

Bogotá D.C., 12 de junio 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 BOGOTÁ 13-06-2025 11:22:48

2025ER16255 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: EMPRESA DE TRANSPORTE TRANSMILENIO S.A/MARIA FERNANDEZ

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VIZCAINO SOLANO LUZ ANGELICA

ASUNTO: RESPUESTA

OBS: PROPOSICIÓN 713 DE 2025

Asunto: Proposición 713 de 2025 / 2025-ER-29487 TMSA.

Respetada doctora Vizcaíno:

En atención a la proposición del asunto, **Tema: “Bogotá no tiene una política pública para gestionar el tráfico”** TRANSMILENIO S.A., presenta respuesta en el marco de sus competencias en los siguientes términos:

2. Sírvese informar qué lineamientos ha emitido su entidad en materia de planes de gestión de la velocidad.

TRANSMILENIO S.A. (TMSA), como Ente Gestor define los estándares operativos de cumplimiento obligatorio por parte de todos los agentes del Sistema, en especial los concesionarios de operación y sus colaboradores, con el fin de mitigar el riesgo por amenazas que impactan la seguridad operacional. En consecuencia, la Entidad realiza una verificación del comportamiento de los operadores adscritos a los concesionarios de operación, así como la identificación de amenazas; no obstante, los concesionarios deben implementar sus propios mecanismos de prevención y control de comportamientos riesgosos.

Así las cosas, de acuerdo con los límites de velocidad establecidos por la Secretaría de Movilidad para la ciudad de Bogotá, desde TMSA se realizan inspecciones a la operación a efectos de mitigar riesgos asociados con excesos de velocidad, siendo estos:

- **Inspecciones de velocidad con radar**

Con el fin de verificar el cumplimiento de los límites de velocidad definidos por la autoridad competente, que se encuentran demarcados y/o señalizados en los diferentes tramos de vía, se realiza seguimiento a través de observación a bordo de los instrumentos del vehículo o unidad

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



lógica y/o mediante el uso de radares de velocidad previamente avalados por TRANSMILENIO S.A. para dicho fin, que se encuentren calibrados y en buen estado de funcionamiento.

- **Inspecciones de velocidad a través de medios tecnológicos SIRCI – FMS**

Se realizan a través de las herramientas y funcionalidades de hardware, software y red provistos por el Concesionario SIRCI y el Sistema de Control de Flota (FMS), dispuesto para la supervisión y control de la prestación del servicio; la verificación al cumplimiento de límites de velocidad bajo esta metodología tiene como pilar principal, el procesamiento de los datos recopilados por los dispositivos SIRCI de a bordo instalados en la flota; obteniendo las velocidades de circulación y ubicación en tiempo real de los vehículos. Esta información se compara con los límites de velocidad, según los nodos configurados sobre el tramo vial por el que circulan.

- **Inspecciones de velocidad a través del Centro de Gestión.**

Este tipo de inspecciones se realizan a rutas comerciales y no comerciales, mediante herramientas y funcionalidades de software que permiten el procesamiento de la información reportada al Centro de Gestión por el equipamiento ITS no SIRCI de los vehículos del Sistema.

9. *Sírvase informar sobre las campañas de cultura ciudadana y educación vial desarrolladas en lo corrido del presente año, lo siguiente:*

- ***Número total de campañas***
- ***Tipo de campañas***
- ***Acciones concretas por cada tipo de campaña***
- ***Presupuesto total invertido***
- ***Personal total empleado***
- ***Medios (presencial, virtual, etc)***
- ***Puntos de la ciudad donde se han realizado las campañas***
- ***Número de campañas por punto de la ciudad***
- ***Personas impactadas***
- ***Indicadores pre y post***

Durante los últimos años la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, con el respaldo de la Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural, 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 TransMilenio.

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.

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



La 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.

En consecuencia y dada la necesidad de fortalecer la estrategia de cultura ciudadana de la 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:



En ese orden de ideas, se contempla suscribir en cada vigencia un convenio interadministrativo entre TRANSMILENIO S.A., la Secretaría Distrital Cultura, Recreación y Deporte, a través de su Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, y el Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON. y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.

En consecuencia, durante el 2024 se adelantó el Convenio Interadministrativo 1151-24 con un presupuesto de cinco mil millones de pesos m/cte. (\$5.000.000.000). A continuación, se detalla las generalidades:

Objeto: *"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 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)".*

Fecha de inicio: 23 de mayo de 2024

Fecha de finalización: 22 de enero de 2025.

