

Bogotá D.C., febrero de 2025

Doctora

Luz Angelica Vizcaino Solano

Secretaria General de Organismo de Control

Concejo de Bogotá

Calle 36 No. 28ª – 41

secretariageneral@concejobogota.gov.co

correspondencia@concejobogota.gov.co

2088210

Código Postal 111311

Ciudad

CONCEJO DE BOGOTA 06-02-2025 10:10:00

2025ER2840 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VIZCAINO SOLANO LUZ ANGELICA

ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION 164-2025 - TRANSMILENIO

OBS: ---

Asunto: Respuesta proposición 164 de 2025 RAD 2025-ER-05106.

Respetada Secretaria Luz Angelica:

En atención a la proposición del asunto, Tema: **“Colados en TransMilenio y el SITP”**. TRANSMILENIO S.A., presenta respuesta en el marco de sus competencias en los siguientes términos:

- 1. ¿El Distrito ha adelantado por cuenta propia o a través de un tercero, algún estudio sobre los colados en el sistema de transporte público, o tiene conocimiento de si un tercero por cuenta propia ha adelantado tal estudio? Si es así, por favor adjunte los documentos en los que reposan los resultados de estos estudios, o los enlaces digitales para su consulta.***

2. ***¿Cuál es el porcentaje de colados en Transmilenio sobre el total de pasajeros diarios, entre 2016 y 2023?***
3. ***¿Cuál es el porcentaje de colados en el SITP sobre el total de pasajeros diarios, entre 2019 y 2023?***

Para dar respuesta a los numerales 1, 2 y 3, debe ponerse de presente que el porcentaje de evasión en el componente Troncal del Sistema, se obtiene a partir de las mediciones realizadas directamente por la Entidad- En ese sentido, como antecedente, se recuerda que entre los años 2000 (inicio de operación del Sistema TransMilenio) y 2018 no se tenían datos de la evasión en el Sistema Integrado de Transporte Público.

Entrando en materia, debe informarse que, en relación con la evasión del pago, TRANSMILENIO S.A. ha contado con dos estudios focalizados hacia la línea de trabajo de infraestructura del Plan Estratégico Anti – Evasión. A continuación, se describen los objetivos y principales conclusiones de dichos estudios:

- a) Con la colaboración de la CORPORACION FINANCIERA INTERNACIONAL (IFC), en el año 2016, se contrató un experto internacional, Javier Aldecoa, que recomendó, dentro de las acciones de orden estructural para el control de fraude en el sistema, la sustitución de Barreras de Control de Acceso (BCA) y puertas en el sistema troncal, y las Barreras de Control de Acceso (BCA) en el sistema zonal. En relación con las BCA y las puertas actuales las conclusiones del estudio señalaron que son vulnerables y permiten que los usuarios hagan mal uso de ellas y tengan un factor de oportunidad para la evasión del pago del pasaje. Se anexa el informe.
- b) Finalizada la consultoría anterior, TRANSMILENIO S.A. y la Financiera de Desarrollo Nacional – FDN suscribieron el Convenio Interadministrativo No. 391 de 2016 y en virtud del mismo la FDN adelantó un proceso de contratación de una consultoría especializada y suscribió el contrato No. 01 de 2017 con la firma Transconsult Sucursal Colombia, cuyo objeto es «*el diseño y evaluación de pruebas piloto de intervención técnica en puertas y*

barreras de control de acceso, en una muestra de estaciones, portales y buses, para combatir el fenómeno de la evasión en el Sistema TransMilenio».

En desarrollo de la consultoría con Transconsult, se cumplió la Fase I que comprendía el levantamiento de información en dos (2) portales (Tunal y Norte), cuatro (4) estaciones (Pradera, Universidades, Virrey y Santa Lucía) y diez (10) buses de las tipologías existentes (incluyendo buses del componente zonal del Sistema), diagnóstico complementario, identificación de proveedores, estudio de mercado y diseño de criterios e indicadores para pruebas piloto. Se anexan los documentos que contienen recomendaciones para el diseño e implementación de dichas pruebas.

Con base en estos insumos se identificaron las Barreras de Control de Acceso que se recomendaron para uso en el TransMiCable, las Barreras de Control de Acceso y las puertas anti – evasión que se probaron en la Estación Santa Lucía. Se anexa el estándar técnico de puertas emanado de la prueba piloto de puertas automáticas en dicha Estación.

Adicionalmente, a nivel cuantitativo desde el año 2019 TRANSMILENIO S.A. cuenta, gracias al estudio contratado con la Universidad Nacional de Colombia bajo el Contrato 564 de 2017, con la línea base de evasión la cual comprendió solamente el componente troncal. Sin embargo, este porcentaje es una fotografía de noviembre de 2018.

El estudio de la Universidad Nacional para TRANSMILENIO S.A., tenía por objetivo general establecer la línea de base de evasión en el componente troncal del Sistema y recomendar un modelo al interior de TRANSMILENIO S.A., para el monitoreo y seguimiento al fenómeno de la evasión. Se anexa el Resumen Ejecutivo de dicho estudio.

En el año 2020 dada la situación de la ciudad y del SITP por el contexto del COVID-19 no se hizo medición de evasión.

En el año 2021 se hizo una medición en el componente troncal siguiendo el diseño muestral y la metodología de la línea base desarrollada por la Universidad Nacional de Colombia del 2018-2029. El resultado fue 9.97%, pero hay que recordar que el 2021 aún la dinámica de la ciudad estaba bajo condiciones de pandemia (virtualidad en colegios, universidades, empresas, restricciones de movilidad, baja demanda del Sistema).

Posteriormente, para tener una aproximación del fenómeno en época de postpandemia, la Entidad realizó unas mediciones propias para monitorear el fenómeno de la evasión a través de una metodología que adaptó el diseño estadístico implementado por la Universidad Nacional de Colombia en 2018 y que incluyó la recolección de información directa en las estaciones y portales a través de distintos equipos territoriales. Durante el 2022 primer semestre, el operativo de campo para la recolección de información se desarrolló durante los meses de marzo y abril, y en el segundo semestre este trabajo se adelantó entre octubre y diciembre, de ahí que los resultados corresponden a una fotografía para esos precisos momentos.

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%¹. A su vez, este porcentaje para el periodo 2022 II Semestre se estableció en un 28.51%². Estos resultados deben interpretarse a la luz de los factores de las condiciones postpandemia y post estallido social en 2021 en la ciudad como lo son de una parte el regreso a la modalidad presencial de colegios, universidades y empresas, con lo cual la demanda frente a la época de pandemia aumentó y con ella la evasión del pago, y de otra parte factores como las afectaciones económicas para ciertos sectores de la población, entre otros.

¹ Informe de Evasión en el Componente Troncal 2022. Dirección Técnica de Seguridad TRANSMILENIO S.A. Ver en: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151450/resultados-de-linea-base-en-cifras-de-colados-en-transmilenio/>

² INFORME DE EVASIÓN EN EL COMPONENTE TRONCAL DE TRANSMILENIO 2022-II. Dirección Técnica de Seguridad TRANSMILENIO S.A. Ver en: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151450/resultados-de-linea-base-en-cifras-de-colados-en-transmilenio/>

Los resultados de la medición de evasión en el componente Troncal de TransMilenio para el primer semestre y el segundo semestre del año 2022, pueden ser de consulta por parte de ustedes en cualquier momento ya que fueron publicados el 4 de agosto 2022, y el 22 de marzo de 2023 respectivamente, en el portal web de la Entidad.

En el siguiente enlace encontrarán la información:

<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151450/resultados-de-linea-base-en-cifras-de-colados-en-transmilenio/>

Ahora bien, el estudio del segundo semestre del 2023 reveló que el **15,32%** de los usuarios ingresan de forma irregular, es decir que frente al año anterior (28.51% segundo semestre de 2022) se disminuyeron **13** puntos de la evasión y se volvió a los niveles de pre-pandemia (15.36%). Esto gracias al enfoque de Sistema Seguro y las medidas del Plan Estratégico Antievasión, especialmente las relacionadas con las acciones del equipo en vía y los proyectos en materia de infraestructura.

Para profundizar en el diseño muestral y metodológico el “Informe de Evasión en el Componente Troncal de TransMilenio 2023 II”, puede ser de libre consulta ciudadana en el link: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153766/este-2023-la-linea-base-de-evasion-disminuyo-hasta-ubicarse-en-1532/>

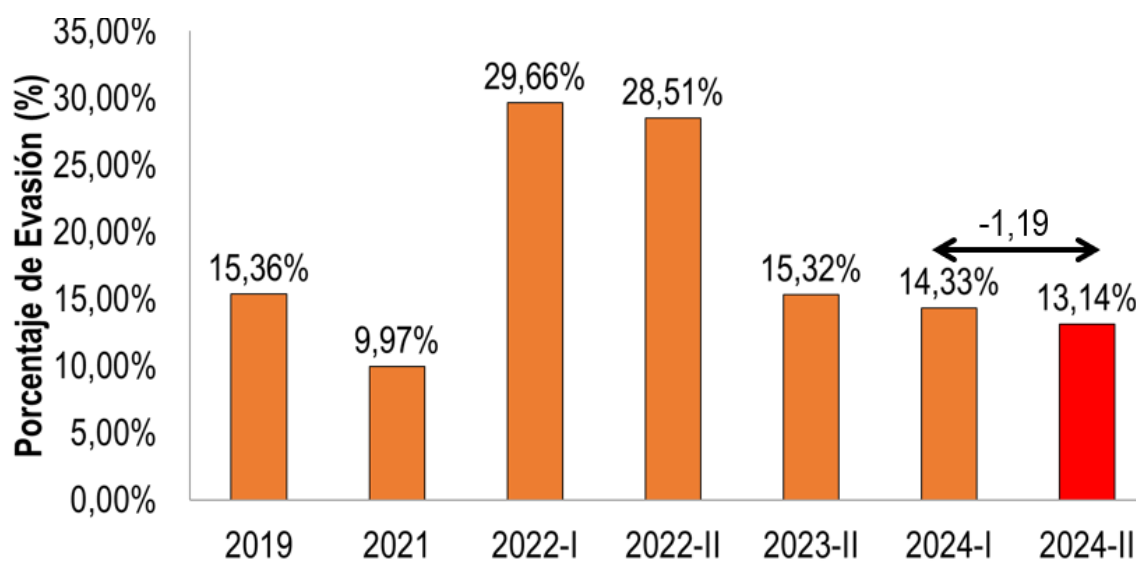
Ya para el año 2024 se hicieron dos mediciones de evasión en el componente troncal, una en cada semestre.

Para el primer semestre del año 2024 la medición arrojó un resultado de evasión en troncal, en un índice de **14.33%**, lo que representa una reducción de **0.99 puntos porcentuales** frente al semestre inmediatamente anterior (2023 II).

