



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL
TERCER MILENIO
TRANSMILENIO S.A

CONCEJO DE BOGOTÁ 25-07-2023 10:33:59

2023ER14248 O 1 Fol:42 Anex:2

ORIGEN: TRANSMILENIO S.A./ORLANDO SANTIAGO CELY

DESTINO: COMISION 3ª PERM. DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO/RO

ASUNTO: RESPT. PROP. 418 -23 - RECB. 24-07-23

OBS: ---

Bogotá D.C.

EDGAR ORLANDO ROMERO DAZA

Subsecretario de Despacho

Comisión Tercera Permanente de Hacienda

COMISION_TERCERA@CONCEJOBOGOTA.GOV.CO

Concejo de Bogotá

Calle 36 No. 28A 41 PBX 2088210

Ciudad

Asunto: Respuesta Proposición 418 de 2023 RAD TRANSMILENIO
2023-ER-34791 TMSA

Respetado Doctor Romero:

En atención a la proposición del asunto, **Tema: Elusión y evasión del Sistema Transmilenio SITP**, se presenta respuesta a los puntos en el marco de las competencias de TRANSMILENIO S.A en los siguientes términos:

- 1. Sírvase informar las alternativas fintech que se han planteado en materia de recaudo, de cara a la finalización del contrato de concesión con Recaudo Bogotá. Envíe respuesta en formato excel diferenciado año y recaudo.**

El contrato de Concesión con el Concesionario del SIRCI finaliza en septiembre de 2028. En estos momentos la Entidad está trabajando en la fase de prefactibilidad de las posibles alternativas para sustituir al concesionario, en el marco del proyecto de Interoperabilidad. En la actualidad, la ciudad de Bogotá se encuentra operando con un único Recaudador de las tarifas de transporte público contratado por Transmilenio S.A, ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP); sin embargo, con ocasión de la entrada en operación de la Primera Línea del Metro de Bogotá - PLMB y de las troncales alimentadoras de las Avenidas 68 y Ciudad de Cali, la operación con un único recaudador de todos los proyectos declarados de importancia estratégica, no será viable a futuro.

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



Adicionalmente, se espera la entrada en operación del Tren de Cercanías de Occidente, donde el ente Gestor es la Empresa Férrea Regional S.A.S donde se espera la implementación de los proyectos de corto, mediano y largo plazo establecidos bajo el CONPES 4034: “*apoyo del gobierno nacional a la actualización del programa integral de movilidad de la región Bogotá Cundinamarca*”.

Todos estos desarrollos llevan a la necesidad de evolucionar en el modelo de recaudo actual. Este modelo será más complejo, no sólo en términos institucionales, procedimentales y operacionales, sino que, además debe soportar el requerimiento de trayectos intermodales cancelados a través de medios de pago interoperables.

El nuevo modelo de interoperabilidad de recaudo o su extensión, deberá soportar la operación de múltiples operadores de recaudo, permitir la intermodalidad tarifaria en los trayectos y la posterior compensación de los actores involucrados. El nuevo sistema de recaudo se concibe de manera inicial como una solución completa, centrada en el usuario, que busca integrar el actual sistema de recaudo dentro del SIRCI, y permitirá la migración de los usuarios sin afectaciones en el servicio, proporcionando nuevas y diferentes alternativas de pago vinculadas a la cuenta de transporte de los usuarios.

2. Sírvase indicar las estrategias planteadas para mitigar la elusión y la evasión en el sistema público de transporte, diferenciando las desarrolladas para el componente zonal y para el componente troncal.

La venta irregular de pasajes en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá tiene varias modalidades y su principal consecuencia es el impacto negativo en las finanzas del Sistema, debido a un menor ingreso por usuario. Entre las modalidades se encuentran: el uso indebido de tarjetas personalizadas a través de la venta de transbordos a usuarios a un precio más bajo que el de la tarifa plena pero mayor a lo que les cuesta a los llamados “revendedores” y el uso de tarjetas con tarifa diferencial (adulto mayor y SISBEN) o subsidio (discapacidad) por personas que no tienen derecho a tenerlas y que venden a usuarios pasajes a tarifas más altas que las subsidiadas. En el primer caso al Sistema le ingresan \$0 o \$200 por cada transbordo, pero debe pagar al concesionario del bus zonal tarifa plena por pasajero, y en el segundo caso le ingresa lo correspondiente a tarifas subsidiadas mientras deberían ser tarifas plenas.

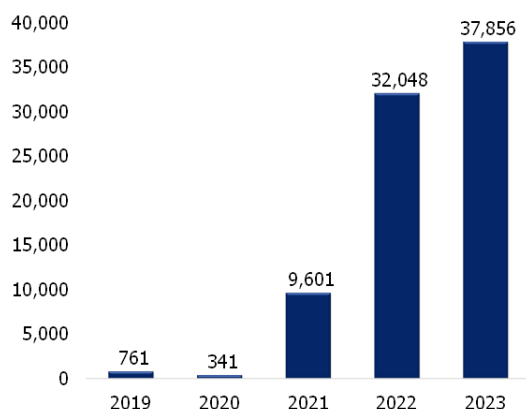
Para combatir este fenómeno, TRANSMILENIO S.A., implementó dos tipos de estrategias, una electrónica y la otra a través de una alianza con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Policía Metropolitana de Bogotá.

En la primera estrategia, el objetivo ha sido identificar los comportamientos atípicos que se presentan en el uso de las tarjetas personalizadas y de los transbordos, principalmente para poder establecer reglas de validación que los restrinjan sin afectar a las personas que hacen un uso adecuado del Sistema.

En la segunda estrategia, las acciones se han enfocado en la identificación de puntos de la ciudad donde se ubican los “revendedores” para llevar a cabo capturas y decomisar las tarjetas que se están usando para la venta irregular de pasajes.

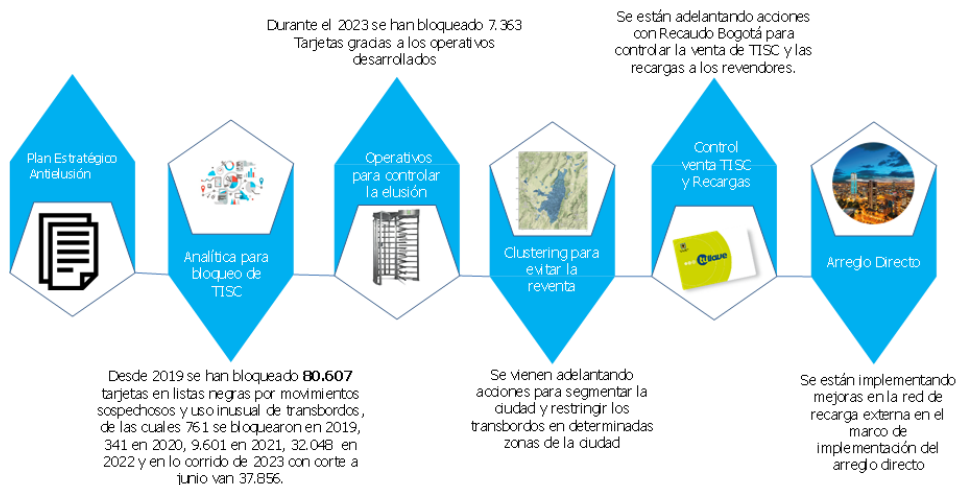
Las acciones adelantadas por TRANSMILENIO S.A., han tenido un efecto muy positivo en las finanzas del Sistema, pues se ha podido identificar una disminución del 83% en la cantidad de transbordos realizados con tarjetas que registran un uso atípico en el Sistema.

Vale la pena resaltar que, gracias a las medidas implementadas por el Ente Gestor, desde 2019 se han bloqueado 80.607 tarjetas en listas negras por movimientos sospechosos y uso inusual de transbordos, de las cuales 761 se bloquearon en 2019, 341 en 2020, 9.601 en 2021 y 37.856 en 2022.



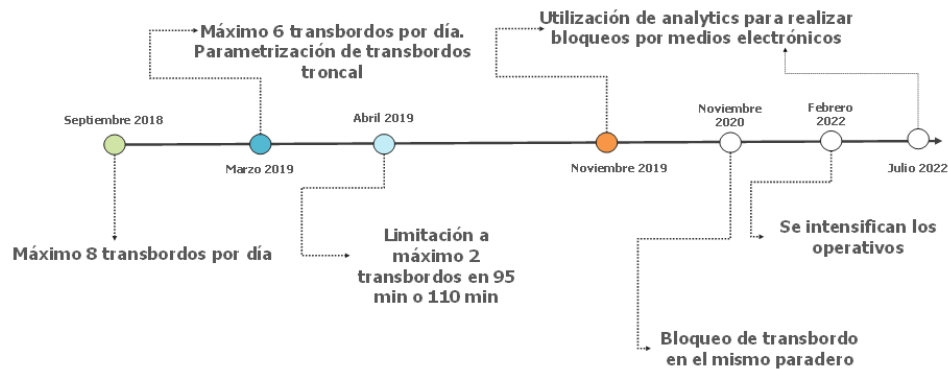
Desde 2019 se han bloqueado **80.607** tarjetas en listas negras por movimientos sospechosos y uso inusual de transbordos, de las cuales 761 se bloquearon en 2019, 341 en 2020, 9.601 en 2021, 32.048 en 2022 y en lo corrido de 2023 con corte a junio van 37.856.

Desde el ente gestor se han desarrollado una serie de acciones que se enmarcan en:



R-DA-005 enero de 2020

Así mismo, se aplicaron una serie de reglas para controlar el fenómeno las cuales se sintetizan a continuación:



De otro lado, para la Administración Distrital y específicamente para TRANSMILENIO S.A. la evasión del pago es un fenómeno complejo y multicausal que genera consecuencias a niveles de percepción de seguridad, convivencia ciudadana, déficit económico (que puede afectar la sostenibilidad financiera del Sistema) y a nivel de accidentalidad vial pues no solo el evasor pone en riesgo su vida sino la de los conductores y usuarios de los buses que transitan, en cada intento de “colarse” por las puertas de las estaciones, e igualmente genera malestar en los usuarios que hacen correcto uso del Sistema.

Por esta razón, 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, cuenta con un Plan Estratégico Antievasión en los nueve portales y las 140 estaciones del componente troncal y las acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. El Plan Antievasión se ha desplegado a través de cuatro líneas de acción:

1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad.
 2. Monitoreo y caracterización de la evasión.
 3. Fortalecimiento de la Infraestructura.
 4. Fiscalización.
1. Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad: realización de campañas de sensibilización, acciones pedagógicas y presencia de Gestores de Convivencia de 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. Las acciones en esta línea de trabajo tienen un alcance general tanto para los componentes zonal y troncal del Sistema.
 2. 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.

