

Bogotá D.C.,

Doctor

DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA

Subsecretario de Despacho

CONCEJO DE BOGOTÁ

comisiondelplan@concejobogota.gov.co

correspondencia@concejobogota.gov.co

Calle 36 No. 28A 41

PBX 2088210

Ciudad.

CONCEJO DE BOGOTÁ 09-05-2024 09:30:59

2024ER11215 O 1 Fol:13 Anex:0

ORIGEN: EMPRESA DE TRANSPORTE DE TERCER MILENIO - TRANSMILEN

DESTINO: COMISION 1ª PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENT

ASUNTO: RTA PROPOSICIÓN - 637 DE 2024

OBS: N~ 2024EE14032

Asunto: Respuesta Proposición 637 de 2024- 2024-ER-22132

Respetado Doctor Giraldo,

En atención a la proposición y traslados por competencia del asunto, **Tema: "CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO (SITP) EN BOGOTÁ."** TRANSMILENIO S.A., presenta respuesta a los puntos en el marco de sus competencias en los siguientes términos:

1. Cuántas y cuáles estaciones de TransMilenio tienen el sistema de torniquetes anticolidados?

Se adjunta al presente, relación en Excel de las estaciones y/o portales que cuentan con equipamiento Barreras de Control de Acceso Piso Techo y Pasillo Motorizado.

2. Cuantas denuncias respecto al sistema de torniquetes anticolidados ha recibido el distrito, describa cada una.

Es importante aclarar que TRANSMILENIO S.A., no tiene la competencia de recibir y gestionar denuncias, la entidad que lo realiza es la Policía Nacional.

No obstante, presentamos desde el componente de Servicio al Ciudadano como garantes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lo relacionado al trámite de derechos de petición allegados a la entidad por los diferentes canales de atención dispuestos para la gestión de estos.

Por lo expuesto anteriormente, les informamos que, en TRANSMILENIO S.A. durante la vigencia, 2024, con corte a 31 de marzo se han recibido a través de los canales oficiales y tramitados mediante las plataformas de PQRS Bogotá Te Escucha, CRM (aplicativo de la línea (601-4824304) y el sistema de gestión documental, doscientos cincuenta y dos (252) derechos de petición, relacionados con torniquetes anticolidados, los cuales se relacionan a continuación:

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 78
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3248670 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: líneas 4824304



Tabla 1. Información PQRS

CANAL/AÑO	TOTAL
SDQS	171
CRM	51
T-DOC	30
TOTAL	252

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Se remite en documento adjunto formato Excel, la base de datos con la información discriminada por número de petición, descripción y fecha del requerimiento, es importante aclarar que en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de habeas data se anonimizan los registros.

3. Esta administración colocará más torniquetes anticolados en las estaciones de TransMilenio? De ser afirmativa la respuesta por favor especifique las estaciones que recibirán dicho tratamiento.

La entidad se encuentra revisando la operación de estos torniquetes piso-techo, para encontrar mejoras que conlleven a cambiar la experiencia de los usuarios al momento de ingresar a portales y estaciones. Es así, que por ahora no se reemplazarán torniquetes existentes por piso-techo en las estaciones.

4. Además de los torniquetes y las puertas anticolados, ¿cuáles son las medidas que está tomando esta administración para reducir el número de personas que se cuelan en TransMilenio?

Para la Administración distrital y 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 afecta la sostenibilidad financiera del Sistema, a nivel de accidentalidad vial, e igualmente genera malestar en los usuarios que hacen correcto uso del transporte público masivo de la ciudad.

Por esta razón, en cuanto a estrategias para disminuir la evasión, TRANSMILENIO S.A. cuenta con un Plan Estratégico Antievasión en los 9 portales y las 140 estaciones del componente troncal, en el componente zonal y el servicio de alimentación 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.

R-DA-005 enero de 2020

Para el año 2024 y el cuatrienio con la llegada de la nueva Administración Distrital, se hará una actualización y fortalecimiento de este Plan.