Ahora bien, para el segundo semestre de este año, el ejercicio de medición y el respectivo análisis señaló que el índice de evasión en troncal se sitúa en el **13.14%**, es decir una disminución de **1.19 puntos porcentuales** frente al primer semestre.

En resumen, el comportamiento de la evasión en el componente troncal ha sido el siguiente:

Figura 1. Índices de evasión 2019 - 2024



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad

Es decir que con este índice oficial del 13,14 se finaliza el año 2024.

Es importante precisar que no se cuenta con cifra diaria de colados, por cuanto la medición es semestral y se toma una semana típica del Sistema. Ahora bien, gracias a la sumatoria de los elementos adquiridos entre 2021 y 2022, técnicos (cámaras), 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, con el que se espera a largo plazo tener una medición permanente de los estaciones y portales del Sistema.

Se anexan a esta respuesta los estudios mencionados.

4. ¿Cuáles son las razones que se argumentan para colarse en el sistema de transporte público?

Al respecto, TRANSMILENIO S.A. no cuenta con un estudio de caracterización sobre las razones que argumentan los evasores para colarse 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.
- 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.

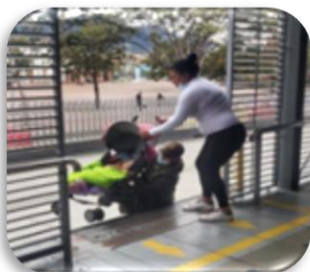
A nivel de perfiles de los evasores la literatura da cuenta de que en su mayoría los evasores son hombres y la población juvenil es la más propensa a la evasión entre otras por las siguientes razones:

- 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

5. ¿Cuáles son las formas que se usan para colarse en el sistema de transporte?

Los tipos de evasiones al pasaje en las distintas UPM se muestran en la figura 8.

Figura 2. Tipos de evasión del pasaje en las estaciones. Fuente: Dirección Técnica de Seguridad



Ingreso por puertas laterales



Manipulación de torniquetes



Salto de torniquetes



Paso por debajo del torniquete



Ingreso por el torniquete de discapacitados – BCA
Discapacitados



Ingreso 2X1



Ingreso por curvas en la zona de alimentadores de los portales

6. ¿Qué medidas tomó el Distrito para hacer frente a este problema durante los periodos 2016-2019 y 2020-2023?

Entre el 2013 y el 2015 se empezó a poner el foco de atención en la evasión del pago en el SITP como una problemática asociada a la seguridad del Sistema y de la ciudad, es así como se dio el abordaje de la evasión en las sesiones del Consejo Distrital de Seguridad; e igualmente la operación y la seguridad del Sistema fueron incluidas y priorizadas en la agenda distrital.

Adicionalmente, al interior de TRANSMILENIO S.A. apenas en el año 2015 se creó la Dirección Técnica de Seguridad como el área encargada de gestionar los temas correspondientes a la seguridad integral del Sistema. Paralelamente, fue en el año 2015 cuando se dio por parte del Ministerio de Defensa, la formalización del Comando o Grupo Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá para fortalecer la seguridad en el componente troncal del SITP.

Sin embargo, para ese periodo no hubo destinación específica de recursos de la Administración distrital para prevenir o controlar la evasión del pago.

Luego para la Administración entre el 2016 y el 2019 bajo el Proyecto de Inversión denominado Gestión de la Seguridad del SITP se cumplió la meta de Diseñar y poner en marcha un Plan Estratégico Antievasión, el cual se estructuró con cuatro (4) líneas de acción: Fiscalización, Infraestructura, Cultura Ciudadana, y Monitoreo (creada en 2019 a partir de la línea base de evasión en troncal).

El resumen de las acciones y resultados entre 2016 y 2019 para las cuatro líneas de trabajo del Plan Estratégico Antievasión en esos años se describe a continuación:

a) Componente Fiscalización

- En el marco del Código Nacional de Policía y Convivencia se tuvo una etapa pedagógica de aplicación del Código desde el 1 de enero hasta el 31 de julio de 2017, con 56.725 personas expulsadas por ingresar de manera indebida al Sistema. A partir del 1 de agosto de 2017, se pasó a la fase de aplicación de comparendos numeral 7 y 12 del Artículo 146 del Código que conllevan a multa:

Tabla 1 Comparendos Art. 146 Numeral 7 y 12 Código Nacional de Policía y Convivencia

Tipo	Personas por Vigencia 2017	Personas por Vigencia 2018	Personas por Vigencia 2019**	TOTAL
Comparendos educativos de enero a julio 2017	8.812	0	0	8.812
7- Evadir pago tarifa*	5.412	35.328	59.914	100.654
12- ingresar o salir por sitios distintos a puertas*	3.458	21.446	43.818	68.722
TOTAL	17.682	56.774	103.732	178.188

Fuente: Policía Metropolitana de Bogotá

**Entre 1 agosto y 31 diciembre 2017 / **A corte 12 diciembre de 2019*

- Como se puede evidenciar los comparendos por evasión se incrementaron en un 487% desde el 2017 al 12 de diciembre del 2019, lo que demuestra una permanente acción de

trabajo conjunto entre el equipo de TMSA y el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá.

- Desde el año 2016 se apoyó con esquemas de vigilancia y seguridad privada contratados por la Entidad en las estaciones. Se inició con la instalación de 18 servicios con caninos en defensa controlada (binomios: Hombre – Ejemplar Canino) adelantando acciones y funciones preventivas de control y contención de la evasión, distribuidos en 3 Portales. A 23 de Diciembre de 2019 se tenían 54 servicios logrando la cobertura de 7 portales y 2 estaciones.
- Plan piloto de fiscalización a partir de septiembre de 2016, con personal de vigilancia, 15 equipos de verificación de validaciones conformado por 3 guardas de vigilancia con equipo de fiscalización tipo PDA³, en donde se podía verificar las últimas dos validaciones que hicieron los usuarios para ingresar al Sistema. Se lograron los siguientes resultados:
 - Entre septiembre y diciembre de 2016, en 41 estaciones y 6 portales se realizaron 137.907 verificaciones, el 27% fueron identificados como presuntos evasores, a quienes se les solicitó realizar la validación del pago. Se logró que 5.198 personas regresaran y pagaran.
 - En 2017, se incrementó a 90 servicios distribuidos en 30 grupos con cobertura de 71 puntos estaciones y portales, y se realizaron 1.634.113 verificaciones de pago, de los cuales el 3% resultaron en la categoría de presuntos evasores, de los cuales se logró que 4.996 personas regresaran y pagaran.

³ Equipo de Fiscalización Dispositivo de cómputo portátil que permite verificar transacciones de las diferentes tarjetas que permiten acceder de manera adecuada al Sistema.
R-DA-005 septiembre de 2024

- En 2018 hasta el mes de mayo se realizaron 1.006.630 verificaciones de pago, y el 3% resultaron presuntos evasores, de los cuales se logró que 4.105 personas regresaran y pagaran.
- En el mes de junio de 2018 se dispusieron 62 servicios de seguridad sin armas en 20 estaciones y a 23 de diciembre de 2019 se cuenta con 155 servicios, logrando cobertura en 38 estaciones y 9 portales para la estrategia de contención y control de evasores de pago en estaciones y portales, que se priorizaron por presentar mayores índices de accesos irregulares de la ciudadanía al Sistema de acuerdo con la información recibida por Alcaldía Mayor y Entidades del orden Distrital.
- En la Mesa Técnica contra la Venta Irregular de Pasajes se consolidó una Base de Datos a partir de la información suministrada por la ciudadanía, entidades que integran la Mesa, entes de control, y demás actores del Sistema. Se lograron los siguientes resultados desde el 2018 al 30 de septiembre de 2019:
 - 4.128 incautaciones de tarjetas. (30-oct-2019)
 - 291 órdenes de comparendos. (30-sep-2019)
 - 3.953 bloqueos de tarjetas en cumplimiento de las disposiciones del Manual de Usuario de la Entidad. (30-sep-2019)
 - Denuncia en la Fiscalía General de la Nación por hechos relacionados con la venta irregular de pasajes.
 - Articulación con Policía Nacional de Colombia – Policía Metropolitana de Bogotá (MEBOG) – Comando Servicio Transporte Masivo, SDSCJ, y Migración Colombia.
 - Socialización de la Problemática en los Consejos Locales de Seguridad y Gobierno.
 - Actualización del Manual del Usuario del Sistema – Resolución No. 696 de 2018, en lo relativo a las conductas indebidas y fraudulentas a los medios de pago.

- El 30 de julio de 2019 en la Localidad de Bosa, por parte de las autoridades competentes (Fiscalía y Policía) y el concurso de TMSA, se adelantó un operativo en el cual se dismanteló una banda dedicada a la venta irregular pasajes en el Sistema, arrojando como resultado: (i) 14 personas capturadas; (ii) allanamientos a 2 viviendas y decomiso de dinero en efectivo; (iii) 302 tarjetas incautadas; y (iv) estimación de pérdidas para el Sistema aproximadamente de 498 millones de pesos.

b) Componente Infraestructura

- En el año 2018 se implementaron realces en 10 estaciones más del Componente Troncal del Sistema, para evitar la evasión por los espacios entre vagones.
- A 30 de noviembre de 2019, se instalaron en 42 puntos barreras perimetrales para minimizar la evasión por las puertas de las estaciones y plataformas de algunos portales, precisamente, para disuadir y minimizar los riesgos de la evasión del pago de pasaje por las puertas.
- Se adelantaron consultorías para evaluar los componentes de infraestructura actual a nivel de torniquetes y puertas, determinar la existencia en el mercado de Barreras de Control de Acceso (BCA) y puertas anti – evasión que puedan servir para el Sistema, los usuarios, y para preparar pruebas piloto para identificar el impacto de elementos de puertas y BCA anti – evasión.
- En Portal Tunal para evitar la evasión entre plataformas y zonas peatonales a zonas pagas se hizo instalación de malla y celosía, y se implementaron BCA Tipo Pasillo Motorizado y Piso – Techo en las estaciones del TransMiCable.
- Con la firma del Otrosí Estructural con (6) concesionarios de operación del zonal, se viene trabajando conjuntamente en medidas en materia de infraestructura. Hasta el momento, los seis (6) concesionarios se han pronunciado formalmente y en conjunto las Direcciones Técnicas de Seguridad y de Buses han hecho visitas de reconocimiento a los aditamentos o

elementos anti – evasión propuestos. Se brindaron recomendaciones para desarrollar pilotos en los que se pruebe el impacto de estos elementos en la disminución de la evasión del pago.

