

Bogotá D.C.,

Doctora

**LUZ ANGÉLICA VIZCAÍNO SOLANO**

Secretaria General de Organismo de Control

**CONCEJO DE BOGOTÁ**

[secretariageneral@concejobogota.gov.co](mailto:secretariageneral@concejobogota.gov.co)

[correspondencia@concejobogota.gov.co](mailto:correspondencia@concejobogota.gov.co)

Calle 36 No. 28A 41

PBX 2088210

CONCEJO DE BOGOTÁ 16-08-2024 09:50:02

2024ER18735 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: TRANSMILENIO/MARIA FERNANDA ORTIZ CARRASCAL

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VIZCAINO SOLANO LUZ ANGELICA

ASUNTO: RTA PROPOSICIÓN 1017 DE 2024

OBS: ---

**Asunto:** Respuesta Proposición 1017 de 2024 / 2024-ER-40398 TMSA.

Respetada Doctora Vizcaíno,

En atención a la proposición del asunto, **Tema: "Comportamiento conductores del SITP". TRANSMILENIO S.A.**, presenta respuesta al punto en el marco de sus competencias en los siguientes términos:

- 1. ¿Cuántos comparendos se les hicieron a los conductores del SITP y Transmilenio entre el 1 de marzo de 2024 y el 30 de julio de 2024? Por favor discrimine la información por mes y por tipo de servicio: TM y SITP.**
- 2. ¿Cuáles fueron las cinco infracciones más frecuentes para hacerle comparendo a los conductores del SITP y TM entre el 1 de marzo de 2024 y el 30 de julio de 2024? Discrimine la información por tipo de servicio: TM y SITP.**
- 3. ¿Cuáles fueron las localidades de Bogotá en las que se hicieron más comparendos a los conductores del SITP y TM entre el 1 de marzo de 2024 y el 30 de julio de 2024? Discrimine la información por tipo de servicio: TM y SITP.**
- 4. ¿Cuántos operativos realizó la Secretaría de Movilidad a los conductores del SITP entre el 1 de marzo de 2024 y el 30 de julio de 2024? Discrimine la información por meses y describa en qué zonas de la ciudad se realizaron y cuál fue la metodología para elegir los puntos de los operativos.**

Respecto a los numerales 1, 2, 3 y 4 TRANSMILENIO S.A. informa que, respecto a la solicitud descrita en estos numerales, la entidad competente para dar respuesta es la Secretaría Distrital de Movilidad.

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](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: líneas 4824304



**5. ¿Cuántos accidentes de tránsito o siniestros viales involucraron buses del SITP y TM entre el 1 de marzo de 2024 y el 30 de julio de 2024?  
¿Cuáles fueron las causas?**

Con ocasión de esta consulta, se debe indicar respecto a las estadísticas oficiales en materia de accidentalidad en la ciudad de Bogotá, que la fuente oficial y competencia legal es de la Secretaría Distrital de Movilidad, así como las competencias para determinar causas y responsabilidades derivadas de hechos relacionados con accidentalidad vial.

**6. ¿Cuántas quejas se recibieron por cuenta del mal servicio de los conductores del SITP y TM entre el 1 de marzo de 2024 y el 30 de julio de 2024?  
¿Cuáles son las 5 quejas más recurrentes?**

Durante el periodo del 1 de marzo al 30 de julio de 2024 se recibieron y tramitaron a través de los canales oficiales y mediante las plataformas Bogotá Te Escucha, CRM (aplicativo de la línea (601-4824304) y el sistema de gestión documental, ocho mil ciento noventa y nueve (8199) quejas, relacionadas con la prestación del servicio de los conductores del componente Zonal y Troncal del Sistema:

*Tabla 1. Información PQRS*

<b>CANAL/AÑO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SDQS</b>	4029
<b>CRM</b>	3166
<b>T-DOC</b>	1004
<b>TOTAL</b>	8199

*Fuente: TRANSMILENIO S.A.*

**¿Cuáles son las 5 quejas más recurrentes?**

Se informa que entre las cinco (5) quejas más recurrentes relacionadas con la prestación del servicio por parte de los conductores del Sistema, se encuentran:

- Comportamiento conductor
- No parada programada
- Forma de conducción
- Desvió de ruta
- Accidentes buses

**7. ¿Cuántos conductores del SITP y TM prestan este servicio en Bogotá actualmente?**

Para el componente zonal del SITP, en los servicios Urbano, Complementario y Especial, con corte a 9 de agosto de 2024, se cuenta con 16.817 códigos de operación generados y activos para los diferentes concesionarios de operación.

Tabla 1. CONDUCTORES VINCULADOS DTBRT

TIPOLOGIA	Total general
ALIMENTADOR	2895
ARTICULADO	1242
BIARTICULADO	3151
PADRON DUAL	592
<b>Total general 9-8-2024</b>	<b>7880</b>

Fuente: Transmilenio S.A.

**8. ¿Cuántas capacitaciones se les han realizado a los conductores del SITP y TM entre el 1 de marzo de 2024 y el 30 de julio de 2024? ¿A cuántos conductores han involucrado? ¿Qué tratan en las capacitaciones?**

La capacitación de los operadores/conductores es una responsabilidad contractual de los concesionarios de operación.

TRANSMILENIO S.A., por su parte, definió la obligación para los concesionarios de operación de brindar el programa de capacitación de operadores, esquema que considera una formación de ingreso que cubre 85 horas de capacitación para el ingreso al Sistema y 40 horas de actualización anual. En el caso de concesionarios con flota de nuevas tecnologías se adiciona a las horas de formación para ingreso un curso de conocimiento y manejo de la tecnología, con una intensidad de 20 horas.

En este sentido, para el componente zonal del Sistema en los servicios urbano, complementario y especial, en el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de julio, los concesionarios de operación han certificado la capacitación de 3.452 y 7.633 operadores, en los cursos de ingreso y de actualización, respectivamente.

