidas implementadas a nivel distrital y nacional en el marco de la emergencia por el COVID19.

En lo que se refiere al contrato para la provisión de estas Barreras de Control de Acceso, es importante aclarar que este piloto se ha desarrollado en el marco del contrato de concesión de recaudo No. 001 de 2011, en el cual TRANSMILENIO S.A., otorgó en concesión el SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO de Bogotá - SITP, al CONCESIONARIO Recaudo Bogotá S.A.S., y que tiene por objeto:

“Otorgar en concesión el DISEÑO, SUMINISTRO, IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE RECAUDO, DEL SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO Y DEL SUBSISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN; EL DISEÑO, SUMINISTRO, IMPLEMENTACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE FLOTA; EL SUMINISTRO DE LA CONECTIVIDAD; LA INTEGRACIÓN ENTRE EL SUBSISTEMA DE RECAUDO, EL SUBSISTEMA DE CONTROL DE FLOTA, EL SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO Y EL SUBSISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN, QUE CONFORMAN EL SIRCI, PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BOGOTÁ, D.C.

En consecuencia, debemos precisar que TRANSMILENIO S.A. no ha suscrito para esta prueba Piloto contrato diferente para la provisión e instalación de dichos torniquetes, razón por la que la totalidad del costo del piloto de BCA's en Santa Lucía, así como los costos y los riesgos derivados del piloto, fueron y serán asumidos en su totalidad por el Concesionario de Recaudo – Recaudo Bogotá SAS.

Una vez se disponga de información suficiente, se podrán revisar los componentes económicos y jurídicos para determinar la implementación de este tipo de barreras en otros puntos del Sistema, así como las responsabilidades de los actores involucrados en el tema.

7. informe con claridad en un cuadro de Excel las acciones ejercidas de cultura ciudadana por la Administración Distrital para combatir y persuadir los colados del sistema de transporte de 2010 a 2019 (9 años). En Dicho cuadro presente la información así:

- a. Acción o campaña
- b. Costo de dicha acción o campaña
- c. Nombre del contratista
- d. Duración de la campaña

En primer lugar, debe considerarse que el tema de evasión del pago del pasaje venía siendo considerado desde hace años. No obstante, es desde el 2016, con la inclusión de una meta específica y recursos para este tema en el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2016 – 2020, que toma vida el Plan Estratégico Anti – Evasión y se empezaron a desplegar acciones concretas para mitigar la evasión.

Adicionalmente, con la sanción de la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Policía y Convivencia en julio de 2016, se estipuló la evasión del pago en los sistemas de transporte

público como un comportamiento contrario a la convivencia, a través de los numerales 7 y 12 del artículo 146 de la citada norma.

Bajo este marco, del 2016 a la fecha, las acciones ejercidas en materia de cultura ciudadana, desde la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., para contrarrestar la evasión del pago del pasaje en el Sistema, en términos generales han sido las relacionadas en el siguiente cuadro:

Acción o Campaña	Costo (En Millones de pesos)	Contratista	Duración
Implementar estrategias de Pedagogía y Mediación Social en el componente troncal del Sistema 2018	6.639'000.000 (de los cuales 5.436'215.281 fueron de ejecución de estas estrategias, el presupuesto restante fue para el estudio de Línea de Base de evasión en el componente troncal del Sistema).	Universidad Nacional de Colombia	Doce meses y veintitrés días (de los cuales diez meses y quince días fueron de desarrollo de estas dos estrategias y el tiempo restante fue para finalizar el estudio de línea de base de evasión en el componente troncal del Sistema)
Implementar estrategias de Pedagogía y Mediación Social en el componente troncal del Sistema 2019	8.855'290.124	GRUPO IS COLOMBIA	Siete meses desde el 3 de enero al 2 de agosto de 2019 (incluyendo prórroga y adición).
Implementar estrategias de Pedagogía y Mediación Social en el componente troncal del Sistema 2019 - 2020	10.921'650.523	Consorcio Universidad La Gran Colombia – Escuela Galán	Siete Meses y cuatro días, desde el 26 de agosto de 2019 – En Ejecución.