Entretanto, para esta vigencia se desarrollarán y fortalecerán las siguientes estrategias:

En temas de Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad:

- Fortalecimiento del equipo de Gestores de Convivencia TM para el desarrollo de las acciones de sensibilización, prevención y pedagogía sobre la importancia de la validación del pago.
- Estrategia y campaña de cultura ciudadana bajo los lineamientos de la Secretaría Distrital de Cultura.
- Trabajo e intervenciones más frecuentes con comunidades, empresas, instituciones educativas, especialmente aquellas que se han identificado que tienen mayor riesgo e incidencia en la evasión del pago.
- Ampliación de los pilotos y proyectos de ingreso haciendo validación mediante una tarjeta para la Fuerza Pública y para los operadores (conductores), con el fin de generar corresponsabilidad institucional y ejemplo de buen uso del Sistema en portales, buses y estaciones.
- Continuidad de la oferta de Programa Comunitario especialmente para los evasores infractores a través de lo cual pueden hacer trabajo social para conmutar sus multas y resarcir los daños al Sistema.

En materia de Monitoreo y caracterización de la evasión:

- Fortalecimiento de los espacios de trabajo con concesionarios, operadores y comunidades para mejorar la caracterización de los puntos críticos de evasión especialmente en el componente zonal y el servicio de alimentación.
- Ampliación de la cobertura del Sistema SIDEST -SISTEMA INTELIGENTE DE DETECCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD EN TRANSMILENIO, para monitorear la evasión en tiempo real. La idea es continuar con fases para llegar en el corto plazo al cubrimiento del 50% de los puntos y a mediano plazo del 100% de portales y estaciones.
- Medición periódica (mínimo anual) de los índices generales de la evasión en el componente troncal.
- Generación de herramientas de caracterización cualitativa de la evasión.
- Avance en la identificación de puntos críticos de evasión en el componente zonal y en el estudio de línea de base de evasión en el componente zonal.

R-DA-005 enero de 2020

En cuanto a Fortalecimiento de la Infraestructura:

- Ya finalizó la primera fase de cambio de Barreras de Control de Acceso tipo piso a techo y pasillo motorizado en los 3 portales y las 12 estaciones previstas. Instalación de estas nuevas BCA en las nuevas estaciones o estaciones remodeladas que salen a operación en el Sistema.
- Instalación de las puertas en las estaciones adicionales previstas dentro de la primera fase de cambio por nuevas puertas automáticas.
- Desarrollo de la licitación y ejecución de contratos para instalar nuevas puertas automáticas en un número aproximado de 30 estaciones más.
- Implementación de elementos de infraestructura más robustos y adecuaciones en puntos vulnerables para la evasión del pago en portales y estaciones.
- Revisión y evaluación de los pilotos de infraestructura en buses del componente zonal y el servicio de alimentación del Sistema.

En aspectos de Fiscalización:

- Continuidad en la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana con el personal de la Policía Nacional.
- Fortalecimiento de las estrategias de contención y disuasión a evasores con los servicios antievasión de vigilancia privada, en Portales y estaciones del Sistema.
- Avance en mecanismos de aplicación de suspensión de beneficios a quienes incurren en conductas de evasión del pago.
- Continuidad e incremento del número de jornadas de la estrategia de prevención, sensibilización y fiscalización en las que se verifica el medio de pago (tarjeta) para identificar si se hizo o no validación del pago y en caso negativo proceder a la imposición de la respectiva orden de comparendo.
- Liderazgo y promoción de una iniciativa legislativa ante en el Congreso de la República de la mano con otros Entes Gestores de los sistemas de transporte público masivo, sector académico y sector privado en Colombia para generar una legislación que permita mayor capacidad sancionatoria con algunas propuestas como las siguientes:
 - Retornar a los valores iniciales de la Ley 1801 de 2016 en relación con las multas por evasión del pago;

R-DA-005 enero de 2020

- Incluir más causales y más cotidianas de afectación para los ciudadanos en caso de no conmutar o no pagar las multas;
- Eliminar burocracia para agilizar los procesos sancionatorios por evasión;

Crear cuerpos civiles en cabeza de los Entes Gestores con capacidades fiscalizadoras y sancionatorias en materia de evasión para liberar de esa carga a la Policía Nacional que seguiría apoyando para contrarrestar los delitos en los sistemas.

5. ¿Cuántos y cuáles puntos de recarga hay en la ciudad?