R-DA-005 enero de 2020

Dentro de esta línea de trabajo se estableció la línea de base de la evasión en el componente troncal y se ha hecho un seguimiento anual para determinar la cuantificación del fenómeno y la aproximación de los costos que genera (medición). En esta línea de trabajo por ahora se aplica más para el componente troncal y se hacen aproximaciones para el componente zonal.

3. Fortalecimiento de la infraestructura: Desarrollo y modificaciones en barreras de control de acceso y puertas de ingreso, para lograr finalmente el mejoramiento en el control adecuado del fenómeno de evasión, tanto en portales y estaciones del componente troncal como en buses del componente zonal.
4. 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 y apoyo de equipos en vía desarrollando acciones de disuasión y contención en complemento y apoyo a las labores propias de la Policía. Trabajo conjunto en componentes troncal y zonal del Sistema.

Las principales acciones para destacar del Plan Estratégico Antievasión en el año 2022 son las siguientes:

En Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad:

- Junto con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte se diseñó entre el segundo y el tercer trimestre del año 2022, la primera fase de un Plan de Acción de Cultura Ciudadana para contrarrestar el fenómeno de la evasión, que propenda por un nuevo relacionamiento del Sistema con los usuarios, donde se ayude a fomentar su sentido de pertenencia por un sistema público de transporte que es patrimonio de todos los habitantes de Bogotá.
- A 31 de diciembre de 2022 se contaba con 200 Gestores de Convivencia TM gracias a quienes entre un 30% y un 51% de evasores del pago se devolvía a validar su pasaje.
- Implementación entre julio y noviembre de 2022, del Decreto 042 de 2022, que permitió la subrogación de multas y el pago de pasajes evadidos para quienes tuvieran procesos pendientes por los numerales del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana frente a la evasión del pago, a través de actividades de Programa Comunitario, entre ellas la ofertada por TRANSMILENIO S.A. de “ser Gestor de Convivencia TM Por Un Día” en estaciones del Sistema.
- Entre julio y noviembre de 2022 se llevaron a cabo 13 jornadas de Programa Comunitario con la oferta de Ser Gestor de Convivencia por Un Día para evasores del pago del pasaje en el Sistema TransMilenio en años anteriores.
- Estas jornadas se desarrollaron los miércoles en horarios a.m. y p.m. desde el mes de julio de 2022 en estaciones del Sistema de manera simultánea.

- En el acumulado 166 infractores hicieron labor de Programa Comunitario (trabajo social) en el Sistema y pudieron subrogar sus multas.
- En el marco del Decreto 795 de 2018 para la conmutación de multas por evasión actuales, en el mes de diciembre de 2022 se hicieron 3 jornadas en las Estaciones Ricaurte, y Restrepo, con participación de 7 personas infractoras que desarrollaron labores para resarcir el daño en el Sistema.
- Los infractores han conocido de primera mano, junto a un integrante profesional del equipo territorial, la forma cómo funciona el sistema y su aporte al desarrollo de la ciudad, también han abordado junto con nuestros Gestores de Convivencia a quienes intenten evadir el pago para sensibilizarlos de las consecuencias que esa actuación trae para la supervivencia del Sistema y para dar ejemplo de ahora en adelante.
- Terminan su actividad con el compromiso de no reincidir en esta conducta.

En Monitoreo y caracterización de la evasión:

- Gracias a la sumatoria de los elementos técnicos (1.119 cámaras adquiridas actualmente), tecnológicos (software de inteligencia artificial) y humanos (personal procesando, analizando datos y priorizando a partir de las estadísticas), adquiridos entre 2021 y 2022, desde octubre de 2022 se ha podido implementar el sistema de monitoreo denominado SIDEST -SISTEMA INTELIGENTE DE DETECCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD EN TRANSMILENIO. Dicho Sistema servirá para detectar y contar todas personas que ingresan y salen de la estación o portal y los clasificará en “persona que evade el pago” y en “persona que valida su pasaje”, con lo cual se podrá hacer un seguimiento permanente de eventos de seguridad y del fenómeno de evasión en un número inicial de puntos del componente Troncal del Sistema.
- Para el periodo 2022-I Semestre gracias a dichas mediciones se estableció que la tasa de evasión en el componente Troncal se encuentra en el 29,66%.
- Se hizo la medición de evasión en el componente troncal del Sistema para el segundo semestre del año 2022 que arrojó un 28,51% de evasión; sobre la cual también se publicaron resultados en el primer trimestre de 2023.

En Fortalecimiento de la Infraestructura:

- En el mes de noviembre de 2022, se empezó la instalación progresiva de las puertas automáticas de ascenso y descenso de pasajeros inicialmente en 24 estaciones priorizadas por su condición crítica en aspectos de seguridad y evasión del pago, en desarrollo de los contratos adjudicados bajo la Licitación LP-12-2021.
- En el año 2022 entre los meses de julio y septiembre se instaló el elemento denominado electroimán en las 274 Barreras de Control de Acceso (BCA de discapacidad) en funcionamiento, con lo que se ha mitigado la evasión masiva de personas que se

R-DA-005 enero de 2020

realizaba con solo empujar la banderola. Sin embargo, aún se presenta este fenómeno en este tipo de BCA y en los torniquetes en general, siendo vulnerables a otras modalidades de evasión como `por encima`, `por debajo` o `2x1`, y en complemento se desarrollan otros pilotos en aspectos técnicos y tecnológicos en las barreras regulares que existen actualmente en el Sistema.

- En complemento, sobre las barreras perimetrales que han servido como una de las medidas para contrarrestar el fenómeno de los colados, especialmente en la modalidad por puertas de las estaciones, para el segundo semestre de 2022 se implementaron cinco nuevos puntos de barreras perimetrales, a saber: Comuneros, Bicentenario, Calle 26, Las Nieves, Calle 45, para un total actual de 65 puntos con este tipo de barreras, entendiendo también, que las soluciones en materia de evasión deben ser integrales y analizadas en conjunto con los temas de seguridad operacional, seguridad vial, seguridad ciudadana, entre otros.
- Implementación en el segundo semestre de 2022 de la estrategia de separación de flujos de ingreso y de salida de usuarios para ordenar las filas en las estaciones y para ayudar a mitigar la evasión del pago, en Estaciones Calle 57, Calle 63, Calle 85, Country Sur y Ciudad Jardín, Avenida Boyacá, Marly e inicio en Las Nieves, Olaya y Quiroga.
- El 23 de diciembre de 2022 se suscribe el otrosí N° 18 con Recaudo Bogotá S.A.S. para dar viabilidad técnica, financiera, contractual y jurídica al proyecto de cambio de Barreras de Control de Acceso -BCA en el componente Troncal.
- Desde TRANSMILENIO S.A., durante los últimos años se viene haciendo acompañamiento al Instituto de Desarrollo Urbano (nuevas troncales de Avenida 68 y Avenida Cali, Corredor Carrera 7ª, TransMiCable de San Cristóbal), a la Empresa Metro de Bogotá (Primera Línea del Metro), la Empresa Férrea Regional (estaciones y portal nuevos en el municipio de Soacha), sobre las estrategias para prevenir esta problemática,. Especialmente, para que se incorpore la infraestructura analizada y probada para mitigar la evasión del pago.

En Fiscalización:

- Por parte de la Policía Nacional la aplicación de 68.596 comparendos por evasión del pago entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022, 48.757 por numeral 7 y 19.839 por numeral 12 del artículo 146 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- A 31 de diciembre habían ingresado 430 Reguladores de Evasión quienes están en zonas de torniquetes y puertas de portales y estaciones más críticos del Sistema, desarrollando acciones de disuasión y contención frente a quienes pretenden evadir el pago del pasaje, y acompañando las acciones de fiscalización, control y sanción que, por la normatividad nacional vigente, están únicamente en cabeza de la Policía Nacional.

R-DA-005 enero de 2020

- Vale la pena indicar que, gracias a la intervención del equipo en vía con los Gestores de Convivencia y los Reguladores de Evasión, se presentaron variaciones positivas y se lograron recuperar hacia el último trimestre del año, diariamente 309 millones de pesos por cuenta del incremento de validaciones con la prevención, contención y disuasión de evasores del pago.
- Adicionalmente se firmó en septiembre de 2022, el Convenio 1296 de 2022 con la Secretaría Distrital de Gobierno, mediante el cual se comparte información sobre evasores reincidentes en esta conducta para aplicar el Manual del Usuario del Sistema TransMilenio, con el fin de suspender o retirar beneficios a los que estos evasores sean actualmente acreedores en las tarjetas de acceso al Sistema. Gracias a esto se ha logrado el bloqueo efectivo de 3.288 tarjetas personalizadas por incurrir en conducta de evasión.

Ahora bien, con la ejecución del presupuesto asignado para 2023 se están desarrollando las acciones para mitigar la evasión del pago, relacionadas a continuación:

- Ampliar el rango de intervención de los equipos territoriales (Gestores de Convivencia TM y Reguladores de Evasión), teniendo como meta la presencia en los todos los puntos de estaciones y portales del Sistema, al menos en una jornada (am o pm), para desarrollar acciones de prevención, sensibilización, contención y disuasión frente a evasores del pago desde el segundo trimestre de 2023
- Desplegar desde el primer semestre de 2023 las campañas y acciones para la apropiación del sistema y la promoción de la cultura ciudadana para crear mayor conciencia de la importancia de la validación del pago y para que las intervenciones del equipo territorial sean más seguras, reduciendo el número de agresiones hacia funcionarios, garantizando un mayor bienestar para éstos y en consecuencia una prestación del servicio de mayor calidad.

Estamos generando desde junio de 2023 la campaña 50 + en donde se invita a las personas a validar su pasaje y no tener que pagar 50 veces más por lo que vale un comparendo por evasión; igualmente se hacen intervenciones de control de la evasión en puntos críticos por esta problemática, junto con la Policía Nacional en portales, Estaciones, paraderos y buses del Sistema.

Esta estrategia de 50+ busca lo siguiente:

- Gobernabilidad y gobernanza sobre el componente zonal del Sistema.
- Se enfoca en disminuir la percepción de impunidad ante la evasión zonal.
- Disuasión del comportamiento a través de presencia en el territorio y controles aleatorios.
- Control a los operadores del componente zonal y apoyo en generación de buenas prácticas.