A lo anterior, debemos agregar todas aquellas actividades realizadas en materia de cultura ciudadana, desarrolladas desde la Subgerencia de Atención al Usuario para la vigencia 2016 – 2019, de acuerdo con lo dispuesto a través de las metas del plan de desarrollo de la administración. De esta manera se ejecutaron campañas enfocadas en el fenómeno de la evasión con su respectiva asignación presupuestal.

Para tal efecto se adjunta en archivo digital matriz en formato Excel, con la información mencionada. (VER ANEXO 2).

8. Por último, de acuerdo al punto anterior anexe la totalidad de contratos, actas e informes de cada una de las acciones ejercidas.

Sobre el particular, nos permitimos adjuntar archivo digital con la copia de los contratos y/o actas de inicio (para contratos suscritos a través de la plataforma SECOP II), y los informes de las acciones ejercidas. (VER ANEXO 3)

Adicionalmente, a continuación se describen las actividades desarrolladas desde el 2010 y hasta el 2019 con relación en el marco de las acciones ejercidas de cultura ciudadana para combatir y persuadir los colados del Sistema de transporte:

- **“Compromisos 2010”.** La cual se orientó en sensibilizar a los usuarios sobre su corresponsabilidad por el uso adecuado del Sistema.
- **Tu vida vale más.** Esta campaña estuvo enfocada en fomentar comportamientos seguros en el Sistema tanto al ingreso, como durante el uso y la salida de éste. El objetivo de la campaña fue hacer reflexionar a los usuarios de TransMilenio y a la ciudadanía en general sobre la importancia que tiene el valor de la vida, generando conciencia en los ciudadanos para que no arriesguen su integridad física al tratar de acceder indebidamente al Sistema para evadir el pago, o al cruzar imprudentemente en las vías de la ciudad y más concretamente en los carriles exclusivos de TransMilenio.
- **Diseño y Puesta en Funcionamiento de un Aula Móvil:** Para llevar de forma lúdica y novedosa, procesos de capacitación sobre el uso adecuado del Sistema y sus condiciones operacionales, especialmente fuera del Sistema, se implementó un Aula Móvil, a través de un dummi inflable con la figura de un bus biarticulado, que permitió generar un espacio pedagógico para aproximadamente 30 personas de manera simultánea.
Resultados: Durante el 2010 el Aula fue llevada a Ferias de Servicio al Ciudadano, Colegios y diferentes eventos, permitiendo capacitar a cerca de 4.308 usuarios actuales y potenciales. En 2011 se realizaron 647 talleres aproximadamente.
- **Talleres de Sensibilización:** Estos espacios fueron dirigidos a divulgar y promocionar las condiciones de uso del Sistema establecidas en el Manual del Usuario y a fortalecer los conceptos de cultura ciudadana. Más del 95% de los beneficiarios de las capacitaciones evaluaron positivamente los talleristas y la información recibida, e incluso a solicitud de algunas instituciones educativas, se programaron talleres adicionales para dar cobertura a un número mayor de sus alumnos.
Resultados: Se realizaron 132 talleres de sensibilización y capacitación en centros educativos cuya ubicación es cercana al Sistema TransMilenio.
- **Amigos en TransMilenio:** Equipo diario de intervención compuesto por 240 orientadores en TransMilenio y 14 coordinadores en vía, considerándose como una estrategia fundamental en el proceso de información, formación y divulgación a los usuarios.

Con el ánimo de optimizar las actividades de intervención, los Amigos en TransMilenio ubicaron en los portales y en las estaciones de mayor demanda. Principalmente, se dedicaron a orientar a los usuarios sobre los servicios, los cambios operacionales, promover la organización de los usuarios y realizar campañas pedagógicas sobre el acatamiento de las normas del Sistema.

- **Buenas ideas:** Se buscó sensibilizar y promocionar entre los usuarios, principalmente estudiantes, cambios en las formas y comportamientos en materia de Seguridad vial con relación al Sistema TransMilenio, a través de mensajes gráficos de gran impacto.
- **Cultura TM:** Diseñada para sensibilizar a la ciudadanía en comportamientos y conocimientos enfocados a mejorar la convivencia y el sentido de apropiación por la ciudad dirigido a los usuarios del Sistema, con el fin de generar en ellos un sentimiento de pertenencia, respeto y tolerancia al interior de los buses.