Líneas de intervención:

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. Intervenciones pedagógicas en el Sistema.
2. Estrategia innovadora de investigación, monitoreo y evaluación.
3. Fortalecimiento de iniciativas locales
4. Comunicaciones y Narrativa de Cultura Ciudadana

1. Intervenciones pedagógicas en el Sistema:

La estrategia pedagógica en TransMilenio apuntó a transformar las estaciones en espacios que promueven el respeto, la solidaridad y la empatía. A través de un enfoque artístico y pedagógico, se llevaron a cabo acciones que resaltaron los comportamientos prosociales en el sistema de transporte, integrando nudging y acupuntura cultural. Estas iniciativas lograron destacar las interacciones positivas entre los usuarios y trabajadores del sistema.

Además, se desarrollaron diversas intervenciones escenográficas y de urbanismo táctico que permitieron a los usuarios redescubrir las estaciones desde nuevas perspectivas. Gracias a estas intervenciones, los usuarios interactuaron de manera más consciente e interactiva con su entorno, lo que facilitó cambios comportamentales significativos y revitalizó los espacios de TransMilenio.

Acciones realizadas:

- Más de 145 salidas a estaciones.
- 29.730 interacciones realizadas en las estaciones priorizadas.
- 22.580 conversaciones directas con los usuarios.
- 12 dispositivos interactivos instalados (San Diego, Puente Aranda, Museo Nacional, Comapan, Polo...) con más de 40 intervenciones en los dispositivos.
- Activación del primer laboratorio Nudge Párchese su tarjeta en Portal Américas.

2. Estrategia innovadora de investigación, monitoreo y evaluación:

Se implementó un enfoque de medición en estaciones seleccionadas estratégicamente, priorizando factores como la evasión, el flujo de personas, la infraestructura y las condiciones socioeconómicas. Este enfoque permitió monitorear y evaluar periódicamente tres componentes fundamentales: confianza, orgullo y apropiación, así como los resultados de las intervenciones en cultura ciudadana implementadas dentro del sistema.

Este proceso concluyó con la realización de 18.161 encuestas y 245 conversaciones mediante dispositivos de diálogo sobre datos analizados con herramientas de análisis de lenguaje natural que midieron los niveles de confianza, orgullo y apropiación por el Sistema, arrojando cuatro (4) hallazgos principales:

- 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 siente orgullosa de TransMilenio como Patrimonio de Bogotá.
- 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.
 - La confianza institucional e interpersonal de las personas en las estaciones priorizadas tiende a ser más alta que en el resto de la ciudad:

1. Confianza institucional:

- En las estaciones priorizadas, el 58% de las personas confían en los trabajadores de TRANSMILENIO S.A., 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.

2. 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.
 - 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.

- Al procesar la información recopilada mediante dispositivos de diálogo sobre datos en espacio público, utilizando la herramienta de inteligencia artificial NotebookLM (NotebookLM) con procesamiento de lenguaje natural, se estableció que las razones por las cuales las personas señalan haber evadido el pago del pasaje o se han colado en el sistema se agrupan en cinco (5) principales: I) Limitaciones económicas; II) Oportunismo; III) Protesta por el mal servicio; IV) Problemas con la tarjeta de Transmilenio; o V) Influencia social y cultural.
- En línea con el literal anterior, la razón principal para evadir el pago del pasaje de Transmilenio son las limitaciones económicas. Por ejemplo, los encuestados mencionan no tener dinero, saldo en la tarjeta o efectivo para el pago del pasaje. Así mismo, una de las principales razones manifestadas por los encuestados para evadir se debe a la oportunidad, es decir, la evasión ocurre por oportunidades percibidas, como, por ejemplo, puertas abiertas, ausencia de supervisión o seguir el ejemplo de los demás.

3. Escuela de Multiplicadores y Barrios Vivos - Laboratorios de transformación cultural

- Proceso de formación en cultura ciudadana: El proceso de sensibilización y formación en cultura ciudadana se dirigió a operarios de los concesionarios de recaudo, vigilancia, aseo y conductores que trabajan en el sistema de TransMilenio. Este proceso fue liderado por un equipo de la Escuela de Multiplicadores de Cultura Ciudadana.

Se formaron 325 colaboradores de TransMilenio, logrando transformar la experiencia de usuario y convertir a estos colaboradores en los primeros cooperadores y refuerzos positivos para el cambio comportamental.

