



2024-EE-02817  
30/01/2024 16:55:19



Bogotá D.C.,

Doctor

**DAGOBERTO GARCIA BAQUERO**

Secretario General de Organismos de Control

**CONCEJO DE BOGOTÁ**

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

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

Calle 36 No. 28A 41

PBX 2088210

Ciudad

**Asunto:** Respuesta Proposición 156 de 2024 RAD 2024-ER-04261 TMSA.

Respetado Doctor Garzón:

En atención a la proposición del asunto, **Tema: "Déficit en el Transporte Público de Bogotá."** TRANSPASENIO S.A., presenta respuesta a los puntos del cuestionario de la proposición del asunto, en el marco de sus competencias en los siguientes términos:

**1. ¿Cuáles son las dificultades que afronta el Transporte Público en Bogotá, en lo que respecta a la financiación de las operaciones del Sistema Integrado que abarca Transmilenio (buses rojos), Troncal, Zonal y Trasmicable?**

Los Sistemas de Transporte requieren de recursos externos para su sostenibilidad y el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP de Bogotá no es ajeno a esta situación, por ende, los ingresos vía tarifa usuario más los traslados de recursos del Distrito y la Nación son necesarios para cubrir el diferencial tarifario del Sistema.

Para el servicio público esencial de transporte urbano de pasajeros de la ciudad, el principal desafío económico es la consecución de recursos para garantizar la prestación del servicio; es importante mencionar que Bogotá ha cumplido siempre con sus compromisos pactados contractualmente.

Así las cosas, algunos de los retos que impactan las finanzas del sistema y requieren un esfuerzo del Distrito son:

Desde el punto de vista de los costos:

R-DA-005 enero de 2020

TRANSPASENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: línea 4824304





- Bogotá es el único SITM del país que ha logrado una implementación completa de su Sistema, lo que ha conllevado la vinculación de nueva flota para lograr el desmonte definitivo del SITP Provisional y así tener un único medio de transporte público esencial.
- Así mismo, Bogotá en su política distrital ambiental ha optado por implementar nueva flota con mejores estándares tecnológicos, dentro de las cual se destaca, la vinculación entre 2021 y 2022 de tecnología eléctrica, además de buses con estándar de emisión Euro VI y buses con estándar de emisión Euro V con filtro.
- Por otra parte, el SITP no ha sido ajeno a la situación económica mundial que ha hecho que la variación de indicadores macroeconómicos afecte el crecimiento de los costos del Sistema.

Desde el punto de vista de los ingresos:

- Bogotá, a pesar de los esfuerzos que ha realizado por atraer nueva demanda al Sistema, continúa presentando afectación en su demanda desde la pandemia.
- Los niveles de evasión en el Sistema continúan impactando los ingresos del Sistema.

## **2. ¿A cuánto asciende el déficit del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP- de Bogotá?**

El valor del déficit del Fondo de Estabilización Tarifaria para el año 2023 fue de \$ 2,876,588 millones de pesos.

## **3. ¿Por qué los ingresos del SITP de Bogotá, vía tarifa promedio al usuario, no son suficientes para cubrir los costos del Sistema?**

Adicional a lo expresado en el numeral 1 se indica que el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá tiene dos fuentes de ingresos para cubrir los costos operativos. Por una parte, está el dinero que percibe el Sistema por el pago del pasaje de los usuarios. Sin embargo, este dinero no es suficiente para cubrir la totalidad de los costos operativos de transportar a los usuarios. Por lo anterior, el Distrito y la Nación aporta el dinero restante al Fondo de Estabilización Tarifaria – FET.

La prestación del servicio de transporte público es un servicio esencial que tiene como objetivo contribuir al crecimiento económico y el desarrollo social de la ciudad. En este sentido, y de forma similar a otras ciudades del mundo, se debe garantizar la prestación del servicio sin que esta necesariamente deba ser sostenible mediante solo los ingresos

R-DA-005 enero de 2020



recibidos de los pagos de los usuarios. En este sentido, si el transporte público es subvencionado en las diferentes ciudades del mundo es porque los costos de la prestación del servicio son superiores a lo que podrían pagar los usuarios.