CAPACITACIÓN		
Zonal U-C-E	INGRESO	ACTUALIZACIÓN
01/03/2024 – 30/07/2024	3.452	7.633

R-DA-005 enero de 2020

El programa de capacitación de operadores contiene los módulos de:

- ♣ Relaciones humanas.
- ♣ Atención de contingencias.
- ♣ Aspectos generales del Sistema.
- ♣ Manual de Operaciones.
- ♣ Conocimiento del vehículo.
- ♣ Conducción de buses.
- ♣ Manejo preventivo y accidentalidad.
- ♣ Conducción para reducir emisiones contaminantes.
- ♣ Atención a población vulnerable o con discapacidad. y,
- ♣ Dependiendo la tecnología de los vehículos, el curso para operadores de vehículos de tecnologías limpias.

Los módulos antes indicados, buscan brindar los recursos necesarios para que los operadores partan del conocimiento teórico y práctico del oficio y lo puedan llevar al desempeño de su labor con la capacidad de enfrentar las diversas situaciones operacionales al interior del Sistema.

Los módulos e intensidad horaria del programa es el siguiente:

Cursos de Capacitación para Ingreso de Operadores (Conductores de ingreso nuevo)

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 1. RELACIONES HUMANAS				
Respeto.	6	2	8	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer unas relaciones adecuadas con los usuarios, Técnicos, auxiliares operativos y demás agentes del Sistema con quienes tiene relación directa e indirecta. Así como facilitar su proceso de socialización, autoestima y su relación con el entorno del transporte.</li><li>En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales de integración con otras áreas dentro del mismo Concesionario con el propósito de generar un sentido de pertenencia y de asociación al interior de esta y del Sistema en general.</li></ul>
Tolerancia.				
Técnicas de comunicación.				
Interrelación con las autoridades (Técnicos, Auxiliares, Centros de control, Policía y demás Agentes del Sistema Integrado de Transporte Público).				
Manejo de conflictos y del estrés.				
Atención al usuario.				
Conocimiento de la ciudad.				
Normas de convivencia y de amabilidad.				

R-DA-005 enero de 2020

MÓDULO 2. ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS				
Conceptos básicos de primeros auxilios.	4	4	8	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar en el operador habilidades para enfrentar emergencias, accidentes o eventualidades. Así como brindar una adecuada atención de primeros auxilios en caso de lesiones y solicitar apoyo profesional.</li></ul>
Uso de elementos de seguridad y de primeros auxilios (extintores, botiquín, utilización de señales preventivas etc.).				
Procedimientos en emergencias y accidentes (Plan de Emergencias).				
Prevención y control de incendios.				
Procedimiento de Contingencias (Manejo de accidentes, Libretos de comunicación, Actos de vandalismo y terrorismo, etc.).				
Procedimientos de evacuación de emergencia.				
Actuación y precauciones en caso de accidente o varada.				
MÓDULO 3. ASPECTOS GENERALES DEL SISTEMA				
Presentación general del Sistema, estructura de la empresa (sentido de pertenencia).	1	1	2	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar una introducción general del Sistema y realizar una breve descripción de los aspectos generales del control de la operación y de las herramientas que permiten dicho control. En esta charla se debe incentivar a los operadores para que sientan como suyo el sistema y vean a las autoridades del sistema (Técnicos, auxiliares operativos, etc.), más como apoyo que como represión.</li></ul>
Cultura organizacional, proactividad, trabajo en equipo).				
Breve descripción del Sistema de programación y control.				
Concepto y funcionamiento del centro de control (comunicación asertiva).				
MÓDULO 4. MANUAL DE OPERACIONES Y MANUAL DE NIVELES DE SERVICIO				
Generalidades del Manual de Operaciones. Y Manual de Niveles de Servicio.	8	0	8	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitar al operador en los temas referentes al SITP y su aplicación durante la operación. El concesionario deberealizar visitas con los operadores a los distintos sitios de interés en la correspondiente zona.</li></ul>
Presentación general del Sistema (Concesionarios, Contratistas, etc.) (a cargo del Concesionario).				
Conocimiento general del Sistema: Rutas troncales y zonales (alimentadoras, urbanas, complementarias y especiales).				
Estaciones (Portales, Intermedias, Paraderos, etc.) y Manual del Usuario.				
Manual del Operador.				
Presentación del sistema de programación y control.				
Responsabilidades de los operadores.				
Normas del Sistema Integrado de Transporte Público.				
Protocolo de Comunicaciones por Voz - Código T.				
Procedimiento de Contingencias (Planes de desvíos, Libretos de comunicación, etc.).				
Cumplimiento de Itinerarios y de rutas engeneral.				
Infracciones y Consecuencias.				

R-DA-005 enero de 2020

Señalización y restricciones de velocidades por tramos.				
Prelaciones y uso de luces.				
MÓDULO 5. CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO				
Identificación de los sistemas del vehículo.	4	6	10	<ul style="list-style-type: none"><li>Entrenar al operador en el conocimiento del vehículo, y la forma de diagnosticar las distintas fallas y su posible solución, así como el reporte de las fallas de acuerdo con el daño que presenta el vehículo, con el propósito de determinar la necesidad de carro taller o grúa.</li></ul>
Conocimiento e interpretación de instrumentos.				
Inspección y diagnóstico de daños.				
Sistemas de seguridad (frenos, bloqueo de puertas, etc.).				
Primeros auxilios mecánicos.				
Conocimiento y manejo del sistema de control.				
Conocimiento y manejo del sistema de comunicación por voz.				
Revisión y alistamiento del vehículo.				
MÓDULO 6. CONDUCCIÓN DE BUSES				
Cálculo de distancias.	3	10	13	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar en el operador habilidades para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el SITP.</li></ul>
Giros y curvas.				
Aproximación a los puntos de parada.				
Maniobras de emergencia (lluvias, patinadas, etc.).				
Maniobras en cruces peatonales.				