- Laboratorios de Transformación Cultural/ Barrios Vivos: Los Laboratorios de Transformación Cultural - Barrios Vivos se llevaron a cabo mediante procesos de co-creación colectiva con diferentes actores de la comunidad. En estos laboratorios se identificaron problemáticas barriales a transformar aplicando el enfoque de cultura ciudadana, priorizando cuatro estaciones con sus barrios aledaños que fueron: Estación Polo, Puente Aranda- Distrito Grafiti, Museo Nacional y San Victorino. Los avances se describen a continuación:
 - a. Polo: En co-creación con las y los vecinos de la estación Polo, se diseñó una solución creativa para incrementar la apropiación y la confianza dentro y fuera de la estación. A través de intervenciones artísticas e instalación de gigantografías con mensajes pro-sociales, esta estación se perfila como la puerta de entrada al Distrito Creativo de San Felipe, fomentando el turismo, la reactivación económica y promoviendo el uso adecuado de TransMilenio.
 - b. Distrito Grafiti - Puente Aranda: Se revitalizó el Distrito Grafiti como punto emblemático de la localidad para exaltar el arte y la cultura. Asimismo, se convirtieron las estaciones de

TransMilenio de Distrito Grafiti y Puente Aranda en puntos vinculantes de la ciudad con estos espacios de arte y cultura.

- c. Museo Nacional: Se incrementó la apropiación y el cuidado colectivo de la estación de TransMilenio Museo Nacional a través de una estrategia de intervención en espacio público. Esta intervención apuntó a convertir a la estación en un punto central de oferta cultural y gastronómica de Bogotá.
- d. San Victorino: Se identificó como problemática el uso indebido del espacio público y la falta de apropiación del corredor de la plazoleta de La Mariposa. A partir de esta identificación, se implementó el Corredor Artístico y Cultural de La Mariposa, una iniciativa de co-construcción barrial que priorizó intervenciones pedagógicas, escenográficas y artísticas para fortalecer la resignificación, cuidado y reapropiación del espacio público y de TransMilenio.

Acciones realizadas:

- 37 sesiones de laboratorios
- Intervenciones de estaciones y alrededores para mejoramiento del espacio (Estación Museo Nacional y Polo)
- Festival de la Mariposa en la estación San Victorino
- 23 intervenciones de arte urbano dentro y fuera de la estación Distrito Grafiti
- 4 tótems intervenidos (1 Estación Puente Aranda, 2 Distrito Graffiti, 1 Av. Jiménez).
- Más de 1700 participantes y público impactado por las acciones.

Con estos esfuerzos, se fomentó la participación de la comunidad y se promovieron cambios positivos en la vida cultural y social de los barrios involucrados. Gracias a esta estrategia, las cuatro estaciones de TransMilenio se transformaron progresivamente. Pasaron de ser simples puntos de tránsito a convertirse en nodos culturales y sociales que conectan historias e impulsan la creatividad.

- Convocatorias a través de invitaciones culturales: En el marco del Convenio, se lanzaron dos convocatorias abiertas para vincular a la ciudadanía en la recuperación de orgullo, confianza y apropiación de TransMilenio.

“Invitación cultural jóvenes creadores digitales”

- 20 incentivos de \$25 millones cada uno.
- 83 inscritos (personas naturales y jurídicas).
- 43 participantes habilitados.
- 20 ganadores finales.
- Ejecución: Se identificaron *insights* que reflejan el impacto positivo y la efectividad de las acciones en redes sociales:

- Visibilidad: La estrategia alcanzó un total de 2.732.565 personas, incluyendo 278.416 visualizaciones de video. (Esto refleja una capacidad de exposición masiva para posicionar la narrativa y generar *awareness* a gran escala relacionado con #EnTransMiPasanCosasBuenas). Esto también es un poco más de la mitad de los viajes diarios que se hacen en los 3 componentes del Sistema.
- Contenido viral y de alto valor percibido: Hay publicaciones que lograron generar más 3.543 compartidos, lo que equivale a 15 buses biarticulados con pasajeros en un solo trayecto.
- *Engagement*: se tuvo publicaciones que alcanzaron 16.313 interacciones (*likes*, comentarios y compartidos) con 200.000 cuentas alcanzadas. Este nivel de participación valida la efectividad del contenido en movilizar a la audiencia hacia acciones activas dentro del Sistema TransMilenio.

“Invitación cultural En TransMilenio pasan cosas buenas”

- 15 incentivos de \$36,4 millones cada uno
- 107 agrupaciones inscritas
- 93 participantes habilitados
- 15 ganadores finales
- Ejecución: Más de 138 intervenciones artísticas realizadas.