Campaña 50+ en zona de ingreso peatonal al Portal 80



Acciones de control en buses zonales de la estrategia 50+



Equipo interinstitucional de intervención y control de evasión en paraderos y buses del componente zonal

- En la primera fase pedagógica de esta estrategia que se inició el viernes 9 de junio, se tuvieron los siguientes resultados:

R-DA-005 enero de 2020

- 21 intervenciones,
 - 14 puntos intervenidos
 - 9.414 personas sensibilizadas aproximadamente
 - 8 días de intervención (troncal y/o Zonal)
- Desarrollo de una fase de control posterior a la fase pedagógica con la participación de Gestores de Convivencia TM , Personal de Dirección Técnica de Buses , Personal de Concesionarios de Operación , Personal de Policía profesional, en la que se aborda a los usuarios en paraderos y en los buses de las rutas zonales y aleatoriamente se exige la tarjeta tullave para comprobar si se hizo validación del pago o trasbordo para el uso del servicio, en caso de no encontrar esta evidencia, se procede por parte de la autoridad de policía (Policía profesional) a imponer la respectiva orden de comparendo.
 - En la primera fase de control de esta estrategia que se inició el martes 27 de junio con los siguientes resultados:
 - 13 días de intervención en 13 puntos de paraderos zonales
 - 3.770 personas sensibilizadas aproximadamente
 - 590 buses abordados
 - 34 comparendos impuestos:
 - 31 por evasión del pago
 - 2 por elusión del pago
 - 1 por portar sustancias psicoactivas
 - Implementar hacia el segundo semestre de 2023 la estrategia de corresponsabilidad institucional con miembros de la Fuerza Pública y operadores de los concesionarios de Fase IV, para que den ejemplo ingresando al Sistema con una tarjeta tullave.
 - Motivar y gestionar a lo largo del año 2023 la corresponsabilidad de empresas, instituciones de educación superior, colegios, escuelas de fútbol y cualquier institución de formación complementaria a niños, jóvenes y adultos para que entiendan la importancia de validar el pasaje y los beneficios de contar con una tarjeta personalizada.
 - Ampliar en el segundo semestre de 2023 (gracias a la adquisición en el mes de julio de un nuevo paquete de cámaras), la cobertura y alcance del Sistema para el monitoreo de la evasión, SIDEST en una expectativa para todos los portales y estaciones de TransMilenio.
 - Profundizar en la caracterización de evasores a partir de las fuentes de bases de datos, sistemas y ejercicios en campo a los que se tenga acceso.
 - Desde el mes de febrero de 2023 y a lo largo del año, se ha avanzado en los proyectos de infraestructura dura (puertas y Barreras de Control de Acceso), e infraestructura

R-DA-005 enero de 2020

blanda (electroimanes y ajuste de tiempos de cierre de BCA de discapacitados, sensores de bloqueo de BCA) para mitigar la evasión en el Sistema y ampliar la cobertura de los proyectos en curso.

- Contratar hacia el último trimestre de 2023 el cambio de puertas automáticas de ascenso y descenso de pasajeros en estaciones, en otro grupo de 24 a 30 estaciones, incluyendo el respectivo seguimiento a través de un equipo de interventoría técnica.
- Cambio de Barreras de Control de Acceso (torniquetes) en nuevos puntos del componente troncal del Sistema, incluyendo portales y estaciones más críticos en materia de evasión del pago. En el mes de julio quedarán tres estaciones, a saber Santa Lucía, Héroes y Calle 22, con infraestructura dura frente a la evasión; es decir, con Barreras de Control de Acceso tipo piso – techo y pasillo motorizado (para personas en discapacidad) + Barreras Perimetrales + Nuevas Puertas Automáticas. Se prevé que hacia los últimos meses del año 2023 se pueda contar con este tipo de barreras en otros puntos del Sistema.
- Continuar durante la vigencia 2023 la Incidencia con el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, la Empresa Metro y la Empresa Férrea Regional, para la incorporación de infraestructura para prevenir y mitigar la evasión del pago (puertas, Barreras de Control de Acceso, fachadas) en los nuevos proyectos de movilidad mencionados.
- Fortalecer las capacidades de la Policía Metropolitana de Bogotá para combatir los delitos y comportamientos contrarios a la convivencia en el Sistema a partir del Convenio firmado con la Policía Nacional en el mes de junio de 2023.
- Analizar en el segundo semestre de 2023 e implementar dentro del marco legal vigente, con entidades distritales, las posibles sanciones que se puedan imponer relacionadas con el retiro de beneficios a reincidentes por evasión, distintas a las que se adelantan actualmente con el bloqueo de tarjetas personalizadas.

En cuanto a la estrategia **Equipo T**, diseñada conforme a 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. “Equipo T” corresponde a 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.

1. **Objetivo:** Fomentar la confianza, el respeto de las normas, la solidaridad entre los usuarios; así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad. Buscando la corresponsabilidad, la auto y mutua regulación amable por parte de los usuarios, y la humanización, la satisfacción con la experiencia de viaje, y la certidumbre en las interacciones con el Sistema.
2. **Valores del Equipo T**

R-DA-005 enero de 2020

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

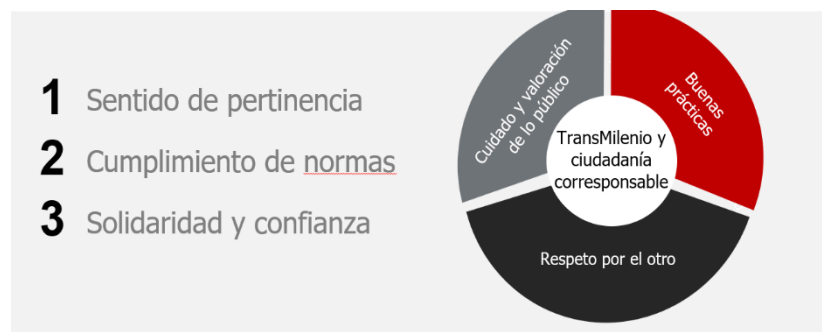


imagen Enfoque estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T
Fuente TRANSMILENIO S.A

Acciones año 2022

- **Recorridos pedagógicos por el Sistema TransMilenio**

Se realizó un recorrido con los estudiantes del Colegio HAPE (Habilidades Pedagógicas) de la localidad de Usaquén, en el que se les explicó la importancia de utilizar adecuadamente el Sistema, en general, todos aquellos comportamientos que contribuyen al fortalecimiento de la cultura ciudadana desde las instituciones educativas. El propósito de esta acción es acercar el Sistema a la comunidad para que se apropie de él y, al mismo tiempo, se realice pedagogía social.



Recorrido pedagógico con estudiantes del Colegio HAPE.
1 de junio de 2022.

Socialización del Manual del Usuario

Regular la convivencia en el Sistema de Transporte Público de Bogotá es uno de los principales objetivos del Manual del Usuario que está al servicio de la ciudadanía, por ello, en conjunto con el concesionario Capital Bus, se realizó una jornada de sensibilización para que los usuarios de TransMilenio se apropien y conozcan estas normas de convivencia, las cuales son de gran ayuda en el propósito de incentivar la cultura ciudadana.



Entrega de manuales del usuario en Portal Américas.
Mayo 16 de 2022

Intervención teatral “Influenciadores de la Felicidad”

Se realizaron 7 intervenciones artísticas en los portales Dorado, Suba, Calle 80, Sur, Américas, 20 de Julio y TransMiCable para divulgar mensajes, a través del arte, sobre la importancia de validar el pasaje.

- Antes de retirarse de la taquilla o punto de recarga, verifique el saldo de la tarjeta y el cambio de dinero al que tiene derecho.
- Todos los usuarios deben ingresar a las estaciones o buses del Sistema con su tarjeta.



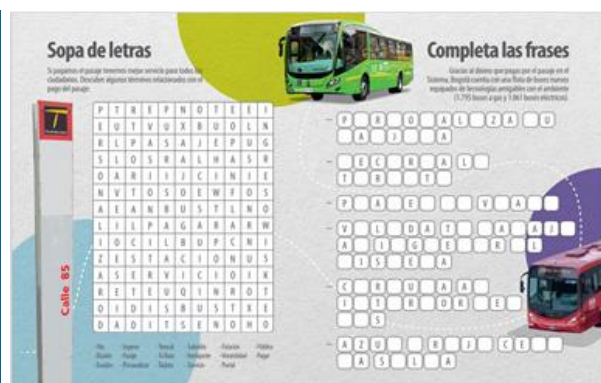
Intervención artística con el grupo 'Influenciadores de la Felicidad', realizada del 12 al 15 de julio de 2022.

Cartilla pedagógica Cultura Ciudadana

Durante los meses de junio y julio del 2022 se entregaron 5000 cartillas de Cultura Ciudadana que incluye actividades pedagógicas con información sobre la validación del pasaje y el manual del usuario en diferentes estaciones y portales del Sistema.



Entrega de cartillas sobre cultura ciudadana en el Portal 80 realizada el 29 de junio de 2022



Cartilla Cultura Ciudadana

R-DA-005 enero de 2020

Alianza entre TRANSMILENIO S.A y la Fundación Otero Liévano

De enero a diciembre del 2022

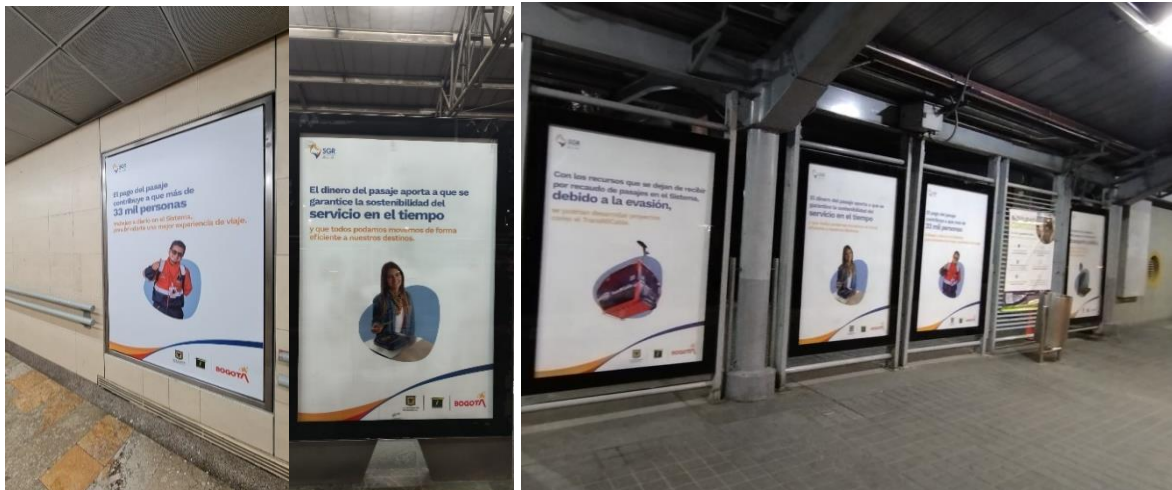
Con esta iniciativa de cultura ciudadana se buscó sensibilizar a los ciudadanos sobre el cuidado que se debe tener y el uso de adecuado de TransMilenio, asimismo, crear algunos escenarios y espacios pensados para los niños que permitan la apropiación del Sistema, lo cual contribuye a generar herramientas pedagógicas para su acción participativa.