<b>MÓDULO 7. MANEJO PREVENTIVO Y ACCIDENTALIDAD</b>				
Concepto y elementos del manejo preventivo.	10	3	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar en el operador habilidades y el conocimiento necesario para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el SITP, para lograr una operación segura y libre de incidentes, accidentes y percances. Es necesario que el operador conozca a fondo toda la reglamentación (Código Nacional de Tránsito) y las distintas recomendaciones emitidas por TRANSMILENIO S.A., al respecto.</li> <li>Aplicar técnicas para prevenir accidentes</li> </ul>
Señalización, cruces e intersecciones, preservación de distancia, sitios de riesgo y semaforización.				
Documentos emitidos al respecto por TMSA y Concesionarios (Boletines Atento, otros).				
Código Nacional de Tránsito.				
Consecuencias del uso de alcohol y drogas.				
Código penal y de procedimiento en caso de accidentes.				
Manejo de incidentes, accidentes y percances más comunes.				

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: línea 4824304



Manejo en alta pendiente, operación normal y en contingencias frente a novedades en los sistemas básicos del vehículo (neumático, hidráulico, eléctrico, motorización, transmisión), y condiciones adversas de operación.	4	10	14	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar habilidades en el operador que le permitan sortear la operación normal y frente a contingencias en la operación en alta pendiente.</li></ul>
MÓDULO 8. CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES				
Encendido y apagado.	0	4	4	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar en el operador hábitos para operar los vehículos en forma eficiente, segura y cómoda, con el fin de reducir las emisiones y lograr un desempeño ambiental adecuado y económico del mismo.</li></ul>
Frenado y arranque.				
Regulación de la velocidad.				
Detección y reporte de fallas.				
MÓDULO 9. ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD				
Comunicación Incluyente y Asertiva.	3	2	5	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer buenas relaciones y procedimientos adecuados de atención a los usuarios pertenecientes a población vulnerable o personas con discapacidad (PcD).</li><li>En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales y ejercicios de atención a esta población con personal de otras áreas dentro del mismo Concesionario, con el propósito de generar sensibilización en los operadores sobre la PcD. Para ello, los concesionarios deben contar con herramientas que permitan la sensibilización a los operadores sobre las limitaciones de la población con discapacidad (sillas de ruedas, inhibidores de visión y audición, bastones para ciegos, caminadores de 3ra edad, etc.)</li></ul>
Derechos de las personas con discapacidad.				
Protección a usuarios vulnerables.				
Identificación de los sistemas de accesibilidad del vehículo y uso seguro de los mecanismos.				
TOTAL	43	42	85	

### Curso de Capacitación para Actualización de Operadores (Conductores)

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 1. RELACIONES HUMANAS				

Respeto.	3	2	5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer unas relaciones adecuadas con los usuarios, técnicos, auxiliares operativos y demás Agentes del Sistema con quienes tiene relación directa e indirecta. Así como facilitar su proceso de socialización, autoestima y su relación con el entorno del transporte.</li><li>• En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales de integración con otras áreas dentro del mismo Concesionario con el propósito de generar un sentido de pertenencia y de asociación al interior de esta y del Sistema en general.</li></ul>
Tolerancia.				
Técnicas de comunicación.				
Interrelación con las autoridades (Técnicos, Auxiliares, Centros de control, Policía y demás Agentes del Sistema Integrado de Transporte Público).				
Manejo de conflictos y del estrés.				
Atención al usuario.				
Conocimiento de la ciudad.				
Normas de convivencia y de amabilidad.				
MÓDULO 2. ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS				
Conceptos básicos de primeros auxilios.	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar en el operador habilidades para enfrentar emergencias, accidentes o eventualidades. Así como brindar una adecuada atención de primeros auxilios en caso de lesiones y solicitar apoyo profesional.</li></ul>
Uso de elementos de seguridad y de primeros auxilios (extintores, botiquín, etc.).				
Procedimientos en emergencias y accidentes.				
Prevención y control de incendios.				
Procedimiento de evacuación.				
Utilización de señales preventivas y precauciones a tomar en caso de accidente o varada.				
MÓDULO 4. MANUAL DE OPERACIONES Y MANUAL DE NIVELES DESERVICIO				
Generalidades del Manual del Operaciones. Manual de Niveles de Servicio	3	0	3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar al operador en los temas referentes al SITP y su aplicación durante la operación. El Concesionario debe realizar visitas con los operadores a los distintos sitios de interés en la correspondiente zona.</li></ul>
Actualización(es) del Manual de Operaciones.				
Actualización general del Sistema: Rutas troncales y zonales (alimentadoras y urbanas, complementarias y especiales).				
Cambios presentados en Estaciones (Portales, Intermedias, Paraderos, etc.) y Manual del Usuario.				
Responsabilidades de los operadores.				
Normas del Sistema Integrado de Transporte Público.				
Actualización del Protocolo de Comunicaciones por Voz - Código T.				
Procedimiento de Contingencias (Planes de desvíos, Libretos de comunicación, etc.).				
Cumplimiento de Itinerarios y de rutas engeneral.				
Infracciones y Consecuencias.				
Señalización y restricciones de velocidades por tramos.				

