

Bogotá D.C., 14 de Mayo de 2025

Doctora
Luz Angélica Vizcaíno 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 14-05-2025 04:06:56

2025ER12945 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: EMPRESA DE TRANSPORTE TERCER MILENIO/MARIA FERNANDA

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VIZCAINO SOLANO LUZ ANGELICA

ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION 607 DE 2025

OBJS: —

Asunto: Proposición 607 de 2025 / 2025-ER-24498 TMSA.

Respetada doctora Vizcaíno:

En atención a la proposición del asunto, **Tema: “balance de la capacidad de la administración para resolver problemas y atender las necesidades más sentidas por la ciudadanía.”** TRANSMILENIO S.A., presenta respuesta en el marco de sus competencias en los siguientes términos:

110. ¿Qué avances concretos se han logrado en la optimización de rutas y frecuencias del SITP en 2024-2025? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

Durante el período 2024-2025 se han implementado importantes medidas de optimización en las rutas y frecuencias del SITP, con énfasis en la mejora continua de la prestación del servicio como en las afectaciones por las intervenciones tanto por las obras de la Primera Línea del Metro de Bogotá (OPLMB) como las diversas obras e intervenciones en infraestructuras por donde circula el SITP, como lo es, la Troncal Caracas, la Av. 1ro de Mayo, la Av. Cali entre otros. Estas acciones han estado orientadas a mejorar la eficiencia operativa del sistema y mitigar los impactos sobre la movilidad y sobre la prestación del servicio a nuestros usuarios. Entre las principales optimizaciones se destacan:

- **Ajustes operacionales** enfocados en la reducción de los tiempos de recorrido y del kilometraje, con el objetivo de optimizar la operación y responder a la demanda con sus comportamientos dinámicos.
- **Adecuación de frecuencias**, orientada a disminuir la cantidad de buses/hora en los corredores afectados y que lo requieren, contribuyendo a la mejora de la movilidad y tiempos de recorrido de los servicios y así evitar colapsos en los puntos críticos de intervención de infraestructuras de la Ciudad.

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



- **Modificación de trazados** en algunos servicios, que permite mantener la continuidad de los servicios, garantizando la cobertura entre orígenes y destinos de los usuarios. Por otro lado, estas modificaciones en trazados contribuyen a la optimización de tiempos de desplazamiento (velocidad), cobertura, mejores frecuencias, y distribución de los recursos de manera eficiente para una mejor prestación del servicio.

Resultado de estas acciones, se ha evidenciado una mejor distribución de flota, una eficiencia en los desplazamientos y la velocidad de operación y una mayor efectividad en la operación, con impactos positivos en la experiencia de los usuarios y en la gestión de la infraestructura disponible.

Para respaldo de lo anterior, se adjuntan las **bitácoras de modificaciones operacionales correspondientes a los años 2024 y lo corrido de 2025 tanto para el componente troncal como el componente zonal**, donde se detallan las medidas implementadas y su seguimiento técnico.

111. ¿Cómo se está midiendo la satisfacción de los usuarios? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

TRANSMILENIO S.A., realiza mediciones de satisfacción de usuarios de manera semestral a través de firmas encuestadoras, con el fin de evaluar diferentes aspectos de los componentes troncal y zonal, lo anterior, permite obtener un índice general de percepción de satisfacción del usuario con el Sistema.

De lo anterior, se utilizan metodologías cualitativas y cuantitativas para la obtención de información de relevancia sobre el nivel de percepción y satisfacción de sus usuarios, lo que permite identificar fortalezas y debilidades de la operación del sistema. La encuesta mide las diferentes impresiones provenientes de estímulos, sensaciones y opiniones de los usuarios después de vivir una experiencia y/o interacción con los diferentes servicios del sistema.

La recolección de información se realiza a través de encuestas presenciales a usuarios de los componentes troncal y zonal durante la espera, el recorrido y/o al finalizar el servicio en los portales, estaciones, cable, buses y/o paraderos.

Como resultado de la toma de información, se sistematizan los datos obtenidos y se realiza el cálculo de siguientes indicadores:

Two To Boxes: Evidencia la concentración de personas que poseen un nivel de conocimiento, percepción y/o satisfacción de un determinado atributo, proceso o apartado. Este valor representa el porcentaje de personas que califican la percepción como “positiva” con respecto a todas las opiniones en general

$$TTB = \frac{a+b}{a+b+c+d}$$

a: Número de personas "Totalmente satisfechas"
 b: Número de personas "Satisfechas"
 c: Número de personas "Poco satisfechas"
 d: Número de personas "Nada satisfechas"

Promedio de respuesta: Esta medida, pretende dar una mirada resumida de la calificación del atributo en el aspecto que se está evaluando. Determina la relación entre la suma de calificación de todas personas del atributo y la cantidad de personas que respondieron la pregunta.

