



Bogotá, D.C.

Doctor

NEIL JAVIER VANEGAS PALACIO
Secretario General Organismo de Control
CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.
Calle 36 N°. 28 a - 41
Ciudad

CONCEJO DE BOGOTÁ 03-05-2021 01:16:59

2021ER6382 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: EMPRESA DE TRASPORTE TERCER MILENIO/FELIPE A RAMIREZ

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VANEGAS PALACIO NEIL JAVIER

ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION N° 188 DE 2021

OBS: —

Asunto: Respuesta Proposición 188 de 2021 – Radicado Concejo 2021EE4865 -
Radicado TRANSMILENIO 2021ER15613.

Apreciado doctor Vanegas:

En atención al cuestionario remitido por el Concejo de Bogotá, mediante radicado del asunto, relacionado con la proposición N° 188 de 2021, cuyo tema es **SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE BOGOTÁ BILINGÜE ACUERDO 253 DE 2006**, nos permitimos brindar respuesta en el marco de las competencias de la entidad, particularmente frente al numeral 1° del cuestionario, en los siguientes términos:

1. **Precise cuáles han sido las acciones realizadas para el cumplimiento del Acuerdo 253 del 2006, desde su entrada en vigencia.**

Sobre el particular nos permitimos informar que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. implementó lo indicado en el artículo 4 "Sectores Estratégicos" del Acuerdo 253 del 2006, el cual establece lo siguiente:

***"Urbano e Institucional:** En la Ciudad - Región, como un espacio de aprendizaje educativo y cultural, se concibe la señalización urbana y rural, el transporte, los museos abiertos, los parques, y demás escenarios públicos como sitios en los cuales se puede realizar un intercambio bilingüe. y propongo podamos dar respuesta enfocándonos en la página web y en la señalización en idioma inglés".*

Esta implementación se llevó a cabo a través de dos componentes: diseño gráfico y comunicación externa.

1. **Diseño Gráfico:** desde el 2012 se viene implementando en inglés el término "Exit" en la señalización de las estaciones y portales, como un primer paso en términos de orientación bilingüe hacia el usuario.



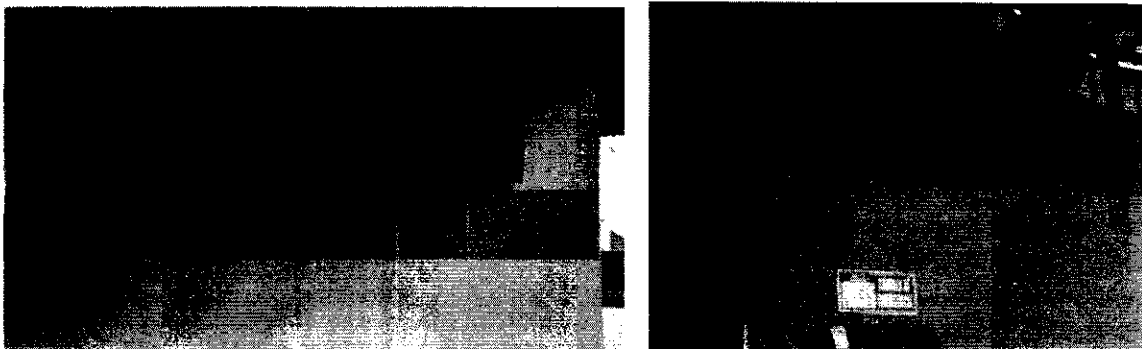


Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

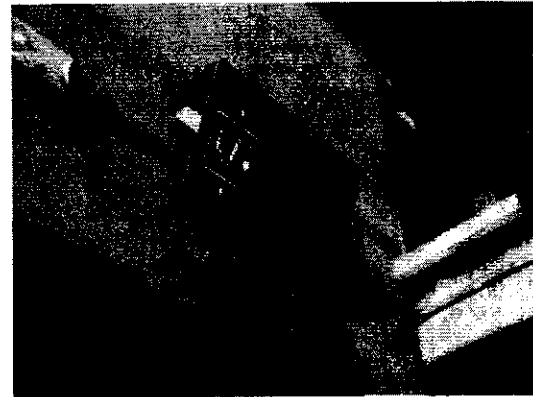
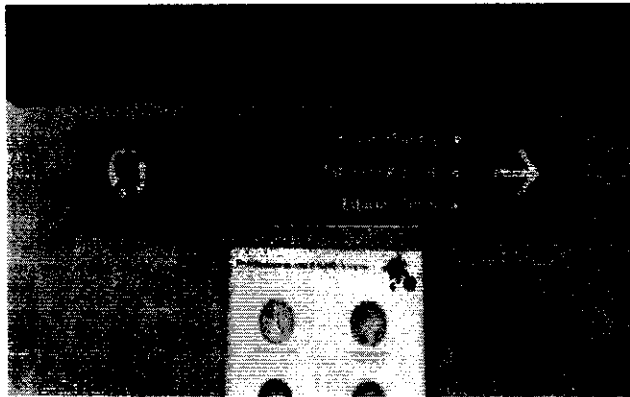


Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Desde diciembre de 2018, con la puesta en operación de TransMiCable en la localidad de Ciudad Bolívar, se implementaron guías o mapas informativos con textos en inglés en Estaciones Tunal, Juan Pablo II, Manitas y Mirador del Paraíso. Igualmente se diseñaron e implementaron las piezas de señalización en dichas estaciones con conceptos en inglés.