R-DA-005 enero de 2020

MÓDULO 5. CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO				
Identificación de los sistemas del vehículo.	1	2	3	<ul style="list-style-type: none"><li>Entrenar al operador en el conocimiento del vehículo, y la forma de diagnosticar las distintas fallas y su posible solución, así como el reporte de las fallas de acuerdo con el daño que presenta el vehículo, con el propósito de determinar la necesidad de carro taller o grúa.</li></ul>
Conocimiento e interpretación de instrumentos.				
Inspección y diagnóstico de daños.				
Sistemas de seguridad (frenos, bloqueo de puertas, etc.).				
Primeros auxilios mecánicos.				
Revisión y alistamiento del vehículo.				
MÓDULO 6. CONDUCCIÓN DE BUSES				
Cálculo de Distancias.	1	2	3	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar en el operador habilidades para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el SITP.</li></ul>
Giros y Curvas.				
Aproximación a los puntos de parada.				
Maniobras de Emergencia (Lluvias, Patinadas).				
Maniobras en Cruces Peatonales.				
MÓDULO 7. MANEJO PREVENTIVO Y ACCIDENTALIDAD				
Concepto y elementos del manejo preventivo.	8	4	12	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar en el operador habilidades y el conocimiento necesario para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el SITP, para lograr una operación segura y libre de incidentes, accidentes y percances. Es necesario que el operador conozca a fondo toda la reglamentación (Código Nacional de Tránsito) y las distintas recomendaciones emitidas por TRANSMILENIO S.A., al respecto.</li><li>Aplicar técnicas para prevenir accidentes</li></ul>
Señalización, cruces e intersecciones, sitios de riesgo y semaforización.				
Documentos emitidos al respecto por TMSA y los Concesionarios (Atentos, otros).				
Código Nacional de Tránsito.				
Consecuencias del uso de alcohol y drogas.				
Código penal y de procedimiento en caso de accidentes.				
Manejo de incidentes, accidentes y percances más comunes.				
Ascenso y Descenso en alta pendiente, operación normal y en contingencias frente a novedades en los sistemas básicos del vehículo (neumático, hidráulico, eléctrico, motorización, transmisión), y condiciones adversas de operación.	1	4	5	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar habilidades en el operador que le permitan sortear la operación normal y frente a contingencias en la operación en alta pendiente.</li></ul>
MÓDULO 8. CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES				

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



Encendido y Apagado.	0	2	2	<ul style="list-style-type: none"><li>Desarrollar en el operador hábitos para conducir los vehículos en forma eficiente, segura y cómoda, con el fin de reducir las emisiones y lograr un desempeño ambiental adecuado y económico del mismo.</li></ul>
Frenado y Arranque.				
Regulación de la velocidad.				
Detección y reporte de fallas.				
TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 9. ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD				
Comunicación Incluyente y Asertiva.	1	2	3	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitar al operador, con el propósito de poder establecer buenas relaciones y procedimientos adecuados de atención a los usuarios vulnerables o personas con discapacidad.</li><li>En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales y ejercicios de atención a esta población con personal de otras áreas dentro del mismo Concesionario, con el propósito de generar sensibilización en los operadores sobre las PcD. Para ello, los concesionarios deben contar con herramientas que permitan la sensibilización a los operadores sobre las limitaciones de la población con discapacidad (sillas de ruedas, inhibidores de visión y audición, bastones para personas con discapacidad visual, caminadores de 3ra edad, etc.)</li></ul>
Derechos de las personas con discapacidad.				
Protección a usuarios vulnerables.				
Identificación de los sistemas de accesibilidad del vehículo y uso seguro de los mecanismos.				
TOTAL	20	20	40	

Adicionalmente, para los operadores/conductores que operen vehículos de nuevas tecnologías de propulsión se debe impartir el curso para operadores de vehículos con tecnologías limpias:

**Curso para operadores (conductores) de vehículos con tecnologías limpias**

TEMAS	HORAS MINIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 1. CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO Y LA TECNOLOGÍA.				
Descripción de la tecnología (Eléctrico, Híbrido, otra tecnología, etc.).	4	4	8	Brindar al operador las herramientas cognitivas (técnicas y funcionales), que le permitan comprender y valorar la tecnología particular de baja emisión y las características propias del vehículo.
Características particulares y especificaciones técnicas del vehículo.				
Funcionamiento.				
Inspecciones rutinarias (diarias, inicio de jornada, final de jornada, etc.).				
Responsabilidad del operador y cuidados del vehículo.				
Identificación y reporte de fallos o novedades en inspección.				
Parámetros de seguridad en el alistamiento, la operación y manipulación del vehículo.				

R-DA-005 enero de 2020

Parámetros y regímenes óptimos de operación (conducción económica, regeneración de energía, etc.)				
<b>MÓDULO 2. CONDUCCIÓN DE BUSES CON TECNOLOGÍA DE BAJA EMISIÓN</b>				
Introducción y aclimatación al vehículo.	3	9	12	Desarrollar en el operador habilidades y hábitos que permita obtener el mayor beneficio operativo y ambiental que puede ofrecer cada tecnología en particular, mediante una conducción segura y eficiente.
Revisión y alistamiento diario.				
Identificación y reporte de fallos/novedades en operación.				
Conducción segura y eficiente del vehículo.				
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	

Además de lo anterior el proceso de capacitación que deben cumplir todos los conductores del SITP se divide en dos fases. Una capacitación obligatoria inicial que es requisito para poder vincularse al sistema, y una serie de refuerzos de capacitación que todos los operadores deben tomar anualmente mientras formen parte del sistema.

Tanto en el momento de la vinculación como durante la permanencia en el sistema, los operadores reciben capacitación en los siguientes temas:

- Relaciones Humanas
- Primeros auxilios y seguridad
- Aspectos generales del sistema y visita a centro de control
- Manual de Operaciones TRANSMILENIO
- Conocimiento del vehículo
- Conducción de Buses
- Manejo preventivo y accidentalidad
- Conducción para reducir emisiones contaminantes

Para los conductores que operan buses con tecnologías limpias se imparten módulos adicionales según la tecnología.

Es importante destacar que, con el fin de garantizar que los conocimientos impartidos resulten efectivos, es requisito que los cursos sean revisados y validados por TRANSMILENIO S.A., con esto, la estructura de las capacitaciones (módulos, contenidos, intensidades horarias, etc.) cuenta con la aprobación del ente gestor. Adicionalmente los instructores que imparten las capacitaciones deben ser avalados por TRANSMILENIO S.A.

El programa de capacitación y actualización de capacitación que se imparte a los conductores se ejecuta cumpliendo los lineamientos establecidos en el Protocolo "Control y Seguimiento en la Vinculación de Conductores" que se anexa a la presente comunicación.

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que todos los operadores del sistema cumplen con los planes de capacitación mencionados.