Estrategias implementadas: Pedagogía ciudadana, Capacitación Permanente y Seguridad humana. Mediante actividades de tipo artístico-lúdicas se busca recordar a todos los actores de la vía la importancia de las buenas prácticas y los buenos comportamientos al desplazarse por la ciudad para de esta manera conservar la integridad y la vida.

Se adelantaron las siguientes actividades de “Cultura TM”:

- Uso correcto del Sistema y los Cicloparqueaderos.
- Ciclopaseo Cachaco.
- TransMilenio Hecha Arte TransMiCultura.
- Lanzamiento TransMiCultura
- Campaña “Cultura TM TransMicultura”
- Socialización video de la Policía – TransMicultura
- Actividades en TransMilenio “Cultura TM”
- Lanzamiento del programa de multiplicadores de Cultura para la Vida
- Gran Serenata de Reconocimiento al Buen usuario del Sistema
- Viernes cultural una vez al mes.
- Actividades de navidad en diferentes puntos del SITP.

Resultados: Se capacitaron **263.129** personas entre talleres, presentaciones y ferias.

Años 2014-2015:

- **Respeto por las mujeres:** Buscó exponer mensajes directos, basados en el uso de un lenguaje similar al de la señalización del Sistema, acerca de comportamientos inaceptables de muchos hombres en contra de la integridad de las mujeres usuarias, enmarcando estas acciones dentro de un mensaje de responsabilidad de los usuarios víctimas y/o testigos de estas conductas, para que denuncien a los responsables, en puntos de policía judicial, y así lograr una reacción efectiva e inmediata.
- **Manual del usuario:** Desde su inicio el sistema TransMilenio ha trabajado campañas en torno a la cultura ciudadana y al buen uso del sistema, reforzando la socialización de estas normas a través de la guía MANUAL DEL USUARIO, que contiene lineamientos de buen uso del Sistema, recomendaciones alrededor de la seguridad, la convivencia, que hacer en caso de emergencias y restricciones.

- **Cultura TM:** La subgerencia realizó acciones de cultura a través de la Universidad Nacional de Colombia, se adelantó un diagnóstico que permitió identificar y priorizar las acciones más recurrentes sobre las que se trabajó en el desarrollo del taller cuyo propósito es el de formar multiplicadores de la Cultura TM – Cultura para la vida.

Resultados: A través del taller - “Multiplicadores de Cultura para la Vida”, TRANSMILENIO S.A y la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte a través la Universidad Nacional, formó un equipo de 677 personas como multiplicadores en el Sistema.

- **“1+” UNO MAS:** Desde la consolidación de los valores tolerancia, corresponsabilidad, pertenencia y solidaridad, se buscó que los ciudadanos aportaran su grano de arena para vivir y movilizarse en una ciudad más tranquila y amable. Los buenos comportamientos en la movilidad no exigen grandes transformaciones, se basan en el aporte individual de cada persona, es la materialización en la vida cotidiana del ser un buen ciudadano; lo que hacemos es parte de la solución y así comienza el cambio con sencillas acciones como: No colarse en las estaciones de Transmilenio.

Resultados: A partir de lo anterior, **50.000** ciudadanos se unieron a las redes sociales de la campaña en Bogotá y a través de las activaciones en diferentes puntos de la ciudad se logró llevar el mensaje a un poco más de dos millones de ciudadanos.

Año 2016 y 2017:

Se adelantaron dos campañas: Fase I: “Todos Pagamos el Pato” y Fase II: “Ahora el Pato Paga”:

- a. **“TODOS PAGAMOS EL PATO”:** Diseñada para crear conciencia en aquellas personas que a diario ingresan a TransMilenio sin pagar. El que no paga también propicia un ambiente de desorden e inseguridad, pone en peligro a los demás usuarios y genera mayor ocupación en los buses. El alcance de la campaña fue el desnaturalizar la justificación moral a evadir el pago del pasaje y a promover la sanción moral frente a los colados. La campaña tuvo como objetivo reforzar el imaginario de la sanción moral ¿Cómo afecta el colado al sistema? y ¿Cómo afecta el colado al usuario?
- b. **“EL PATO PAGA”:** La segunda fase de la campaña anti-evasión “Ahora el Pato Paga” tuvo como propósito reforzar el conocimiento de la norma debido a la puesta en marcha del Código Nacional de Policía y Convivencia; se buscó que los usuarios reconocieran las consecuencias de evadir el pago.