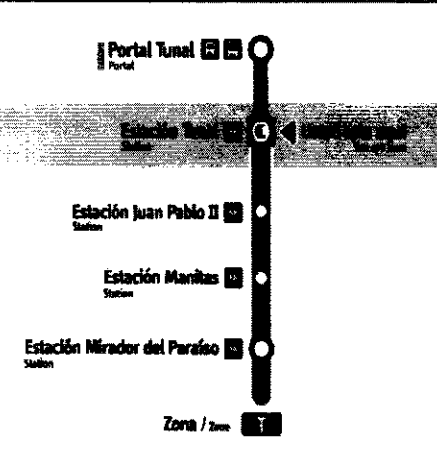
Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

GUÍA DE SERVICIO / GUIDE FOR SERVICE

1 INTRODUCCIÓN / INTRODUCCIÓN

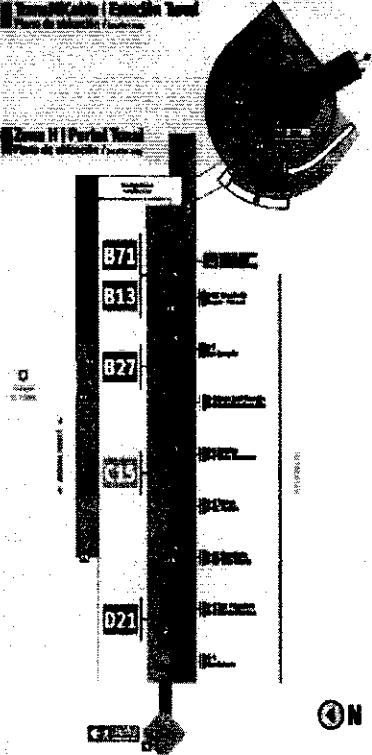


CONVENCIONES:

163 Cabinas	10 Pasajeros por cabina	4 Estaciones
Horario de servicio: 4:30 a.m. - 10:00 p.m. / 5:30 a.m. - 9:00 p.m.		
Tiempo de tránsito: 5 min - 8 min / 4 min - 6 min / 3 min - 5 min		
Líneas de atención: 4824304 - 2203000 opc. 1/2		
www.transmilenio.gov.co		