De manera atenta informamos que el Sistema TransMilenio a través de la empresa Recaudo Bogotá en calidad de concesionario del SIRCI, cuenta en la red de recarga externa con 4.898 puntos activos, distribuidos por la ciudad de la siguiente forma:

Tabla. Distribución puntos de recarga

Localidad	Cantidad de Puntos
Kennedy	620
Suba	600
Bosa	492
Engativá	483
Ciudad Bolívar	420
Usme	297
Usaquén	295
San Cristóbal	274
Fontibón	255
Rafael Uribe Uribe	226
Puente Aranda	173
Tunjuelito	121
Chapinero	119
Soacha	114
Barrios Unidos	91
Teusaquillo	69
Antonio Nariño	66
Los Mártires	66
Santa Fe	58
Chía	18
Candelaria	12
Mosquera	9

R-DA-005 enero de 2020

Otros Municipios	7
Madrid	6
Funza	5
Cota	2
Total	4.898

Fuente: Recaudo Bogotá S.A.S.

Por favor especifique su ubicación, horario de atención y distancia a la estación de TransMilenio y paradero de autobús más cercano.

En archivo adjunto de Excel se remite archivo que contiene los siguientes campos con la información requerida:

- Nombre Establecimiento
- Dirección Establecimiento
- Tipología
- Barrio
- Localidad
- Fecha de Instalación
- Aliado
- Nombre Estación más cercana
- Distancia en metros Estación más cercana
- Cenefa (Paradero más cercano)
- Nombre Paradero (más cercano)
- Distancia en metros Paradero (más cercano)
- Cantidad de Paraderos cercanos a menos de 1 Km
- Horario Lunes a viernes
- Horario Sábado
- Horario Domingos y Festivos

6. ¿Cuáles son los grupos poblacionales que reciben una reducción en el costo del pasaje del Sistema Integrado de Transporte Público? Especifique en un cuadro el grupo poblacional y el valor de la reducción para cada uno.

Con el decreto 061 del 08 de febrero de 2024, la Alcaldía Mayor de Bogotá fijó las tarifas del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP y dictó otras disposiciones, como la necesidad de mantener los beneficios de tarifa diferencial (para adultos mayores de 62 años, indígenas e incentivo SISBEN) y mantener un único descuento para dichos usuarios consistente en el 15,25% para el servicio troncal y zonal, en tal sentido; el descuesto tarifario se estableció así;

R-DA-005 enero de 2020

Tarifa Troncal y Zonal con beneficio					
Grupo poblacional	Perfil Tarjeta	Tarifa completa	Descuento	Valor descuento	Tarifa con beneficio
Incentivo Sisbén	Apoyo Ciudadano	\$ 2.950	15,25%	\$ 450	\$ 2.500
Adultos mayores de 62 años	Adulto Mayor	\$ 2.950	15,25%	\$ 450	\$ 2.500

7. ¿Cuáles son los canales de pago virtuales existentes a la fecha? Explique la metodología de cada uno brevemente.

Los canales para recargar virtualmente la tarjeta "Tullave" personalizada son:

Mediante el link: <https://recargasweb.tullaveplus.gov.co/> o <https://www.maasapp.co/> cada uno de los link lo llevará a la plataforma "maas"; desde allí podrá realizar la recarga virtualmente, así mismo "maas" realizará un cobro de \$200 IVA incluido por el uso de la plataforma para la recarga de tullave.

Pasados 30 min después de recargar debe activar la recarga acercando tullave al validador del bus o en los dispositivos de recarga en Transmilenio.

En los buses se acerca la tarjeta al lector y no se retira hasta que se escuche "Recarga finalizada".

En las estaciones identifica los dispositivos en las entradas de Transmilenio, inserta la tarjeta "Tullave" y selecciona: "Transacciones Virtuales" y "Recarga Digital".

Cabe recordar que la aplicación "maas" siempre informará si tiene una recarga pendiente de activar; en los buses debe esperar al menos 30 minutos para activar la recarga.

8. ¿Qué medidas tomará la Administración para aumentar el uso de canales virtuales de pago en la ciudad?

Actualmente para aumentar el uso de canales virtuales, se trabaja en:

La tarjeta inteligente sin contacto (TISC) Tullave ha implementado varias medidas para fomentar el uso de canales virtuales de pago en la ciudad de Bogotá:

Plataforma maas: La integración con la plataforma maas permite a los usuarios realizar recargas virtuales de manera conveniente a través de canales en línea, como el sitio web <https://recargasweb.tullaveplus.gov.co/> o <https://www.maasapp.co/>.