- El 24 de octubre de 2019 se adjudicó la Licitación LP-12-2019 para la adquisición de puertas para un piloto anti – evasión. Los cuatro (4) contratos iniciaron en las dos primeras semanas de diciembre. Se desarrollaría el piloto en la Estación Santa Lucía entre marzo y mayo del año 2020, con el cual se pudiera definir un estándar técnico de las puertas óptimas para combatir la evasión en las estaciones del Sistema.
- En conjunto con Recaudo Bogotá, se dio apertura el 24 de diciembre de 2019 a la Estación Santa Lucía con nuevas Barreras de Control de Acceso Anti – Evasión, tipo piso – techo y pasillo motorizado (para población en condición de discapacidad) para desarrollar pruebas del comportamiento y el impacto de esta nueva infraestructura en la mitigación de la evasión.

c) Componente Cultura Ciudadana

- Estrategia de Mediación Social para generar buenas prácticas del uso del Sistema, e igualmente desarrollar pedagogía frente a los efectos nocivos de la evasión, entre otros objetivos.
- Según lo dispuesto por el Decreto Nacional 1284 de 2017 y el Decreto Distrital 495 de 2017, que reglamentan el Código Nacional de Policía y Convivencia, TRANSMILENIO S.A. dio inicio a los cursos pedagógicos para colados en el Sistema, en lo referente a la aplicación de la conmutabilidad de multas tipo I y tipo II, logrando los siguientes resultados.

Tabla 2 Cursos Pedagógicos en Código Nacional de Policía y Convivencia

	Talleres Pedagógicos	Personas Sensibilizadas	Certificados para conmutación de la Multa

Vigencia 2017*	N/A ⁴	3.689	3.373
Vigencia 2018**	4.230	20.320	19.600
Vigencia 2019***	3.058	6.705	6.383
TOTAL	7.288	30.714	29.356

**Entre 26 de octubre y 31 de diciembre de 2017*

***Entre 2 de enero y 13 de octubre de 2018*

**** A corte 14 de diciembre de 2019*

- Desarrollo de talleres pedagógicos para promover la convivencia y sensibilizar a actores externos que impactan el Sistema tanto en el Componente Zonal como en el troncal por comportamientos contrarios a la convivencia como la evasión en 85 instituciones y puntos de intervención, entre ellos colegios, sedes del SENA, Comedores Comunitarios, entidades, Juntas de Acción Comunal, Bibliotecas, entre otros:

Tabla 3 Talleres pedagógicos en puntos externos

	Número de talleres	Personas Sensibilizadas	Instituciones impactadas
Vigencia 2018*	91	2.291	21
Vigencia 2019**	160	7.617	44
TOTAL	251	9.908	65

** Entre 25 de junio y 13 de octubre de 2018 / **A corte 14 de diciembre de 2019*

⁴ Entre octubre y diciembre de 2017 los talleres pedagógicos los adelantó la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) en la infraestructura facilitada por TMSA. Para ese entonces, la SDSCJ no llevó conteo de talleres sino de participantes y certificados.

- En 2018 se desarrolló una campaña bajo la línea de Sexto Sentido liderada por la Secretaría Distrital de Cultura y en el marco del Portafolio de Estímulos a la Cultura Ciudadana de la Alcaldía Mayor de Bogotá, incluyendo mensajes contundentes frente al tema de evasión. En este sentido, TMSA entregó 4 estímulos de 15 millones para 4 estaciones en el marco de la Estrategia de Entornos Protectores. De igual manera, entregó un estímulo por 60 millones para actividades en 6 estaciones.
- En el marco del Mundial de Fútbol Rusia 2018, TMSA para los meses de junio y julio lanzó la campaña *“Juégale Limpio al Sistema”* que, apelando a la simbología y valores del fútbol, buscó valorar la buena conducta de pago del pasaje y uso adecuado del Sistema. Igualmente, buscó evidenciar con tarjetas amarillas y rojas las malas conductas de ciudadanos contra el Sistema, entre ellas la evasión.
- Para fin de año de 2018 se implementó la campaña *“Así Suena La Navidad en TransMilenio”*, enfocada a que en la época navideña la gente no evada el pasaje y no arriesgue su vida ni su Navidad en familia. Se activó la campaña con puntos fijos e itinerantes del Componente Troncal del Sistema.
- Para este segundo semestre del año 2019, se puso en marcha una nueva campaña a raíz de los resultados de la línea de base de evasión en el Componente Troncal. Dicha campaña se desarrolló bajo el lema de *“Pagar el Pasaje es lo Correcto, Colarse es lo Corrupto”*, para promover las buenas prácticas en el Sistema. Esta campaña tuvo difusión masiva a través de distintos medios de comunicación, redes sociales y la infraestructura del Sistema.

- Entre los meses de junio, julio y agosto de 2019, en el marco de la campaña *‘Pagar el pasaje es lo correcto, colarse es lo corrupto’*, se llevaron a cabo 450 actividades pedagógicas enfocadas en concientizar a los usuarios sobre la problemática de la evasión en 28 estaciones y los portales del Sistema.
- En los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2019, en el marco de la campaña *‘Pagar el pasaje es lo correcto, colarse es lo corrupto’* y el Pacto con el SENA, se desarrollaron activaciones en las estaciones y se capacitaron dentro de la Escuela de Cultura Ciudadana 460 aprendices.
- Para la época de Navidad y fin de año del 2019 se lanzó campaña anti – evasión en 48 puntos entre Portales y Estaciones, con activaciones desde el 16 de diciembre hasta el 30 de diciembre buscando sensibilizar a los usuarios sobre la importancia del pago del pasaje y no arriesgar la vida durante estas festividades.

d) Componente de Monitoreo

- Se obtuvo la línea base de evasión del Componente Troncal que, de acuerdo con los resultados estadísticos, corresponde al 15,36% dando paso a la creación de la cuarta línea de trabajo del Plan Anti – Evasión (monitoreo) y sirve de insumo para focalizar acciones e iniciar un seguimiento del fenómeno.
- Con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) se adelantó la consultoría de la cual se obtuvo una metodología estadística y operativa para establecer la línea de base de evasión para el Componente Zonal (incluyendo alimentación), en términos del porcentaje y características generales del fenómeno (modalidades).

- TMSA contó con 33 cámaras para monitoreo y conteo de evasores en 3 estaciones (Santa Lucía, Av. 1 de Mayo, y Pradera) 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Se adquirió un software de detección de evasión del pago para una prueba realizada en la Estación Pradera a través de la cual se pudo detectar en un 95.7% los colados, identificar modalidades de evasión, y con tan solo un 1.7% de datos falsos sobre el paso total de usuarios y la generación de alertas en menos de 3 segundos luego del paso irregular.
- Se elaboró un documento de resumen ejecutivo con la información de la línea base de evasión troncal y la metodología para el levantamiento de la línea base de evasión zonal, la cual sirve de insumo para la implementación de la cuarta línea de trabajo de Monitoreo de la evasión.

Para la Administración 2020 – 2023, el Plan Antievasión se reformuló y se desplegó 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.

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.

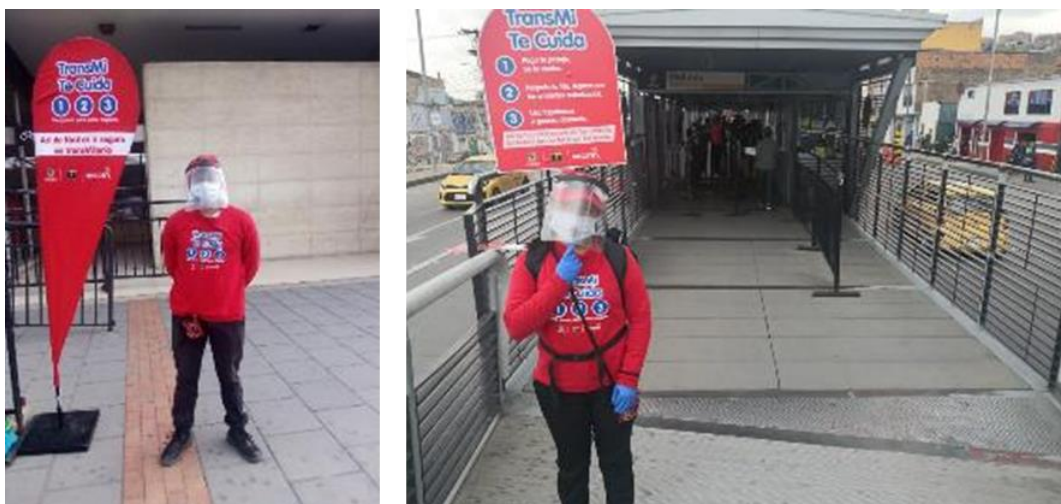
En la línea de **Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad**, durante el año 2020 se realizaron campañas de sensibilización a la ciudadanía y a los infractores sobre los efectos

nocivos de la evasión que, si bien tuvieron un foco de implementación en portales y estaciones, iban dirigidas a todos los usuarios de TransMilenio y la ciudadanía en general.

En el mes de agosto se implementó la campaña TransMi Te Cuida, con 3 mensajes esenciales en el marco de la coyuntura por el COVID-19:

- i. Validar el pasaje para hacer un buen uso del Sistema.
- ii. Conservar el distanciamiento social en el uso del Sistema.
- iii. Usar obligatoriamente el tapabocas dentro de portales, estaciones y buses.

Imagen No. 1 Campaña TransMi Te Cuida 2020 Portales y Estaciones



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad

Para los últimos meses del año 2020 y ante la finalización de la primera etapa de cuarentenas y restricciones a la movilidad, se diseñó y se ejecutó la campaña “Si todos pagamos, todos ganamos”, para prevenir la evasión en el mes de diciembre de 2020 de la mano de la emisora Candela Estéreo y el equipo de pedagogía. Se hicieron activaciones en los Portales de Suba (2 de

diciembre), Usme (11 de diciembre) y las estaciones de San Mateo (4 de diciembre) y Molinos (18 de diciembre).