Transmilenio / Estación Portal

Zona H / Portal Tunel



2 SERVICIO / SERVICIO

3 SERVICIO / SERVICIO

4 SERVICIO / SERVICIO

5 SERVICIO / SERVICIO

6 SERVICIO / SERVICIO

7 SERVICIO / SERVICIO

8 SERVICIO / SERVICIO

9 SERVICIO / SERVICIO

10 SERVICIO / SERVICIO

11 SERVICIO / SERVICIO

12 SERVICIO / SERVICIO

13 SERVICIO / SERVICIO

14 SERVICIO / SERVICIO

15 SERVICIO / SERVICIO

16 SERVICIO / SERVICIO

17 SERVICIO / SERVICIO

18 SERVICIO / SERVICIO

19 SERVICIO / SERVICIO

20 SERVICIO / SERVICIO

21 SERVICIO / SERVICIO

22 SERVICIO / SERVICIO

23 SERVICIO / SERVICIO

24 SERVICIO / SERVICIO

25 SERVICIO / SERVICIO

26 SERVICIO / SERVICIO

27 SERVICIO / SERVICIO

28 SERVICIO / SERVICIO

29 SERVICIO / SERVICIO

30 SERVICIO / SERVICIO

31 SERVICIO / SERVICIO

32 SERVICIO / SERVICIO

33 SERVICIO / SERVICIO

34 SERVICIO / SERVICIO

35 SERVICIO / SERVICIO

36 SERVICIO / SERVICIO

37 SERVICIO / SERVICIO

38 SERVICIO / SERVICIO

39 SERVICIO / SERVICIO

40 SERVICIO / SERVICIO

41 SERVICIO / SERVICIO

42 SERVICIO / SERVICIO

43 SERVICIO / SERVICIO

44 SERVICIO / SERVICIO

45 SERVICIO / SERVICIO

46 SERVICIO / SERVICIO

47 SERVICIO / SERVICIO

48 SERVICIO / SERVICIO

49 SERVICIO / SERVICIO

50 SERVICIO / SERVICIO

51 SERVICIO / SERVICIO

52 SERVICIO / SERVICIO

53 SERVICIO / SERVICIO

54 SERVICIO / SERVICIO

55 SERVICIO / SERVICIO

56 SERVICIO / SERVICIO

57 SERVICIO / SERVICIO

58 SERVICIO / SERVICIO

59 SERVICIO / SERVICIO

60 SERVICIO / SERVICIO

61 SERVICIO / SERVICIO

62 SERVICIO / SERVICIO

63 SERVICIO / SERVICIO

64 SERVICIO / SERVICIO

65 SERVICIO / SERVICIO

66 SERVICIO / SERVICIO

67 SERVICIO / SERVICIO

68 SERVICIO / SERVICIO

69 SERVICIO / SERVICIO

70 SERVICIO / SERVICIO

71 SERVICIO / SERVICIO

72 SERVICIO / SERVICIO

73 SERVICIO / SERVICIO

74 SERVICIO / SERVICIO

75 SERVICIO / SERVICIO

76 SERVICIO / SERVICIO

77 SERVICIO / SERVICIO

78 SERVICIO / SERVICIO

79 SERVICIO / SERVICIO

80 SERVICIO / SERVICIO

81 SERVICIO / SERVICIO

82 SERVICIO / SERVICIO

83 SERVICIO / SERVICIO

84 SERVICIO / SERVICIO

85 SERVICIO / SERVICIO

86 SERVICIO / SERVICIO

87 SERVICIO / SERVICIO

88 SERVICIO / SERVICIO

89 SERVICIO / SERVICIO

90 SERVICIO / SERVICIO

91 SERVICIO / SERVICIO

92 SERVICIO / SERVICIO

93 SERVICIO / SERVICIO

94 SERVICIO / SERVICIO

95 SERVICIO / SERVICIO

96 SERVICIO / SERVICIO

97 SERVICIO / SERVICIO

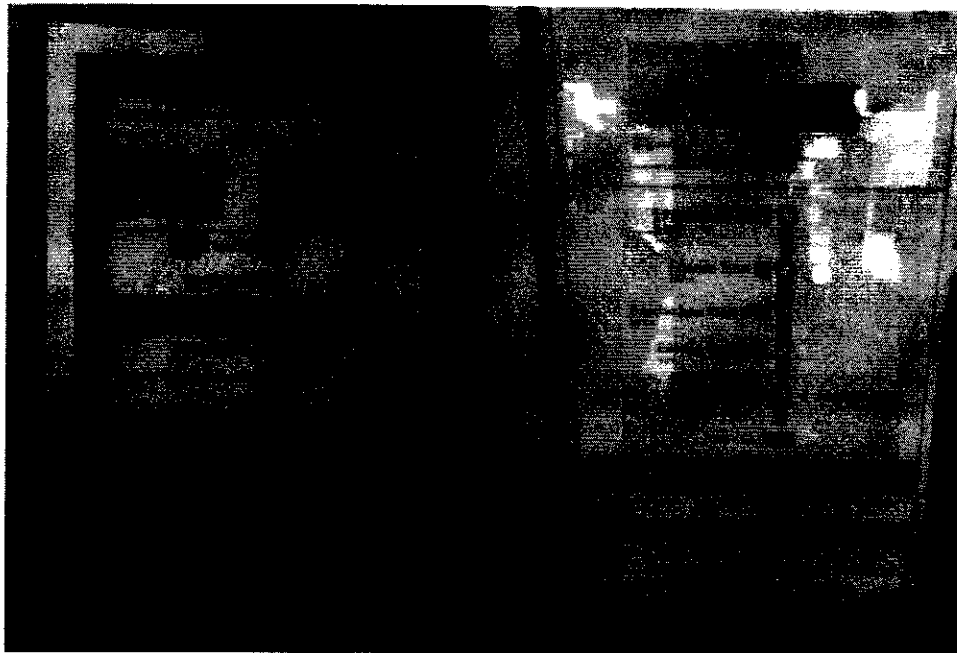
98 SERVICIO / SERVICIO

99 SERVICIO / SERVICIO

100 SERVICIO / SERVICIO

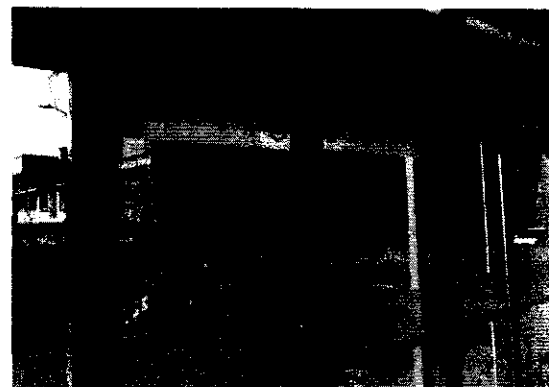
Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones





Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

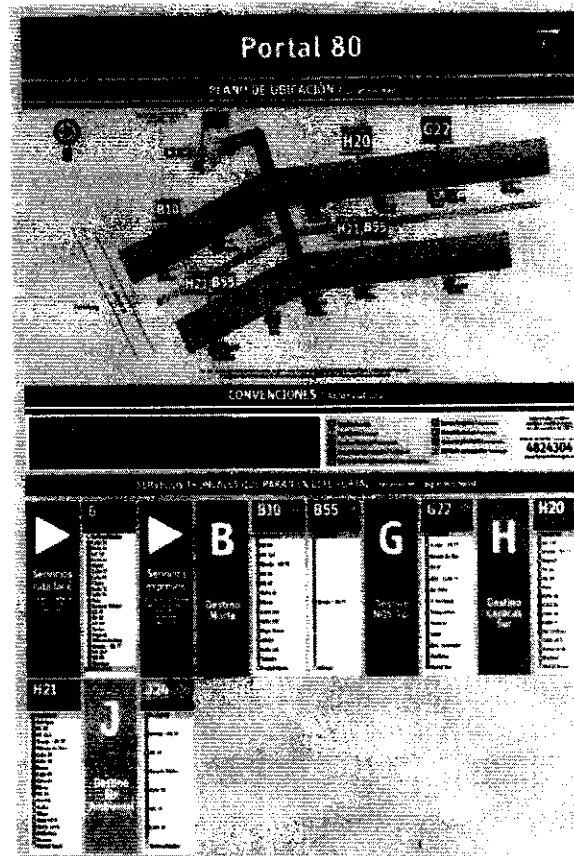
En 2019 se implementó señalización en puertas de acceso prioritario traducidas al inglés. Para las estaciones del Sistema se busca continuar con la incorporación gradualmente de estas señales en todas las estaciones que cuentan con ampliación en su infraestructura.