4. Comunicaciones y Narrativa de Cultura Ciudadana

La estrategia transversal de comunicaciones fue diseñada para transformar el relato sobre TransMilenio e inspirar orgullo, confianza y conexión. A través de historias auténticas de usuarios y colaboradores, así como intervenciones digitales y audiovisuales, se lograron resaltar los actos de solidaridad, respeto y convivencia que ocurren a diario en el sistema.

Este enfoque humanizó a TransMilenio, mostrando que es más que un medio de transporte: es un espacio donde se tejen vínculos y se reflejan los valores ciudadanos que unen a los bogotanos.

- **Presupuesto total invertido:**

En el 2024 el presupuesto oficial designado para el Convenio Interadministrativo 1151-24 fue de cinco mil millones de pesos m/cte. (\$5.000.000.000).

- **Personal total empleado:**

En el desarrollo del Convenio Interadministrativo 1151-24 suscrito entre TRANSMILENIO S.A, la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y

Juventud - IDIPRON participaron 4 funcionarios, 62 contratistas y 35 grupos participantes ganadores de las 2 invitaciones culturales.

- **Medios (presencial, virtual, etc):**

De acuerdo con la descripción de las acciones adelantadas en cada una de las líneas de intervención, estas se llevaron a cabo de manera presencial, con contenidos digitales y audiovisuales, cuñas radiales, prensa e impresos.

- **Puntos de la ciudad donde se han realizado las campañas:**

Se seleccionaron 12 estaciones, priorizando factores como la evasión, el flujo de personas, la infraestructura y las condiciones socioeconómicas.

- **Personas impactadas:**

De acuerdo con las acciones que se llevaron a cabo en cada una de las líneas de intervención, las personas impactadas corresponden a los usuarios y colaboradores del Sistema TransMilenio, así como a la ciudadanía aledaña a las 12 estaciones priorizadas. Así:

Laboratorios de Transformación Cultural:

Los Laboratorios de Transformación Cultural en el marco del convenio interadministrativo entre la TRANSMILENIO S.A. la SCRD e IDIPRON, son espacios de co-creación horizontal que reúnen a diversas ciudadanías y actores para fortalecer y diversificar la vida cultural. Su propósito es impulsar cambios voluntarios en los comportamientos, actitudes y factores culturales que los motivan, mediante la acción colectiva y la corresponsabilidad.

Desde el enfoque de cultura ciudadana, esta apuesta busca que la ciudadanía tenga una agencia activa en la identificación y comprensión de sus problemáticas situadas, al tiempo que se reconozcan sus conocimientos y saberes en la construcción de soluciones. Sustentados en metodologías participativas e innovadoras, los laboratorios generan experiencias de aprendizaje colectivo, intercambio de saberes y construcción de redes y acción colectiva, promoviendo la cooperación y el fortalecimiento del tejido social. Como procesos colaborativos, buscan la co-construcción de acciones, productos o prototipos, a través de un proyecto común, que favorezcan comportamientos y actitudes prosociales en enclave de incidir en las problemáticas identificadas y fortalezcan el sentido de corresponsabilidad con el sistema Transmilenio.

En este sentido, los laboratorios son espacios abiertos a toda la ciudadanía, ya que su objetivo es fomentar cambios voluntarios tanto en los usuarios del sistema TransMilenio como en quienes se relacionan con él.

Dentro del marco de los laboratorios se identifican dos tipos de beneficiarios:

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



Beneficiarios directos: Son quienes participan activamente en el proceso del laboratorio, y a quienes se procuró involucrar en la ejecución de las acciones y proyectos co-construidos.

Beneficiarios indirectos: Corresponden al conjunto de ciudadanos y ciudadanas que, sin participar directamente en el proceso del laboratorio, se benefician de las acciones desarrolladas, como talleres pedagógicos, puestas en escena, eventos, intervenciones de urbanismo táctico, entre otros.

No obstante, en el marco del convenio interadministrativo 1151-24, para el año 2024 se priorizaron cuatro estaciones estratégicas como puntos focales de intervención mediante los laboratorios. Aunque la participación estuvo abierta al público en general, se buscó intencionadamente convocar a personas de la comunidad aledaña a cada estación priorizada: líderes y lideresas barriales, comerciantes cercanos, residentes del entorno, entre otros actores locales. El objetivo fue fomentar una participación significativa de quienes tienen una relación directa y cotidiana con la estación, para co-construir proyectos que fortalezcan su vínculo con el sistema e incidir en problemáticas situadas.