El enfoque de la estrategia de cultura ciudadana buscó propiciar la creación del grupo Guardianes de la Ciudad para todos los niños del jardín a partir del club 'Oteritos'.

Estrategia de mensajes anti-evasión en el Sistema - julio del 2022

La hoja de ruta del componente de Cultura Ciudadana contempla acciones de persuasión que contribuyan a que los usuarios validen su pasaje para ingresar al Sistema.



Piezas publicitarias Cultura Ciudadana

R-DA-005 enero de 2020

En los portales Norte, Suba, Sur y en las estaciones Aguas y Banderas se instalaron piezas gráficas para comunicarle a la ciudadanía la importancia de validar el pasaje y, especialmente, las acciones que TRANSMILENIO S.A realiza con esos recursos para el mejoramiento de este.

Estrategia de Cultura Ciudadana en conjunto con la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte. abril a julio del 2022Publicación

Propuesta: Estrategia “Cultura TransMi-Amigo” TransMi es un amigo que nos entiende y nos mueve desde todos los rincones para encontrarnos con quienes amamos mientras nos ayuda a disfrutar de nuestra ciudad. TransMi es un reflejo de lo que pasa en la Bogotá que estamos construyendo: una ciudad y un sistema más amigable, empático, equitativo, respetuoso y tolerante.

Pretende establecer una narrativa positiva del sistema, posicionando a ‘TransMi’ como un par y un amigo de la ciudadanía que entiende sus necesidades y se preocupa por responder a estas, de la forma en cómo se detalla a continuación:

Fase #1: Preparar el terreno y enamorar a los usuarios

Instaurar una narrativa optimista sobre el sistema y su relación con la ciudadanía. Abonar el terreno para poder llegar a acuerdos con las personas usuarias.

Fase #2: Consolidar la relación con los usuarios

Evidenciar que TransMilenio está comprometido por entender las necesidades de sus usuarios y está actuando por mejorar la experiencia de viaje de los usuarios en el sistema (construcción de confianza).

Fase #3: Generar acuerdos con la ciudadanía

Promover y fortalecer comportamientos de convivencia y corresponsabilidad por parte de la ciudadanía en el sistema.

Al momento TRANSMILENIO S.A. se encuentra en la ejecución de la primera fase de la estrategia.

Colectivos Culturales

Actualmente una de las grandes apuestas de la estrategia de cultura ciudadana denominada “Equipo T”, es la implementación de acciones que aporten al mejoramiento de la experiencia de viaje del usuario, sobre todo, en el momento de interacción de este con el servicio. En tal sentido, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones desarrolla de una serie de activaciones en el Sistema, en diferentes portales y estaciones de forma rotativa, a través de intervenciones artísticas que, entre otras cosas, promuevan acciones positivas en pro del cuidado, la apropiación, evitar la evasión en el Sistema, y en general, el cumplimiento a las normas del manual del usuario para que de manera autónoma los usuarios de TransMilenio respeten el Sistema de transporte desde una perspectiva de corresponsabilidad social.

De la mano con la Secretaría de Cultura, para este año, se estructuró la estrategia TransMi amigo donde se identificó la necesidad de plantear tres fases de intervención y de implementación de acciones para lograr el objetivo fomentar la cultura y aumentar la

R-DA-005 enero de 2020

apropiación al Sistema. La primera fase: preparar el terreno y enamorar a los usuarios, la segunda fase: consolidar la relación con los usuarios y la tercera fase: generar acuerdos con la ciudadanía.

De acuerdo con esto, se desarrolló e implementó una acción pedagógica con la ciudadanía que, al brindar una oferta artística dentro del sistema, mejore la experiencia del usuario y fomente un relacionamiento más empático y humano entre el sistema y la ciudadanía.

Durante el 2022, se hicieron en total 332 intervenciones en las diferentes estaciones y portales, especialmente aquellas que se priorizaron por alto índice de evasión.

Próxima parada: "decálogo de viaje" que contenga 10 reglas de comportamiento en el Sistema"



Publicación Historia en Instagram red TMSA

Campaña contra colados



Fotonoticia

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

Nota el periódico Tiempo activación estación Ricaurte

Doctor T: diagnostica, a los usuarios y da las recomendaciones para mejorar la cultura y fomentar el pago del pasaje

R-DA-005 enero de 2020



Intervenciones estaciones del Sistema – Performance Doctor T

Superhéroes: resaltan el comportamiento de los usuarios que, si hacen las cosas bien, como pagar el pasaje para el ingreso al Sistema



Intervenciones estaciones del Sistema – performance Super héroes

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





Soporte de publicaciones en redes sociales de la entidad

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



Intervenciones estaciones del Sistema – Performance el Abuelo Sabio

- **Experimentación reflexión colectiva**

A través de un equipo de teatro invisible se hizo un ejercicio de experimentación social con el fin de fomentar una reflexión colectiva cuyo fin fue generar conciencia de cultura de pago, interés y apropiación por el Sistema.



Imágenes Intervención teatro Invisible

Acciones año 2023

El Combo Violeta del 18 de enero al 20 de junio del 2023

El Combo Violeta es un performance pedagógico en el que un grupo de personajes teatrales transita por las estaciones y articulados con vistosos trajes e interactúa con la ciudadanía para regular, de forma muy amable a quienes pagan el pasaje y tienen comportamientos positivos y cuidadores al interior del Sistema TransMilenio. Esto, enmarcados en el planteamiento de refuerzo positivo de la estrategia TransMiAmigo.

La cuadrilla de personajes Combo Violeta representa de manera permanente e itinerante por el sistema a diferentes grupos poblacionales que hacen uso de TransMilenio: hombres y mujeres adultas, jóvenes y niños que resaltan la diversidad y la idiosincrasia de la ciudadanía bogotana. Juntos recorren el sistema poniendo en evidencia buenos comportamientos, buena onda, amabilidad y agrado resaltando que en Transmilenio “pasan cosas buenas”.

1. Objetivos

Resaltar, quiero felicitar, elogiar, alabar, enaltecer Comportamientos adecuados, positivos, cuidadores.

Evidenciar, demostrar, recalcar, personificar Comportamientos adecuados, positivos, cuidadores.

2. Principios

1. Interacciones asertivas. No se trata de regular comportamientos inadecuados ni sostener discusiones sino de resaltar buenas acciones.

2. La calidad y factura de la producción artística es determinante para la posible recepción del performance en el sistema. La composición visual es esencial y debe abordarse con absoluta conciencia en la preparación y en las presentaciones del performance.

3. Los personajes, sus juegos, historias, acciones y caracterización deben sostenerse todo el tiempo de la intervención. El juego que sustenta el ejercicio, las relaciones entre los personajes

R-DA-005 enero de 2020

derivan de la improvisación teatral por lo que es importante contar con un equipo actoral profesional y experimentado.

4. En Transmilenio suceden a diario historias positivas.

3. Performance

Cada cuadrilla está compuesta por estos diez personajes. Ciudadanos y ciudadanas monocromáticas de violeta intenso con elementos vistosos que generan identificación por las formas comunes (maletines, sombrillas, bastones, gafas), que juegan entre ellos y por momentos cortos con los pasajeros y que se relacionan entre ellos de maneras extracotidianas, haciendo uso de recursos de “lo fársico” y del grotesco teatral para capturar la atención pasajera de los usuarios del sistema.

3.1 Personajes

- Una niña
- Un niño
- Una anciana
- Un anciano
- Una mujer embarazada
- Una mujer con un niño en brazos
- Un hombre oficinista
- Una mujer oficinista
- Un universitario
- Una universitaria

3.2 Acciones

Estación: Jugar de forma visible entre personajes y por momentos breves con la ciudadanía en torno a la importancia de hacer filas para esperar los buses, dejar salir primero para entrar después. Transitar por la derecha, usar TransMiApp, saludar.

Torniquetes: Agradecer y felicitar a los pasajeros que pasan el torniquete validando su pasaje. Reforzar el uso de la tarjeta haciendo visible el paso de los personajes, su ingreso al sistema validando el pasaje y jugando con ella.

Buses: Sostener conversaciones en voz alta entre los personajes (involucrando de manera dinámica a los pasajeros) sobre la importancia de valorar el sistema, cuidarlo y ayudar a mejorar la experiencia de la comunidad usuaria con comportamientos adecuados.

REGISTRO FOTOGRÁFICO



R-DA-005 enero de 2020



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.

PUBLICACIONES EN REDES



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



1. <https://twitter.com/transmilenio/status/1635460740260716544?s=46&t=F3Pc7mc27ZBOFihz8UibWg>
2. <https://twitter.com/transmilenio/status/1635655925397692416?s=46&t=F3Pc7mc27ZBOFihz8UibWg>
3. https://instagram.com/stories/transmilenio/3045369177297284776?utm_source=ig_story_it&em_share&igshid=YmMyMTA2M2Y=

Relación de acciones realizadas desde la estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T
De 2022 a 2023

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Fomentar en los usuarios una cultura de pago de pasaje y adopción de comportamientos que no sean contrarios a la sana convivencia.
LOGROS	<p>1. Campaña evasión y elusión</p> <p>A través de esta se promovieron mensajes relacionados con la no evasión del pasaje, y además, se motivó a los usuarios para abstenerse de la compra no regulada de los pasajes (reventa). Esta estrategia se difundió a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Televisión: RCN, Caracol, Canal uno, canal capital, City TV. • Emisoras: Al día con las Noticias, Asomecos Afro, Bésame, Blu Radio, Bogotá am pm- Alvarde Comunicaciones, Candela, Candela Estéreo (FM), Caracol Radio. Cariñosa - Radio uno, Emisora Planeta Tierra, Emisora Urdimbre, Enlace Bogotá, Fantástica, Fuera de la Cancha Radio, Galardón Deportes (paquete especial), Kien y Ke , La Cariñosa, La Corraleja Publicidad, La Kalle, La Mega, La Merienda Radio Bogotá , La Oferta Radio ON Line, Los 40 Urban, Magazin de la Radio – Rodelar, Mercosur, Noticias Capital- Capital Radio, Noticias Uno, Olímpica, Radio a domicilio, Radio Fontibón FM, Radio Santa Fe, Radio uno, radioactiva – Tropicana, radiomusicafm.co, rcn mundo (cadena básica), rcn radio, bésame, el sol, la Kalle, • Medios impresos: el espectador, ADN, el tiempo • Pantallas led: Centro comercial Unicentro, Plaza Central, Imperial, Procinal. • Redes sociales: Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube. • Activación tropa con mensajes de elusión y evasión, adicionalmente, con información sobre recarga web y TransMiApp. <p>2. Cartilla pedagógica Cultura Ciudadana</p> <p>Se han entregado 5.000 cartillas de Cultura Ciudadana que incluye actividades pedagógicas con información sobre la validación del pasaje y el manual del usuario en diferentes estaciones y portales del Sistema.</p> <p>3. Colectivos Culturales:</p> <p>Cerca de 332 intervenciones en el Sistema por un periodo de 5 semanas, a través de 4 colectivos culturales promoviendo mensajes de cultura ciudadana, especialmente los relacionados con anti-evasión.</p>

R-DA-005 enero de 2020

	<p>4. Experimentación reflexión colectiva</p> <p>A través de un equipo de teatro invisible se hizo un ejercicio de experimentación social con el fin de fomentar una reflexión colectiva cuyo fin fue generar conciencia de cultura de pago, interés y apropiación por el Sistema.</p>
--	---

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Promover la cultura del pago del pasaje, a través de mensajes y actividades lúdico-pedagógicos
LOGROS	Entrega de 5.000 cartillas para promover la cultura del pago, en el Portal 80, Portal Américas, Portal del Sur, 20 de Julio, estación Banderas y Suba.