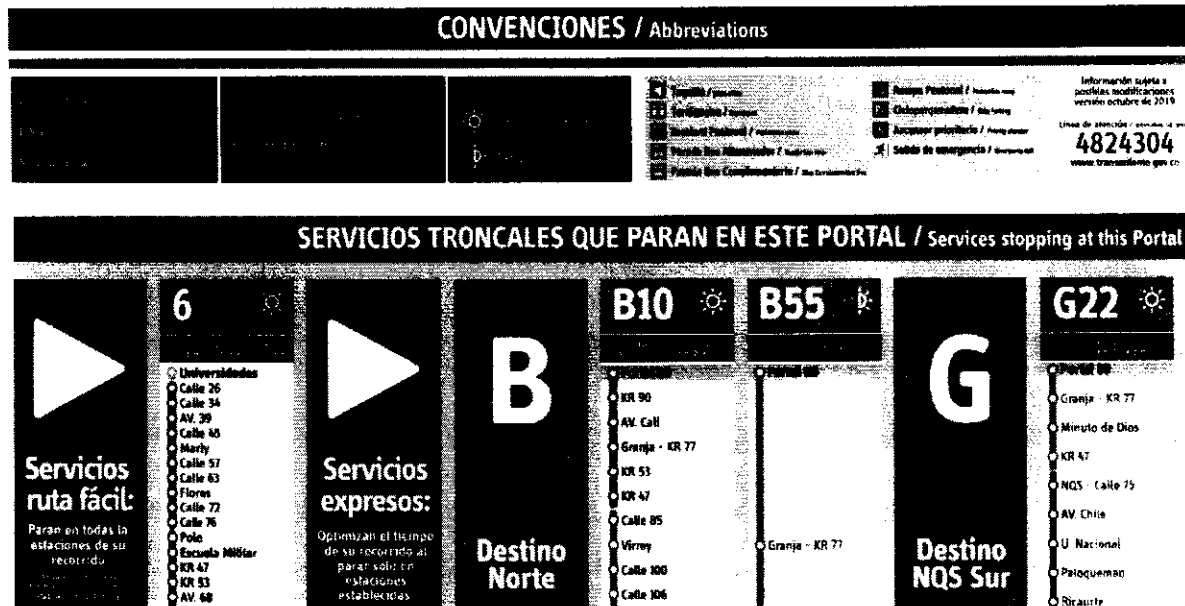
Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Entre 2018 y 2019 también se han venido incorporando textos clave en inglés, que facilitan la comprensión de los mapas o guías informativas disponibles, especialmente para personas extranjeras (se instalaron en Portales Norte, Suba, 80, Sur, Tunal y Usme y Estación Banderas y se vienen actualizando conforme se dan cambios operativos en el Sistema).





Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

De igual manera, desde 2020 y en lo corrido del 2021 se viene realizando la producción e instalación de guías informativas actualizadas a nivel operativo (y conteniendo textos clave en inglés), disponibles para consulta del usuario, en pro de facilitar el acceso a la información, para las troncales Norte, Suba, 80, NQS Central, Caracas Central y Caracas Sur. Se continuará, paulatinamente con el resto de troncales.

GUÍA PARA TRANSBORDOS: Todos los servicios del Sistema / GUIDE FOR TRANSFERS: All services available

INSTRUCCIONES / Instructions

1. Identifica en el mapa el color de la zona donde está la estación a la que te diriges.
2. Según el color que identificaste, verifica en el listado de servicios uno que te permita llegar a la estación donde vas.
3. Si no encuentras un servicio que te lleve de forma directa, utiliza otro que te lleve a una estación cercana y haz allí un transbordo.

¿CÓMO LEER UN SERVICIO? / HOW TO READ A SERVICE?