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Suma de personas que calificaron el atributo}}{\text{Cantidad de personas que calificaron dicho aspecto}}$$

NPS: Es la relación entre niveles de satisfacción o percepción que evidencia aquellos atributos, procesos o apartados que tienen una mayor concentración de personas insatisfechas o con percepción negativa. Entre más alto sea el valor, mayor será la urgencia, el valor puede tomar valores mayores o iguales a cero y no posee un valor máximo

Cálculo:

$$\text{Urgencia} = \frac{c+d}{a+b}$$

a: Número de personas "Totalmente satisfechas"
 b: Número de personas "Satisfechas"
 c: Número de personas "Poco satisfechas"
 d: Número de personas "Nada satisfechas"

Asimismo, se debe tener en cuenta que para las mediciones del año 2011 hasta abril de 2016 el índice de satisfacción se calculaba en escala de 1 a 5 y de octubre de 2016 hasta la fecha en una escala de 0% al 100%. Este valor representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción "Totalmente satisfecho" o "Satisfecho" con respecto a todas las opiniones en general.

Tabla 1. Comportamiento Encuesta de Satisfacción 2015 – 2024

Año	Mes	Índice de satisfacción general
2015	diciembre	3,25
2016	abril	3,13
2016	octubre	53,8%
2017	julio	64,5%
2017	diciembre	64,6%
2018	marzo	63,9%

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



2018	junio	68,8%
2018	diciembre	69,1%
2019	junio	68,0%
2020	febrero	68,9%
2021	diciembre	66,8%
2022	julio	71,5%
2022	diciembre	69,6%
2023	Mayo	70.1%
2023	noviembre	69.3%
2024	Mayo	69.7%
2024	diciembre	69.3%

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Frente a los resultados de la encuesta efectuada en el mes de diciembre de 2024, el tamaño de la muestra total correspondió a 6.361 encuestas efectivas, de las cuales, 3.103 correspondieron a usuarios del componente troncal y 3.288 correspondieron a usuarios del componente zonal.

Ilustración 1. Índice de satisfacción general del Sistema



Fuente: Información localizada S.A.S

Como se observa en la Asimismo, se debe tener en cuenta que para las mediciones del año 2011 hasta abril de 2016 el índice de satisfacción se calculaba en escala de 1 a 5 y de octubre de 2016

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



hasta la fecha en una escala de 0% al 100%. Este valor representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general.

Tabla 1. Comportamiento Encuesta de Satisfacción 2015 – 2024

Año	Mes	Índice de satisfacción general
2015	diciembre	3,25
2016	abril	3,13
2016	octubre	53,8%
2017	julio	64,5%
2017	diciembre	64,6%
2018	marzo	63,9%
2018	junio	68,8%
2018	diciembre	69,1%
2019	junio	68,0%
2020	febrero	68,9%
2021	diciembre	66,8%
2022	julio	71,5%
2022	diciembre	69,6%
2023	Mayo	70.1%
2023	noviembre	69.3%
2024	Mayo	69.7%
2024	diciembre	69.3%

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

el Índice de Satisfacción General del Sistema en diciembre de 2024 correspondió al 69,1%, manteniéndose estable desde el año 2020.

112. ¿Cuál es el estado de avance del estudio de evasión del componente zonal del SITP? Describa brevemente.

En la vigencia 2024 el Ente Gestor adelantó el proceso de Concurso de Méritos TMSA-CM-04-2024, para Contratar 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. Dicho se adjudicó en el mes de diciembre de 2024, con lo cual en el año 2025 se está llevando a cabo tal estudio que tendrá una duración inicial de 9 meses y 15 días (contemplando una suspensión porque en periodo de estacionalidad del Sistema no se puede tomar información por rigurosidad técnica y estadística). Por lo tanto, se espera que, (si la

consultoría transcurre normalmente según lo previsto), hacia diciembre del año 2025 ya se tengan resultados cuantitativos y cualitativos de la línea base de evasión en el componente zonal y en el servicio de alimentación con validación a bordo.

A la fecha, el proyecto de establecer la Línea Base de Evasión Zonal y en la Alimentación con validación a bordo, se encuentra cerrando los productos correspondientes a la Fase I, en la cual se está determinando la metodología a implementar para la medición de la evasión en estos componentes del SITP. E igualmente se está avanzando en la Fase 2 que consiste en la prueba piloto para testar en campo la metodología escogida con el propósito de determinar su idoneidad e identificar oportunidades de mejora.