Resultados: La campaña ubicó en la agenda pública y en la conciencia de los usuarios el impacto negativo de la evasión en el Sistema como un bien público.

Años 2018 y 2019:

El “Equipo T” es la plataforma estratégica de comunicación, formación y cultura ciudadana de TRANSMILENIO S.A., que promueve una mejor movilidad y calidad de vida para los diversos actores que hacen parte del sistema de transporte público de Bogotá.

Objetivo General

La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T tiene como propósito fomentar las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad, buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.

La estrategia Equipo T se diseñó con base en los lineamientos y la metodología de la Dirección de Cultura Ciudadana de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, ente rector del Distrito en esta materia.

Objetivos específicos

- Diseñar e implementar modelos de intervención y experimentación social que permitan generar transformaciones culturales dentro del Sistema, medibles y sostenibles en el tiempo.
- Promover la participación ciudadana a través del fomento de iniciativas y/o proyectos, de individuos y/o colectivos, que contribuyan a mejorar la cultura ciudadana dentro del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, en el marco de un ejercicio de corresponsabilidad social.
- Diseñar e implementar estrategias intersectoriales que ayuden a fomentar la cultura ciudadana dentro del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.
- Fomentar la cultura ciudadana en el transporte público en niños y jóvenes, a través de estrategias pedagógicas en colegios públicos, privados, universidades y centros de formación tecnológica, que permitan sensibilizar a los futuros usuarios sobre el adecuado uso y cuidado del sistema.

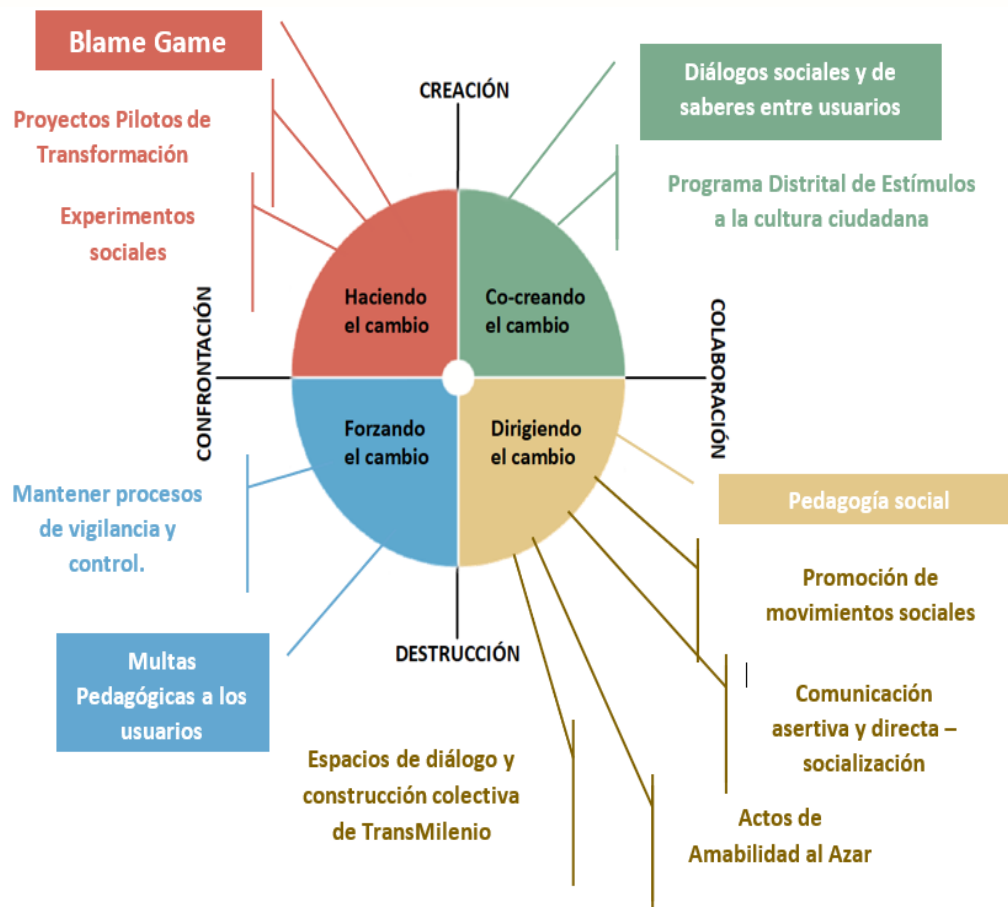
La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T, articula diversas líneas programáticas en tres ejes de acción:



¿Qué hace?