Escuela de Multiplicadores de Cultura Ciudadana para operarios del sistema:

Dentro de las acciones desarrolladas en el convenio interadministrativo 1151-24, se definió una línea de acción en formación como Agentes Multiplicadores de Cultura Ciudadana con colaboradores del sistema. Esta necesidad se definió principalmente ya que, si bien las otras líneas de acción trabajaban directamente con ciudadanía (usuarios del sistema), se necesitaba también un trabajo articulado con el personal que tiene relacionamiento directo con los usuarios en el día a día.

Ahora bien, los criterios para seleccionar a este grupo de personas radicarón en las mediciones realizadas sobre confianza, orgullo y apropiación del Sistema por parte de la ciudadanía, en donde se evidenció que un 84% de los encuestados tiene un nivel de confianza poco o nada en los demás. En cuanto a la relación de la ciudadanía con los colaboradores del sistema, se descubrió que sólo el 51% de los usuarios confía algo o totalmente en los trabajadores del sistema.

Ya que el objetivo de este convenio va orientado precisamente hacia una mayor apropiación y orgullo por el sistema como una forma de hacerle frente a diferentes problemáticas que se presentan actualmente, se hizo evidente la necesidad de trabajar en fortalecer esa relación entre la ciudadanía y los colaboradores del Sistema. De esta forma, se decidió que para ese fortalecimiento, era necesario que también se beneficiarán de acciones, en este caso, formativas que permitan robustecer su relación con la ciudadanía: colaboradores de recaudo, de vigilancia y seguridad, de servicios de aseo (conserjes) y conductores y conductoras.

Interacciones Pedagógicas:

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



Las interacciones pedagógicas que hicieron parte de la estrategia se desarrollaron en tres líneas enmarcadas en lo escenográfico, lo performático y lo educativo las cuales permitieron jornadas de acercamiento con la ciudadanía usuaria del sistema TransMilenio.

En conjunto, las tres líneas de acción responden a un modelo metodológico integral, que combina la acción en el territorio, la transformación estética del espacio urbano y la dinamización de redes culturales como estrategias complementarias y sinérgicas. Este enfoque situado reconoce el sistema Transmilenio no solo como un espacio de tránsito, sino como un escenario vivo de interacción social, expresión cultural y aprendizaje colectivo.

Metodológicamente, se desarrolló un abordaje que privilegia procesos y que apunta a experiencias colaborativas y situadas, que apuestan por la transformación cultural desde el reconocimiento de las prácticas sociales existentes, la construcción participativa de saberes y la resignificación simbólica de los espacios comunes. Sin embargo, las acciones desarrolladas en el componente pedagógico apuntan a todo el espectro poblacional que se relaciona con el Sistema Transmilenio como usuarios de las estaciones priorizadas.

- **Indicadores pre y post:**

En el marco del Convenio Interadministrativo 1151 de 2024, bajo la Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte se implementó un enfoque de medición de la confianza, orgullo e identidad de los usuarios del Sistema TransMilenio en las estaciones seleccionadas estratégicamente.

Este proceso concluyó con la realización de 18.161 encuestas y 245 conversaciones mediante dispositivos de diálogo sobre datos analizados con herramientas de análisis de lenguaje natural que midieron los niveles de confianza, orgullo y apropiación por el Sistema, arrojando cuatro (4) hallazgos principales que se detallan en la línea 2. “Estrategia innovadora de investigación, monitoreo y evaluación”, anteriormente descrita.

Los indicadores que se midieron se relacionan a continuación:

Indicador de confianza: con el objetivo de identificar a los usuarios de TransMilenio que demuestran altos niveles de confianza en el sistema y en su entorno. Se considera la confianza como un pilar fundamental para la satisfacción y la apropiación cultural del sistema.

El indicador de confianza se construyó considerando cuatro variables principales de la encuesta: 1. La percepción de confianza general en la ciudadanía. 2. La disposición personal a confiar. 3. Los niveles de confianza hacia los trabajadores de TransMilenio y 4. Los niveles de confianza hacia los demás usuarios de TransMilenio.

Indicador de orgullo: para medir el sentimiento de orgullo de los usuarios hacia el sistema TransMilenio. Se considera el orgullo como un elemento cultural y de apropiación fundamental.

El indicador de orgullo integra tres dimensiones clave: 1. La percepción de orgullo al usar TransMilenio como medio de transporte. 2. El orgullo por considerar a TransMilenio un patrimonio de Bogotá. 3. La percepción de TransMilenio como parte importante de la cultura de Bogotá.