- **Recargas sin contacto:** La opción de recargar la tarjeta Tullave de forma virtual promueve un método de pago sin contacto, lo que aumenta la comodidad y seguridad para los usuarios, especialmente en el contexto actual de preocupaciones sanitarias.

- **Notificaciones y recordatorios:** La aplicación maas proporciona notificaciones y recordatorios a los usuarios sobre recargas pendientes y la necesidad de activarlas dentro de un plazo determinado, lo que ayuda a garantizar que las recargas se utilicen eficientemente.
- **Facilidad de uso en transporte público:** Se han simplificado los procesos de activación de recargas en los validadores de autobuses y dispositivos de recarga en estaciones de Transmilenio para hacer que el uso de la tarjeta Tullave sea más intuitivo y accesible para los usuarios.
- **Tarifas competitivas:** Las tarifas asociadas con el uso de la plataforma maas para recargas virtuales se mantienen competitivas y transparentes, lo que incentiva a los usuarios a optar por este método de pago.

Estas medidas combinadas buscan promover una transición fluida hacia el uso de canales virtuales de pago, ofreciendo a los usuarios de la tarjeta Tullave una experiencia más conveniente, segura y eficiente en el transporte público de Bogotá.

9. Describa la frecuencia promedio para cada uno de los servicios de autobús (Transmilenio. Urbanos, alimentadores, complementarios y especiales).

En relación con las frecuencias promedio para el componente Troncal, adjunto se remiten los intervalos de despacho para todos los servicios troncal y dual del Sistema (Anexo 1).

En cuanto a la operación de las rutas alimentadoras, en el archivo adjunto (Anexo 2) se presenta una tabla resumen con la denominación, el origen, el destino y los intervalos programados en las franjas pico para día hábil.

Respecto a la solicitud, se remite un archivo en Excel, adjunto a esta comunicación con los intervalos promedio programados de las rutas del componente zonal del SITP para día hábil del mes de marzo 2024.

10. Para cada uno de los servicios de autobús (Transmilenio. Urbanos, alimentadores, complementarios y especiales) describa en un cuadro las 5 rutas con menor frecuencia. Detalle el tiempo estimado de espera de un servicio a otro, el tramo de la ciudad que cubre, las localidades por las que pasa, las franjas horarias de mayor demora y la razón de su demora.

La programación operativa de los sistemas BRT (Bus de Tránsito Rápido), que son los que su flota transita por carriles exclusivos, como el Sistema TransMilenio, busca el diseño óptimo de los servicios, de los horarios de operación y de los itinerarios de los autobuses; de acuerdo con las condiciones de demanda de usuarios en las diferentes estaciones del Sistema y los patrones de viajes que sean registrados a través del medio de pago, en este caso el instrumento adoptado por el Sistema son las TISC (Tarjetas Inteligentes Sin Contacto), la cantidad de buses disponibles

R-DA-005 enero de 2020

para operar, así como las condiciones de la infraestructura del Sistema (estaciones, portales y patios), entre otras condiciones, Con el anterior seguimiento, se establecen y priorizan los intervalos de servicios programados, es decir la tasa de paso de vehículos en una unidad de tiempo para un servicio determinado, con el fin de generar una distribución equitativa de las diferentes rutas que atienden el Sistema y categorizarlos de mayor o menor intervalo desconocería las necesidades de viaje de los usuarios y las condiciones operacionales de los sistema BRT.

La tabla adjunta esta ordenada de menor a mayor en cuanto a los intervalos de servicio programados para las diferentes rutas alimentadoras que corresponden al tiempo teórico promedio de espera de un usuario.

A continuación, se detallan las rutas con menor frecuencia y, por ende, con mayor intervalo programado por cada tipo de servicio:

OPERADOR	ruta	ORIGEN-DESTINO	TIPO DE SERVICIO	ZONA ORIGEN	ZONA DESTINO	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
GRAN AMERICAS USME	HH711	LOS SOCHES - YOMASA	ESPECIAL	USME	USME	1:30:00	1:30:00	1:30:00
MUEVE USME	HH719	EL DESTINO	ESPECIAL	USME	USME	1:00:00	0:00:00	1:00:00
CONSORCIO EXPRESS	18-7	SORATAMA	ESPECIAL	USAQUÉN	USAQUÉN	0:49:00	0:58:45	0:59:00
SUMA	10-12	QUIBA	ESPECIAL	CIUDAD BOLIVAR	CIUDAD BOLIVAR	0:46:00	0:46:00	0:46:00
ESTE ES MI BUS	CC110	PORTAL SUBA - CHORRILLOS	ESPECIAL	SUBA CENTRO	SUBA CENTRO	0:42:04	0:34:00	0:40:30
MASIVO CAPITAL	19-10	PRADO	COMPLEMENTARIO	SO	SO	0:21:15	0:21:30	0:21:57
MASIVO CAPITAL	T08	PORTAL SUBA - TUNA ALTA	COMPLEMENTARIO	SO	SO	0:19:33	0:23:00	0:22:55
CONSORCIO EXPRESS	13-4	DIANA TURBAY - EST. AV 1 MAYO	COMPLEMENTARIO	USME	USME	0:18:24	0:19:12	0:20:55
MASIVO CAPITAL	FG414	ALEXANDRA - HOSPITAL DE KENNEDY	COMPLEMENTARIO	KENNEDY	KENNEDY	0:17:00	0:23:18	0:18:50
MASIVO CAPITAL	CC146	CASABLANCA NORTE - ESTACION CALLE 106	COMPLEMENTARIO	SO	USAQUÉN	0:16:44	0:20:00	0:20:05
ESTE ES MI BUS	DA203	BACHUE - CHICO NORTE	URBANO	CALLE 80	NEUTRA	0:24:51	0:33:34	0:33:00

R-DA-005 enero de 2020

CONSORCIO EXPRESS	18-14	TORCA TIBABITA -	URBANO	USAQUÉN	USAQUÉN	0:23:09	0:24:00	0:26:00
MASIVO CAPITAL	GA522	GERMANIA METROVIVIENDA -	URBANO	KENNEDY	NEUTRA	0:21:56	0:26:53	0:30:36
SUMA	HA633	RICAUARTE ACAPULCO -	URBANO	CIUDAD BOLIVAR	NEUTRA	0:20:07	0:21:06	0:22:31
CONSORCIO EXPRESS	LK801	GAVIOTAS CAPELLANIA -	URBANO	SAN CRISTOBAL	FONTIBÓN	0:19:40	0:29:07	0:26:53

- El tiempo de espera estimado, de acuerdo con la programación de las rutas, es el intervalo de paso que se muestra en las franjas pico y valle, expresado en horas, minutos y segundos ("hh:mm:ss").
- Se adjuntan los archivos kml de las rutas donde se detalla el tramo de la ciudad que cubre.
- Se adjunta archivo en Excel con la cobertura de localidades por cada ruta.
- Las franjas horarias donde se puede presentar mayor demora o tiempo de espera es en las franjas valle, es decir, en las franjas diferentes a los periodos pico (05:00 am a 08:00 am y 03:00 pm a 07:00 pm), ya que los intervalos programados son más amplios conforme al comportamiento de la demanda de usuarios a lo largo del día. Este comportamiento de la demanda marca la pauta para la programación de la oferta, en la cual, se busca optimizar los recursos limitados del SITP, con el fin de evitar desperdicios o ineficiencias reflejadas en sobre oferta.

11. ¿Qué acciones ha tomado esta administración para aumentar la frecuencia de las rutas que no llegan a tiempo? Descríbalas para cada uno de los servicios de autobús (Transmilenio. Urbanos, alimentadores, complementarios y especiales)

Los horarios y frecuencias de operación están establecidos para cumplir con los estándares operacionales teniendo en cuenta los estudios de demanda adelantados por TRANSMILENIO S.A. Sin embargo, por ser un sistema de superficie, opera en medio de los imprevistos diarios y constantes que ocurren en el espacio público de la ciudad, como congestión vehicular, accidentes, bloqueo de intersecciones, obras en el espacio público, entre otros. Esta exposición a factores externos genera desfases entre los tiempos de viaje programados y los reales lo que se ve reflejado en retrasos en el cumplimiento de horarios y, en ocasiones en intervalos irregulares (buses demorados o pegados). Cuando esta situación se presenta se toman medidas llamadas acciones de regulación que buscan corregir las desviaciones de los intervalos y así brindar una oferta de servicio de acuerdo con la demanda que se presente y siempre con la finalidad de prestar un servicio de manera eficiente y oportuna.