- Diseñar e implementar modelos de intervención y experimentación social que permitan generar transformaciones culturales dentro del Sistema, medibles y sostenibles en el tiempo.
- Promover la participación ciudadana a través del fomento de iniciativas y/o proyectos, de individuos y/o colectivos, que contribuyan a mejorar la cultura ciudadana dentro del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, en el marco de un ejercicio de corresponsabilidad social.
- Diseñar e implementar estrategias intersectoriales que ayuden a fomentar la cultura ciudadana dentro del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.
- Fomentar la cultura ciudadana en el transporte público en niños y jóvenes, a través de estrategias pedagógicas en colegios públicos, privados, universidades y centros de formación tecnológica, que permitan sensibilizar a los futuros usuarios sobre el adecuado uso y cuidado del Sistema.
-

La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T se basa en el modelo de cambio sistémico de Steve Waddell como propuesta metodológica para el diseño de las acciones de cultura ciudadana en el Sistema.



La estrategia incluye iniciativas de diversas direcciones y áreas de TRANSMILENIO S.A., que son clasificadas de acuerdo a las siguientes líneas:

1. Dirigiendo el Cambio

Transformando: A través de estrategias pedagógicas se busca generar apropiación social por el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y promover su valoración y cuidado como bien público.

- **Transmi Chiquis:** A través de actividades lúdico-pedagógicas y de aprendizaje experiencial busca cultivar competencias ciudadanas en los niños y adolescentes, creando sentido de pertenencia y empatía hacia el sistema TransMilenio en sus componentes (zonal, troncal y TransMiCable). Con corte a 31 de diciembre de 2019 se logró impactar a 147.909 niños y jóvenes, destacando la participación en la Feria Internacional del Libro de Bogotá y en el Festival IndieBo.
- **TransMi al Cole:** Desarrolla acciones pedagógicas en los colegios distritales para promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TransMilenio. Se realiza en alianza con la Secretaría Distrital de Educación. Con corte a 31 de diciembre de 2019 se logró impactar a 144.299 estudiantes formados.

- **TransMillennials (Media y Universidades):** Está dirigido a estudiantes de media académica (10° y 11°) e instituciones de educación superior. Fomenta la participación de los jóvenes como promotores de cultura ciudadana en TransMilenio, a través de estrategias de innovación social.
- **Pedagogía con operadores (SITP):** Se realizan actividades, en alianza con los concesionarios, encaminadas a que los conductores se capaciten y fortalezcan sus competencias sociales y cívicas, con el propósito de mejorar su relacionamiento con los usuarios del Sistema. Con corte a 31 de diciembre de 2019 se logró impactar a 12.000 operadores del Sistema.
- **Formación a líderes comunitarios:** Este proyecto busca fortalecer el conocimiento de los líderes comunales de las diferentes localidades de la ciudad sobre el Sistema de Transporte Público de Bogotá. Promueve la desmitificación de falsas creencias sobre TransMilenio. Con corte a 31 de diciembre de 2019 se logró impactar a 2.121 líderes comunales y dignatarios de Juntas de Acción Comunal.
- **Enfoque Diferencial (Discapacidad y Movilidad Reducida, Género y Adulto Mayor):** Se busca promover el respeto y el trato diferencial para esta población en el uso del Sistema. Además, se fomenta la no violencia hacia las mujeres en TransMilenio. Con corte a 31 de diciembre de 2019 se logró impactar a 95.347 usuarios.
- **Informalidad en el Sistema (vendedores y artistas):** Se busca incentivar a los usuarios a no comprar ni promover la adquisición de productos y/o alimentos dentro del Sistema (buses, estaciones y portales) y se promueven otras alternativas para los vendedores informales, a través de ferias que se realizan en articulación con diversas entidades. Con corte a 31 de diciembre de 2019 se logró impactar a 3.890 personas.