El estudio titulado "Confianza, orgullo e identidad en TransMilenio", tuvo como objetivos:

- Medir los niveles de confianza, orgullo y apropiación de los usuarios del sistema TransMilenio en las 12 estaciones priorizadas. Estos indicadores son fundamentales para entender la relación de los ciudadanos con el sistema y pueden ser precursores de cambios comportamentales.
- Analizar estos resultados en función de variables sociodemográficas como edad, lugar de residencia, género y estrato socioeconómico.
- Presentar conclusiones sobre los resultados de la medición y, de manera importante, sobre las intervenciones realizadas en las estaciones.

Los datos derivados de este estudio y las conclusiones sobre las intervenciones proporcionan información valiosa para entender cómo los proyectos implementados en TransMilenio pueden estar afectando las percepciones y, potencialmente, los comportamientos de los usuarios en relación con el sistema. Este estudio representa una fuente de datos concreta del Distrito sobre el impacto de programas específicos en aspectos de la cultura ciudadana vinculados a la movilidad.

Para un detalle exhaustivo de los hallazgos y cómo estos reflejan cambios o la situación actual de los comportamientos ciudadanos en el contexto de las intervenciones, se recomienda la revisión completa del informe "Confianza, orgullo e identidad en TransMilenio".

<https://drive.google.com/file/d/1xfGj9WAXlD8MPiklwrVbpUorKGD2KK4K/view>

25. Sírvase informar cuántas acciones de regulación del tráfico realizó en intercambiadores y portales del sistema TransMilenio durante los años 2021, 2022, 2023, 2024 y lo corrido del 2025. Discriminar año a año.

TRANSMILENIO S.A., en su calidad de ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, le corresponde de acuerdo con lo dispuesto en su objeto social aprobado en sesión extraordinaria de la Asamblea de Accionistas realizada el 21 de Diciembre de 2012 “la gestión, organización y planeación del servicio de integrado de transporte público urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo las modalidades de transporte terrestre automotor, transporte férreo y sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo”.

Por otra parte, la Secretaría Distrital de Movilidad es la entidad que tiene por objeto “formular e implementar políticas y estrategias para mejorar la movilidad en la ciudad.” y tiene entre otras las siguientes funciones:

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



- Liderar la formulación de políticas para el transporte público.
- Diseñar planes y programas de movilidad.
- Formular políticas para el tránsito.
- Orientar la construcción y mantenimiento de la infraestructura vial.
- Diseñar políticas para democratizar el transporte público.
- Orientar el servicio de transporte público urbano.
- Informar y orientar a las víctimas de siniestros viales

Así las cosas, es importante aclarar que la información concerniente a acciones de regulación de tráfico en la ciudad de Bogotá, es competencia legal de la Secretaría Distrital de Movilidad

28. Sírvase informar qué acciones, estrategias, actividades y demás esfuerzos ha implementado su entidad para prevenir la ocurrencia de siniestros viales producto del estrés y la ira causada por el tráfico en las vías.

Las acciones en materia de prevención y ocurrencia de siniestros viales se encuentra a cargo de la Secretaría Distrital de Movilidad en la Ciudad de Bogotá D.C., tal como lo enuncia la Misión de la misma: “ (...) *formular e implementar políticas y estrategias para una movilidad segura, sostenible, inclusiva y accesible, que contribuyan al bien-estar y la calidad de vida de la ciudadanía, promoviendo la cultura ciudadana, la protección de la vida, el espacio público para la movilidad y el uso eficiente de medios de transporte en Bogotá y la región, con una gestión de trámites y servicios integral y transparente, y un equipo humano que genera confianza en la ciudadanía y en la Entidad.*”

De otro lado, el servicio de transporte masivo de pasajeros en la ciudad de Bogotá D.C. está concesionado a operadores particulares, quienes están obligados a cumplir con las disposiciones legales vigentes para la prestación del servicio, entre ellas, contar con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), conforme al Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo), así mismo, lo enunciado en la Resolución 0312 de 2019 y la Resolución 20223040040595 DE 2022 (Ministerio de Transporte).

Actualmente, el servicio se presta mediante un esquema de contratos de concesión con distintos operadores, quienes son responsables de la operación de los vehículos y vinculación del personal requerido para la prestación del servicio.

En su calidad de Ente Gestor del Sistema, TRANSMILENIO S.A. verifica que los concesionarios cuenten con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV). De hecho, los Contratos de Concesión de Operación del Sistema, establecen expresamente la obligación de los concesionarios de mantener vigente dicho Sistema y así mismo, el Plan Estratégico de Seguridad Vial, de esta manera, 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



en su rol de Ente Gestor, continuará acompañando el seguimiento de estas obligaciones, dentro del marco de sus competencias.