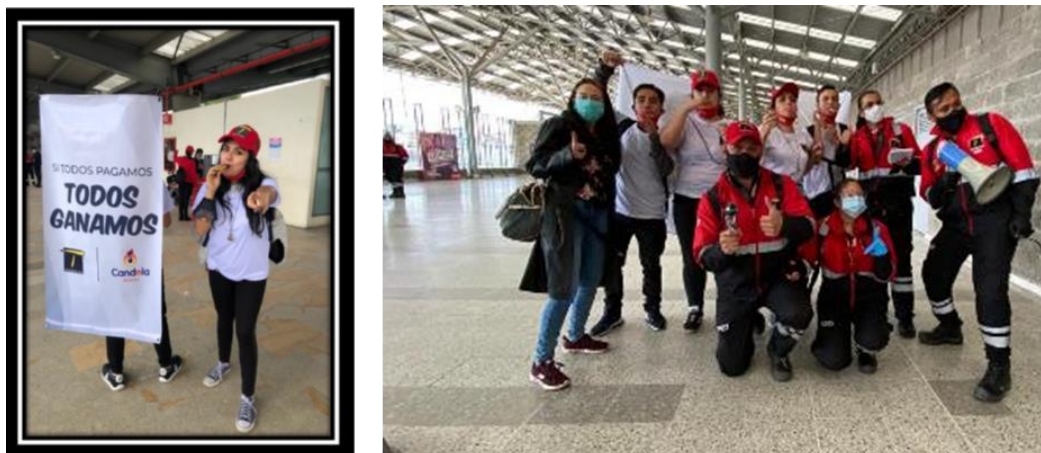
- Bajo estas actividades se impactaron 93 personas de forma directa (ganadores de premio y evasores intervenidos) y 1.208 personas de manera indirecta (otros usuarios).
- Se premiaron 4 personas, una por jornada con 101.900 pesos que entregaba la emisora Candela Estéreo acorde con su dial en la radio 101.9 f.m., y el criterio de escogencia obedeció en primer lugar a personas que hubiesen validado su pasaje, pero además que se destacaran por alguna conducta sobresaliente en el uso del Sistema, como el apoyo a otros usuarios, la honestidad y su sentido de pertenencia y cuidado de TransMilenio.

También se difundieron cuñas radiales con mensajes y lenguaje más cercano a la población y especialmente a los jóvenes, con la campaña de promoción de la importancia de pagar el pasaje por varias emisoras de la capital bajo el lema “Por un Transmi más Pro, yo pago mi pasaje”, “Si todos pagamos, todos ganamos”, sumado a un movimiento y un concurso por redes sociales donde se invitaba a los radio oyentes a promover ideas para mejorar el Sistema.

En general, esta estrategia de medios permitió 55.519 usuarios de las redes de las emisoras de Candela Estéreo y Vibra Bogotá, 397 interacciones totales y 19.008 reproducciones durante toda la campaña.

Imagen No.2 Campaña Si Todos Pagamos Todos Ganamos con Candela Estéreo Estación San

Mateo



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad

Adicionalmente, en el año 2020 se dio continuidad a las estrategias de mediación social en el componente troncal del Sistema y de pedagogía para prevenir comportamientos contrarios a la convivencia en TransMilenio, y conmutar multas o cumplir sanciones según lo previsto en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, a lo que se sumó todo el despliegue de acciones que implicó la pandemia por el COVID-19.

Ahora bien, en esta línea de trabajo los resultados para el año 2021 fueron los siguientes:

1. En el cierre del contrato de mediación social y pedagogía en el primer trimestre de 2021, se sensibilizaron 134.231 personas. Gracias al equipo en vía, 17.315 evasores (un 37%) se devolvieron a pagar su pasaje.
2. Acciones pedagógicas y preventivas en el componente zonal, alimentación, estaciones y portales, a través del equipo en vía compuesto por 270 Gestores de Convivencia de TRANSMILENIO S.A.

- Implementación de 3.743 acciones con las cuales lograron sensibilizar a 471.693 personas sobre la importancia de validar el pasaje entre mayo y diciembre de 2021.

Imagen No.3 Gestores de Convivencia TM en Portales y Estaciones



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad

- Campañas
 - Piezas impresas creadas por los niños de la Fundación Otero Liévano invitando a tener buenos comportamientos en el Sistema.
 - Campaña “Tu Vida Vale Más” que invita a no arriesgar la vida por ‘colarse’.

Imagen No.4 Piezas FOL y Campaña Tu Vida Vale Más



Fuente Dirección Técnica de Seguridad

En el año 2022 junto con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte se diseñó la primera fase de un Plan de Acción de Cultura Ciudadana para contrarrestar el fenómeno de la evasión, que propendía por un nuevo relacionamiento del Sistema con los usuarios, donde se fomenta su sentido de pertenencia por un sistema público de transporte que es patrimonio de todos los habitantes de Bogotá. En este Plan de Acción se incluyeron:

- Refuerzo de presencia con el equipo en vía de Gestores de Convivencia del Sistema adelantando acciones de prevención y sensibilización sobre la evasión del pago.
- A 31 de diciembre de 2022 se contaba con 200 Gestores de Convivencia TM quienes consiguieron que entre un 30% y un 51% de evasores del pago se devolvieran a validar su pasaje.
- Desarrollo de una estrategia comunicativa que promueva la validación del pago.
- Retoma de trabajo con universidades y otros centros educativos; articulación con la Asociación Colombiana de Universidades – ASCUN, con el fin de crear conciencia sobre los impactos de la evasión del pago, así como la prevención y pedagogía para prevenir esta problemática.
- Estrategia de corresponsabilidad institucional que busca dar ejemplo al ingresar con la respectiva validación, bajo la cual se pretende que todos los actores del Sistema y la Fuerza Pública hagan uso de los buses, portales y estaciones por medio de la tarjeta TuLlave.
- Despliegue del Festival Smart Films Versión 2022, que consiste en un festival de cine hecho con celulares, que permitió llegar a colectivos artísticos y culturales posicionando la temática de la importancia de la validación del pasaje, e igualmente, premió para este año una categoría donde se filmaron piezas audiovisuales enfocadas en el buen comportamiento en el Sistema y en la prevención de la evasión del pago.

- Estrategias interinstitucionales con Policía, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría de Gobierno y Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
 - Implementación 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.
- 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 como 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.
- Estrategia con Fundación Otero Liévano, que consiste en la sensibilización en portales y estaciones intermedias, empleando piezas hechas por niños (llevadas a formato de plegables y de tríptico) invitando a tener buenos comportamientos en el Sistema, especialmente la validación del pasaje.
- A partir de la pieza de volantes generada en el año 2021, se elaboró un tríptico para llevar en formato a gran escala este conjunto de mensajes y rotarlo por los portales. En el 2022 se desplegó la estrategia en Portal Suba, Portal 80, Portal Sur, Portal 20 de Julio, Portal Tunal, estación San Diego.

Bajo la línea de **Monitoreo y caracterización de la evasión**, en el año 2020 se dio continuidad al seguimiento en la estación Pradera con la capacidad técnica y tecnológica que quedó allí instalada para el piloto del software adelantado en el 2019. Los resultados arrojan que se pasó de evasión de un 5.6% en condiciones normales en enero de 2020 a un 4,2% en marzo de 2020 ya con los inicios de la emergencia sanitaria, llegando a un nivel de 2,7% en el mes de septiembre de 2020. Para el año 2021, con base en el piloto de la estación Pradera, se realizó el diseño e implementación del software de inteligencia artificial y la adquisición de 630 cámaras para generar un sistema de monitoreo de la seguridad y de la problemática de colados en el componente troncal.

En 2022 se adelantó el proceso de alistamiento, entrega e instalación de las cámaras, diseño de los módulos del software, aprendizaje del sistema de inteligencia artificial con las cámaras

existentes, calibración de las métricas y parámetros de calidad de los datos. Con la implementación del sistema de monitoreo denominado SIDEST, se realizará un seguimiento permanente de eventos de seguridad y del fenómeno de evasión en un número inicial de puntos del componente troncal.

A 2022 el sistema estaba operando para 37 puntos (7 portales y 30 estaciones) de un total de 54 que hacen parte del primer grupo previsto, para un avance del 67.5%. Los puntos restantes dependen de la instalación, calibración y conectividad de las cámaras, procesos en los que ya se adelantan acciones.

Por otra parte, en los últimos años TRANSMILENIO S.A. ha avanzado en el marco de la línea de trabajo de **Fortalecimiento de la Infraestructura**, en acciones que permitan mitigar la evasión del pago, entre las más relevantes están:

- Se adelantaron consultorías para evaluar los componentes de infraestructura actual a nivel de torniquetes y puertas, determinar la existencia en el mercado de Barreras de Control de Acceso (BCA) y puertas automáticas que pudieran servir para el Sistema, los usuarios, y para preparar pruebas piloto para identificar el impacto de elementos de puertas y BCA antievasión.
- El 24 de octubre de 2019 se adjudicó la Licitación LP-12-2019 para la adquisición de puertas para desarrollar el piloto en la estación Santa Lucía. En conjunto con Recaudo Bogotá S.A.S., se dio apertura el 24 de diciembre de 2019 a la estación Santa Lucía con nuevas Barreras de Control de Acceso Antievasión, tipo piso – techo y pasillo motorizado (para población con discapacidad) para desarrollar pruebas del comportamiento y el impacto de esta nueva infraestructura en la mitigación de la evasión.
- TRANSMILENIO S.A. adelantó entre los años 2020 y 2021, una prueba piloto en la estación Santa Lucía que tenía por objeto la *“Adquisición de puertas automáticas deslizantes de dos*

y cuatro hojas y/o equipos complementarios para la implementación de pruebas piloto en una estación del sistema TransMilenio para hacer frente al fenómeno de la evasión, a partir de la cual se hicieron los análisis respectivos y se estableció un estándar técnico que tuvo que ser revisado nuevamente, a la luz de la coyuntura generada por las jornadas de protesta y actos de vandalismo contra la infraestructura del Sistema, en el marco del Paro Nacional que se suscitó desde el 28 de abril del 2021. Ya que la infraestructura física y particularmente lo concerniente a los vidrios en las puertas y fachadas de las estaciones fueron afectadas gravemente, en la fase de planeación del proyecto del cambio de las puertas automáticas estructurado bajo la licitación LP-12-2021 se previeron cambios en los materiales de las puertas y otros aspectos que permitan minimizar los impactos y costos de arreglo, mantenimiento y/o reposición por actos vandálicos.

- En el año 2020 se logró el desarrollo de los pilotos de Barreras de Control de Acceso tipo pasillo motorizado y piso techo (similares a las que se implementaron en TransMiCable), y de puertas antievasión en la estación Santa Lucía. En el año 2021 se revisaron los resultados y análisis de esos pilotos y sirvieron como insumo para tomar las decisiones gerenciales sobre cambios en infraestructura para las estaciones y portales existentes del componente troncal, así como para las nuevas troncales en la ciudad.
- En el año 2021, y luego de emitido el laudo arbitral del litigio con Recaudo Bogotá S.A.S., se iniciaron los diálogos para diseñar el plan de trabajo para el cambio de Barreras de Control de Acceso en puntos de portales y estaciones críticos por evasión del pago.
- En el año 2021 se avanzó para que más de 5.800 buses contaran con aditamentos antievasión para mitigar modalidades ‘por debajo’ y ‘2x1’ de la flota comprometida en el otrosí estructural firmado en 2019 con los seis concesionarios de la Fase III del componente zonal.