2- Haciendo el cambio

TRANSMILENIO S.A. cuenta con un equipo de atención en vía reforzado, identificado con un solo uniforme, que tiene entre sus funciones promover la cultura ciudadana y el buen trato dentro de estaciones y portales. Está conformado por 533 personas por turno: 353 mediadores, 276 anfitriones, 250 guías de Idipron y 56 pedagogos.

3- Cocreando el Cambio

- **Ciudadanía Activa:** Promueve ejercicios de participación ciudadana y corresponsabilidad con el Sistema, que buscan fomentar las buenas prácticas y mejorar la convivencia a través de la autorregulación por parte de los usuarios.
- **Portafolio Distrital de Estímulos a la Cultura Ciudadana:** A través de un convenio con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte apoyamos iniciativas ciudadanas que buscan favorecer la transformación cultural del sistema TransMilenio.

- **Escuela de cultura ciudadana Equipo T:** Busca formar ciudadanos como agentes de cambio y promotores de buenas prácticas del sistema TransMilenio.
- **EcoTransMi:** Es un proyecto que busca promover el cuidado por el medio ambiente y mejorar la experiencia de viaje de los usuarios a través de máquinas de reciclaje.

4- Herramientas

Con el propósito de divulgar las acciones que se realizan en el marco de la Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T, se llevan a cabo:

- Estrategias de comunicación 360 (campañas), como se relacionan a continuación:
 - “Equipo T Juégale limpio al Sistema”: Las actividades pedagógicas buscan generar conciencia ciudadana sobre las problemáticas que impiden la prestación de un buen servicio y mejorar la convivencia dentro del Sistema. De igual manera, refuerzan el valor de la corresponsabilidad y la participación ciudadana como aporte a la cultura ciudadana. Durante las actividades en vía el equipo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, les explicó los usuarios porque los colados nos afectan a todos.
 - “Pagar el pasaje es lo correcto, colarse es lo corrupto”: Entre las acciones de cultura ciudadana se incluyen componentes ATL y BTL, y tiene como objetivo impactar a todos los usuarios del Sistema, a través de diversos medios de comunicación.
 - Uso de los canales de TransMilenio como: WiFi gratuito en estaciones y portales, Biblioestaciones, emisora radial e infraestructura publicitaria del Sistema.

Resultados:

De esta manera, TRANSMILENIO S.A. cuenta con una estrategia integral de cultura ciudadana, y cuenta con una batería de indicadores que le permite evaluar la pertinencia y efectividad de las acciones implementadas.

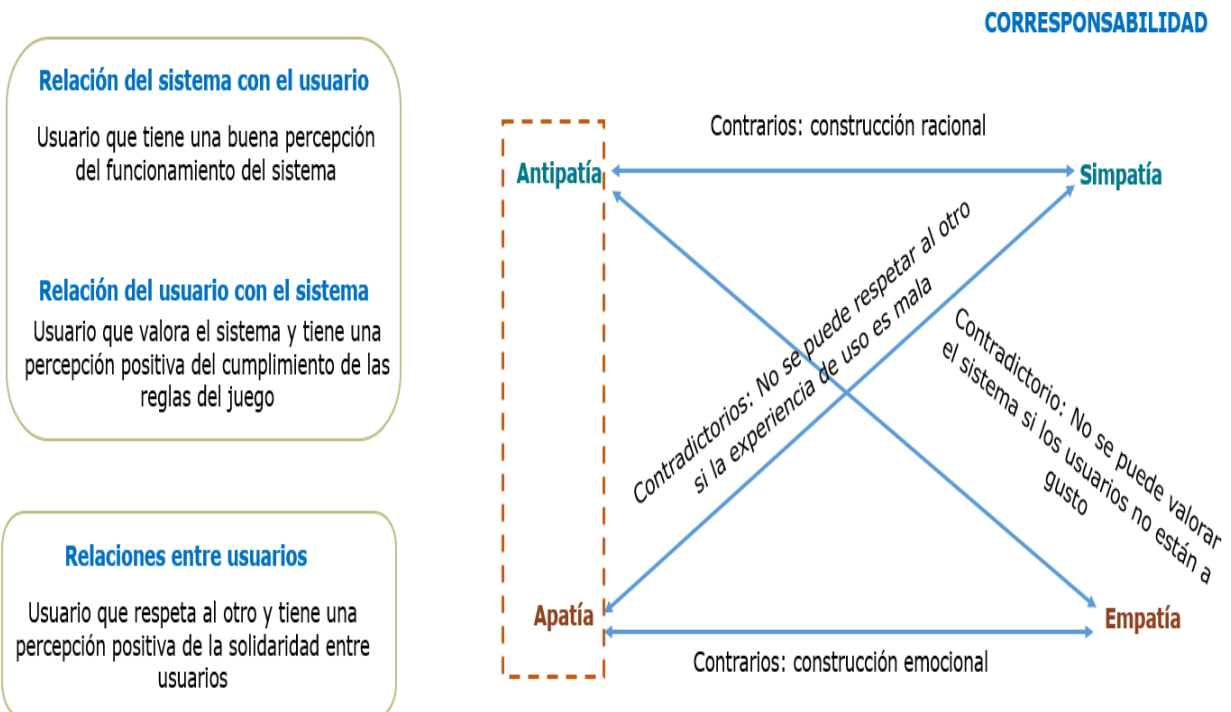
Los métodos de seguimiento y evaluación permiten un monitoreo cercano a la gestión y al impacto de las acciones implementadas, así como la sistematización de los resultados y de las experiencias.