CONVENCIONES / Conventions

Línea de atención / Information center
4824304
www.transmilenio.gov.co

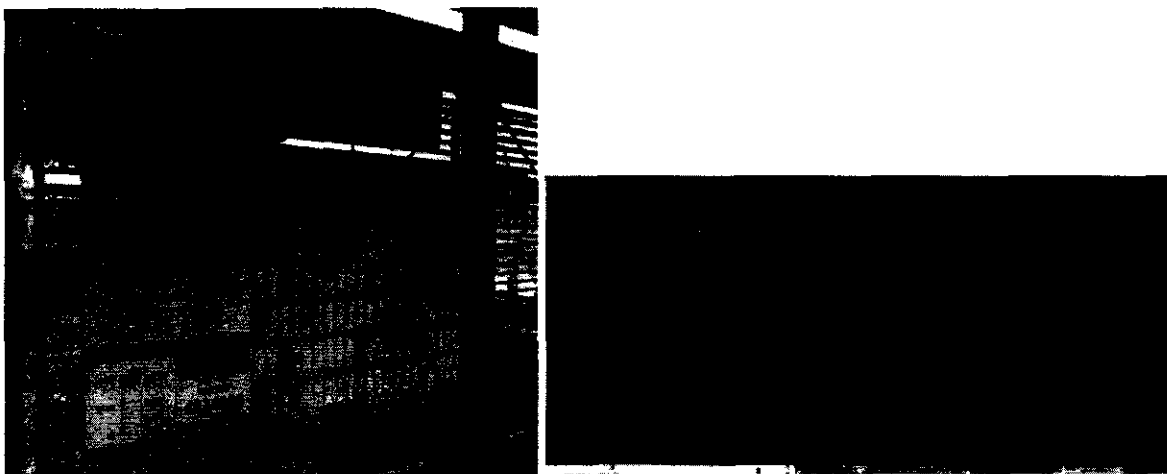
Servicios ruta fácil

Servicios rápidos

Servicios duales

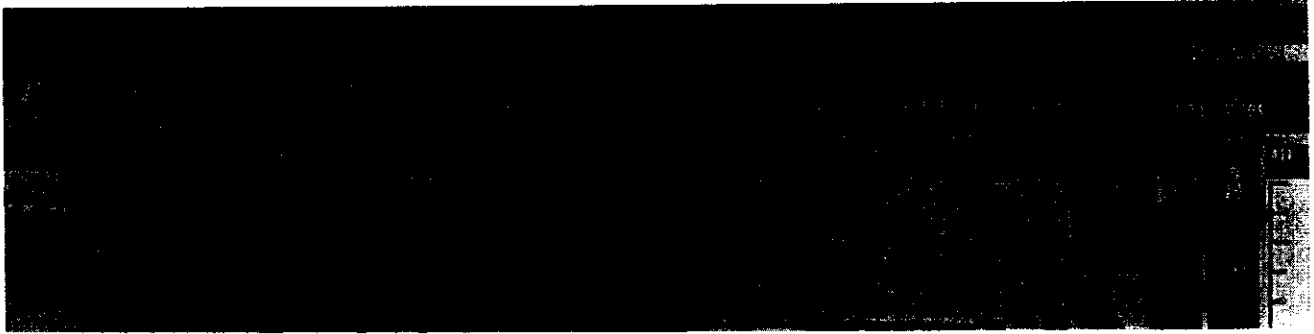
A B C D E F G H I J K L M

Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

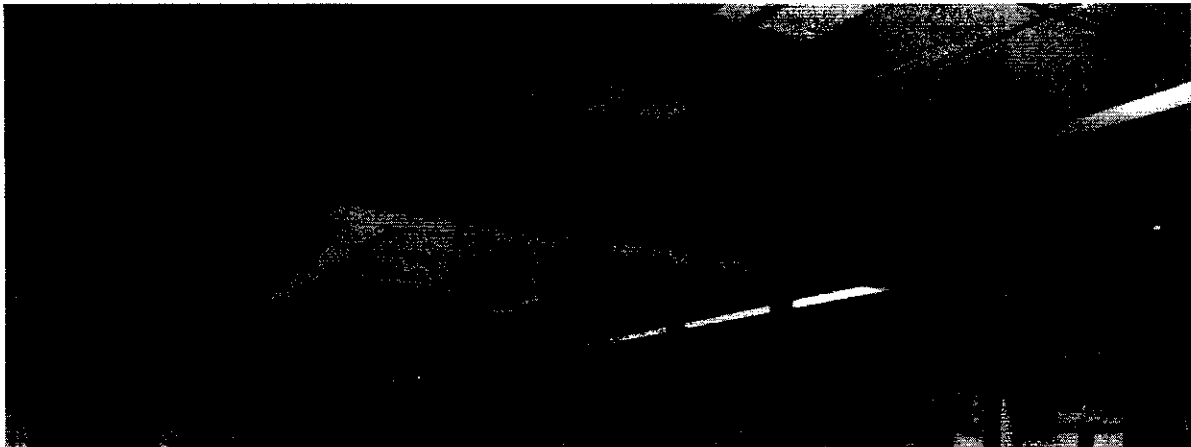




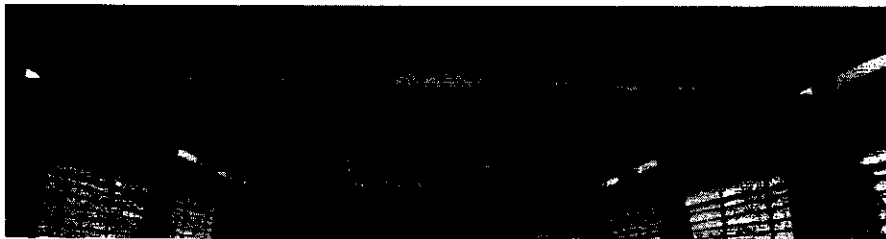
Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

De igual manera, se viene realizando gradualmente la implementación de nueva señalética en el Sistema – toda ella en inglés-, aplicando dichas piezas en diversos portales y estaciones según cronogramas de ampliación de la infraestructura del Sistema. A medida que se continúen llevando a cabo intervenciones, se implementarán de manera progresiva.

También se incorporó texto en inglés a la señal de ruta de evacuación (Evacuation route) y su indicación sobre qué hacer en caso de emergencia.