113. ¿Cuáles son los principales resultados del análisis de la línea base de evasión en el componente zonal de SITP de Bogotá? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

De acuerdo con la respuesta anterior, al encontrarse el proyecto en las primeras fases de determinación de la metodología a implementar en campo, y de prueba piloto, aún no se cuentan con resultados estadísticos ni analíticos de la Línea base de evasión para el componente Zonal del SITP, los cuales, se reitera, de transcurrir el proyecto de forma normal, se espera contar con ellos para finales de 2025 o inicios de 2026.

114. ¿Qué medidas ha tomado o planea tomar la administración con base en los resultados del análisis de la línea base de evasión en el componente zonal? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

Una vez conocidos los resultados cuantitativos y cualitativos de la consultoría contratada, hacia el mes de diciembre de 2025 o inicio del año 2026, los mismos serán analizados a efectos de desarrollar acciones del Plan Estratégico Antievasión de la Entidad, en aquellas zonas de la ciudad que deban ser priorizadas en materia de prevención y fiscalización, por medio de trabajo articulado con instituciones educativas, concesionarios, Policía usuarios y operadores.

115. ¿Qué avances se ha logrado en la integración de medios de pago, y cómo está impactando en la experiencia del usuario? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

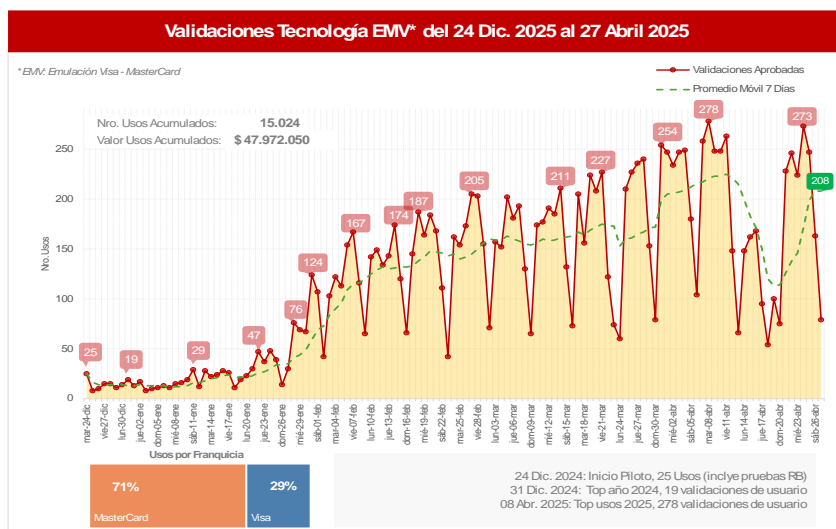
Desde diciembre 2024, TMSA a través de su Concesionario de recaudo, (RBSAS) ha venido desarrollando un piloto de EMV en el Portal Norte, que permitirá a los usuarios del sistema, utilizar sus tarjetas bancarias débito o crédito (franquicias Mastercard/Visa) como medio de pago para acceder al sistema troncal de manera directa. Ese nuevo medio de acceso es complementario al actual medio de pago, la tarjeta “tullave”.

Los lectores de este medio de pago EMV se instalaron en 3 barreras del portal debidamente señalizadas, los cuales además de permitir el uso de la tarjeta tullave para que puedan acceder

de forma normal, habilitan el acceso al sistema utilizando tarjetas débito o crédito. Es decir, las barreras de control de acceso que hacen parte del piloto, contarán con dos lectores, el tradicional para las tarjetas “tullave” y otro nuevo para EMV.

Por la naturaleza del piloto, se cobrará exclusivamente la tarifa plena a los usuarios, sin tener en cuenta los beneficios de transbordos, ni viaje a crédito, siendo el comportamiento similar al de una entidad de comercio con validación en línea, el cual reporta periódicamente las transacciones de uso a Transmilenio, y los recursos por su uso, a la Fiducia del Sistema.

La siguiente gráfica representa el uso de la tarjeta bancaria en el Sistema:



De la gráfica anterior vale la pena resaltar los siguientes datos:

- El 08 de Abril 2025 ha sido el día con más usos, 278 validaciones por \$889.600
- Al 27 de abril del 2025 se registran un total de 15.024 validaciones por \$47.972.050 en 4.298 tarjetas diferentes. Un promedio de 208 utilizaciones por día.
- El 51% de las tarjetas solo ha sido utilizada una vez, no obstante, se observa que hay 391 usuarios que han sido recurrentes al tener nueve o más usos en los 125 días de operación

Dependiendo del análisis del piloto, se revisará la posible masificación del uso de EMV en más estaciones y/o buses del sistema, con el correspondiente cambio sobre los procedimientos, políticas, tarifa y demás aspectos relacionados con la solución tecnológica o respecto de las entidades que hacen parte de la solución de EMV para este piloto.