- En el año 2022 se empezó a estructurar el proyecto de cambio de Barreras de Control de Acceso que son el punto más vulnerable en la evasión según las mediciones hechas. Se prevé a mediano plazo iniciar en un primer grupo de puntos priorizados en un trabajo conjunto con el equipo del concesionario de recaudo, Recaudo Bogotá S.A.S, como corresponsable en la mitigación del fenómeno de la evasión, desde el punto de vista técnico y tecnológico en las zonas dispuestas para el ingreso a portales y estaciones, es decir en los torniquetes de acceso. Para el caso de las Barreras de Control de Acceso para personas con discapacidad se tiene previsto el cambio por barreras tipo pasillo motorizado, muy similares a las que ya vienen funcionando en el TransMiCable de Ciudad Bolívar y en la estación Santa Lucía.
- 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.
- Firma en diciembre de 2022 del 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.
- En el año 2022 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 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`. Así mismo, se desarrollan otros pilotos en aspectos técnicos y tecnológicos en las barreras regulares que existen actualmente en el Sistema.

- En ese sentido, 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 este año se implementaron cinco nuevos puntos de barreras perimetrales: Comuneros, Bicentenario, Calle 26, Las Nieves, Calle 45, para un total actual de 52 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.
- 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.
- Implementación 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.

De otra parte, bajo la línea de trabajo de **Fiscalización**, para ayudar a controlar y sancionar a los ‘colados’, se trabaja con el personal uniformado que diariamente refuerza el control en las estaciones y portales, en el marco de las acciones de articulación y coordinación entre el Ente Gestor y la Fuerza Pública.

Es importante aclarar, que el número de policías dedicados a la seguridad y apoyar el control de problemáticas como la evasión en el Sistema podría ser mayor, y, que los auxiliares de Policía desarrollan actividades importantes de presencia y prevención, pero no tienen facultad para la

imposición de comparendos según lo previsto en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Es así como según la información del Grupo Transporte Masivo, la Policía Nacional aplicó 68.596 comparendos por evasión del pago entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022, 48.757 por numeral 7 del artículo 146 del citado Código y 19.839 por numeral 12.

Por su parte, la Entidad en 2020, 2021 y hasta el 30 de septiembre de 2022 mantuvo algunos servicios de vigilancia y seguridad privada sin armas para la estrategia de contención y disuasión de evasores del pago en los portales del componente troncal, siempre en actitud colaborativa con los demás Agentes del Sistema, actuando en conjunto y sin incurrir en las funciones propias legal y constitucionalmente atribuidas a la Policía Nacional.

Sin embargo, dados los altos costos de este tipo de servicios, desde julio de 2022, se migró hacia la implementación del nuevo cuerpo de equipo en vía, denominado Reguladores de Evasión (a 31 de diciembre habían ingresado 430 Reguladores de Evasión), quienes están ubicados en zonas de torniquetes y puertas de los portales y las estaciones más críticos, desarrollando acciones de disuasión y contención frente a quienes pretenden evadir el pago del pasaje; asimismo, acompañan las acciones de fiscalización, control y sanción que, por la normatividad nacional vigente, están únicamente en cabeza de la Policía Nacional.

Adicionalmente se firmó 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 sean actualmente acreedores en las tarjetas de acceso al Sistema. Gracias a esta acción en los últimos meses del año se logró 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 desarrollaron las acciones para mitigar la evasión del pago, relacionadas a continuación:

En cuanto a Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad

- Se desarrollaron actividades de intervención con actores externos, usuarios y potenciales usuarios del Sistema, haciendo prevención y pedagogía sobre el buen uso del Sistema, especialmente en la validación del pasaje para el ingreso. Se generaron 46 intervenciones en 27 puntos entre colegios, institutos técnicos o tecnológicos, universidades, empresas, comunidades, portales, en las cuales se hizo sensibilización sobre prevención de la evasión del pago a un aproximado de 11.017 personas entre abril y diciembre de 2023 con el equipo de Gestores de Convivencia TM.
- Se dieron avances en la estrategia de corresponsabilidad institucional para que la Fuerza Pública ingrese al Sistema con una tarjeta tullave. Al mes de diciembre de 2023, se seguía monitoreando el piloto iniciado en octubre con más de 200 miembros de la Policía Nacional y las Fuerzas Militares.
- Se implementaron 23 jornadas de Programa Comunitario con la actividad “Ser Gestor de Convivencia por “Un Día” en la que participaron, entre junio y diciembre de 2023, 356 evasores infractores que buscaron hacer trabajo social para conmutar sus multas y resarcir los daños al Sistema.
- En 2023 se logró la realización de pilotos de prevención con concesionarios y capacitaciones a equipos de concesionarios. Con Masivo Capital se logró la articulación de 10 técnicos contratados por ese concesionario para sumarse a la estrategia de prevención y control de la evasión con el equipo en vía en el Portal Américas, aumentando en más de 1.400 validaciones diarias desde la implementación de la estrategia. En el último trimestre

el Concesionario Suma estuvo analizando la viabilidad de sumarse a esta estrategia con personal propio, lo cual esperan que se pueda concretar para el año 2024.

- En 2023 se lograron pactos de no agresión entre equipos, con el desarrollo de 6 jornadas y la firma de 5 Pactos con concesionarios de operación zonal y troncal. Adicionalmente, con la Operadora Distrital de Transporte S.A.S. (La Rolita) se adelantó 1 jornada de cartografía social de seguridad, evasión y problemáticas asociadas, así como 1 taller a operadores en control de emociones y resolución de conflictos.
- 50 veces + y las tomas integrales (megatomas) fueron estrategias que lograron convocar a actores distritales como Alcaldía, Secretarías de Seguridad, de Gobierno, de Integración Social y concesionarios de operación para prevenir y controlar la evasión zonal.

En Monitoreo y caracterización de la evasión

- Fortalecimiento del sistema de monitoreo Sistema Inteligente de Detección de Eventos de Seguridad en Transmilenio (SIDEST).
- Articulación de 1.119 cámaras instaladas a diciembre de 2023 con el SIDEST, que permite monitorear en tiempo real la evasión del pago en 7 portales y 38 estaciones del componente troncal. Con este Sistema también se ha podido medir el indicador de evasión de los contratos de nuevas puertas automáticas en estaciones.
- Se desarrolló la medición de la evasión en el mes de noviembre aplicando metodología estandarizada en el componente troncal, sumando recursos del Sistema SIDEST, de revisión de videos y de toma de información en campo. El estudio del segundo semestre del 2023 reveló que el 15,32% de los usuarios ingresan de forma irregular, es decir que frente al año anterior se disminuyeron 13 puntos de la evasión y se volvió a los niveles de pre-pandemia. Esto gracias a las medidas del Plan Estratégico Antievasión, especialmente

las relacionadas con las acciones del equipo en vía y los proyectos en materia de infraestructura.

- Se configuró con la Dirección Técnica de Buses un modelo teórico de identificación de los puntos más críticos de evasión en el componente zonal teniendo en cuenta cenefas, barrios, franjas horarias y cercanía con portales y con colegios.

En Fortalecimiento de la Infraestructura

- Se instalaron nuevas puertas sencillas y dobles en 24 estaciones, contenidas en la licitación de puertas del año 2021 y 3 más de otras 9 puertas que se acordaron gracias a las adiciones que se hicieron a los contratos para lo corrido del año 2023.
- La evasión por accesos laterales se ha podido reducir en un 70% en las estaciones con este tipo de nueva infraestructura.
- Se implementaron 20 nuevos puntos de barreras perimetrales para contener y disuadir la evasión por puertas.
- Se articuló con Recaudo Bogotá la instalación de Barreras de Control de Acceso tipo piso – techo y tipo pasillo motorizado en las Estaciones Héroes y Calle 22 y se firmó el otrosí que dio viabilidad financiera, técnica, jurídica y contractual para continuar el proyecto con 3 portales y 14 estaciones más. A diciembre de 2023 las nuevas BCA estaban instaladas en 3 portales a saber, Tunal, Américas y Usme; y en las estaciones Calle 63, Las Nieves, Calle 57, Av. 39, Calle 22, San Bernardo, De la Sabana, Flores, Country Sur, Biblioteca Tintal.

En materia de Fiscalización

- Aplicación de 148.536 comparendos por evasión del pago entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023, 74.724 en concordancia con el numeral 7 y 73.812 con el numeral 12 del artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia, Ley 1801 de 2016.

- Gracias al Convenio 1296 de 2022, firmado con la Secretaría Distrital de Gobierno, a en 2023 se bloquearon 20.293 tarjetas de beneficiarios que hicieron mal uso e incurrieron en conductas de evasión.
- Implementación de la estrategia 50+ para la prevención, control, fiscalización y sanción de la evasión en el componente zonal del Sistema. Entre agosto y diciembre de 2023 se abordaron 1.521 buses, en los cuales se sensibilizaron aproximadamente 31.261 personas, se impusieron 641 comparendos por evasión del pago, se bajaron 631 evasores del pago de los buses zonales para que no siguieran usando el Sistema sin validar el pasaje y hubo 1.108 personas que se devolvieron a pagar su pasaje o a las que no se les permitió usar el Sistema evadiendo.

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.

Imagen 5. Campaña 50+ en zona de ingreso peatonal al Portal 80



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad

Imagen 6. Acciones de control en buses zonales de la estrategia 50+



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad

Imagen 7. Equipo interinstitucional de intervención y control de evasión en paraderos y buses del componente zonal



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad

Vale la pena resaltar que entre los años 2013 y 2015 no había ni políticas o planes específicos frente a la evasión del pago, como tampoco recursos destinados para atacar este fenómeno.

Apenas a partir del año 2016 se tenían recursos destinados en el marco del Plan Distrital de Desarrollo y el proyecto de inversión Gestión de la Seguridad en el SITP.

Asimismo, solamente desde el año 2018 – 2019 se pudo establecer el porcentaje de colados en el componente troncal, que se estableció en 15.36% para una semana típica del Sistema.

Para el año 2023, estrategias como la ampliación del equipo en vía para la prevención, contención y disuasión de evasores, el análisis más detallado de datos, así como la implementación de infraestructura dura (nuevas puertas automáticas), que tuvieron un marcado fortalecimiento en el año anterior, contribuyeron a la disminución de la evasión.

Adicionalmente, la disminución de la evasión se puede explicar a partir de un enfoque integral del Sistema Seguro, en el que el despliegue territorial, la infraestructura, el análisis de datos, el control y fiscalización, y la cultura ciudadana junto con la comunicación estratégica, han dado frutos en la mitigación de la problemática.