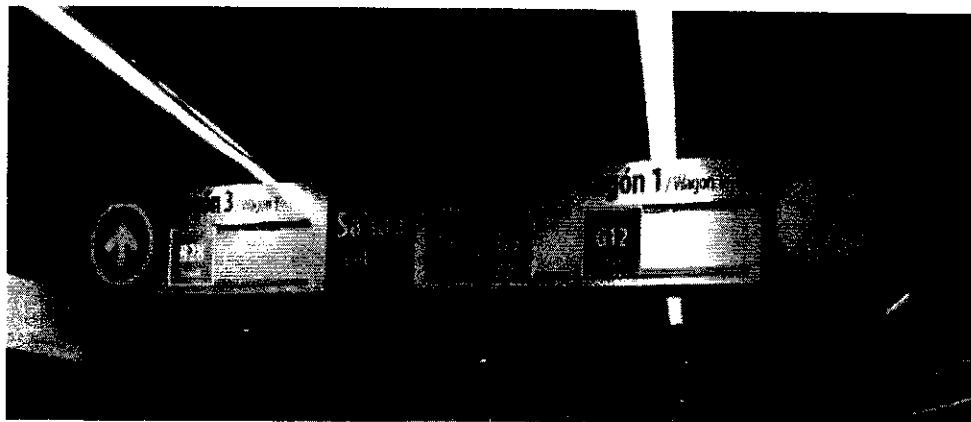


Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

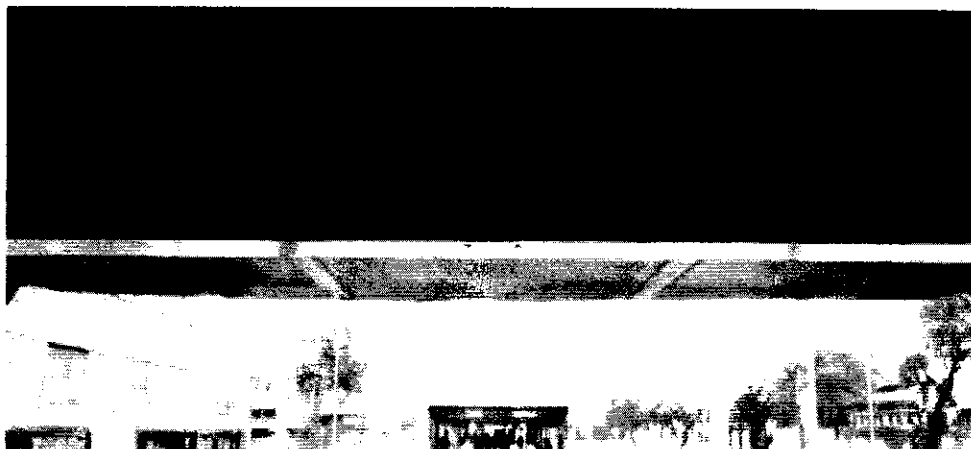


Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones





Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



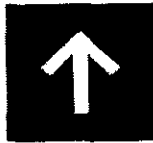
Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



Llegada Alimentadores - No pase
/ Arrival Shuttle Buses - Do not pass



Trasbordo Buses Alimentadores
/ Transfer Shuttle Buses



Gracias por usar TransMilenio



Gracias por usar TransMilenio



Trasbordo Buses Troncales

3 3 B72 B75 C17 D20
H17 H20 H54 H72 H75 K54



Taquilla / Tickets

H | Portal Tunal



Bici estación / Bike station

H | Estación Molinos

ACCESO PRIORITARIO



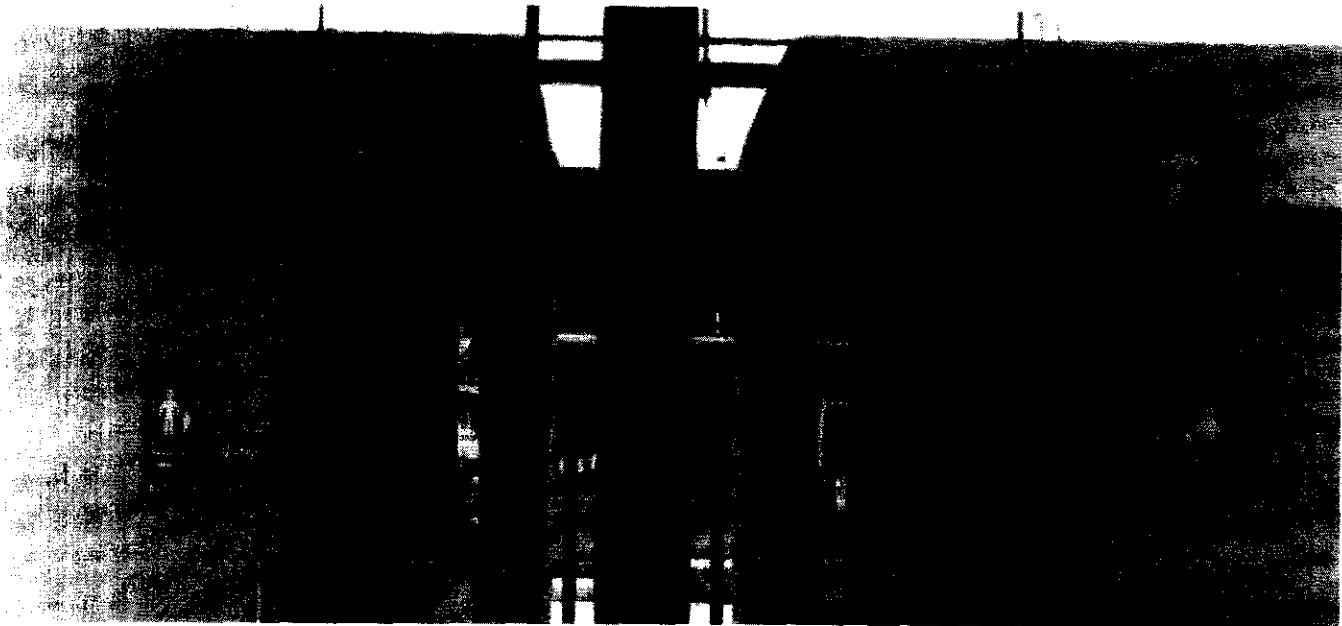
Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