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Semana artística con los colectivos culturales 'Influenciadores de la felicidad' acción para promover la importancia de validar el pasaje.
LOGROS	Se impactaron a cerca de 30 mil usuarios en los portales 80, Suba, Dorado, 20 de Julio, Sur y TransMiCable.

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Activación de reflexión colectiva en el sistema Debe quedar en la conciencia de los usuarios que el pago del pasaje permite que el Sistema pueda operar con normalidad, en tiempos y con las frecuencias esperadas.
LOGROS	75 intervenciones en estaciones y portales del Sistema

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Activación de sensibilización elusión TransMiApp y recarga web Sensibilizar e informar a la ciudadanía sobre temas como la elusión, evasión, recarga web y TransMiApp,
LOGROS	170 intervenciones en paraderos del Sistema zonal

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Colectivos culturales, Promover en la comunidad usuaria del Sistema comportamientos adecuados, la apropiación y el cumplimiento a las normas del manual del usuario. Especialmente el pago del pasaje
LOGROS	322 intervenciones en los diferentes portales y estaciones

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
-----------------	--

R-DA-005 enero de 2020

AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Activación de reflexión colectiva en el sistema Sensibilizar e informar a la ciudadanía sobre temas como la elusión, evasión, recarga web y TransMiApp,
LOGROS	120 intervenciones en estaciones y portales del Sistema

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Urbanismo táctico. Promover apropiación del Sistema mediante el urbanismo táctico como fórmula de transformación urbana sencilla y poderosa, mostrando de manera diferente los espacios públicos y fomentar la participación a través de iniciativas y/o proyectos, 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.
LOGROS	18 estaciones intervenidas

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Día sin carro. Incentivar el uso del Sistema especialmente en el día sin carro y sin moto, así como los beneficios que brinda el Sistema de Transporte Público de Bogotá para todos los usuarios al tener la tarjeta personalizada, recargar la misma y planear su viaje.
LOGROS	Acompañamiento a la comunidad usuaria en el día sin carro y sin moto, con actividades como intervención de colectivos culturales, tropas con mensajes sobre la elusión y evasión, paletas, pancartas con mensajes para promover la cultura del pago.

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2022
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Activación de sensibilización Elusión TransMiApp y recarga web 2 Sensibilizar e informar a la ciudadanía sobre temas como la elusión, evasión, recarga web y TransMiApp
LOGROS	40 intervenciones en universidades y paraderos del área de influencia

Relación de acciones realizadas desde la estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T Año 2023

PROYECTO	Combo Violeta
AÑO	2023
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Resaltar, quiero felicitar, elogiar, alabar, enaltecer Comportamientos adecuados, positivos, cuidadores. Evidenciar, demostrar, recalcar, personificar Comportamientos adecuados, positivos, cuidadores.
LOGROS	5003 intervenciones en los portales y estaciones del Sistema

R-DA-005 enero de 2020

Por otra parte, desde el componente de Comunicación Externa de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se manifiesta que, las estrategias para mitigar la elusión y la evasión en el Sistema han sido a través de medios masivos como la radio, televisión y medios digitales, las cuales se relacionan a continuación:

Plan de Medios 2022 -2023	Medio
Plan de Medios Elusión y Evasión 1 Julio-Agosto -2022	RADIO BOGOTÁ
	DIGITAL PORTALES
Plan de Medios Elusión y Evasión 2 Agosto - Septiembre - 2022	RADIO BOGOTÁ
	RADIO COMUNITARIA
	PERIODISTAS
	MOVISTAR ARENA
	DIGITAL PORTALES
Plan de Medios Elusión y Evasión 3 Septiembre -Octubre - 2022	DIGITAL RRSS
	RADIO BOGOTÁ
	RADIO COMUNITARIA
	PERIODISTAS
	TV NACIONAL
	TV LOCAL
	CINE
	MOVISTAR ARENA
	PANT DIGITALES AEROPUERTO
	CENTROS COMERCIALES
	DIGITAL PORTALES
	DIGITAL RRSS

Plan de Medios 2022 -2023	Medio
Plan de medios Estrategia antievación "Nadie Quiere Ser el Malo del Juego" Febrero 2023	RADIO BOGOTÁ
	RADIO BOGOTÁ - REMOTOS
	RADIO BOGOTÁ - FORMATOS ESPECIALES CRC
	RADIO COMUNITARIA
	PERIODISTAS
	TV NACIONAL
	TV LOCAL
	TV LOCAL - DIRECTOS
	CINE
	MEDIOS DIGITALES
Plan de medios Estrategia antievación "Nadie Quiere Ser el Malo del Juego" Marzo 2023	CODIFICACIÓN
	RADIO BOGOTÁ
	RADIO BOGOTÁ - FORMATOS ESPECIALES CRC
	RADIO COMUNITARIA
	PERIODISTAS
	TV LOCAL - DIRECTOS
Plan de medios Estrategia antievación "Nadie Quiere Ser el Malo del Juego" Abril 2023	CINE
	MEDIOS DIGITALES
	RADIO BOGOTÁ - REMOTOS
Plan de medios Estrategia antievación "Nadie Quiere Ser el Malo del Juego" Mayo 2023	PAUTA CLARO MEDIA TV
	MEDIOS DIGITALES
	TV NACIONAL
	TV LOCAL
	TV LOCAL - DIRECTOS

R-DA-005 enero de 2020

3. ¿Cuál es la evasión y las cifras respectivas en el componente zonal del sistema?, indique cómo están haciendo el seguimiento de esta evasión. Envíe respuesta en formato excel diferenciando anualidad, mensualidad y cifra de evasión.

A diferencia del componente troncal del Sistema, en relación con el componente zonal, la primera fase del estudio de la línea base de evasión en el componente zonal inició en noviembre de 2018, en mayo de 2019 entregó como producto el diseño de las metodologías e instrumentos de recolección de datos cuantitativos y cualitativos de la evasión en ese componente (incluyendo alimentación) de TransMilenio, que no pueden equipararse a los que se emplearon para el componente Troncal; los cuales se preveía aplicar en campo en una segunda fase, 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.

Teniendo en cuenta que en el año 2021 no hubo una demanda estable, a lo que se sumó una serie de cambios operacionales que se incorporaron para el componente zonal y para el servicio de alimentación (validación a bordo), y con el fin de emplear de forma adecuada los recursos destinados para este fin, se consideró que lo más prudente era seguir el monitoreo del Sistema y esperar unas condiciones más favorables para la ejecución del trabajo de campo de este estudio que arrojará una línea de base de evasión para el componente Zonal del Sistema confiable y rigurosa desde lo técnico y lo estadístico.

Desafortunadamente, para los años siguientes no se contó con los recursos para desarrollar este estudio, ante lo cual se están revisando alternativas internas para analizar la viabilidad de levantar información en campo con el fin de cuantificar la evasión en el componente zonal, o tener aproximaciones teóricas exploratorias del fenómeno.

Esperamos que en próximos años el Ente Gestor pueda disponer de recursos para que permitan desarrollar un estudio técnico para contar con información oficial de la cuantificación porcentual de la evasión en el componente Zonal.

Por lo tanto, no se cuenta con las cifras de evasión para el Componente Zonal del Sistema.

Ahora bien, la identificación de puntos críticos para focalizar estrategias se hace a través de la información suministrada por los Concesionarios a través del reporte en el Sistema GetSAE, y a través de herramientas de recopilación de datos compartidas desde el Ente Gestor hacia ellos y se van monitoreando mensualmente en el marco de los Comités de Seguridad Física y Antievasión que se desarrollan con la participación de todos los Concesionarios de Operación del Sistema, el Concesionario de Recaudo, Recaudo Bogotá S.A.S., las áreas de TRANSMILENIO S.A. involucradas en estos temas e instituciones como la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Policía Nacional.

R-DA-005 enero de 2020

4. ¿Cuáles son las obligaciones de los conductores en los manuales de operación y manuales de servicio respecto al control de la evasión?

Por parte de la Dirección de Seguridad no se tienen establecidas obligaciones para los conductores respecto de control de evasión.

5. Sírvase presentar un informe que indique las pérdidas por la evasión y la elusión en el sistema público de transporte. Especifique el monto diario, mensual y anual de cada fenómeno. Envíe respuesta en formato excel diferenciando anualidad, mensualidad y cifra de pérdidas por evasión.

En el caso de la evasión del pago, solamente, y gracias al estudio finalizado y publicado en el año 2019 con el porcentaje oficial del 15.36% de la evasión en el componente troncal, se pudo establecer (según los cálculos hechos con el equipo técnico – estadístico de TRANSMILENIO S.A., con base en la tarifa técnica de 2.129 al mes de marzo de 2019), que el número aproximado de evasores al año en 2018 -2019, era de 104.349.614, lo que representaba una pérdida anual de \$ 222.937.893.376.

Adicionalmente, con la medición del primer semestre del año 2022 se calculó que los costos estimados de la evasión se ubicaban en \$10.608.256.952 semanales aproximadamente.

Todos estos recursos que pierde la Administración y la ciudadanía resultarían fundamentales para mejorar la calidad del servicio y ampliar la infraestructura del Sistema.

Como no se cuenta con cifras de evasión diarias o mensuales en el Sistema, actualmente no es posible especificar el monto diario o mensual de este fenómeno.

6. Sírvase presentar los perfiles de los evasores del sistema de transporte, a su vez, referencie las estaciones con mayor evasión de la ciudad. Envíe respuesta en formato excel.