Esta gestión permite realizar ajustes a la planeación para alcanzar los objetivos, maximizar el impacto y lidiar con los cambios de contexto inherentes al trabajo cultural.

Por esta razón, la línea base, los indicadores de gestión y las mediciones periódicas de las estrategias de cultura ciudadana implementadas por TRANSMILENIO S.A., son diseñadas, aplicadas, evaluadas y monitoreadas periódicamente por el Observatorio Distrital de Culturas, liderado por la Dirección de Cultura Ciudadana de la Secretaría de Cultura, Recreación y

Deporte de Bogotá. Las herramientas y metodologías definidas entre TRANSMILENIO S.A. y la Dirección de Cultura Ciudadana de la SCRD permite contar con:

- Insumos: Producción de información cuantitativa y cualitativa que permite sustentar de manera sólida las acciones de cultura ciudadana que implementa TRANSMILENIO S.A.
- Aprendizajes: Identificación de logros y falencias en las rutas y metodologías de intervención, en un proceso de ensayo y error objetivo y constructivo.
- Apropiación: Mejoramiento continuo de las metodologías y estrategias de trabajo, a través de la apropiación institucional de los resultados del seguimiento y la evaluación.

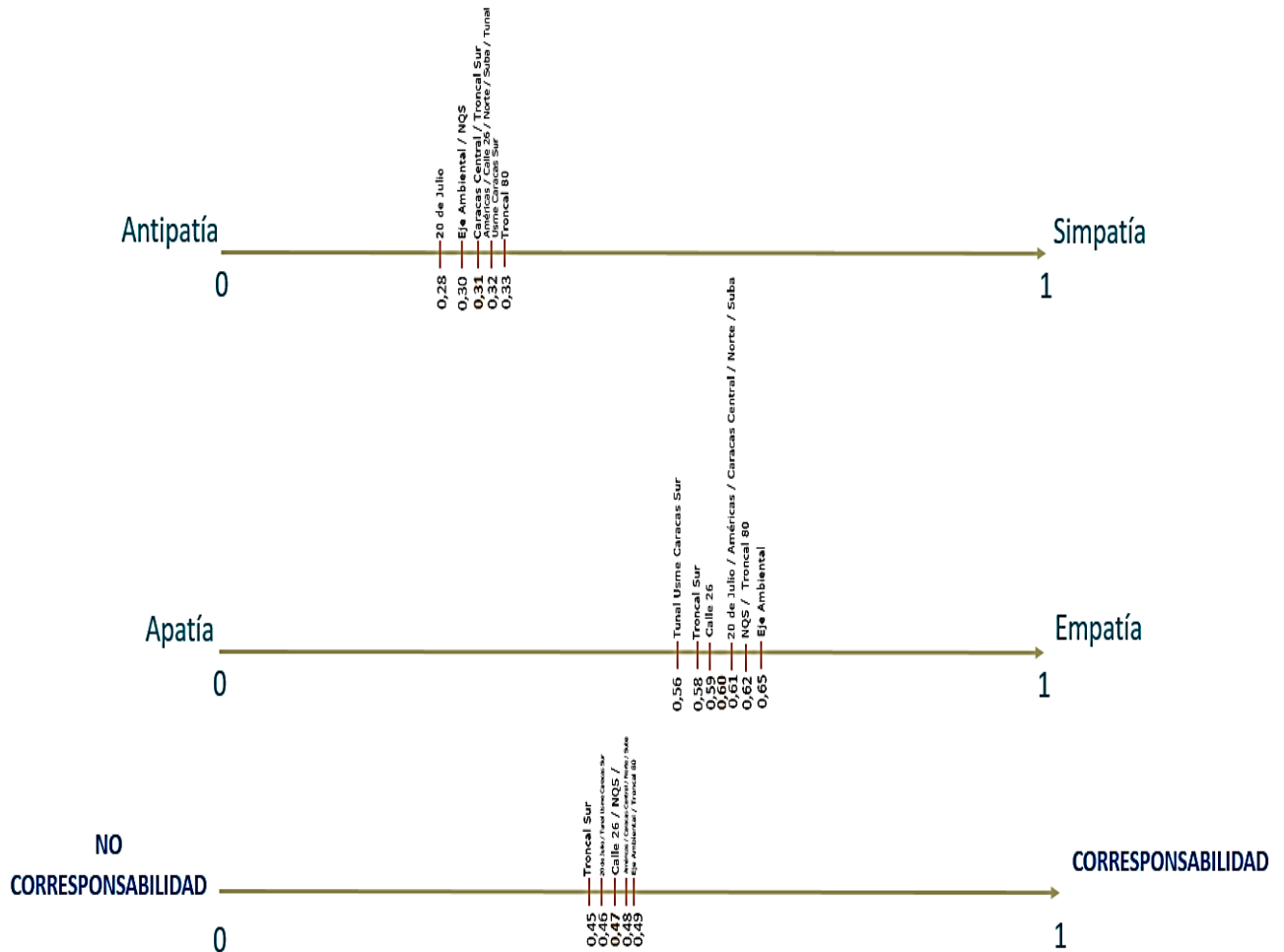


Índice de Corresponsabilidad en TransMilenio 2018



Índice de Corresponsabilidad en TransMilenio 2019