29. Sírvase informar el total de acciones, estrategias, actividades y operativos realizados en la recuperación del espacio público en el corrido del presente año y especifique:

- Presupuesto invertido en el mismo.
- Personal empleado
- Acciones concretas
- Puntos de la ciudad intervenidos
- Personal contratado para esta labor
- Campañas

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A., según el Acuerdo 004 de 2023 tiene como misión gestionar el desarrollo e integración del sistema integrado de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C. y de la región, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente y orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. No está dentro de sus funciones la recuperación del espacio público, y la de adelantar campañas preventivas alusivas a este tema.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto del Acuerdo 018 de 1999, la Defensoría del Espacio Público es quien tiene la competencia funcional para la recuperación de espacio público en Bogotá, con el objetivo restablecer los espacios públicos que han sido ocupados ilegalmente o que se encuentran deteriorados. Esto incluye que en articulación con las Alcaldías Locales se realicen acciones para la eliminación de estructuras no autorizadas, la realización de operativos para enfrentar problemas como la ocupación indebida, el parqueo irregular y el comercio no formal.

En consonancia con lo anterior, según el Art.2 numeral 26. Decreto 478 de 2022, tiene la función de establecer los lineamientos para el diseño de estrategias y campañas de comunicación del Departamento en atención al cumplimiento de su misionalidad y el desarrollo de los compromisos institucionales definidos en el Plan Distrital de Desarrollo.

Es decir, que el Departamento Administrativo de la Defensa del Espacio Público tiene dentro de sus competencias relacionadas con el Espacio Público, las siguientes:

- Promover, en coordinación con las autoridades competentes, un espacio público adecuado para todos.
- Coordinar y promover, con las autoridades distritales y locales, actividades que promuevan el buen uso del espacio público y prevengan su deterioro.
- Organizar y adelantar campañas cívicas y educativas para defender, recuperar, proteger y controlar el espacio público.

Así las cosas, si bien TRANSMILENIO S.A. desempeña un papel fundamental en la gestión del sistema de transporte público de Bogotá, no le corresponde legal ni funcionalmente la recuperación del espacio público ni la ejecución de campañas preventivas sobre este tema, mucho menos fuera de la infraestructura del Sistema, entendida esta como estaciones y portales. Estas funciones son competencia exclusiva del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en articulación con las Alcaldías Locales, conforme lo establecen los Acuerdos y Decretos vigentes.

35. *Sírvase informar cuáles acciones, estrategias, actividades y demás esfuerzos ha puesto en marcha en materia de aumento de la eficiencia del transporte público, donde especifique:*

- **Estrategias implementadas**
- **Diagnósticos**
- **Indicadores de medición de la eficiencia**
- **Impactos alcanzados a la fecha**

En atención a la solicitud relacionada con las acciones y estrategias implementadas en materia de aumento de la eficiencia del transporte público, a continuación, se presenta un resumen de los esfuerzos desarrollados en el componente Zonal del SITP (Servicios Urbanos complementarios y Especiales)

Estrategias Implementadas

A continuación, se detallan las principales estrategias adoptadas:

1. Optimización de la oferta programada para tipo día hábil vigencia 2023-2024. (Implementada)
2. Optimización de la oferta programada para tipo sábado y festivo vigencia 2024-2025. (En ejecución)

Diagnósticos Realizados

Con el fin de orientar adecuadamente las acciones, se llevaron a cabo los siguientes estudios y diagnósticos:

Mediante un análisis detallado de los datos operativos, en el marco de la Estrategia de Optimización de la oferta programada para tipo día hábil vigencia 2023-2024, a partir de la revisión de datos históricos de validación agrupados por viaje y la oferta programada por franja horaria de totalidad de las rutas del componente Zonal, se identificaron las franjas horarias como la hora valle y el cierre nocturno donde la oferta superaba la demanda, y se realizó el ajuste correspondiente para tipo día hábil.

Respecto a la Optimización de la oferta programada para tipo sábado y festivo vigencia 2024-2025 se realizó el análisis de carga de las rutas y demanda durante toda la franja de operación, donde se evalúa la necesidad de ajustar la oferta de servicio de acuerdo con la demanda, para optimizar el intervalo prestado al usuario en las franjas pico.