- En materia del Despliegue Territorial, se han ampliado los equipos (más de 3.900 personas) para ayudar a prevenir, generar pedagogía, contener, disuadir y controlar la evasión del pago, a saber, los Reguladores de Evasión, los Gestores de Convivencia TM, los guardas de seguridad, la Policía Nacional, e igualmente se han fortalecido las sinergias para mejorar la articulación de estos equipos en campo y la cobertura de presencia institucional en todos los portales y estaciones.
- En relación con Infraestructura, entre febrero y septiembre de 2023 se instalaron nuevas puertas automáticas en 24 estaciones. Estas puertas han contribuido a reducir en promedio el 70% de la evasión que se presenta por los accesos laterales. Adicionalmente se instalaron barreras perimetrales en 20 nuevos puntos de estaciones del Sistema, con lo cual se ayuda a disuadir el ingreso irregular lateral. En suma, en julio de 2023 se pusieron en operación Barreras de Control de Acceso tipo piso a techo y pasillo motorizado en las estaciones Héroes y Calle 22.
- En cuanto a Cultura Ciudadana y Comunicación, en el año 2023 se diseñó e implementó una complementariedad de estrategias entre el manejo más asertivo de redes sociales promoviendo los reportes ciudadanos y dando respuesta a los mismos; la presencia institucional en portales y estaciones haciendo sensibilización sobre la evasión del pago; la retoma de acciones de tipo preventivo y pedagógico con evasores del pago y con potenciales usuarios del Sistema en colegios, universidades, empresas, comunidades; así como la estrategia 50+ en la que se ha difundido el mensaje de que en cualquier momento y punto del Sistema se puede hacer fiscalización y verificación

del medio de pago de ingreso a buses, estaciones y portales, y se ha procedido a aplicar controles y sanciones con la imposición de comparendos cuando se evidencia la evasión.

Ahora bien, desde TRANSMILENIO S.A. se considera que para esta nueva Administración será fundamental mantener entre las prioridades de inversión y ejecución el sostenimiento, el fortalecimiento y la complementariedad de las acciones de las distintas líneas de trabajo del Plan Estratégico Antievasión, con el fin no solo de sostener los niveles de evasión del año 2024, sino de continuar con la tendencia hacia la reducción para llevar el fenómeno a corto y mediano plazo a niveles de un dígito.

En suma, será fundamental para este cuatrienio poder establecer la línea base de evasión en el componente zonal y el servicio de alimentación, para tener una cuantificación oficial del fenómeno en esa parte del SITP. Sin embargo, aunque no hay cifras oficiales de la evasión en el componente zonal del Sistema, esto no quiere decir que la problemática no exista, hay correlación de la problemática de la evasión del pago con delitos como los hurtos y las agresiones físicas (lesiones) a actores del Sistema como los operadores (conductores), y el Ente Gestor recibe constantes peticiones de generar estrategias y controles, así como requerimientos de los concesionarios para actuar conjuntamente en aras de contrarrestar este fenómeno.

Por esta razón, con la información disponible se han podido priorizar zonas y puntos para invertir recursos y desarrollar acciones de prevención, control e implementación de elementos de infraestructura que permitan mitigar la evasión en zonal y alimentación.

7. ¿Cuánto dinero ha perdido anualmente el Distrito entre 2016 y 2023 por causa de los colados en el sistema de transporte público?

Frente a los recursos que ha dejado de recaudar el Distrito por la Evasión en el Sistema Troncal, para tener una aproximación del fenómeno, la Entidad realizó unas mediciones propias para

monitorear el fenómeno de la evasión a través de una metodología que adapta el diseño estadístico implementado por la Universidad Nacional en 2018, utilizando los resultados de medición de las estaciones en donde se ha implementado el Sistema Inteligente de Detección de Eventos de Seguridad en TransMilenio (SIDEST) y que incluye la recolección de información directa en las estaciones y portales a través de distintos equipos territoriales. Según estas mediciones, para la muestra realizada durante el periodo del año 2021 al año 2023, se estima que la tasa de evasión en el componente troncal se comportó inicialmente en un 29,66%, nos obstante, ha venido disminuyendo hasta un 15,32% para el segundo semestre de 2023. Por lo tanto, a continuación, se muestra en referencia a los índices de evasión en el componente troncal:

Tabla 4 Evasión troncal 2021 a 2024

Datos de porcentajes de evasión en el componente <u>TRONCAL</u>		
mediciones 2021, 2022 I, 2022 II, 2023 II, 2024 I y 2024 II		
Año	% evasión en troncal	Afectación Económica
2021*	9,97%	\$ 86.282.744.328
2022 - I Semestre	29,66%	\$ 230.290.185.186
2022 - II Semestre	28,51%	\$ 242.172.375.443
2023 II Semestre	15,32%	\$ 137.054.170.548

Fuente: Dirección Técnica de Seguridad, Subgerencia Económica TRANSMILENIO S.A.

**Nota: Medición bajo condiciones de confinamiento. No se incluye valor del año 2020 dadas las condiciones especiales que marcaron la operación ante la emergencia sanitaria del Covid-19.*

En el siguiente link se muestra un informe de evasión:

<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/153766/este-2023-la-linea-base-de-evasion-disminuyo-hasta-ubicarse-en-1532/descargar.php?idFile=57005>

Es importante destacar que, en el componente Zonal del SITP, se contrataron estudios destinados a determinar el impacto aproximado del fenómeno de la evasión en el sistema. Los cuales darán inicio a mediados del mes de febrero del presente año.

8. *¿Cuáles son las estaciones de Transmilenio en las que más colados hay, y en qué horarios principalmente?*

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, 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 más críticas por evasión para el segundo semestre de 2024 fueron la Calle 6, F (Calle 13) y H (Caracas Sur).

9. *¿Cuáles son las estaciones y rutas del SITP en los que más colados hay, y en qué horarios principalmente?*

En lo concerniente al componente zonal del SITP, dadas sus condiciones geográficas, físicas, contractuales, jurídicas, así como factores externos que impactan la operación, el gran reto de la presente Administración será lograr una línea base de evasión que permita cuantificar y dimensionar con cifras oficiales este fenómeno para mejorar la focalización de recursos y estrategias. Por la complejidad en términos de tiempo, recursos y otros aspectos, que reviste este tipo de estudios no se pueden hacer cada semestre.

No obstante lo anterior, en 2024 TRANSMILENIO S.A. adjudicó el contrato No. 1635 – 2024 a la empresa K-HUA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS Y CONTRATOS SAS, cuyo objeto es la realización de *“una Consultoría para estimar la Línea Base de Evasión en los Componentes Zonal y de Alimentación del Sistema Integrado de Transporte Público–SITP- de Bogotá y sus variables de desagregación principales. Así como para identificar aspectos que ayuden a la caracterización del fenómeno mediante la aplicación de técnicas cualitativas que complementen el análisis de la línea base de evasión”*. Gracias a este estudio se espera que a finales del año 2025 se puedan tener cifras oficiales sobre el componente zonal y el servicio de alimentación con validación a bordo, del Sistema.

Se pretende también que estas cuantificaciones se puedan acompañar con ejercicios cualitativos y de caracterización del fenómeno para mejorar la comprensión de los perfiles ocupacionales y motivacionales de los evasores, y así generar estrategias para públicos diferenciados según estos perfiles y caracterizaciones de la problemática.

10. ¿Entre 2020 y 2023, cuál fue el rol del Sector Cultura frente a los colados en el sistema de transporte y cuáles son los indicadores de resultado de su gestión?

Durante los años últimos la Secretaria de Cultura Recreación y Deporte ha sido clave en el acompañamiento y desarrollo de las acciones adelantadas de cara a mejorar la experiencia de viaje y promover los comportamientos adecuados en el Sistema.

Lo anterior dado que dicha Secretaría, como entidad encargada de liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, en el marco del principio de colaboración entre Entidades Públicas, participó en la elaboración de la estrategia **Equipo T** que promueve una mejor movilidad y calidad de vida para los diversos actores que hacen parte del sistema de transporte público de Bogotá.

Esta estrategia pretende fomentar la confianza, el respeto de las normas, la solidaridad entre la comunidad usuaria y la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad. Lo anterior, con el ánimo de llegar a contar con un sentido de corresponsabilidad, auto y mutua regulación amable por parte de la ciudadanía usuaria, y la humanización, la satisfacción con la experiencia de viaje, y la certidumbre en las interacciones con el Sistema.

11. ¿Entre 2020 y 2023 hubo articulación con otros actores de la sociedad civil para hacer frente a los colados? Si es así, ¿con qué actores hubo articulación y en qué consistió dicha articulación?

Como se mencionó en la respuesta al numeral 6, entre los años 2020 a 2023, en el marco de la línea de **Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad**, TRANSMILENIO S.A. implementó estrategias en pro de prevenir la evasión en el Sistema de la mano de actores de la sociedad civil como las emisoras Candela Estéreo y Vibra Bogotá; la Fundación Otero Liévano; se trabajó con universidades y otros centros educativos; articulación con la Asociación Colombiana de Universidades – ASCUN, con el fin de crear conciencia sobre los impactos de la evasión del pago, así como la prevención y pedagogía para prevenir esta problemática; y la implementación del Festival Smart Films en su versión, que consiste en un festival de cine hecho con celulares, que permitió llegar a colectivos artísticos y culturales posicionando la temática de la importancia de la validación del pasaje, e igualmente, premió para este año una categoría donde se filmaron piezas audiovisuales enfocadas en el buen comportamiento en el Sistema y en la prevención de la evasión del pago.

12. Conforme a su plan de gobierno, ¿qué medidas va a implementar su administración para hacer frente al problema de los colados en el sistema de transporte?

Sobre este particular, es importante señalar que, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá, cuenta con un Plan Estratégico

Antievasión en todos los portales y estaciones del componente troncal que además despliega acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. El Plan Antievasión se ha desplegado hasta el 2024, 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

El año anterior inició la actualización y fortalecimiento de este Plan Estratégico Antievasión bajo estos cinco (5) ejes de trabajo:

- i. Desarrollo y fortalecimiento de herramientas técnicas y tecnológicas para monitoreo y caracterización de la evasión.
- ii. Consolidación y fortalecimiento de la infraestructura física para mitigar la evasión del pago.
- iii. Fiscalización y control.
- iv. Fomento de la cultura ciudadana y pedagogía del buen uso del Sistema, empezando por la cultura de la validación del pasaje.
- v. Incidencia interinstitucional política, normativa y judicial

Entretanto, se han implementado y robustecido las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento del equipo en vía para el desarrollo de las acciones de sensibilización, prevención y pedagogía sobre la importancia de la validación del pago.