R-DA-005 enero de 2020

**9. ¿Cuál es el mecanismo para revisar y controlar regularmente el servicio que prestan los conductores del SITP y TM? ¿Qué resultados han arrojado esos mecanismos?**

En este aspecto, es pertinente poner de presente que TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor y en ejercicio de sus facultades legales, reglamentarias y contractuales, se encuentra en la obligación de regular la Operación Troncal y Zonal del Sistema de Transporte, conforme a las necesidades del Servicio Público, lo cual le permite, tal y como fue dispuesto expresamente en los Contratos de Concesión y sus documentos reglamentarios, la adopción de medidas en el ámbito de los manuales de operación del Sistema, precisamente porque el transporte de los usuarios es un servicio de carácter esencial y es la razón de ser de TRANSMILENIO S.A., por lo que es indispensable que se preste en condiciones de calidad y seguridad.

La actividad principal de TRANSMILENIO S.A., se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del Sistema de Transporte Masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable).

Adicionalmente, para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, suscribe contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto; los conductores que operan los buses son contratados por los concesionarios, quienes son responsables de las relaciones contractuales de carácter civil, comercial y laboral que se requieran para la prestación del servicio. En tal sentido, TRANSMILENIO S.A. no tiene vínculo laboral con los operadores (conductores) y en consecuencia, no revisa ni controla regularmente su actividades diarias.

Ahora bien, TRANSMILENIO S.A., realiza seguimientos a los **Concesionarios** con el fin de establecer que la gestión que desarrollan se enmarque en lo establecido en el Manual de Operaciones y demás documentos afines de los contratos de concesión.

De tal manera, los concesionarios son evaluados mediante la Evaluación Integral de la Calidad - EIC, que permite medir el desempeño general de los concesionarios de manera mensual. Dentro de esta EIC se encuentran por una parte el Índice de Severidad Vial, que mide el número de eventos equivalentes de accidentalidad vial de tránsito en los que se encuentran involucrados los vehículos de un concesionario de operación, en relación con la exposición al riesgo, es decir, el kilometraje que recorren en el período evaluado. Por otra parte, se encuentra el Índice de Conductas Operacionales - ICO, que evalúa el comportamiento vial de los concesionarios referido este al cumplimiento de la normatividad del Sistema y relacionado con el kilometraje que recorre la flota del concesionario en el período evaluado. Estos dos indicadores están relacionados con el desempeño en seguridad vial de los concesionarios de operación del Sistema.

Así mismo, TRANSMILENIO S.A. realiza mensualmente un Comité de Seguridad Vial por cada componente del Sistema (Troncal y Zonal), en dónde desde esta Entidad, se coordinan las acciones tendientes a hacer efectivas las políticas establecidas, así como las demás disposiciones

R-DA-005 enero de 2020

legales relacionadas con la seguridad vial. En este Comité participan las áreas de TMSA involucradas en los temas de seguridad vial, entidades externas como los Concesionarios de Operación del Sistema y la Secretaría Distrital de Movilidad.

### **Mecanismo para Revisar y Controlar Regularmente el Servicio que Prestan los Conductores del SITP**

El mecanismo para revisar y controlar regularmente el servicio que prestan los operadores (conductores) del SITP se basa en una supervisión operativa rigurosa y en un control detallado de la operación, descritos en el Capítulo 6 del Manual de Operaciones. Este proceso involucra un esquema operativo compuesto por un equipo humano capacitado y una infraestructura tecnológica. La supervisión operativa verifica la calidad del servicio, asegurando el cumplimiento de los lineamientos operacionales, la programación y la asignación de recursos, además de atender adecuadamente las novedades que surgen durante la operación. Este esfuerzo coordinado entre las diversas áreas del Ente Gestor permite medir constantemente los niveles de servicio mediante indicadores contractualmente establecidos.

El control de la operación se enfoca en gestionar las rutas zonales para que se presten bajo los estándares de calidad, seguridad y costo definidos. Esto incluye cumplir con la programación establecida, asignar los vehículos necesarios y realizar los ajustes operacionales requeridos. Tanto la supervisión operativa como el control de la operación determinan acciones preventivas y correctivas, consolidan la información para el pago de kilometraje y aseguran la implementación de las mejores prácticas operacionales.

Para medir el Índice de Gestión de Conducta Operacional, TRANSMILENIO S.A., utiliza herramientas tecnológicas para registrar las infracciones establecidas en el Manual de Operaciones. Los concesionarios deben consultar periódicamente estos sistemas para aceptar los hallazgos o presentar los argumentos y pruebas necesarias para refutarlos. Diariamente, TRANSMILENIO S.A., o quien este designe pone a disposición de los concesionarios las infracciones y sus soportes, utilizando esta información para calcular el indicador de Conducta Operacional.

Es fundamental destacar que TRANSMILENIO S.A., no tiene una relación o vínculo laboral directo con los operadores (conductores) del SITP. La relación laboral individual y las condiciones de trabajo, y seguridad, son responsabilidad exclusiva de los concesionarios de operación.

Desde el punto de vista de la prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros, TRANSMILENIO S.A., cuenta con un Centro de Control que coordina y da lineamientos técnicos para atender las eventualidades que puedan afectar la seguridad y operación del servicio. Este Centro de Control procura garantizar la seguridad de los usuarios, operadores, personal operativo y cualquier otro agente del Sistema, siempre sujeto a las normas de tránsito y señalización, evitando exponer o poner en riesgo la integridad de las personas.

R-DA-005 enero de 2020

En el componente zonal, el estado de inoperatividad, recapacitación o suspensión de una tarjeta de conducción se genera por conductas que afectan la seguridad en la prestación del servicio público de transporte y la imagen del Sistema.

Las infracciones derivadas de la comisión de las conductas establecidas en el Manual de Operaciones son objeto de revisión por parte del concesionario de conformidad con el procedimiento contractual establecido en los contratos de concesión a través de la Evaluación Integral de la Calidad EIC<sup>1</sup>, en el cual la Entidad comunica al concesionario la conducta presentada, quien cuenta con términos preclusivos y perentorios para presentar observaciones y aportar las evidencias pertinentes. Con base en los argumentos y evidencias presentadas, TRANSMILENIO S.A., resuelve las situaciones relacionadas con las tarjetas de conducción.