Al respecto, TRANSMILENIO S.A., no cuenta con un estudio de caracterización del fenómeno de la evasión y de los evasores en el Sistema. Sin embargo, al ser la evasión del pago un fenómeno intrínseco a los Sistemas de Transporte Público en el mundo, la literatura mundial sobre el tema, especialmente en Europa y Australia, y algunos análisis derivados de la ejecución del Contrato 564 de 2017 con la Universidad Nacional de Colombia, han dado luces sobre las principales motivaciones para la evasión del pago:

- Baja percepción de fiscalización y de capacidad sancionatoria, que impulsa la evasión del pago.
- Nivel de satisfacción con el servicio, conocimiento de las multas y reincidencia son factores determinantes en la evasión.
- Daño de las máquinas distribuidoras o de recarga.

R-DA-005 enero de 2020

- Por bajos ingresos.
- Por costos de tiquetes muy elevados.
- Porque los trayectos que se usan son cortos.
- Por falta de tiempo para comprar un tiquete.
- Por falta de controles.
- Análisis costo – beneficio entre riesgos de ser multado o de accidente vs evasión del pago.
- Infraestructura que facilita la evasión del pago.
- Bajo sentido de apropiación y pertenencia por el Sistema de Transporte Público.
- Baja aprobación o credibilidad hacia el gobierno.

A nivel de perfiles de los evasores la literatura da cuenta de que en su mayoría los evasores son hombres y la población juvenil es la más propensa a la evasión entre otras por las siguientes razones:

- Deseo de transgredir las normas en esa edad.
- Demostración de valentía en los grupos o colectivos a los que pertenece.
- Atracción por el riesgo de lo no permitido.
- Actitud reaccionaria frente a los precios de los tiquetes.
- Bajos ingresos y priorización de la destinación de los mismos.
- Segmento de la población más golpeado por la situación económica y la pobreza.

Y varios estudios a nivel mundial han establecido algunas tipologías de evasores:

- Evasor involuntario
- Evasor oportunista
- Evasor económico
- Evasor en eventos (sociales, deportivos, culturales)
- Evasor político o protesta.
- Evasor sistemático (un subtipo comete otro tipo de delitos o conductas, otro subtipo se especializa con medios tecnológicos para evadir).

Es importante reseñar que estas categorías se pueden entrecruzar.

Se anexan diapositivas del producto de la Universidad Nacional de Colombia en el año 2019 sobre los perfiles de evasores en el componente troncal del SITP.

Ahora bien, sobre las estaciones con mayor evasión de la ciudad, las mediciones de porcentaje de evasión que se han efectuado hasta el momento tienen un alcance global para todo el componente Troncal del Sistema, por lo tanto, actualmente no se cuenta con un porcentaje desagregado por cada portal, estación o troncal de TransMilenio.

Sin embargo, aun cuando no se tienen datos oficiales de la evasión en cada punto del Sistema, por la información recopilada y por las evidencias de los equipos en vía del Ente Gestor se tiene que las zonas de las troncales Caracas Sur, Centro (Eje Ambiental y Carrera 10), Caracas Centro, Caracas Chapinero, y NQS sur son las más críticas por evasión del pago.

R-DA-005 enero de 2020

7. Sírvese indicar el estado de implementación del sistema de inteligencia artificial que permite medir la evasión entiendo real.

El sistema inteligente para detección de eventos de seguridad en Transmilenio (SIDEST) se encuentra en la actualidad implementado para el conteo del fenómeno de la evasión en 7 portales y 35 estaciones del sistema troncal. Al finalizar la vigencia 2023, la entidad tiene programado el despliegue de la herramienta, para cubrir los 9 portales y 63 estaciones del sistema troncal.

8. Sírvese presentar y explicar las variables que se tienen para recolectar la información y validar los datos de evasión y elusión en el sistema público Transmilenio y SITP. Envíe respuesta en formato excel.

Para analizar el fenómeno de la elusión en el Sistema Integrado de Transporte Público, se utilizan las variables asociadas a la distancia y al tiempo entre las validaciones y a partir de las mismas se identifican los usos atípicos, se considera que una Tarjeta Inteligente Sin Contacto (TISC) realiza usos atípicos cuando se registra un número considerablemente superior de validaciones y/o transbordos al del resto de los usuarios del Sistema en un área específica, durante un periodo corto de tiempo y que producto de dichas validaciones y/o transbordos se identifique una afectación económica para el Sistema Integrado de Transporte Público.

Para los datos de evasión, la fórmula que se ha empleado desde la línea base de evasión en el componente troncal del Sistema (estudio de la Universidad Nacional de Colombia para TRANSMILENIO S.A. ha sido la siguiente:

Se define la evasión teniendo en cuenta que:

- NI = Número de Ingresos No Validados.
- IV = Número de Ingresos Validados.

Aquí hay que tener en cuenta que la variable NI sale del conteo de evasores reales con medición a partir de revisión de horas de grabación de video (metodología empleada en el estudio de línea de base) o de conteo por personal directamente en campo en los portales y estaciones de la muestra (mediciones de los años 2021 y 2022); para validar los datos se establecen supervisiones permanentes del personal en campo y se ejerce un control de calidad de los datos aleatorio con contraste ya sea por medio de video o por medio de verificación en campo de algunas franjas horarias de la muestra.

Luego, la evasión se expresa como:

Tasa de evasión componente troncal del Sistema TransMilenio en una semana típica

R-DA-005 enero de 2020

$$Evasion = \frac{NI}{NI + IV} * 100$$

Fuente:

elaboración propia a partir de la metodología muestral propuesto por la Universidad Nacional en 2018

Los resultados que se presentan tienen la siguiente descomposición basada en las características tanto de las estaciones como de los portales.

- Evasión total, como la relación entre el total de evasores y el total de ingresos en el Sistema.
- Evasión por torniquetes normales y excluyendo la BCA de discapacidad, como la relación entre los evasores que ingresan por estos torniquetes y el total de ingresos en el Sistema.
- Evasión por la BCA de discapacidad, como la relación entre los evasores que ingresan por estas BCA específicas y el total de ingresos en el Sistema.
- Evasión por otras entradas, como la relación entre los evasores que ingresan por otras entradas y el total de ingresos en el Sistema.

9. Sírvese presentar en un formato excel el número de casos de evasión por torniquete Normal, por la BCA de discapacidad, por otros accesos (accesos laterales y demás), de cada una de las troncales.

Al respecto es importante señalar que las mediciones de porcentaje de evasión que se han efectuado hasta el momento tienen un alcance global para todo el componente Troncal del Sistema, por lo tanto, actualmente no se cuenta con un porcentaje desagregado por cada portal, estación o troncal de TransMilenio.

Se envía información relacionada con el tipo de acceso empleado por los evasores para el ingreso irregular al componente troncal del Sistema.

Datos de porcentajes de evasión en el componente troncal según tipo de acceso medición 2022 II Semestre	
Tipo de acceso	% evasión
Torniquete normal	17,56%
BCA de discapacidad	5,68%
Otros accesos (en su mayoría accesos laterales)	5,27%

10. Sírvese presentar las horas en las que más existe evasión en el sistema, especificando las cifras por hora pico, hora valle y hora de transición. Envíe respuesta en formato excel, diferenciando hora pico, hora valle y hora de transición.

R-DA-005 enero de 2020

Se envía información correspondiente a las franjas horarias de mayor evasión según la última medición oficial publicada para el componente troncal del Sistema, correspondiente al segundo semestre de 2022.

Datos de porcentajes de evasión en el componente troncal según franja horaria medición 2022 II Semestre	
Franja horaria	% evasión
Hora pico	23,06%
Hora transición	32,64%
Hora valle	32,39%

11. Sírvase presentar las tasas de evasión de las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023. Envíe respuesta en formato excel diferenciando cada una de las vigencias fiscales solicitadas.

Se envía información correspondiente a los datos solicitados de los porcentajes de evasión para el componente troncal del Sistema para los años 2021, 2022. En el año 2020 por la coyuntura propia del COVID-19, las restricciones y la normatividad que se aplicó por esta situación, no se tuvo medición. En el caso de la medición de 2021, hay que tener en cuenta que es un año en el que la demanda del Sistema fue aún baja y por tanto la evasión también fue baja dado que colegios, universidades, empresas permanecieron todavía en actividades desde la virtualidad y bajo condiciones de pandemia.

Datos de porcentajes de evasión en el componente troncal mediciones 2021 y 2022	
Año	% evasión en troncal
2021	9,97%
2022 - I Semestre	29,66%
2022 - II Semestre	28,51%

Para el año 2023, gracias a la sumatoria de los elementos adquiridos entre 2021 y 2022, técnicos (1.119 cámaras adquiridas actualmente), tecnológicos (software de inteligencia artificial) y humanos (personal contratado para analizar datos y priorizar a partir de las estadísticas), se implementó el sistema de monitoreo denominado SIDEST - SISTEMA INTELIGENTE DE DETECCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD EN TRANSMILENIO.

Dicho Sistema servirá para detectar y contar todas personas que ingresan y salen de la estación o portal y los clasificará en “persona que evade el pago” y en “persona que valida su pasaje”, con lo que se hará un seguimiento permanente de eventos de seguridad y del fenómeno de evasión en un número inicial de puntos, con una expectativa de cobertura a mediano plazo (último trimestre de 2023) del total de portales y estaciones del componente troncal.

R-DA-005 enero de 2020

Se envía a modo de ejemplo la visualización que se está generando desde el SIDEST:



Imagen de ejemplo de visualización Sistema SIDEST evasión en troncal

12. Sírvase informar la cantidad de gestores de convivencia que trabajan actualmente en el sistema de transporte público. Indique número por estación. Envíe respuesta en formato excel.

A la fecha se cuenta con 196 Gestores de convivencia, distribuidos en duplas móviles por cada una de las troncales del sistema, esta estrategia de despliegue permite tener cobertura total del Sistema desde las 6:00 a.m. hasta las 11:00 p.m de lunes a sábado y de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. domingos y festivos.

El Equipo de Gestores de Convivencia de TRANSMILENIO se encuentra distribuido en diferentes especialidades, como se observa en la Tabla adjunta:

EQUIPO TERRITORIAL GESTORES DE CONVIVENCIA		
COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN	# GESTORES ASIGNADOS
GENERO Y POBLACIONES	PAB	30
	POBLACIONES	8
SEGURIDAD CIUDADANA Y MOVILIZACION SOCIAL	TOMAS DE DENUNCIA	30
	MARCHAS	
COMUNICACIÓN ESTRATEGICA	SENSIBILIZACIONES	22
	MEGATOMAS	
PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	ACTIVIDADES EXTERNAS (SENSIBILIZACIÓN)	10
	PUERTAS	
	MEDICION TRONCAL Y ZONAL	18
	PROGRAMA COMUNITARIO	4
	ELUSION / ZONAL	9
EVASION Y ELUSION	TRONCAL	65

Fuente: Construcción propia TM/Julio 2023

13. Por favor indique cuáles son las funciones de estos gestores de convivencia, cómo miden los impactos de su labor en las estaciones y cuánto está invirtiendo Transmilenio en esta nómina. Envíe respuesta en formato excel.