- Estrategia de cultura ciudadana bajo los lineamientos de la Secretaría Distrital de Cultura para retomar la apropiación y cuidado del Sistema Integrado de Transporte Público, bajo el Convenio firmado y desarrollado con dicha entidad.
- Trabajo e intervenciones con comunidades, empresas, instituciones educativas, especialmente aquellas que se han identificado que tienen mayor riesgo e incidencia en la evasión del pago.
- 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 lo que va del año se han generado 18 jornadas con participación de 249 infractores.
- Ampliación de la cobertura del Sistema SIDEST -SISTEMA INTELIGENTE DE DETECCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD EN TRANSMILENIO, para monitorear la evasión en tiempo real.
- Medición periódica (semestral) de los índices generales de la evasión en el componente troncal que han arrojado niveles de 14.33% y 13.14% para el primer y segundo semestre respectivamente.
- Generación de herramientas de caracterización cualitativa de la evasión.
- Avance en la identificación de puntos críticos de evasión en el componente zonal.
- Proceso contractual bajo la modalidad de Concurso de Méritos para desarrollar el estudio de línea de base de evasión en el componente zonal.

- Seguimiento a la primera fase de cambio de Barreras de Control de Acceso tipo piso a techo y pasillo motorizado en los 3 portales y las 17 estaciones intervenidas. Instalación de estas nuevas BCA en las nuevas estaciones o estaciones remodeladas que han salido a operación en el Sistema (Molinos, Danubio, Biblioteca Tintal).
- Seguimiento del funcionamiento de las 33 estaciones donde fueron instaladas las nuevas puertas automáticas por cuenta de los contratos del año 2021 para ese proyecto, que han permitido disminuir la evasión del pago por accesos laterales en las estaciones donde se han instalado.
- Desarrollo de la licitación para instalar nuevas puertas automáticas en otro grupo de estaciones, así como para el mantenimiento y operación desde el año 2025 de las que se instalaron desde el año 2023.
- Implementación de elementos de infraestructura más robustos y adecuaciones en puntos vulnerables para la evasión del pago en portales y estaciones.
- Revisión y seguimiento de los pilotos de infraestructura en buses del componente zonal y el servicio de alimentación del Sistema como los torniquetes mariposa tipo piso a techo.
- Continuidad en la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana con el personal de la Policía Nacional.
- 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.
- Creación del eje de trabajo de incidencia, que en el 2024 estuvo enfocado en una fase exploratoria de revisión de las herramientas normativas existentes para controlar y sancionar la evasión del pago, y que permitirá a partir del año 2025 trazar la hoja de ruta para la gestión de alianzas con el sector privado y otras entidades del sector público para sumarse a la prevención de la evasión del pago, e igualmente para acudir a las instancias de generación normativa a nivel distrital y nacional para propender por medidas que permitan al Distrito y al Ente Gestor mayor autonomía para prevenir, controlar y sancionar efectivamente este fenómeno.
- En 2024 TRANSMILENIO S.A. adjudicó el contrato No. 1635 – 2024 a la empresa K-HUA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS Y CONTRATOS SAS, cuyo objeto es la realización de *“una Consultoría para estimar la Línea Base de Evasión en los Componentes Zonal y de Alimentación del Sistema Integrado de Transporte Público–SITP- de Bogotá y sus variables de desagregación principales. Así como para identificar aspectos que ayuden a la caracterización del fenómeno mediante la aplicación de técnicas cualitativas que complementen el análisis de la línea base de evasión”*. Gracias a este estudio se espera que a finales del año 2025 se puedan tener cifras oficiales sobre el componente zonal y el servicio de alimentación con validación a bordo, del Sistema.

13. En el caso de una eventual tarifa cero, ¿cuáles son las estimaciones de fuentes de financiación para que el Distrito asuma esa responsabilidad?

Desde TRANSMILENIO S.A., se informa que debido a que la diferencia entre los ingresos del Sistema y sus costos ha sido negativa por largo tiempo, la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH -

ha adelantado las respectivas transferencias a dicho fondo en virtud de tres acuerdos de respaldo: el primero firmado en el año 2000, el segundo firmado en el 2010 y el tercero firmado en el año 2018, así como en virtud de lo estipulado en el Decreto Distrital 383 de 2019 por medio del cual se regula el Fondo de Estabilización Tarifaria y Subvención de la demanda del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Conforme lo anterior, para TRANSMILENIO S.A., las fuentes de financiación del Fondo de Estabilización Tarifaria son transferencias realizadas por la Secretaría Distrital de Hacienda y la Secretaría Distrital de Movilidad.

Por lo tanto, en caso de requerir el detalle de la fuente de los recursos, es necesario dirigir la solicitud a la Secretaría Distrital de Movilidad y a la Secretaría Distrital de Hacienda, ya que estas entidades son responsables de establecer y administrar las fuentes de financiación del SITP. Asimismo, la definición de la política tarifaria es competencia exclusiva de la Secretaría Distrital de Movilidad.

14. ¿Qué medidas tomó el Distrito entre 2020 y 2023 para generar conciencia entre la ciudadanía sobre la responsabilidad de respetar la infraestructura y el capital humano del sistema de transporte público?

Como se mencionó en el numeral anterior, con el liderazgo de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., se ha implementado la plataforma estratégica de Cultura Ciudadana denominada: **Equipo T.**

Desde la entidad se hacen grandes esfuerzos por fomentar la solidaridad, el respeto y la corresponsabilidad; pero es vital contar con la voluntad de la comunidad usuaria para convertirse en agentes de transformación, por eso abordamos la acción desde el concepto de auto y mutua regulación.

Cabe señalar que las acciones ejecutadas en temas de cultura ciudadana se implementan para que tengan alcance en las diferentes estaciones y portales del Sistema, en sus diferentes componentes Troncal, zonas y Cable.

A continuación, se relacionan las acciones de cultura ciudadana, a través de la estrategia Equipo T, desde el año 2020:

AÑO	2020
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Campaña “La Nueva Movilidad”: en conjunto con la Secretaria de Movilidad se realizó la campaña que promueve el distanciamiento Social y medidas de bioseguridad frente al COVID19.
LOGROS	Instalación de 109.000 stickers-huellas, 18 banners, 96 pendones, 709 paletas, que facilitan el distanciamiento y organización de usuarios en las plataformas de los 9 portales y 134 estaciones del Sistema.

AÑO	2020
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Estrategia “ALAS”: En alianza con las Secretaria de Cultura Recreación y Deporte se ejecutó esta estrategia pedagógica.
LOGROS	Refuerzo de las medidas de auto y mutuo cuidado en el Sistema TransMilenio, en sus componentes Troncal, Zonal y Cable.

AÑO	2020
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Invitar a que las niñas y los niños de Bogotá, apliquen de forma creativa los conocimientos y habilidades aprendidos en el programa TransMi al Cole, proponiendo innovaciones para cuidar a Bogotá en TransMilenio.

LOGROS	Se presentaron 1600 historietas de colegios públicos y privados de Bogotá; se premiaron 6 en dos categorías y reconocimiento a 2 colegios con mayor número de participación.
---------------	--

AÑO	2021
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Acción pedagógica con el objetivo de visibilizar en los diferentes espacios, el imaginario de los niños, lo que piensan y sus perspectivas acerca del uso adecuado de TransMilenio y la cultura ciudadana que allí se genera.
LOGROS	Entrega de 20.000 piezas para sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de la cultura del pago al ingresar a Sistema TransMilenio en todos sus componentes.

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.

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.

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
---------------	--

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

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

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

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.

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

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>Campaña evasión y elusión: A través de esta se promovieron mensajes relacionados con la no evasión del pasaje. Además, se motivó a los usuarios para abstenerse de la compra no regulada de los pasajes (reventa).</p> <p>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, Magazín 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,

	<ul style="list-style-type: none"> 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.
--	---

AÑO	2023
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Cartilla pedagógica Cultura Ciudadana: Se entregaron 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.
LOGROS	Se realizaron 1703 intervenciones con un total de 6.860 activaciones en todas las estaciones y portales del Sistema, así como en escenarios y eventos locales y Distritales tales como: Universidades, Ferias de Servicios, Rendiciones de Cuentas.

AÑO	2023
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Colectivos Culturales
LOGROS	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.

AÑO	2023
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Experimentación reflexión colectiva

LOGROS	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.
---------------	---

PROYECTO	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
AÑO	2023
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Resaltar, los buenos comportamiento especialmente los relacionados con evasión del pago del pasaje, y promover la participación ciudadana a través del fomento de iniciativas y/o proyectos, de individuos y/o colectivos, que contribuyan a mejorar la cultura ciudadana dentro del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, en el marco de un ejercicio de corresponsabilidad social. Especialmente en la cultura del pago del pasaje.
LOGROS	Se realizaron 1703 intervenciones con un total de 6.860 activaciones en todas las estaciones y portales del Sistema, así como en escenarios y eventos locales y Distritales tales como: Universidades, Ferias de Servicios, Rendiciones de Cuentas.

Generalidades de la estrategia de Cultura Ciudadana EQUIPO T:

Su propósito es fomentar la confianza, el respeto de las normas, la solidaridad entre la comunidad usuaria, así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad.

Objetivos específicos de la estrategia:

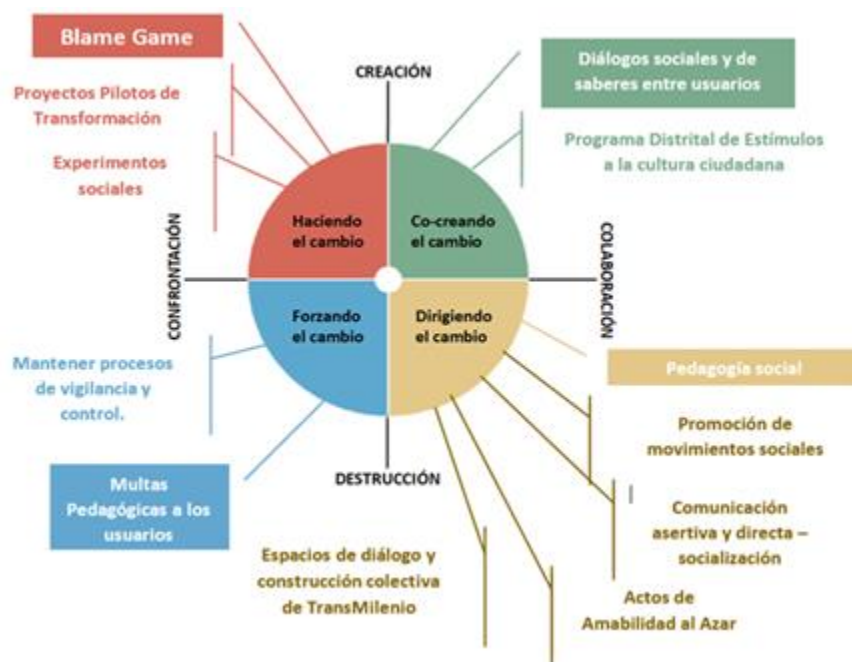
- Diseñar e implementar modelos de intervención y experimentación social que permitan generar transformaciones culturales dentro del Sistema, medibles y sostenibles en el tiempo.
- Promover la participación ciudadana a través del fomento de iniciativas y/o proyectos, de individuos y/o colectivos, que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

Valores del Equipo T:

- **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 (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.