El procedimiento para gestionar el estado de las tarjetas de conducción en el SITP comienza con la identificación del código de infracción y su recurrencia. Se evalúa si la infracción está dentro de las categorías establecidas y se determina el estado aplicable al código de conducción según el cuadro de definiciones.

Para infracciones que resultan en inoperatividad, se registra automáticamente en el módulo correspondiente con la fecha de creación y una fecha de fin no determinada, quedando el código inhabilitado para prestar el servicio hasta una revisión que permita su habilitación. Si la infracción requiere recapacitación, se registra con una fecha fin a los 30 días, habilitando el código para operar si se presentan los soportes necesarios, de lo contrario, queda en estado inoperativo.

En casos de suspensión, una vez completado, se registra la suspensión en el módulo correspondiente con la fecha de creación y la fecha fin según la duración de la suspensión, durante la cual el código no podrá operar.

Este procedimiento se enfoca en la seguridad, operación e imagen del Sistema, sin incluir aspectos laborales ni afectar la relación individual de trabajo entre el concesionario y el operador (conductor). TRANSMILENIO S.A., no tiene responsabilidad ni solidaridad en estas cuestiones, siendo competencia exclusiva del concesionario.

Es el concesionario quien debe informar a sus conductores sobre las conductas objeto de discusión para que ejerzan su derecho de defensa si lo consideran pertinente.

## **Resultados de los Mecanismos**

Estos mecanismos han arrojado varios resultados importantes. Las herramientas tecnológicas han permitido identificar y registrar infracciones, asegurando que los concesionarios sean evaluados y corregidos conforme a los estándares establecidos. La supervisión y el control constantes han mejorado significativamente la calidad del servicio, permitiendo ajustes operacionales en tiempo real para cumplir con los indicadores de servicio.

La integración de equipos humanos capacitados y tecnología ha optimizado la asignación de recursos y la atención de novedades, mejorando la eficiencia general del Sistema. Además, los

procedimientos contractualmente definidos para la Evaluación Integral de la Calidad y la medición del Índice de Gestión de Conducta Operacional aseguran un monitoreo y ajuste continuo de las operaciones, garantizando que el servicio prestado por los operadores (conductores) del SITP cumpla con los más altos estándares de calidad y seguridad.

Los valores de referencia para el Índice de Conducta Operacional (ICO) según la Circular Nro. 035 de 2020, aplicables para la Fase 3, establece que el indicador debe ser menor o igual a 11 para cumplir con el valor estándar, mientras que el valor crítico se establece en 27. Durante la etapa de consolidación, el valor mínimo puntuable se sitúa en 29. Estos valores son fundamentales para evaluar y asegurar la calidad del servicio prestado por los operadores (conductores) del SITP.

*Grafica 1. Índice de Conductas Operacionales ICO 2024 – Fase III*



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Con relación a la gráfica anterior y relacionada a la información del componente Fase III; se puede observar que durante lo corrido del año 2024, se ha logrado mantener un ICO promedio dentro de los rangos establecidos para un valor crítico. Siendo el pico más alto en el mes de febrero con un ICO general del 25,19. Contrastando el valor logrado en abril el cual fue el valor más bajo durante todo el periodo de análisis con un ICO del 17,43.

*Grafica 2. Índice de Conductas Operacionales ICO 2024 – Fase V*



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

R-DA-005 enero de 2020

Mientras que para las Unidades Funcionales (Fase V), se logra visualizar una tendencia similar durante lo corrido del año 2024, logrando mantener un ICO promedio dentro de los rangos establecidos para un valor crítico. Siendo también el pico más alto en el mes de febrero con un ICO general del 24,46. Contrastando el valor logrado en abril el cual fue el valor más bajo durante todo el periodo de análisis con un ICO del 14,47.

La tendencia descendente del ICO en 2024 refleja una mejora en la conducta operacional de los operadores (conductores), lograda a través de la implementación de mecanismos de supervisión y control efectivos. Esto ha permitido una reducción en las infracciones y una mejor adherencia a los estándares operacionales establecidos, asegurando que los operadores (conductores) del SITP mantengan un alto nivel de desempeño y calidad en el servicio.

Entre las medidas contempladas en los Contratos de Concesión, se encuentran lo relacionado con la Evaluación Integral de la Calidad (EIC). La EIC surgió como respuesta a la necesidad de activar mecanismos que permitan medir el desempeño de los concesionarios de operación de manera formal, global y periódica; con la implementación de los indicadores de niveles de servicio de la EIC, que constituyen una herramienta de valoración cuantitativa, se evalúan aquellos factores que dependen de la gestión de los concesionarios de operación y que inciden en la calidad del servicio.

Uno de los parámetros técnicos que hace parte de la Evaluación Integral de Calidad es el Indicador de Gestión de Conductas Operacionales, con el cual se evalúa el cumplimiento de los parámetros establecidos en el Manual de Operaciones, reflejando el estado de los buses y el comportamiento del Concesionario, de sus operadores (conductores) y del personal que interviene directamente en la operación.

Los conductores que hacen parte del sistema son un actor determinante para alcanzar objetivos esenciales del sistema, particularmente para:

1. Garantizar seguridad; la conducción de vehículos automotores es una labor de alto riesgo, y cuando se trata de vehículos de servicio de transporte público masivo de pasajeros (caracterizados por su gran tamaño y por la capacidad de transportar altos volúmenes de pasajeros), se requiere personal de conductores que cumpla con requisitos mínimos en cuanto a capacitación o entrenamiento especializados para la conducción de los vehículos, también deben contar con aptitudes y/o condiciones físicas, mentales o de coordinación motriz acordes al vehículo que van a conducir.
2. Garantizar calidad; el personal de conductores debe conocer las reglas que rigen la operación del sistema, contenidas en el Manual de Operaciones, diseñadas para ofrecer un servicio seguro y adecuado a los usuarios. Al tratarse de un servicio público, el personal de conducción debe seguir reglas de comportamiento, operación y desempeño, para evitar afectar el servicio, la continuidad de este e incluso poner en riesgo la seguridad.