116. ¿Cuál es el estado de avance a la fecha del Plan de Prevención y Atención de Violencias Basadas en Género y del Acoso Sexual Callejero? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

137. ¿Qué resultados concretos ha tenido el plan de prevención de violencias basadas en género en el transporte público? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

En atención a los numerales 116 y 137, debe señalarse que, a la fecha, se han ejecutado múltiples acciones en el marco del Plan de Acción de Género (PAG) de TransMilenio, el cual articula acciones en relación a la prevención y atención de VBG, de acuerdo con su rol como primer respondiente en el marco del Protocolo de prevención, atención y sanción de las violencias contra las mujeres en el espacio y transporte público. A continuación, se presentan los principales avances:

1. Difusión masiva de información preventiva

Total de difusiones realizadas: 101.772 acciones de información y sensibilización en el sistema (enero-mayo).

Impacto: Fortalecimiento del reconocimiento de rutas de atención, derechos de las mujeres y rechazo social al acoso sexual callejero. Supera el 58% de la meta anual.

2. Atención de casos de VBG y salud mental

Casos atendidos:

- Violencias basadas en género: 42 casos.
- Casos de salud mental: 20 casos.

Impacto: Atención directa a personas en situación de vulnerabilidad, con acompañamiento psicosocial y activación de rutas de atención con entidades competentes como Policía y Secretaría Distrital de la Mujer.

3. Capacitación a equipos en el código de emergencia TM26 (posible acoso sexual).

Personas capacitadas: 4.645

Impacto: Formación en enfoque de género y rutas de atención para mejorar la respuesta institucional ante casos de acoso y violencia en el sistema.

4. Megatomas y TransMiLabs

TransMiLabs realizados: 2 jornadas temáticas en Universidades, abordando temáticas como qué hacer frente al acoso sexual y masculinidades corresponsables contra el acoso sexual.

Megatomas ejecutadas: 8 intervenciones pedagógicas en estaciones de alta afluencia.

Impacto: Intervención territorial visible y articulada que busca transformar normas sociales, visibilizar el problema y prevenir comportamientos violentos.

5. Piloto Botón de pánico

Piloto implementado: En 1 estación (Universidades City U) con 4 botones.

Siguiente fase: Instalación de 40 botones adicionales en 10 estaciones durante 2025.

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



Impacto: Herramienta tecnológica para facilitar el reporte rápido y seguro de casos de acoso en estaciones de alta concentración de población joven.

6. Articulación interinstitucional

Con Patrulla Púrpura (MEBOG), Fiscalía, Secretaría Distrital de la Mujer y entidades del sector justicia y salud.

Impacto: Fortalecimiento de la respuesta integral ante la violencia contra mujeres y personas de sectores sociales LGBTI+ en el sistema.

TRANSMILENIO S.A. avanza de forma significativa en la ejecución del Plan de Acción de Género. Las acciones han tenido alcance territorial, interinstitucional y preventivo, con impactos concretos en la sensibilización ciudadana, la atención de casos y la transformación cultural del espacio público. Las cifras respaldan un compromiso sostenido en la materia y reflejan un enfoque de mejora continua.

117. ¿Cómo se ha desincentivado el uso del vehículo particular y cuáles han sido los resultados y los impactos? Refiera magnitudes.

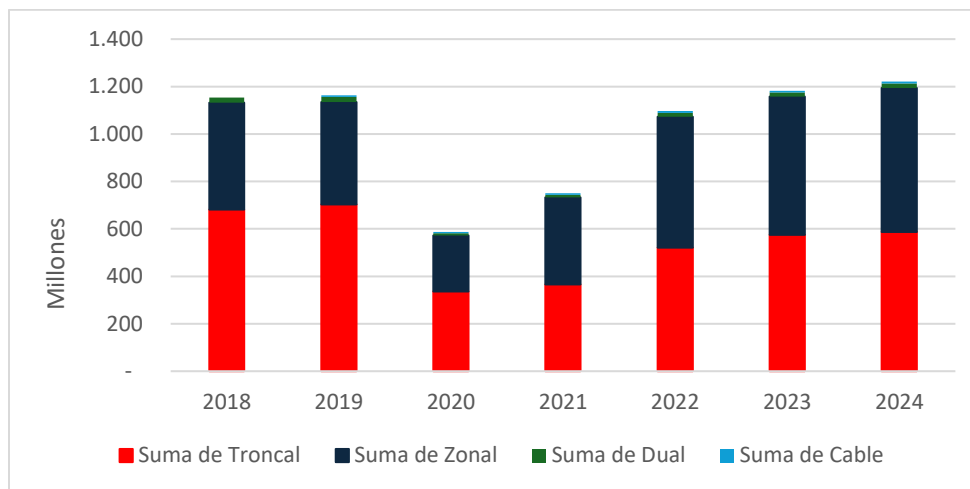
Respecto al punto en mención, informamos que la competencia para dar respuesta es de la Secretaría Distrital de Movilidad, entidad que esta citada en la proposición actual.