En Bogotá, el SITP favorece ampliamente a los estratos 1, 2 y 3 donde adicionalmente se cuenta con tarifas diferenciales y subsidios para las poblaciones más vulnerables. Por este motivo, para garantizar un sistema de transporte público de pasajeros organizado, eficiente, sostenible económica y ambientalmente y con nuevas tecnologías, se deben aportar recursos de tal manera que se pueda continuar subvencionando el pasaje de los usuarios y propender un mejor servicio de transporte. Es importante que estos recursos tengan fuentes de financiación estables en el tiempo con el objetivo de garantizar la sostenibilidad, costeabilidad, equilibrio y tarifas a poblaciones específicas como lo determina el Decreto 309 de 2009.

4. ***¿Qué estrategias se han diseñado e implementado en el Distrito para superar el déficit del Sistema Integrado de Transporte Público —SITP— de Bogotá? Indique las dificultades presentadas para superar este déficit y señale las fórmulas alternas que permitan financiar el SITP.***
5. ***¿Qué posibilidades existen para financiar el SITP, vía impuesto predial o tarifa de la energía? Explique de manera amplia y detallada su respuesta.***
6. ***¿Qué estrategias se han propuesto y diseñado para fortalecer el "pico y placa solidario", toda vez que el año pasado recaudó para el Fondo de Estabilización Tarifario FET-, alrededor de \$350.000 millones?***
7. ***¿Qué estudios se han realizado o se están realizando para implementar los cobros por congestión en la ciudad? Sírvase informar de manera amplia y detallada, las dificultades que impide que este cobro sea una realidad en el Distrito.***

Respecto a los numerales 4, 5, 6 y 7 de la proposición, TRANSMILENIO S.A., informa que carece de competencia para resolver la misma, de conformidad con el acuerdo 4 de 2023, en el que, la Junta Directiva en uso de sus facultades, definió que La Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A., 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.

8. ***Para el período comprendido 2021-2023, y lo que va del 2024, ¿cuál es la cifra de colados en el Sistema Integrado de Transporte Público de***

R-DA-005 enero de 2020



***Bogotá? Indique las estrategias que se han implementado para ejercer un verdadero control sobre la evasión del pasaje y los resultados obtenidos.***

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).

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%<sup>[1]</sup>. A su vez, este porcentaje para el periodo 2022 II Semestre se estableció en un 28.51%<sup>[2]</sup>. Estos resultados deben interpretarse a la luz de los factores de las condiciones postpandemia 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.

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.

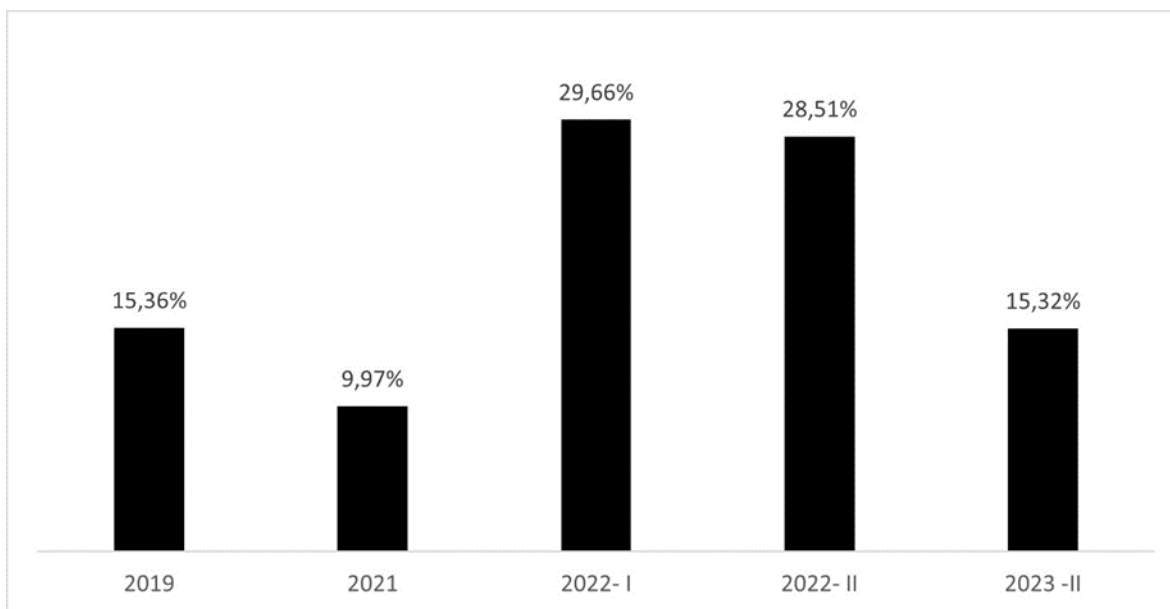
En el siguiente enlace encontrarán la información:  
<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151450/resultados-de-linea-base-en-cifras-de-colados-en-transmilenio/>