De otra parte, para las vigencias 2018 y 2019, se desarrolló una ACTIVACION DE NAVIDAD para cada año cuyo propósito fue generar cultura e incentivar a los usuarios a utilizar de forma correcta el Sistema de TransMilenio, haciéndoles ver los riesgos que tienen al colarse y hacerles entender que en la Navidad siempre hay alguien que lo espera en casa.

Finalmente, para el año 2019 con el objetivo de fortalecer las estrategias en el marco de las campañas de anti-evasión, se ejecutó un Plan de medios en:

- Canal 1
- RCN
- Pantalla Movistar Arena
- Pauta Cine Colombia
- Pauta Cinemark
- Pauta Cine Procinal
- Plan de medios Caracol Radio
- Pauta en alianza con RCN radio social

- Alianza BLU y la KALLE
- Pauta JAVERIANA STEREO
- Pauta radio periodistas
- Olímpica STEREO Alianza RADIOPOLIS

Cordial saludo,



FELIPE A. RAMÍREZ BUITRAGO
Gerente General
TRANSMILENIO S.A.

Anexos: Se adjuntan en archivo digital, por correo electrónico, los anexos enunciado en el documento

Aprobó: Alejandra Valderrama Riaño – Dirección Técnica de Seguridad
Yolima Pérez Ariza – Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
Jerzon Carrillo – Director Técnico de TICS

Proyectó: Kristell Quiroga/ Diana Marcela López/ Tania Marcela Chaves – Dirección Técnica de Seguridad
Mabel Carrasquilla/ Cristina Sandoval Forero – Subgerencia de Atención al Usuario
Yanira Pedraza- Dirección Técnica de TICS

Nota: Los vistos buenos de las personas que han intervenido en la proyección y revisión del presente documento fueron allegados a la Gerencia General de la Entidad por medio digital.