Valor:
\$ 600

Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



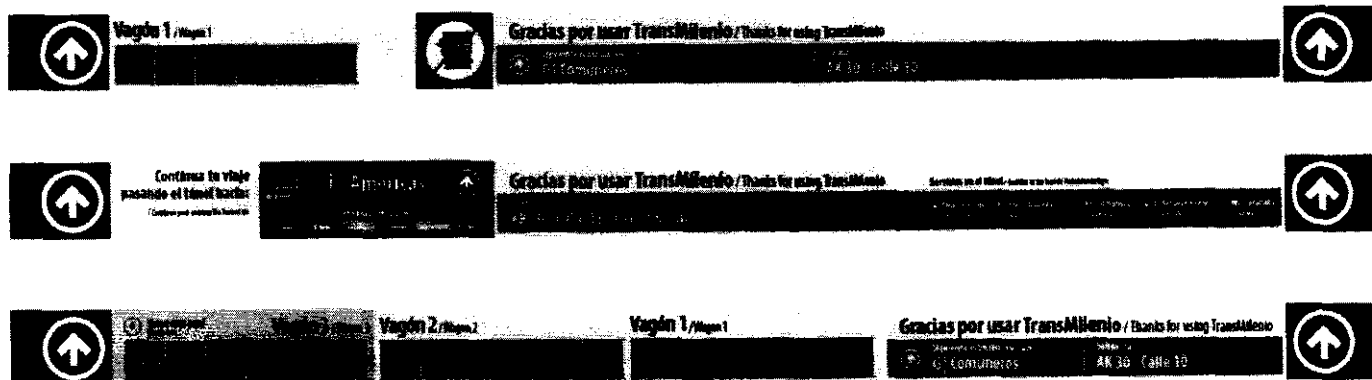


Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

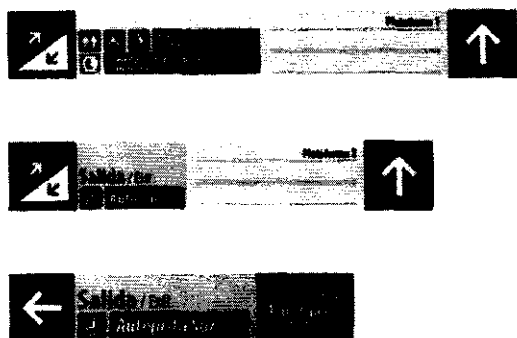


Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

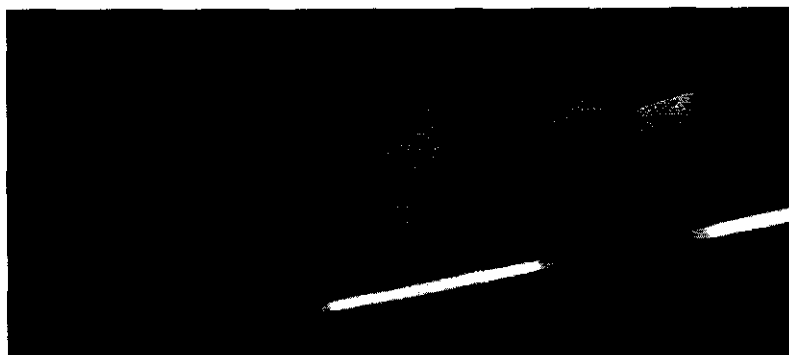




Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

COMUNICACIÓN EXTERNA:

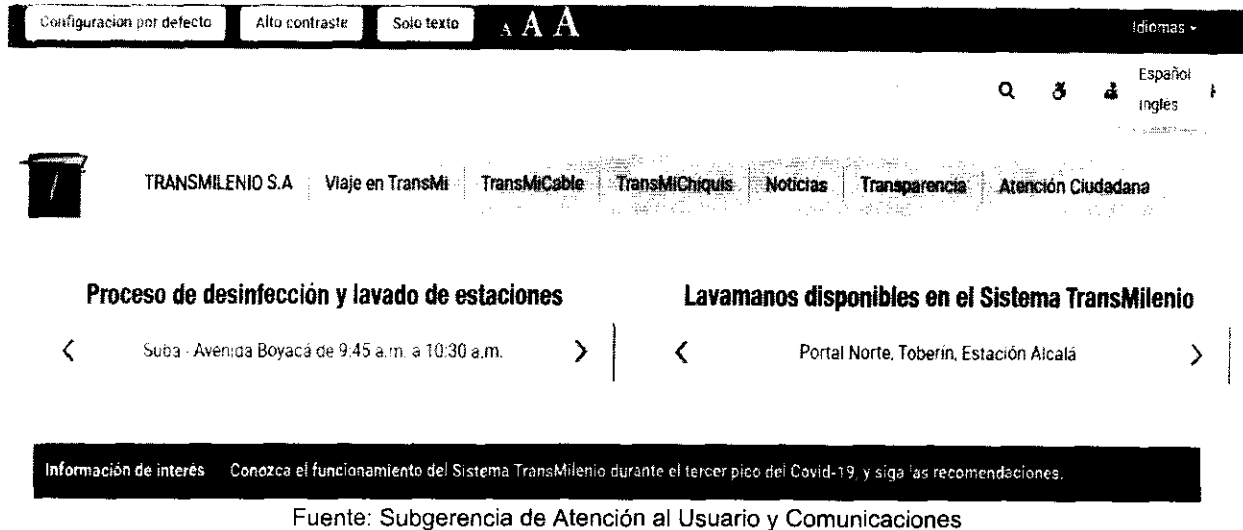
De otra parte, TRANSMILENIO S.A. ha venido trabajando en generar mejoras en sus medios digitales. Este es el caso de la aplicación "TransMiApp" y el sitio web institucional www.transmilenio.gov.co. Actualmente se viene trabajando en mejorar la opción de traducción a otro idioma, aunque en el momento se cuenta con una versión inicial que está funcionando en nuestras plataformas.

Sitio web

Cuenta con la opción "Idiomas" el cual permite escoger los contenidos del sitio web en inglés.



Opción de idiomas sitio web de TransMilenio



Configuración por defecto Alto contraste Solo texto A A A Idiomas

Español
Inglés

TRANSMILENIO S.A. Viaje en TransMi TransMiCable TransMiChiquis Noticias Transparencia Atención Ciudadana