Esto permitió hacer ajustes estratégicos en la programación con el objetivo de:

- Programar la capacidad máxima en horas pico, cuando hay mayor número de usuarios para todos los tipos día, generando refuerzos cuando la demanda así lo requiera.
- Mejorar los intervalos prestados en hora pico para tipo sábado y festivo
- Corregir la sobreoferta en franjas con baja ocupación, lo que conlleva una mejor eficiencia y uso responsable de los recursos.
- Ajustar los horarios de operación de rutas de acuerdo con el comportamiento de la demanda.

Indicadores de Medición de la Eficiencia

Para la Estrategia de Optimización de la oferta programada para tipo día hábil vigencia 2023-2024, fueron objeto de ajuste de 64 Rutas.

Para la Optimización de la oferta programada para tipo sábado y festivo vigencia 2024-2025, fueron objeto de ajuste de 211 Rutas para sábado y 180 para Festivo.

Para evaluar el desempeño de las estrategias implementadas, se estableció el siguiente indicador:

Mejora en el IPK

El Índice de Pasajeros por Kilómetro (IPK) mide cuántos pasajeros se transportan por cada kilómetro recorrido. Este indicador ha mostrado una mejora significativa, lo que refleja una operación más eficiente y una mayor optimización de la flota:

- En la Fase V, el IPK aumentó un **9 %**.
- En la Fase III, el incremento del IPK fue del **20 %**.
- *Comparando periodos típicos del 2023 antes de las intervenciones y del 2024 después de las intervenciones.

Estas cifras son evidencia clara de una mejor planeación y uso estratégico de los recursos disponibles.

Es importante aclarar que los datos referidos anteriormente hacen parte de la estrategia. *Optimización de la oferta programada para tipo día hábil vigencia 2023-2024*, ya que *Optimización de la oferta programada para tipo sábado y festivo vigencia 2024-2025* se encuentra en ejecución.

Impactos Alcanzados a la Fecha

Como resultado de las acciones y estrategias mencionadas, se han obtenido los siguientes logros:

- Aumento del 11% en el índice de satisfacción ciudadana en el modo de transporte “Bus de SITP” de acuerdo con la encuesta de percepción ciudadana 2024, realizada por “Bogotá como Vamos”.
- Ahorros en el FET asociados a la reducción de los costos de operación de aproximadamente un 5% de los Kilómetros programados, medidos entre las semanas

típicas antes de las intervenciones en inicio de 2023, y posteriores de las intervenciones durante segundo semestre 2024

- Incremento del 8.3% en el número de validaciones diarias en el componente zonal, durante el mismo periodo del punto anterior.
- Como resultado, se han alcanzado logros clave que impactan directamente la operación y la sostenibilidad del Sistema: **la optimización de la oferta programada, la mejora en el IPK (Índice de Pasajeros por Kilómetro) y un importante ahorro económico gracias a una mayor eficiencia en las rutas.**

38. Sírvase informar el tiempo máximo de desplazamiento entre un portal a otro de Transmilenio.

Los tiempos de desplazamiento entre portales son variables dependiendo de la hora del día y del tipo de día de la semana, por lo que se remite el listado de tiempos promedio entre portales para un día hábil.

40. Sírvase informar el tiempo máximo de desplazamiento desde el inicio de una ruta al final de la misma en SITP.

Actualmente el tiempo máximo de desplazamiento desde el inicio de una ruta al final de esta, en SITP es de 07 horas y 38 minutos.

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

Atentamente,

 Firmado Electrónicamente
#12/06/2025 17:17:40
**Por: MARIA FERNANDA
ORTIZ CARRASCAL**

María Fernanda Ortiz Carrascal
Gerente General

Anexo: 1 Archivo según lo enunciado
Proyectó: Mabel Carrasquilla – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Anyi Milena Patarroyo - Paula Andrea Arias – DTB
Andrés Bustamante - Dirección Técnica de BRT
María Camila Parra – Adriana Barrios - Jennifer Riveros - Yohana Luna - Camilo Baptista - Dirección Técnica de Seguridad
Daniel Sánchez M – Gerencia General.
Revisó: Yolima Pérez Ariza - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
Diego Mauricio Avendaño - Diego Lopez Hernandez – DTB
Andrés Bustamante - Dirección Técnica de BRT
Zayda Lombana - Martín Salamanca- Dirección Técnica de Seguridad
Xiomara Romero – Gerencia General.
Alejandro Beltrán – Gerencia General.
Aprobó: Yolima Pérez Ariza - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
Lucy Cuaita Cruz - Directora Técnica de Buses
Jaime Enrique Monroy - Director Técnico de BRT
Natalia Tinjacá Mora – Dirección 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





EMPRESA DE TRANSPORTE DEL
TERCER MILENIO
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.