Ahora bien, el estudio del segundo semestre del 2023 reveló que el **15,32%**<sup>[3]</sup> 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 prepandemia (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. Esperamos que el informe ya pueda ser de consulta abierta en la página web de TRANSMILENIO S.A. en próximas semanas.

R-DA-005 enero de 2020



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



[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/>

[3] FICHA TECNICA MEDICIÓN DE EVASIÓN COMPONENTE TRONCAL 2023-II

Para la Administración Distrital y específicamente para TRANSMILENIO S.A. la evasión del pago es un fenómeno complejo y multicausal que genera consecuencias a niveles de percepción de seguridad, convivencia ciudadana, déficit económico (que afecta la sostenibilidad financiera del Sistema) y a nivel de accidentalidad vial pues no solo el evasor pone en riesgo su vida sino la de los conductores y usuarios de los buses que transitan, en cada intento de “colarse” por las puertas de las estaciones, e igualmente genera malestar en los usuarios que hacen correcto uso del Sistema.

Por esta razón, con el propósito de prevenir y controlar la evasión del pago del pasaje, TRANSMILENIO S.A. en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá, cuenta con un Plan Estratégico Antievasión en los 9 portales y las 140 estaciones del componente troncal y las acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal del Sistema. El Plan Antievasión se ha desplegado a través de cuatro líneas de acción:

#### 1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad.

R-DA-005 enero de 2020



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.

El año 2021 estuvo permeado por los impactos de la pandemia durante el 2020, sumados a la coyuntura de Paro Nacional y jornadas de movilización, protesta y problemas de orden público desde el mes de abril de 2021.

A continuación, se presenta el informe para cada una de estas líneas según lo avanzado en 2021.

## **(1) Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad**

R-DA-005 enero de 2020

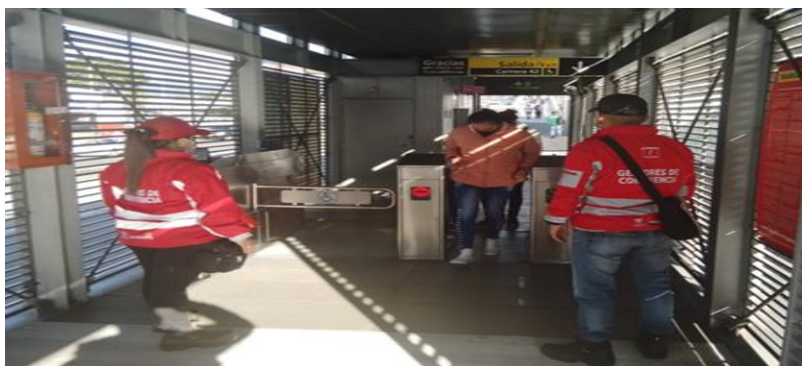
TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
www.transmilenio.gov.co  
Información: línea 4824304







- Trabajo para resignificar el Sistema como un activo de la ciudad y de sus habitantes.
- En el cierre del Contrato de Mediación Social y Pedagogía en el primer trimestre de 2021, se sensibilizaron 134. 231 personas, entre ellas 46.734 de las cuales. Gracias al equipo en vía, 17.315 evasores (un 37%) se devolvieron a pagar su pasaje.
- 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.