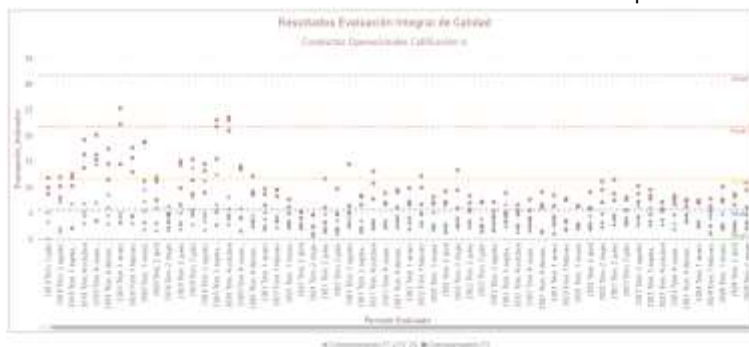
3. Conservar y mejorar la buena imagen del sistema; los conductores y demás personal de los agentes del sistema, que en desarrollo de sus funciones están plenamente identificados con los parámetros del Manual de Imagen del sistema, son plenamente visibles e identificables, y su comportamiento afecta la imagen y concepto que los usuarios o la ciudadanía en general puede hacerse del sistema. Lo cual no es un elemento menor, pues al tratarse de un servicio público, en todos los aspectos de su operación, debe mostrar altos estándares de seguridad y calidad, para que las personas vean en el sistema la mejor, o una muy buena, opción para realizar sus viajes. El mal comportamiento o desempeño de los conductores afecta esta percepción.

El adecuado comportamiento de los conductores está directamente relacionado con el cumplimiento de las reglas básicas para la operación del sistema; la seguridad, la calidad y la buena imagen del sistema dependen del buen desempeño de los conductores. Y son los concesionarios de operación los encargados de incorporar el personal calificado para ejercer el rol de conductor.

Los efectos técnicos, económicos o jurídicos, que se derivan de aquellos eventos en los que los colaboradores (conductores y personal operativo) incurrir en infracciones por conductas operativas (consagradas en los manuales de operación del Sistema), corresponden a lo estipulado en los contratos de concesión y en los manuales de operaciones y de niveles de servicio, y TRANSMILENIO S.A. los aplica en el ámbito de la supervisión de la ejecución contractual sobre el concesionario. Según sea el caso, el concesionario recibirá la aplicación de puntos ICO (Índice de Conducta Operacional) afectando su indicador de gestión de conductas, o vera afectados los indicadores relacionados con gestión operacional (cumplimiento, regularidad o puntualidad), gestión de seguridad o gestión de mantenimiento.

En la siguiente grafica se observa la evolución del indicador de conductas operacionales en los concesionarios con operación troncal. Se observa una evolución positiva; en los primeros periodos de evaluación del indicador, la mayoría de los concesionarios se ubicaba en los niveles de desempeño C, D y E, siendo el nivel E el de peor desempeño, en los periodos más recientes, los resultados de los concesionarios los ubican en los niveles de desempeño A y B, que son los mejores escalafones.

Tabla 2 Evolución de los resultados del Indicador de Conductas Operacionales



Fuente: Transmilenio S.A.

R-DA-005 enero de 2020

**10. ¿Cómo es el proceso para que una persona ingrese a trabajar como conductor del SITP? Describa detalladamente qué requisitos debe cumplir y si tiene que pasar pruebas.**

El proceso de selección y contratación del personal operador/conductor es del dominio exclusivo de cada uno de los concesionarios de operación quienes son las personas jurídicas con quien se tiene la relación laboral directa entre operador y concesionario. Es decir que, las condiciones, el proceso y los requisitos de contratación son definidos por cada uno de los concesionarios que adelantan el proceso de contratación del personal.

TRANSMILENIO S.A., con base en los lineamientos del Manual de Operaciones del Componente Zonal, define exclusivamente los requisitos mínimos para la generación y entrega del código de operación a cada concesionario que lo requiera oficialmente. En este tenor, se requiere: edad mínima de 18 años, documento de identidad, certificado de la evaluación de aptitudes físicas, mentales y de coordinación motriz, certificado de aprobación de los cursos de capacitación de ingreso, copia del certificado de antecedentes y requerimientos judiciales vigentes, copia del Paz y salvo o tener acuerdo de pago (sin que presente mora) ante la Secretaría Distrital de Movilidad y por comparendos a nivel Nacional. Esto ante los organismos definidos para la gestión de comparendos y multas de tránsito. Adicionalmente, la identificación presentada por el concesionario no debe tener ningún código de operación activo asociado.

TRANSMILENIO S.A., no realiza pruebas a los operadores. Como se anotó en el primer párrafo de este punto, el proceso de selección y las evaluaciones que defina el concesionario de operación se harán con apego a la normatividad distrital y nacional en la materia.

Para poder operar los vehículos del Sistema, todos los conductores deben estar vinculados al Sistema, acreditados mediante una única Tarjeta de Conducción vigente en el Sistema Integrado de Transporte Público, expedida por TRANSMILENIO S.A. Dicha vinculación debe ser solicitada formalmente por el respectivo Concesionario de operación.

Los requisitos para la vinculación de conductores al sistema se encuentran en el capítulo 4 del Manual de Operaciones del componente Troncal, como se señala a continuación:

#### **4.2. Requisitos de los conductores**

Los conductores(as) que presten sus servicios a los Concesionarios del SITP, deberán contar con vinculación laboral directa según las normas que regulan la materia.

R-DA-005 enero de 2020

Además, son requisitos indispensables para estar habilitado como conductor(a) del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá en el componente troncal los siguientes:

#### **4.2.1. Edad Mínima**

Que conforme a la ley aplicable esté autorizado para celebrar contratos laborales.