A la fecha se cuenta con 196 Gestores de convivencia, con diferentes especialidades y campos de intervención, así:

- **PAB:** Punto de Atención Básica, encargado de dinamizar el modelo de atención de violencias basadas en género en articulación con la Patrulla Púrpura de la Policía.
- **Poblaciones:** Encargado de Atender los eventos relacionados con Ciudadanos habitantes de calle, cambuches, Niños, Niñas y Adolescentes y ventas informales al interior del sistema.
- **Seguridad Ciudadana y Movilización Social:** Gestores capacitados y certificados por Policía para el manejo de la Plataforma “ADenunciar” que permitan a los ciudadanos instaurar denuncias formales en tiempo real sin la necesidad de salir del sistema.
- **Comunicación estratégica:** quienes en cumplimiento del Decreto 053 del 2023, se encargarán de la mediación en casos de bloqueo o protestas que afecten la movilidad de los articulados. Esta coordinación está en cabeza de la Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Seguridad.

R-DA-005 enero de 2020

- **Prevención y Cultura Ciudadana:** Grupo de Gestores Capacitados para realizar acciones de capacitación a Instituciones Educativas de Educación Superior y Básica, acerca de la importancia del sistema, uso adecuado y validación.
- **Evasión y Elusión:** Encargados de brindar orientación y sensibilización en prevención de la evasión.

14. Sírvasse presentar la cantidad de gestores de convivencia ejerciendo sus funciones, en hora valle, pico y de transición, en las vigencias 2021, 2022 y 2023. Envíe respuesta en formato excel, diferenciando cada uno de los datos solicitados.

Adicional a la gestión de la convivencia, el orden y la activación de rutas de los organismos de seguridad, el equipo de gestores de TransMilenio, permite atender las situaciones generadas por el aumento de protestas sociales y vandalismo en la ciudad que desde el 2021 por el denominado mediáticamente “Estallido Social”; se desarrollan de manera más constante, terminan por incidir en el servicio público de transporte terrestre automotor, en la medida que, la entidad con mayor cobertura física de la Alcaldía en todo el territorio es el sistema TransMilenio, y por ende en la mayoría de oportunidades termina con afectación bien sea el componente troncal o zonal.

En la siguiente tabla, se relaciona el número de Gestores de Convivencia contratados por prestación de servicios, durante los últimos 3 años, frente a lo cual es importante mencionar que este Equipo hace presencia de manera permanente en el Sistema.

	2021	2022	2023
# GCTM	256	161	196

Fuente: Construcción propia DTS TM Julio 2023

15. Sírvasse indicar la inversión en la adecuación de las puertas de seguridad para las estaciones de Transmilenio, referenciando los códigos en SECOP II de contratos. Remita los resultados y beneficios concretos de la instalación de estas puertas y cómo están midiendo el impacto en la evasión del sistema. Envíe respuesta en formato excel, diferenciando cada uno de los datos solicitados.

Las primeras nuevas puertas automáticas entraron en funcionamiento en las Estaciones Calle 34, Av 39, Calle 45, Calle 57, Calle 63, Flores, en la primera semana de febrero de 2023, y contractualmente están previstos seis (6) meses de estabilización para que se inicie formalmente la medición de los indicadores de niveles de servicio establecidos en la licitación de este proceso; por lo tanto, los 6 meses para estas primeras seis (6) estaciones con nuevas puertas, se cumplirán en el mes de agosto, momento en el cual se tendrán cifras oficiales de los indicadores exigidos contractualmente. En el mes de mayo iniciaron operación las puertas en las Estaciones Calle 100 y Héroes.

Con los análisis previos se puede observar que el balance es positivo, en tanto la ciudadanía ha visto mejora en el control de los ingresos y salidas irregulares por las puertas, puede evidenciar las inversiones que se han hecho y la evasión del pago por las revisiones preliminares que se han adelantado, han disminuido creando una nueva cultura de comportamiento dentro de las estaciones en el ascenso y descenso de los buses.

Para el proyecto de puertas automáticas se tiene un monto de inversión de \$ 52.295.836.254,00 que se adjudicaron bajo el proceso de licitación TMSA-LP-12-2021 con dos contratos que se encuentran en ejecución, Contrato 1285 de 2021 con un valor de \$ 31.007.243.555 y Contrato 1286 de 2021 con un valor de \$ 21.288.592.699, esta información se puede consultar en secop en el siguiente link.

(<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2347122&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true>)

Por otra parte, se está en proceso de estructuración de una nueva licitación de puertas automáticas para ampliar la cobertura del sistema.

Así mismo, la instalación del nuevo sistema de puertas implementado desde el inicio del proyecto y hasta la fecha, ha contribuido a tener elementos en la infraestructura más seguros que resistan en mayor medida ante actos de vandalismo, actos de hurto y mejorar la percepción de uso del sistema por parte de los usuarios.

16 Sírvase comunicar las 10 estaciones y los 10 paraderos con más casos de evasión y elusión del transporte público.

En cuanto a evasión del pago, las mediciones de porcentaje de evasión que se han efectuado hasta el momento tienen un alcance global para todo el componente Troncal del Sistema, por lo tanto, actualmente no se cuenta con un porcentaje desagregado por cada portal, estación o troncal de TransMilenio.

Sin embargo, aun cuando no se tienen datos oficiales de la evasión en cada punto del Sistema, por la información recopilada y por las evidencias de los equipos en vía del Ente Gestor se tiene que las zonas de las troncales Caracas Sur, Centro (Eje Ambiental y Carrera 10), Caracas Centro, Caracas Chapinero, y NQS sur son las más críticas por evasión del pago; es por ello que se han focalizado en mayor medida los esfuerzos, estrategias y recursos del Plan Estratégico Antievasión hacia esas zonas del sistema.

En el caso del componente zonal recordamos que no se cuenta con una línea base de evasión ni un estudio desagregado de cifras de evasión por zonas concesionadas o por rutas; no obstante, por la información que se tiene con los Concesionarios de Operación, las rutas más críticas por esta problemática están concentradas en las zonas sur oriental, sur occidental y centro de la ciudad, hacia donde se han desplegado y se implementarán en mayor medida las acciones de pedagogía, prevención, fiscalización y control con el Equipo Territorial y el acompañamiento de la Policía Nacional aplicando las respectivas órdenes de comparendo según lo normado por el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

R-DA-005 enero de 2020

17. Sírvase indicar con qué frecuencia se desarrollan los estudios de evasión y elusión del Distrito. Envíe respuesta en formato excel.

En lo que corresponde a evasión del pago, vale la pena recordar que el primer estudio que arrojó la línea base de evasión en el componente troncal del Sistema lo desarrolló la Universidad Nacional de Colombia para TRANSMILENIO S.A. entre 2018 y 2019. A partir de allí se ha procurado (excepto en el año 2020 por la declaratoria de pandemia) generar una medición al menos cada año para determinar el comportamiento actualizado del fenómeno en los años 2021 (aún bajo condiciones de pandemia) y 2022.

Para el año 2023 como ya se indicó se están generando los ajustes para iniciar mediciones usando el sistema SIDEST. Se adjunta en formato Excel.

18. Sírvase informar la evolución y cobertura de costos del sistema desde la vigencia 2019 hasta 2023. Explique cada uno de los tipos de costos y su composición. Envíe respuesta en formato excel.

Año	Remuneración Bruta	Flota Fijo	Patios	Sirci	Variables	Total Costos
2010	718.299.186.630,39			32.982.448.090,00	413.242.468,30	751.694.877.188,69
2011	797.329.736.243,31			34.142.220.983,42	206.625.871,46	831.678.583.098,19
2012	885.916.797.640,21	8.323.777.963,70		37.159.712.090,70	192.786.819,10	931.593.074.513,71
2013	1.138.807.877.480,03	74.843.353.318,27		113.100.432.455,68	96.459.195,03	1.326.848.122.449,01
2014	1.596.954.564.022,77	203.745.330.354,46		151.119.611.454,61	169.392.993,19	1.951.988.898.825,03
2015	1.825.089.967.160,02	326.270.356.942,03		168.665.179.634,69	3.939.845.877,58	2.323.965.349.614,32
2016	2.029.485.762.416,05	383.653.113.129,83		179.890.115.547,12	34.143.488.320,77	2.627.172.479.413,77
2017	2.037.454.917.621,68	390.086.914.467,66		183.695.303.099,23	63.411.543.245,84	2.674.648.678.434,42
2018	2.085.583.490.592,38	390.648.524.758,15		196.189.084.969,90	33.358.823.997,01	2.705.779.924.317,44
2019	2.251.639.992.707,34	563.313.742.353,26		206.770.849.145,46	79.761.831.140,37	3.101.486.415.346,44
2020	2.105.054.476.958,42	867.544.263.954,51		203.782.300.989,39	67.175.883.917,71	3.243.556.925.820,02
2021	2.083.388.583.445,67	1.292.207.847.176,27	2.982.781.012,42	215.783.312.948,90	86.090.074.165,72	3.680.452.598.748,98
2022	2.493.296.618.725,12	1.681.459.549.512,86	33.741.759.464,34	242.823.469.096,92	172.431.566.025,22	4.623.752.962.824,46
2023	1.456.553.748.115,17	1.036.127.252.195,37	32.421.927.991,63	137.869.452.848,77	38.512.786.779,84	2.701.485.167.930,79

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Nota:

- En los pagos a los agentes del sistema mostrados aquí, se refleja la remuneración bruta que incluye Remuneración por Kms + Pax + Contingencia - ARTZ + Factor de Sostenibilidad +/- Multas y bonificaciones – Desmante.
- En el Componente "Variables" se encuentran los descuentos por FQ de ETIC +/- Arreglos Directos +/- Ajustes +/- Decisiones Judiciales +/- Otros pagos FET +/- Desincentivos.
- La información se encuentra actualizada al 25/06/2023 última semana remunerada en el mes de junio.

DEFINICIONES:

R-DA-005 enero de 2020

Remuneración Bruta: Es la remuneración de: subsistema Transmilenio, los operadores troncales y zonales del SITP, operadores del Sirci, operadores de alimentación de TRANSMILENIO, Administración Fiduciaria y la empresa gestora, resultante de la aplicación de la información suministrada por las áreas técnicas antes de aplicar los descuentos por F(QETIC).