118. ¿Cómo se ha incentivado el uso del transporte público y cuáles han sido los resultados y los impactos? Refiera magnitudes.

Para incentivar el uso del transporte público, TRANSMILENIO S.A., desde sus funciones ha realizado acciones de optimización de rutas y frecuencias, los cuales fueron descritos en el punto 110.

En cuanto a los resultados frente al ***incentivo del uso del transporte público y la optimización de rutas y frecuencias*** es oportuno poner en contexto el comportamiento de la demanda del SITP durante los últimos seis (6) años como se ve en la gráfica a continuación:

Validaciones anuales SITP por componentes año 2018 - 2024



Fuente: TRANSMILENIO S.A;2025

El seguimiento de la evolución de la demanda ha permitido evidenciar la recuperación progresiva del sistema tras el impacto ocasionado por la pandemia de COVID-19. A continuación, se destaca el comportamiento de la demanda durante el período 2018–2024 y lo corrido a marzo de 2025.

- **2018-2019:** Validaciones anuales superiores a 1.134 millones/año, con el componente Troncal concentrando alrededor del 61% de las validaciones
- **2020:** Caída abrupta de la demanda (572 millones de validaciones/año) debido a la pandemia.
- **2021-2023:** Recuperación progresiva, alcanzando en 2023 un total cercano a los **1.157 millones** de validaciones/año, superando los niveles de 2019.
- **2024:** Continúa la recuperación de la demanda del sistema con cerca de 1.194 millones de validaciones/año lo que significa un crecimiento del 3,2% frente a 2023 y del 5,2% frente a 2019.
- **2025:** para el año 2025 al corte del mes marzo, la demanda se ubica en 289.6 millones de validaciones/año contrastado con 282.0 millones de validaciones/año en 2024, lo que significa un crecimiento al primer trimestre del 2,7%. Y, frente a 2019 en el mismo periodo del 2,75%

Este comportamiento se ha visto influenciado por varios factores estructurales, entre ellos: la finalización del esquema provisional del SITP, el crecimiento del componente zonal, y los cambios en la dinámica de movilidad urbana como el arraigo del trabajo remoto, la flexibilización de horarios laborales, y el crecimiento del uso de medios alternativos de transporte (bicicleta, motocicleta).

Ademas de ello por medio de los activos digitales con que cuenta la entidad:

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



1. Se ha incentivado las consultas del sitio web oficial de TRANSMILENIO S.A., informando alternativas de viaje en Bogotá.
2. Aumento de usuarios y usuarias nuevos en el sitio web en consulta y uso de herramientas digitales para el viaje.
3. Se han realizado Multimedia interactivas con alternativas de viaje por obras de la primera Línea del Metro.
4. Se adecuó el sitio web oficial de TRANSMILENIO S.A. con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual.
5. Se han enviado de manera permanente Mailing a los usuarios y usuarias para comunicarles sobre cambios operacionales.

Consultas del sitio web oficial de TRANSMILENIO S.A.: alternativas de viaje en Bogotá.

Imagen 1. Métricas de visitas de usuarios y usuarias del sitio web de TRANSMILENIO S.A.



Fuente: Google Analytic

- En el 2025 se ha aumentado a un **46%** las visitas del sitio web oficial de TRANSMILENIO S.A., a comparación del 2024.

Aumento de tiempo promedio en el sitio web en consulta y uso de herramientas digitales para el viaje.

- Aumento a **42,3% de usuarios y usuarias nuevos.** (Fuente: Google Analytics)

Se han desarrollado Multimedia interactivas con alternativas de viajes para los usuarios que se han visto afectados por obras de la primera Línea del Metro.