De esta manera, se han venido realizando ajustes y optimizaciones en la programación de las rutas troncales que han permitido obtener eficiencias y mejoras en la prestación del servicio:

R-DA-005 enero de 2020

- **Ajuste de paradas y redistribución de servicios:** Con el objetivo de mejorar la operación de las rutas, lograr mejoras en la cobertura de los servicios teniendo en cuenta los cierres de vagones que se vienen adelantando en el sistema y eliminar redundancias de servicios en estaciones, se realizaron 89 ajustes de cambios de paradas, mejorando la operación de las estaciones Av. 68, Calle 85, Virrey, Calle 106, Campiña, Suba Transversal 91, Puente Largo, Suba calle 116, Suba Calle 100, Rionegro, Suba Calle 95, Patio Bonito, Biblioteca Tintal, Socorro, Molinos, Portal Suba, Alcalá y Consuelo.
- **Ajuste de horario operación servicios:** Para mejorar la conexión a la troncal Caracas Centro desde las estaciones con alta generación de viajes de la troncal Suba en la primera hora de operación se modificó la hora de inicio de operación del servicio F19 pasando de las 5:30 a las 4:30. Así mismo, con el objetivo de habilitar una conexión directa entre la troncal NQS y las estaciones de Soacha al inicio de operación se ajustó la hora de inicio de operación al servicio G42 pasando de las 5:30 a las 4:30.
- **Ajuste oferta por estacionalidad:** Para los periodos de estacionalidad de fin e inicio de año y semana santa se realizaron ajustes de la oferta de acuerdo con la demanda estimada con base en los datos históricos existentes para estos periodos. Las reducciones en la oferta permitieron un ahorro de kilómetros comerciales y vacíos entre el 5 y 10% con respecto a la oferta habitual.
- **Ajuste de tiempos de recorrido y puntos de control:** Se realizó una revisión de los tiempos de ciclo de los servicios duales, lo cual permitió ajustar la programación de los servicios en operación. Producto de este ajuste de tiempos, en el servicio MH83 se logró se logró una mejora en la oferta en los periodos pico, sin incrementar la flota requerida ni los kilómetros en vacío.
- **Control del kilometraje en vacío:** Teniendo en cuenta el objetivo de la disminución de kilómetros en vacío, en cada una de las programaciones se ha buscado que con los cambios realizados que no se incrementaran significativamente el kilometraje en vacío, logrando mantener el porcentaje de vacíos dentro las metas establecidas para tal fin.

En cuanto a las rutas alimentadoras, se realiza el seguimiento periódico de la demanda que presentan en los diferentes portales y estaciones dichas rutas, esto con el fin de optimizar la prestación del servicio. En este sentido, los intervalos de despacho programados reflejan la demanda y ocupación registradas en los diferentes tipos de día y franjas horarias, a los tiempos de recorrido y a la flota vinculada entre otros factores. Igualmente, de manera permanente se realiza el seguimiento a la operación, con el fin de realizar los ajustes en la operación de las rutas, que permita aumentar la cobertura y mejorar el nivel de servicio al usuario, de una manera eficiente y sostenible en cuanto al costo de la operación.

Es de aclarar que las rutas se programan de acuerdo con el comportamiento de la demanda, por lo cual, existen rutas especiales que se ofertan de manera diferenciada para atender las

R-DA-005 enero de 2020

necesidades de comunidades específicas, por lo tanto, en el listado del punto 10 existen rutas que operan con despachos fijos y pocos buses, ya que, previamente se ha identificado la población objetivo y sus necesidades.

Por otro lado, desde la Dirección Técnica de Buses, se hace seguimiento constante a los tiempos de ciclo programados en cada una de las rutas, con el fin de evitar desfases con el tiempo de recorrido que se presenta en la operación diaria, esto permite mitigar el tema de demoras y tiempos de espera para los usuarios, así como a mejorar la regularidad de los servicios. Así mismo, desde la Entidad, se hace constante seguimiento a la demanda de las rutas zonales, con el fin de evaluar si alguna ruta requiere refuerzo de oferta y así mejorar los intervalos programados en caso de requerirse.

12. ¿Qué sistema usa la aplicación (TransMiApp) para ubicar el autobús en tiempo real?