#### **4.2.2. Experiencia**

- Para conductores de buses padrones duales: mínimo tres (3) años en conducción de vehículos como buses, busetas o camiones rígidos de servicio público o particular. En caso de tratarse de procesos de promoción de conductores del SITP en su componente zonal (buses alimentadores, urbanos, complementarios y especiales) hacia el componente troncal, la experiencia mínima será de un (1) año desde la vinculación al SITP.
- Para conductores de buses articulados y biarticulados: mínimo cinco (5) años en conducción de vehículos como buses, busetas o camiones rígidos de servicio público o particular, o mínimo tres (3) años en conducción de vehículos articulados. En caso de tratarse de procesos de promoción de conductores del SITP en su componente zonal (buses alimentadores, urbanos, complementarios y especiales) y de la tipología de bus padrón dual hacia el componente troncal, la experiencia mínima será de dos (2) años desde la vinculación al SITP.

#### **4.2.3. Documentos**

- Licencia de conducción de categoría C3, expedida por un Organismo de Tránsito para vinculación de conductores(as) de buses articulados y/o biarticulados. Licencia de conducción de categoría C2, expedida por un Organismo de Tránsito, para vinculación de conductores de buses padrones duales.
- Certificación de experiencia en conducción de autobuses de servicio público de transporte de pasajeros y/o servicio especial de pasajeros según las exigencias del apartado de experiencia.
- Certificado de aprobación de los cursos de capacitación para conductores(as) del Sistema Transmilenio, que cumpla con el programa de capacitación establecido por TRANSMILENIO S.A. La fecha de finalización y aprobación del programa de capacitación de ingreso (certificado de capacitación) no podrá ser superior a cuatro meses, contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud de vinculación. El contenido programático del plan de capacitación se encuentra en el Apéndice 7 - Control y Seguimiento en la Vinculación de Conductores.

R-DA-005 enero de 2020

- Certificado del examen físico médico expedido por un médico o una entidad médica que cuente con la respectiva licencia o registro ante la respectiva autoridad competente.
- Certificado de valoración psicológica expedido por un psicólogo o una entidad médica que cuente con la respectiva licencia o registro ante la respectiva autoridad competente.
- Certificado de aprobación de la evaluación de Aptitudes Físicas, Mentales y de Coordinación Motriz, expedido por profesionales de cada especialidad médica, EPS o una entidad médica que cuente con licencia o registro ante la respectiva autoridad competente. La fecha de aprobación de dicho examen no podrá ser superior a sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.
- Cuando TRANSMILENIO S.A. identifique que las condiciones de Aptitudes Físicas, Mentales y de Coordinación Motriz, no son idóneas para la labor de conducción, podrá solicitar el certificado de aprobación de la evaluación de Aptitudes Físicas, Mentales y de Coordinación Motriz. La fecha de aprobación de dicho examen no podrá ser superior a sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.
- Estar a paz y salvo o tener acuerdo de pago (sin que presente mora) con la Secretaría Distrital de Movilidad o la entidad encargada del asunto, en lo que se refiere a comparendos, para lo cual se debe anexar el Paz y Salvo correspondiente. En todo caso TRANSMILENIO S.A. realizará la verificación en línea o por otros medios al momento de vincular los conductores y cualquier reporte negativo en este aspecto será motivo de denegación para expedir la tarjeta de conducción.
- Paz y salvo por concepto de comparendos a nivel Nacional expedido por el Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito (SIMIT). En todo caso TRANSMILENIO S.A. realizará la verificación en línea o por otros medios al momento de vincular los conductores y cualquier reporte negativo en este aspecto será motivo de denegación para expedir la tarjeta de conducción.

Se exceptuará la presentación de dicho paz y salvo y/o acuerdo de pago, cuando en virtud de la figura de la prescripción de comparendos, al conductor postulado que se pretenda vincular, presente el acto administrativo definitivo (en firme) expedido por la autoridad competente que le concede dicha petición de prescripción y/o en su defecto sentencia debidamente ejecutoriada.

- Constancia de la aprobación de las pruebas de conducción en campo realizadas por el Ente Gestor.


**Nota 1:** TRANSMILENIO S.A. no generará la Tarjeta de Conducción al Sistema para aquellos conductores(as) que hayan estado vinculados con anterioridad, ya sea con el mismo Concesionario de Operación o con otro diferente, y cuyo estado de vinculación en la plataforma GestSAE sea "Inoperable" o "Vinculado" con otro Concesionario de Operación.

R-DA-005 enero de 2020

**Nota 2:** TRANSMILENIO S.A., se reserva el derecho de realizar toda aquella prueba teórica o práctica que estime conveniente para comprobar la idoneidad de los conductores; adicionalmente podrá solicitar la documentación complementaria que considere pertinente. En caso de requerirse este tipo de pruebas, el Concesionario de Operación deberá facilitar sus instalaciones y la logística que TRANSMILENIO S.A. requiera para el desarrollo de las mismas.

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

Cordial saludo,



Firmado Electrónicamente  
\*16/08/2024 7:10:19  
**Por: MARIA FERNANDA  
ORTIZ CARRASCAL**

**MARÍA FERNANDA ORTIZ CARRASCAL**  
Gerente General  
**TRANSMILENIO S.A.**

Anexo: 1 Archivo según lo enunciado  
Proyectó: Andrés Rico – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Nidian Avella - DTB  
Yezid Olave - DTB  
Camilo Baptista – Contratista Dirección Técnica de Seguridad  
Daniel Sánchez - Gerencia General  
Revisó: Andrés Rico – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Armando José Illera Charria - DTB  
Ana María Parra Martínez - DTB  
Zayda Lombana - Contratista Dirección Técnica de Seguridad  
Nohelia Peña – Contratista Dirección Técnica de Seguridad  
Alejandro Beltran – Gerencia General  
Aprobó: Cristina Sandoval – Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones (e)  
Lucy Cucaita Cruz - Directora Técnica de Buses  
Natalia Tinjacá – Directora Técnica de Seguridad  
NOTA: 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