Imagen 2. Multimedia con alternativas de viaje



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Visitas de enero – abril 2025

- **Landing page cierre Caracas - Página más visitada:** 187 mil visitas. (Fuente: Google Analytics)

Imagen 3. Información destacada para el viaje en TransMilenio



Visitas de enero – abril 2025

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



- **Recarga Tarjeta tullave para uso de TransMilenio y TransMiZonal: 117 mil visitas.** (Fuente: Google Analytics)



Visitas

- **Disfruta el concierto de Shakira en el Campín, TransMi te facilita el regreso a casa: 7.316 visitas.** (Fuente: Google Analytics).
- **Disfruta Stereo Picnic, TransMi te acompaña**



Visitas

- **Disfruta Stereo Picnic, TransMi te acompaña después del concierto: 5.188 visitas.** (Fuente: Google Analytics).

Pagos Digitales



Visitas

Pagos Digitales: 10.959 visitas. (Fuente: Google Analytics).

Aumentan beneficios para usar el TransMilenio



Beneficios de la Tarifas 2025

- Tenemos beneficios para Usuarios y Usuaris con la Tarjeta personalizada.
- Pasajes gratuitos dirigidos inicialmente a **personas mayores de 62 años, personas con discapacidad y hogares en situación de pobreza y pobreza extrema.**
- A partir del **1 de febrero de 2025** también comenzará a funcionar el nuevo **esquema de subsidios**.
- Desde el **1 de febrero de 2025**, los ciclistas que utilicen las estaciones de Transbici, tendrán un pasaje gratis por cada 30 validaciones.



Visitas

Aumentan beneficios para usar el TransMi: 44.887 visitas. (Fuente: Google Analytics).

Descubre Bogotá



TransMi te lleva por Bogotá

TRANSMILENIO S.A. es el más grande del GTP (Sistema Integrado de Transporte Público) y con sus diferentes acciones: camión, plaza, gestión y control de la operación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros. Además, a través de la responsabilidad de la prestación eficiente y oportuna del servicio.

Componentes de TransMilenio



Los servicios troncales recorren por corredores exclusivos frecuentes y se encuentran en operación en los Puntos de Integración de Calles. Los vehículos solo se pueden detener a bajar y recoger pasajeros en las paradas, mediante una plataforma previa y se organizan como un tren por vía. En el momento de bajar, solo se permite el acceso al transporte masivo TransMilenio en caso de necesidad la conexión de vehículos de transporte colectivo. Cada vez que se encuentra en los puntos de integración.

¿Cómo está dividido TransMilenio?

Para mejorar la experiencia de viaje de la comunidad usuario y facilitar el entendimiento del Sistema TransMilenio se divide en 12 troncales para ser reconocidas por los usuarios.



Descubre Bogotá, TransMi te lleva por la ciudad



Visitas

Cómo utilizar TransMilenio, TransMizonal y TransMiCable: 4.382 visitas. (Fuente: Google Analytics).

Adequar el sitio web oficial de TRANSMILENIO S.A. con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual.

Accesibilidad web



+ Sitio web Accesible Tercer Trimestre 2024

Nivel AA
25 criterios implementados

+ Sitio web Accesible 1er Trimestre 2025

Nivel AA
32 criterios implementados

8 puntos 

+ Contenido Multimedia Accesible

1. Escritura
2. Audio
3. Video
4. Interacción – Imagen

Total de formas de contenidos: 246

Aumento de instalaciones de la aplicación de TransMilenio, para consultar servicios troncales y zonales.



A 1er Trimestre de 2025

• Instalaciones (Android y IOS)

1.386.000 Millones

 **186.000 Instalaciones**

• Usuarios y usuarias diarios

335.000

 **35.316 Usuarios**

• Usuarios y usuarias mensuales

1.393.000

 **114.000 Usuarios**

Envío de Mailing a los usuarios y usuarias para comunicarles sobre los cambios operacionales.

Imagen 4. Mailing oficial de TRANSMILENIO S.A.

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



2025



Mailing

Audiencia
20.300 Suscriptores

Fuente: MailingChimp

Publicación de contenido en Redes Sociales

A través de las cuentas administradas por la entidad en las redes sociales, de manera periódica se publican contenidos que apuntan a fomentar el uso del transporte público de la ciudad.

- **Incentivo del uso de TransMiBici para reclamar un pasaje gratis cada 30 validaciones:**



<https://x.com/TransMilenio/status/1887266610895069556>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887460962430820723>

<https://x.com/TransMilenio/status/1903121927876509986>

<https://x.com/TransMilenio/status/1907543015662694844>

<https://x.com/TransMilenio/status/1881452897184989691>

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



<https://x.com/TransMilenio/status/1885713935048773726>

- **Uso del Sitp en el Día sin Carro y sin Moto en Bogotá:**



<https://x.com/TransMilenio/status/1884938219739062636>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887426006673465696>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887442720660332671>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887513091480367373>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887517719995556280>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887520843166572661>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887625649269186588>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887689115669569934>

<https://x.com/TransMilenio/status/1884986421062074374>

<https://x.com/TransMilenio/status/1885040994048962998>

<https://x.com/TransMilenio/status/1887537624354533661>

- **Informe de gestión de la Secretaría de Movilidad - año 2024:**

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.