Enfoque de la Estrategia Equipo T: Con base en el modelo sistémico de Steve Waddel, se estructuraron las líneas programáticas de la Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T:



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Dirigiendo el cambio: Contempla estrategias pedagógicas, que buscan generar apropiación social por el Sistema de Transporte público de la Ciudad, promoviendo su valoración como bien público.

Haciendo el Cambio: Esta línea responde a la ejecución de acciones y proyectos visibles al alto impacto, que se enfoquen en la transformación de la experiencia de viaje en el Sistema.

Co- Creando el Cambio: Las acciones de esta línea responden al reconocimiento de la ciudadanía como agente activo en la transformación cultural del Sistema. Se propician espacios que permiten visibilizar el liderazgo y la gestión de los usuarios, con el ánimo de continuar promoviendo la corresponsabilidad en el sistema de Transporte Público.

Forzando el Cambio: Las acciones de esta línea responden al reconocimiento de la ciudadanía como agente activo en la transformación cultural del Sistema. Se propician espacios que permiten visibilizar el liderazgo y la gestión de los usuarios, con el ánimo de continuar promoviendo la corresponsabilidad en el sistema de Transporte Público.

15. ¿Cuáles son los indicadores de resultado de dicha gestión?

Teniendo en cuenta que las acciones adelantadas en el componente de cultura ciudadana están bajo los lineamientos de la Secretaría de Cultura, con el respaldo de la Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural, se evidencia que en el año 2023 se midió el impacto de una de las estrategias del Equipo T, denominada: el “Combo Violeta” que confirma que *“Las acciones del Combo Violeta si se disfrutan por parte de la ciudadanía y al parecer sí lograron efectos positivos de corto plazo porque después de la intervención, aumentó la frecuencia de personas que dijeron sentir satisfacción, diversión y tranquilidad hacia el Sistema. También aumentó la confianza en los demás y disminuyó la sensación de angustia dentro del Sistema. Así mismo después de las intervenciones, aumentó la proporción de personas que considera que TransMilenio debe ser orgullo de ciudad, que la calidad del viaje ha mejorado y que es un Sistema seguro y ordenado”*.

16. Conforme a su plan de gobierno, ¿qué medidas va a implementar su administración para recuperar el respeto ciudadano hacia el sistema de transporte público?

Ante la necesidad de establecer una estrategia de cultura ciudadana de ciudad con impacto en el Sistema Integrado de Transporte Público, se determinó en el marco del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Camina Segura, que durante los cuatro años de gobierno las líneas de impacto en el tiempo son:



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

En ese orden de ideas, TRANSMILENIO S.A., la Secretaria Distrital Cultura, Recreación y Deporte y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud, van a suscribir cada vigencia un convenio interadministrativo para aunar esfuerzos institucionales, técnicos, logísticos y administrativos para el diseño e implementación de estrategias de cultura ciudadana que fomenten las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad, parte de la comunidad usuaria y de todos quienes conforman el sistema; contribuyendo a disminuir los comportamientos negativos y a fortalecer los comportamientos positivos desde la conciencia ciudadana (autorregulación en el cumplimiento de normas y la corresponsabilidad social).

AÑO	2024
OBJETIVO DE LA ACCIÓN	<p>Convenio Interadministrativo TRANSMILENIO S.A – Secretaria de Cultura Recreación y Deporte.</p> <p>Aunar esfuerzos institucionales, técnicos, logísticos y administrativos para el diseño e implementación de estrategias de cultura ciudadana que fomenten las buenas prácticas, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, así como la</p>

	valoración y apropiación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá como bien público y patrimonio de la ciudad, parte de los usuarios y de todos los que conforman el sistema; contribuyendo a disminuir los comportamientos negativos y a fortalecer los comportamientos positivos desde la conciencia ciudadana (autorregulación en el cumplimiento de normas y la corresponsabilidad social
ESTACIONES PRIORIZADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Troncal Américas: CDS - Carrera 32, Zona Industrial, Carrera 43 - Comapan y Puente Aranda, Distritito Grafiti - Troncal 80: Polo, Escuela Militar, Carrera 53 y Carrera 47 - Troncal Carrera 7 y 10: San Diego, Las Nieves, Museo Nacional y San Victorino.

LOGROS:

- **Estrategia innovadora de investigación, monitoreo y evaluación: 18.161** encuestas que midieron los niveles de confianza, orgullo y apropiación por el Sistema, arrojando cuatro hallazgos principales:

1. En su mayoría las personas usuarias de las estaciones priorizadas consideran a TransMilenio como parte de la cultura de Bogotá, y casi la mitad se enorgullecen del Sistema como medio de transporte y como parte del patrimonio de la ciudad:

El 85% de la población encuestada cree que TransMilenio hace parte importante de la cultura de Bogotá.

El 42% de las personas se sienten orgullosas de TransMilenio como medio de transporte.

El 46% de la población encuestada se sienten orgullosas de Transmilenio como Patrimonio de Bogotá.

2. En su mayoría, las personas usuarias de las estaciones priorizadas les importa TransMilenio y no son indiferentes a lo que sucede en las estaciones y buses:

Al 88% de las personas le incomoda ver personas que dañan infraestructura y buses de TransMilenio.

Al 86% de las personas le incomoda las personas que no dejan salir de los buses por entrar rápido.

Al 58% de las personas le incomoda ver colados en las estaciones de TransMilenio.

3. La confianza institucional e interpersonal de las personas en las estaciones priorizadas tiende a ser más alta que en el resto de la ciudad.

Confianza institucional:

- En las estaciones priorizadas, el 58% de las personas confían en los trabajadores de TransMilenio, mientras en la ciudad, según la Encuesta Bienal de Culturas - Módulo Encuesta Cultura Ambiental 2024 de la SCRD, el 27% de las personas que habitan Bogotá confía en los servidores públicos. Esto es un 31% más de confianza en las estaciones priorizadas.
- En las estaciones priorizadas, el 47% de las personas confían en la Empresa TransMilenio, mientras en la ciudad, según la Encuesta Bienal de Culturas - Módulo Encuesta Cultura Ambiental 2024 de la SCRD, el 38% de las personas que habitan Bogotá confía en la Empresa TransMilenio. Esto es un 9% más de confianza en las estaciones priorizadas.

Confianza interpersonal:

- En las estaciones priorizadas, el 25% de las personas confían en los/as demás ciudadanos/as, mientras en la ciudad, según la Encuesta Bienal de Culturas - Módulo Encuesta Cultura Ambiental 2024 de la SCRD, el 20% de las personas que habitan Bogotá confía en los/as demás ciudadanos/as. Esto es un 5% más de confianza en las estaciones priorizadas.

4. Cada vez más, las personas usuarias de las estaciones priorizadas piensan que NO se justifica evadir el pasaje cuando el servicio no es satisfactorio ciudad:

- Al final del proyecto, el 73% de las personas cree que evadir el pasaje NO se justifica, un 3% más de personas que al inicio de la iniciativa.

➤ **Intervenciones pedagógicas en el Sistema:**

- 88 salidas a estaciones
- 110 acciones pedagógicas
- 22.580 conversaciones directas con los usuarios
- 12 dispositivos interactivos instalados (San Diego, Puente Aranda, Museo Nacional, Comapan, Polo...)
- Activación del primer laboratorio Nudge *Párchese su tarjeta* en Portal Américas

➤ **Fortalecimiento de iniciativas locales - Laboratorios de Transformación Cultural/ Barrios Vivos**

- 46 sesiones de laboratorios
- 30 encuentros entre actores clave y comunidad
- 7 intervenciones de estaciones y alrededores para mejoramiento del espacio
- 3 tótem intervenidos (1 Estación Puente Aranda y 2 Distrito Grafiti)
- 18 intervenciones de murales
- + de 1500 participantes y público impactado por las acciones

➤ **Escuela de multiplicadores**

- 325 formaciones en *Enfoque de Cultura Ciudadana* distribuidos así:
- Grupo Recaudo Bogotá: 92 personas
- Grupo Unión Temporal Conserjes: 76 personas
- Grupo conductores: 157 personas

➤ **“Invitación cultural jóvenes creadores digitales”**

R-DA-005 septiembre de 2024

Página 61 de 63

- 20 incentivos
- 83 inscritos (personas naturales y jurídicas)
- 43 participantes habilitados
- 20 ganadores finales
- **Ejecución:**
- + de 60 publicaciones entre vídeos, post y reel realizados del 16 al 31 de diciembre de 2024.

➤ **“Invitación cultural En TransMilenio pasan cosas buenas”**

- 15 incentivos
- 107 agrupaciones inscritas
- 93 participantes habilitados
- 15 ganadores finales
- **Ejecución:**
- 138 intervenciones artísticas realizadas del 16 al 31 de diciembre de 2024.

➤ **Comunicaciones y Narrativa de Cultura Ciudadana**

- 86 contenidos digitales (vídeos, post y reel) publicados en redes sociales (cuentas de Cultura Ciudadana, TransMilenio, IDIPRON y Sec. Cultura), sobre los avances y logros del convenio.
- 31 videos realizados
- 3 cuñas radiales con salidas en emisoras durante todo el mes de noviembre. (La Mega - Radio Uno - El Sol - Caracol - Tropicana - Radioactiva - Olímpica)
- Diseño de Galería en la estación Ricaurte
- Informe doble página en El Espectador sobre los avances y resultados del convenio. (Publicado en el impreso del 22 de diciembre).

Para la vigencia 2025, se dará continuidad a las acciones que de acuerdo con los resultados arrojados por la Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural deben mantenerse en el marco de la segunda línea de impacto denominada: Corresponsabilidad Ciudadana – Yo también hago parte.

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

Atentamente,



Firmado Electrónicamente
#05/02/2025 17:26:12
Por: **MARIA FERNANDA
ORTIZ CARRASCAL**

María Fernanda Ortiz Carrascal

Gerente General

Proyectó: Oscar Vera - Subgerencia Económica.
German Arbeláez - Subgerencia Económica.
Mabel Carrasquilla- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
Camilo Baptista - Dirección Técnica de Seguridad
Daniel Sánchez – Gerencia General.
Revisó: Zayda Lombana - Dirección Técnica de Seguridad
Alejandro Beltrán – Gerencia General.
Aprobó: Marcos Antonio Ataya Saray – Subgerente Económico.
Yolima Pérez Ariza- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.
Natalia Tinjacá – Directora Técnica de Seguridad.
Código 801