KMS: Cantidad de Kilómetros programados y/o efectivamente recorridos por la flota de los concesionarios para la prestación del servicio de transporte de pasajeros, reportados por las áreas técnicas para la remuneración.

Pax: Corresponde a los datos de la cantidad entradas y salidas de pasajeros reportados por el sistema de información de recaudo y suministrados por al área de Recaudo de la Subgerencia Económica para la remuneración.

Contingencia: "Es la implementación de un conjunto de medidas operacionales, técnicas y financieras que permitirán la sostenibilidad de la operación en una zona diferente a la licitada, en caso de que alguno de los concesionarios cese su operación y no pueda cumplir las obligaciones del contrato de concesión, la información de la Contingencia debe ser suministrada de manera independiente al informe habitual para la remuneración.

ARTZ: Es el ajuste en la remuneración del concesionario, el cual aplica para la condición de entrega de terminales zonales construidos y adecuados por parte del Distrito al Concesionario.

F(QETIC): Corresponde a un factor de descuento, derivado de la Evaluación Integral de la Calidad, conforme se define en el Manual de Niveles de Servicio. De acuerdo con la evaluación y los procesos descritos en el Manual de Niveles de Servicio, se tomarán siguientes valores de f(QETIC) según la clasificación que tenga el Concesionario en los niveles A, B, C, D y E al aplicar la metodología de evaluación descrita en el manual

Nivel	Resultado ETIC (Puntaje)		CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO	F(QETIC)
	Límite Inferior	Límite Superior		
A	≥ 90		Sobresaliente	0,00
B	≥80	<90	Aceptable	0,01
C	≥70	<80	Deficiente	0,02
D	≥60	<70	Muy Deficiente	0,03
E	<60		Inaceptable	0,03

Factor de sostenibilidad: Es el reconocimiento de un valor económico al concesionario por los primeros abordajes en operación no troncal (número de validaciones de entrada con cobro efectivo en los vehículos pertenecientes a la flota de operación, el monto del Factor de sostenibilidad o FACSOS es agotable y se dejara de pagar una vez el concesionario el valor total denominado "monto agotable"

Arreglos Directos: Actuación administrativa que mediante la aplicación de mecanismos de solución de conflictos busca establecer acuerdos entre las partes ante las posibles

R-DA-005 enero de 2020

contingencias que puedan surgir en la operación del **SITP**.

Ajustes: Ante el evento de presentarse inconsistencias, ya sea en la remuneración o en la información insumo proporcionada por el área técnica, cualquiera de la partes podrá solicitar la corrección o modificación correspondiente y TRANSMILENIO S.A hará los Ajustes de la Liquidación a favor o en contra del Concesionario, sin penalidad, interés o deducción alguna, sin procedimientos adicionales a los de la Remuneración mensual. En caso de presentarse ajustes a la liquidación, éstos se harán con la remuneración al nivel de precios que corresponda al mes en que ocurrió el evento causante del ajuste.

Decisiones Judiciales: El pago de providencias judiciales, sentencias, conciliaciones, transacciones, indemnizaciones, laudos arbitrales y tutelas, Así mismo, se podrán pagar los gastos accesorios o administrativos que se generen como consecuencia del fallo, de las providencias judiciales, sentencias, conciliaciones, transacciones, indemnizaciones, laudos arbitrales y tutelas.

Otros pagos FET: Clausula 86 dado que TRANSMILENIO S.A. como ente gestor del sistema autorizo y reconoció la compra de equipos que no fueron activados, resulta aplicable la fórmula de compensación económica denominada "formula de compensación para el caso de inversiones en equipos en vehículos" establecida en la Clausula 86 - "Restablecimiento de la ecuación contractual por retrasos en la implementación".

Reintegro Costos Sisbén: concepto de reintegro costos por actividades adicionales relacionadas con la entrega y recarga de tarjetas dirigidos a la población SISBEN

Desincentivos: Los desincentivos son los incumplimientos de aquellos requisitos y parámetros taxativamente contenidos en el manual y/o en el contrato, estos descuentos se dejaron de aplicar, toda vez, en el otrosí estructural se estableció la Evaluación Integral de la Calidad del Servicio (en adelante, "EIC") y se eliminaron los descuentos por desincentivos.

Multas y Bonificaciones Multas: Transmilenio S.A., mediante acto motivado podrá imponer multas una vez el concesionario incumpla con sus obligaciones según lo establecido en el contrato de concesión, pueden estar asociadas a la prestación del servicio, Operación, flota, Terminales zonales y patios de operación troncal, organización administrativa del concesionario, imagen y publicidad y a las obligaciones ambientales y contractuales, los recursos obtenidos por las multas se destinan al FONDO DE MULTAS Y BONIFICACIONES

Desmante: De conformidad con la implementación Sistema Integrado de Transporte Publico SITP, el desmante de las rutas provisional se da de manera gradual, para lo cual TRANSMILENIO S.A. hace un reconocimiento a los concesionarios los cuales deben destinar estos recursos para chatarrizar los vehículos a su cargo.

19. Sírvase informar los recursos otorgados en los diferentes cupos de endeudamiento y de rescate social para el sostenimiento del sistema. Envíe respuesta en formato excel.

R-DA-005 enero de 2020

Nos permitimos informar que Transmilenio S.A, dentro de su competencia no cuenta con las facultades para atender este punto, toda vez que la misma corresponde ser atendida por la Secretaría Distrital de Hacienda, teniendo en cuenta que dicha entidad se encuentra citada en este radicado para responder de fondo a la solicitud

20. ¿Cuántos recursos puso el Distrito este año para cubrir el FET? Por favor especifique la fuente de todos los recursos aportados por el Distrito para este propósito. Envíe respuesta en formato excel, diferenciando cada uno de los datos solicitados.

Es de precisar que, las fuentes de los recursos del Distrito para suplir el valor del FET corresponden a \$2.990.462 millones corresponderá a lo que en su momento indique la Secretaría Distrital de Hacienda y la Secretaría Distrital de Movilidad. Así mismo, la fecha de ingreso y monto de estos recursos dependerá de lo que indique la Nación en cuánto asignación y distribución de recursos entre ciudades.

21. ¿Cuántos recursos ingresarán a Bogotá como resultado de la adición presupuestal de la Nación para el déficit de los sistemas de transporte público? ¿Cuándo tiene presupuestado el Distrito que ingresen esos recursos? Envíe respuesta en formato excel, diferenciando cada uno de los datos solicitados.

Mediante el Presupuesto Nacional de 2023 se asignó un valor de un billón de pesos mediante el cual se apoya a las 7 ciudades que cuentan con SITM para suplir la diferencia de dichos Sistemas. Con base en esta adición, se estima que para Bogotá corresponderían aproximadamente un 64% de los recursos. En este sentido, de ser asignado este presupuesto para la vigencia 2023, el Distrito aportará aproximadamente 2.4 billones y la Nación aproximadamente 600 mil millones.

Es de precisar que, las fuentes de los recursos del Distrito para suplir el valor de \$2.990.462 millones corresponderá a lo que en su momento indique la Secretaría Distrital de Hacienda y la Secretaría Distrital de Movilidad. Así mismo, la fecha de ingreso y monto de estos recursos dependerá de lo que indique la Nación en cuánto asignación y distribución de recursos entre ciudades.

22. Sírvase presentar las proyecciones tarifarias y del FET para las siguientes 4 vigencias. Envíe respuesta en formato excel, diferenciando cada una de las vigencias fiscales.

Nos permitimos informar que, con base en el estudio de proyecciones del FET de agosto de 2022, las necesidades oscilarían entre los siguientes valores:

Vigencia	Valor mínimo (Millones de pesos corrientes)	Valor máximo (Millones de pesos corrientes)
2024	(\$3.060.569)	(\$3.519.264)
2025	(\$2.994.095)	(\$3.631.595)
2026	(\$3.465.260)	(\$4.350.933)

R-DA-005 enero de 2020

2027	(\$3.241.832)	(\$4.365.309)
------	---------------	---------------

Fuente: Estudio proyecciones del FET – TRANSMILENIO S.A.

Es de precisar que, estas proyecciones cuentan con las modificaciones más recientes operacionales del Sistema, el comportamiento de la demanda, los cambios en los supuestos de infraestructura, la evolución de indicadores macroeconómicos dada la coyuntura económica mundial y la normatividad más reciente en materia ambiental en lo referente al transporte público de pasajeros. Estas proyecciones son realizadas con la mejor información que se cuenta de momento y están sujetas a modificación conforme la evolución y cambios que puedan darse en alguno de los factores mencionados anteriormente. Así mismo, el valor del FET en cada uno de los años de modelación se verá afectado por la política tarifaria de la Administración Distrital y la evolución de los indicadores macroeconómicos que inciden sobre la estructura de costos del Sistema.

Adicionalmente, se informa que, TRANSMILENIO S.A. junto con la Secretaría Distrital de Movilidad se encuentran adelantando las nuevas estimaciones del FET para el periodo del Marco Fiscal de Mediano Plazo, por lo cual, los valores mencionados anteriormente están sujetos a ajuste conforme los resultados que presenten dichas modelaciones.

Cordial saludo



Firmado Electrónicamente
*24/07/2023 12:49:32

**Por: ORLANDO SANTIAGO
CELY**

ORLANDO SANTIAGO CELY
Gerente General
TRANSMILENIO S.A.

Anexos: Punto 6: Presentación aspectos cualitativos y perfil de evasor
Punto 17 formato Excel

Proyectó: Zulma Tatiana Herrera Aguilar - Dirección Técnica de Seguridad.
Kristell Liseth Quiroga Marín - Dirección Técnica de Seguridad.
German Arbelaez – Contratista - Subgerencia Económica.
Rodrigo Ramos – Contratista - Subgerencia Económica.
Claudia Pulido – Contratista - Subgerencia Económica.
Cristina Vanesa Forigua – Contratista - Subgerencia Económica.
Rafael Valdez – Subgerencia Económica
Mabel Carrasquilla Cárdenas – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Sandra López Celis – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Revisó: Zayda Viviana Lombana Useche- Dirección Técnica de Seguridad.
Mario Gomez- Profesional Especializado 05 - Subgerencia Económica.
Maria Victoria Arbelaez – Contratista - Subgerencia Económica
Fernando Florez Sánchez – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Juliana Santos Ramirez-Mónica Celis Yáñez- Gerencia General

Aprobó: Natalia Tinjacá Mora- Dirección Técnica de Seguridad.
Marcos Ataya – Subgerente Económico
Yolima Pérez Ariza - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

NOTA: LOS VoBo SE ENCUENTRAN EN ARCHIVO DIGITAL EN TRANSMILENIO S.A

R-DA-005 enero de 2020