<https://x.com/TransMilenio/status/1895484516271276250>

<https://x.com/TransMilenio/status/1895523106896421085>

<https://x.com/TransMilenio/status/1895528180758302969>

- Impulso de la movilidad eléctrica con la ODT La Rolita:



R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



<https://x.com/TransMilenio/status/1899193985576378540>
<https://x.com/TransMilenio/status/1899234391643021545>
<https://x.com/TransMilenio/status/1899521607086866818>
<https://x.com/TransMilenio/status/1899526643313463600>
<https://x.com/TransMilenio/status/1899546179676831837>
<https://x.com/TransMilenio/status/1899546909758591278>
<https://x.com/TransMilenio/status/1900582691650797933>

- **#DíaDeLaTierra:**



<https://x.com/TransMilenio/status/1914809488697184448>

- **TransMilenio como Sistema de transporte y referente mundial en movilidad urbana:**



R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



<https://x.com/TransMilenio/status/1917204683350753538>

- **#DíaDeLaMovilidadSostenible:**



<https://x.com/TransMilenio/status/1920547340105990654>

- **Beneficios de viajar con la tarjeta tullaave personalizada para incentivar el uso del SITP:**



<https://x.com/TransMilenio/status/1876707209872117836>

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



<https://x.com/TransMilenio/status/1878970433107829033>
<https://x.com/TransMilenio/status/1879912339421450642>
<https://x.com/TransMilenio/status/1882179460675637522>
<https://x.com/TransMilenio/status/1882399233401311649>
<https://x.com/TransMilenio/status/1882926357895893136>
<https://x.com/TransMilenio/status/1883990756454719961>
<https://x.com/TransMilenio/status/1884981357169787143>
<https://x.com/TransMilenio/status/1885054751559057890>
<https://x.com/TransMilenio/status/1886201316881404406>
<https://x.com/TransMilenio/status/1886518445497594133>
<https://x.com/TransMilenio/status/1889014147570164190>
<https://x.com/TransMilenio/status/1892936869878353974>
<https://x.com/TransMilenio/status/1907414333413376008>
<https://x.com/TransMilenio/status/1908179042714497141>

<https://x.com/TransMilenio/status/1910497773641679132>
<https://x.com/TransMilenio/status/1912966797965578562>
<https://x.com/TransMilenio/status/1917670689026306112>
<https://x.com/TransMilenio/status/1918705975537602969>
<https://x.com/TransMilenio/status/1919150047113121976>
<https://x.com/TransMilenio/status/1919929057388515386>
<https://x.com/TransMilenio/status/1921608549257335049>
<https://x.com/TransMilenio/status/1922021628931690889>

119. ¿Cuál ha sido el comportamiento de los tiempos de viaje en las principales arterias viales? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

120. ¿Qué estrategias de gestión de la demanda (como pico y placa extendido, teletrabajo o tarifas dinámicas) se han implementado y qué impacto han tenido en la reducción de la congestión? Describa y refiera magnitudes.

Respecto a los puntos 119 y 120 , informamos que la competencia para dar respuesta es de la Secretaria Distrital de Movilidad, entidad que esta citada en la proposición actual.

123. ¿Cuántos cupos de ciclo parqueadero están operativos a mayo de 2025?

Actualmente, el sistema cuenta con 8.001 cupos de cicloparqueaderos operativos distribuidos en 27 Bici Estaciones, como se muestra a continuación:

ITEM	BiciEstación	Tipo Estación	Troncal	Tipo de control de acceso	Cupos
1	Banderas	Intermedia	Américas	Automatizado	164
2	Pradera	Sencilla	Américas	Móvil	32
3	Marsella	Sencilla	Américas	Móvil	32
4	Av. Américas – Av. Boyacá	Sencilla	Américas	Móvil	32
5	Transversal 86	Sencilla	Américas	Móvil	84
6	Portal Américas	Portal	Américas	Automatizado	785
7	Portal Tunal	Portal	Caracas Sur	Automatizado	437
8	Av. Rojas	Sencilla	CL 26	Automatizado	104
9	Quinta Paredes	Sencilla	CL 26	Móvil	48
10	Portal Eldorado	Portal	CL 26	Automatizado	532
11	Portal 80	Portal	CL 80	Automatizado	353
12	Bicentenario	Intermedia	KR 10	Móvil	116
13	AV. 1 de Mayo	Intermedia	KR 10	Móvil	228
14	Portal 20 de Julio	Portal	KR 10	Móvil	216
15	Ricaurte	Sencilla	NQS Central	Móvil	165
16	General Santander	Intermedia	NQS Sur	Automatizado	48
17	San Mateo (Soacha)	Intermedia	NQS Sur	Automatizado	1449
18	Portal Sur	Portal	NQS Sur	Automatizado	961
19	Portal Suba	Portal	Suba	Automatizado	1360
20	Juan Pablo	Sencilla	TransMiCable	Móvil	44
21	Manitas	Sencilla	TransMiCable	Móvil	52
22	Mirador del Paraíso	Sencilla	TransMiCable	Móvil	82
23	Alcalá	Externo	Norte	Móvil	69
24	Av. Américas – Av. Boyacá	Externo	Américas	Móvil	72
25	Biblioteca Tintal	Externo	Américas	Móvil	72
26	Las aguas	Externo	CL 26	Móvil	164
27	Molinos	Intermedia	Caracas Sur	Automatizado	300
TOTAL					8001

135. ¿Cuál es el estado del plan de seguridad integral para el Sistema Integrado de Transporte Público? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

En el marco del Plan Integral de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., y en articulación con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), se priorizaron cinco zonas críticas de intervención frente al delito de hurto en el componente zonal del sistema, ubicadas en las localidades de San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Mártires, Santa Fe y Tunjuelito.

Como resultado de esta priorización, a la fecha se han ejecutado las siguientes acciones operativas:

25 megatomas en los componentes troncal y zonal, 94 tomas integrales, y 150 planes tipo “guitarra”, desarrollados en coordinación con la Policía Metropolitana de Bogotá.

Asimismo, se ha participado activamente en todos los Consejos de Seguridad de las localidades, priorizando aquellos en los que se han identificado puntos críticos de seguridad para el Sistema, con el fin de coordinar acciones interinstitucionales y focalizar las intervenciones operativas.

Adicionalmente, se han sostenido reuniones estratégicas con los comandantes de los cuatro (4) Comandos de Seguridad Ciudadana (COSEC) de Bogotá, con el objetivo de identificar puntos críticos y fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

Impacto y magnitudes:

Estas intervenciones han permitido mejorar la percepción de seguridad en los entornos del sistema, aumentar la presencia institucional en zonas de alta criticidad, y robustecer las acciones de control frente a la evasión y el delito, contribuyendo a la reducción de riesgos para los usuarios.

136. ¿Qué acciones ha tomado la administración frente a la ola de inseguridad en estaciones críticas como Bosa, Kennedy, San Victorino, Tunal y Suba? Describa brevemente, señale los impactos y refiera magnitudes.

En lo que respecta a las localidades de **Kennedy** y **Bosa**, así como a la **estación San Victorino**, el **Portal Tunal** y el **Portal Suba**, TRANSMILENIO S.A., en articulación con el Comando de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, ha desarrollado un total de **92 intervenciones operativas**.

Estas acciones han tenido un impacto directo en:

42 paraderos del componente zonal,
15 estaciones del componente troncal, y
2 portales del sistema.

El enfoque principal de estas intervenciones ha sido **mitigar el hurto en sus diferentes modalidades y reducir la evasión del pago del pasaje**, fortaleciendo así la seguridad ciudadana y promoviendo el cumplimiento de las normas dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.

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

Atentamente,



Firmado Electrónicamente
*14/05/2025 14:40:59

Por: **MARIA FERNANDA
ORTIZ CARRASCAL**

María Fernanda Ortiz Carrascal
Gerente General

Anexo: 2 Archivos según lo enunciado
Proyectó: Juan José Ramírez – Dirección Técnica de Infraestructura
Jorge Torres D. – TIC
Paulo Ballesteros - Subgerencia Técnica y de Servicios
Kristell Quiroga – Andrea Navarrete – Sergio Cepeda – Camilo Baptista - Dirección Técnica de Seguridad
Daniel Sánchez M – Gerencia General.
Revisó: Martha Gómez - Dirección Técnica de Infraestructura
Hector Betancourt R. – TIC
Edgar Sanchez - Subgerencia Técnica y de Servicios
Zayda Lombana - Dirección Técnica de Seguridad
Xiomara Romero – Gerencia General.
Alejandro Beltrán – Gerencia General.
Aprobó: Carmen Yanneth Rosales Suarez - Directora Técnica de Infraestructura
Rafael Felipe Valdez Laguado - Director TIC
Candelaria González – Subgerente Técnica y de servicios
Natalia Tinjaca Mora - Directora Técnica de Seguridad
Código: 801

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