Proceso de desinfección y lavado de estaciones

< Suba - Avenida Boyacá de 9:45 a.m. a 10:30 a.m. >

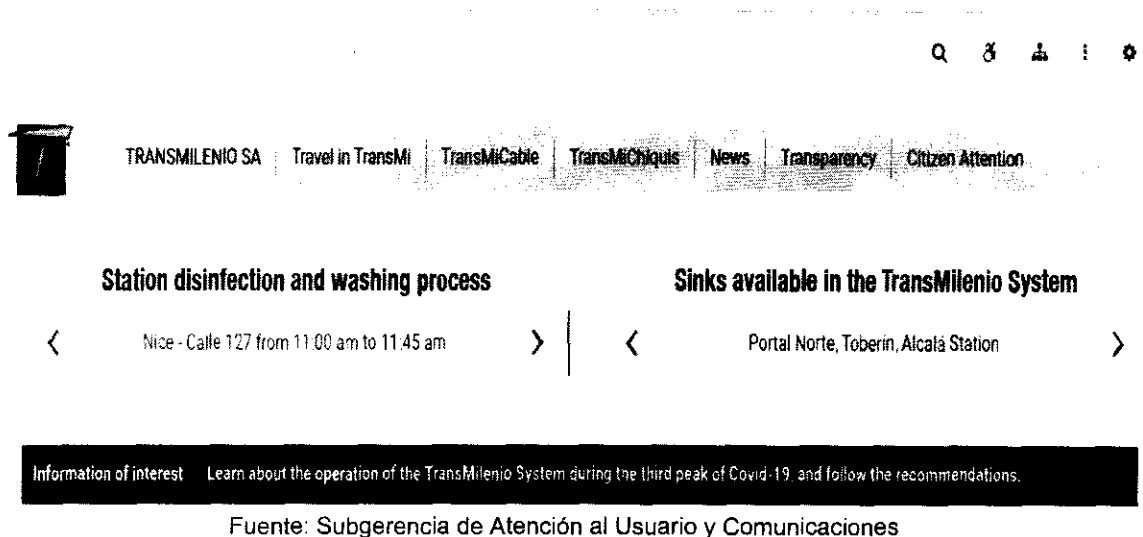
Lavamanos disponibles en el Sistema TransMilenio

< Portal Norte, Toberín, Estación Alcalá >

Información de interés Conozca el funcionamiento del Sistema TransMilenio durante el tercer pico del Covid-19, y siga las recomendaciones.

Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Evidencia de traducción en inglés



TRANSMILENIO SA Travel in TransMi TransMiCable TransMiChiquis News Transparency Citizen Attention

Station disinfection and washing process

< Nice - Calle 127 from 11:00 am to 11:45 am >

Sinks available in the TransMilenio System

< Portal Norte, Toberin, Alcalá Station >

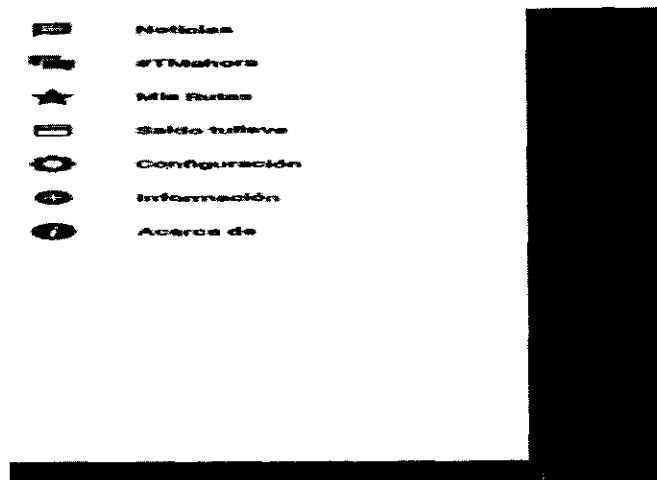
Information of interest Learn about the operation of the TransMilenio System during the third peak of Covid-19, and follow the recommendations.

Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Aplicación "TransMiApp": con respecto a la aplicación, la entidad tiene habilitada la opción de traducir el contenido en la parte de configuración y puede escoger español o inglés.

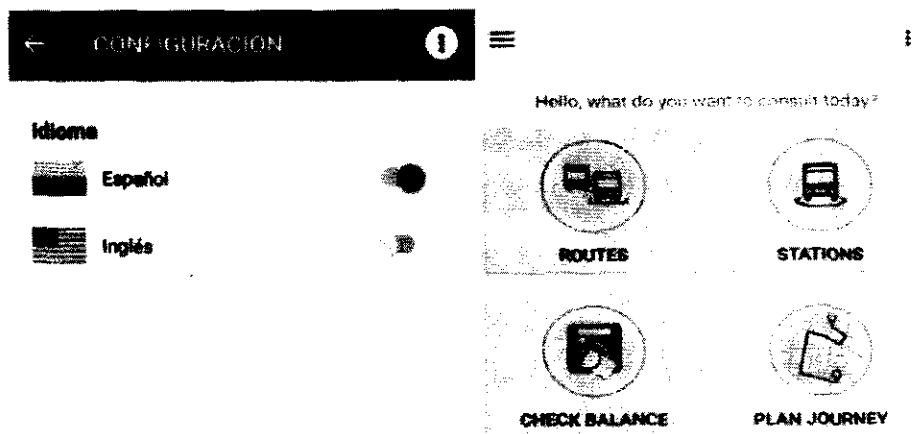
No obstante lo anterior, la entidad constantemente está buscando mejoras en el desarrollo del módulo para afianzar el contenido del usuario en inglés y gradualmente se tendrán otras versiones con temas más precisos de bilingüismo.

Opciones de aplicación oficial del Sistema TransMilenio



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Configuración para cambiar idioma y traducción de contenido.



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Cordial saludo,

FELIPE ANDRES
AUGUSTO RAMIREZ
BUITRAGO
Firmado digitalmente por FELIPE
ANDRES AUGUSTO RAMIREZ
BUITRAGO
Fecha: 2021.05.03 12:13:50
-05'00'

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

CONCEJO DE BOGOTÁ 03-05-2021 01:16:59

2021ER6382 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: EMPRESA DE TRANSPORTE TERCER MILENIO/FELIPE A RAMIREZ
DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VANEGAS PALACIO NEIL JAVIER
ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION N° 188 DE 2021
OBS: —

Aprobó: Yolima Pérez Ariza – Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

Proyectó: Sandra López – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

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.

R-DA-005 Enero de 2016

Página 13 de 13