Teniendo en cuenta lo solicitado en el presente numeral, es de señalar que la aplicación oficial de TRANSMILENIO S.A., TransmiApp, utiliza la ubicación en tiempo real a partir de los dispositivos de posicionamiento (GPS) de los vehículos en operación, y el tiempo estimado es una aproximación basada en los tiempos históricos del servicio, que puede verse afectada por factores como el tráfico, el clima, las redes de comunicación, entre otros.

13. Detalle cuántas quejas ha recibido la Administración en cuanto al funcionamiento de la aplicación (TransMiApp). Exponga las principales fallas y las medidas que ha tomado la Administración.

Durante la vigencia, 2024, con corte a 31 de marzo del presente año se han recibido a través de los canales oficiales y tramitados mediante las plataformas Bogotá Te Escucha, CRM (aplicativo de la línea (601-4824304) y el sistema de gestión documental, siete (7) quejas, relacionadas con TransMiApp, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. Información PQRS

CANAL/AÑO	TOTAL
SDQS	6
CRM	0
T-DOC	1
TOTAL	7

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

También se relacionan a continuación las principales fallas y medidas que se han tomado:

- Tiempo estimado de llegada de los buses.

Acción: se realizó mejora del algoritmo predictivo del tiempo de viaje a fin de entregar información más precisa a los usuarios.

- App poco intuitiva.

Acción: se realizó ajuste de la interfaz de la App haciéndola más intuitiva y mejorando la experiencia de nuestros usuarios

R-DA-005 enero de 2020

- Poca accesibilidad:

Acción 1: Se realizó desarrollo de la tecnología beacons (son elementos pasivos, es decir, no emiten información sino un identificador que ha de ser interpretado para descubrir la información que contiene.)

Acción 2: información de accesibilidad de cada vía en la App

- Pocas opciones de Planeación de viaje.

Acción: se realizó incorporación de la opción de hora de viaje, día de viaje y tipo de modo a utilizar en la herramienta de planeador de viaje

- Desconocimiento de operación del sistema por parte de los usuarios y necesidad de desplegar este tipo de información en la App:

Acción: Se realizó la incorporación del canal de WhatsApp de Transmilenio con las novedades del sistema, ampliando los canales de comunicación e información con los usuarios.

Adicional a las acciones antes mencionadas, se ha realizado actualización frecuente de puntos de recarga y personalización de tu llave, y desplegado en la App banners informativos de eventos de la ciudad y cierres viales.

En los anteriores términos, se da respuesta a la proposición del asunto.

Cordial saludo,



Firmado Electrónicamente
*09/05/2024 7:16:18

Por: **MARÍA FERNANDA
ORTIZ CARRASCAL**

MARÍA FERNANDA ORTIZ CARRASCAL
Gerente General
TRANSMILENIO S.A.

Anexos:	7 Archivos según lo enunciado
Proyectó:	Kristell Quiroga – Camilo Baptista - Dirección Técnica de Seguridad Hector Hugo Betancourt R. - Yanira Pedraza Galeano - Dirección de Tic Andrés Rico – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones Oscar Vera - Cindy Acosta - Subgerencia Económica. Andrés Bustamante – Martha Ibáñez - Rafael Cáceres - Dirección Técnica de BRT Juan Jara - Dirección Técnica de Buses
Revisó:	Daniel Sánchez – Gerencia General Sergio Cepeda - Dirección Técnica de Seguridad Ruth Marcela Villamil – Dirección de Tic Cristina Sandoval – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones Andrés Bustamante – Martha Ibáñez - Rafael Cáceres - Maria Paula Afanador - Dirección Técnica de BRT Armando Illera - Diana Marcela Montoya - Dirección Técnica de Buses
Aprobó:	Alejandro Beltran – Gerencia General Yolima Pérez – Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones Marcos Antonio Ataya Saray – Subgerente Económico Natalia Tinjaca Mora - Dirección Técnica de Seguridad Rafael Felipe Valdez Laguado - Director TIC Lucy Cucaita Cruz - Directora Técnica de Buses
Nota:	Jaime Enrique Monroy Garavito - Director Técnico de BRT Los VoBo de las áreas técnicas que proyectan y aprueban la respuesta, reposan en el archivo digital de TRANSMILENIO S.A.

R-DA-005 enero de 2020