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

R-DA-005 enero de 2020





2024-EE-02817  
30/01/2024 16:55:19



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL  
**TERCER MILENIO**  
TRANSMILENIO S.A



## (2) Monitoreo y caracterización de la evasión

- Adquisición del diseño e implementación del software de inteligencia artificial y un paquete de 640 cámaras para hacer monitoreo permanente de eventos de seguridad y del fenómeno de evasión en el componente troncal del Sistema.

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
www.transmilenio.gov.co  
Información: línea 4824304



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





- Aplicación de una metodología transitoria propia para la medición de la evasión en troncal, para tener una aproximación actual al comportamiento de la evasión.

### **(3) Fortalecimiento de la Infraestructura**

- Cierre de piloto de puertas automáticas en Estación Santa Lucía
- Elaboración del estándar técnico para las nuevas puertas y revisión de dicho estándar a la luz de los hechos de vandalismo en el Sistema durante 2021, haciendo que se migre del vidrio hacia materiales más resistentes como lámina microperforada.
- Estructuración de licitación para cambio de puertas automáticas.
- Adjudicación en diciembre de 2021 de licitación para cambiar las puertas automáticas bajo la Licitación Pública No. TMSA-LP-12-2021 que contempló tres lotes para un total de un primer paquete de 24 estaciones del Sistema.
- Adjudicación de contrato de interventoría para hacer seguimiento exhaustivo a los contratos de puertas.
- Trabajo con el Concesionario de Recaudo, Recaudo Bogotá S.A.S. para diseñar un plan de trabajo de cambio de Barreras de Control de Acceso en portales y estaciones priorizados por evasión.
- Más de 5.800 buses con aditamentos Antievasión para mitigar modalidades por debajo y 2x1 de la flota comprometida en el otrosí estructural firmado en 2019 con los seis (6) concesionarios de la Fase III del Componente Zonal del Sistema.
- Revisión de cumplimiento de normas técnicas y aspectos de emergencias y contingencias para aprobación e instalación de los aditamentos.
- Incidencia con el IDU y Empresa Metro para la incorporación de infraestructura Antievasión (puertas y Barreras de Control de Acceso) en los proyectos Primera Línea del Metro de Bogotá y Troncal Av 68.

### **(4) Fiscalización**

- Control, disuasión y sanción según lo previsto en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Con el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá se aplicaron 75.199 comparendos por los numerales 7 y 12 del Artículo 146 del Código durante 2021.
- Nuevo Convenio entre TRANSMILENIO S.A. y la Policía Nacional para apoyos en convivencia, seguridad y evasión por \$6.900 millones de pesos.
- Servicio de Vigilancia Privada – personal que apoya con acciones de disuasión a evasores.
  - 2021: 150 Servicios en 96 puntos del componente troncal bajo nuevo contrato entre julio y diciembre.
  - Se cerró el año 2021 (desde el 20 de diciembre) con 42 servicios en 29 puntos del componente troncal del Sistema por ahorro presupuestal.

R-DA-005 enero de 2020



Las principales acciones y resultados a destacar del Plan Estratégico Antievasión en el año 2022 son las siguientes:

En Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad:

- Junto con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte se diseñó entre el segundo y el tercer trimestre del año 2022, la primera fase de un Plan de Acción de Cultura Ciudadana para contrarrestar el fenómeno de la evasión, que propenda por un nuevo relacionamiento del Sistema con los usuarios, donde se ayude a fomentar su sentido de pertenencia por un sistema público de transporte que es patrimonio de todos los habitantes de Bogotá.
- A 31 de diciembre de 2022 se contaba con 200 Gestores de Convivencia TM gracias a quienes entre un 30% y un 51% de evasores del pago se devolvía a validar su pasaje.
- Implementación entre julio y noviembre de 2022, 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 del Sistema.
- 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 cómo 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.

En Monitoreo y caracterización de la evasión:

- Gracias a la sumatoria de los elementos técnicos (1.119 cámaras adquiridas actualmente), tecnológicos (software de inteligencia artificial) y humanos (personal procesando, analizando datos y priorizando a partir de las estadísticas), adquiridos entre 2021 y 2022, desde octubre de 2022 se ha podido implementar el sistema de

R-DA-005 enero de 2020



monitoreo denominado SIDEST -SISTEMA INTELIGENTE DE DETECCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD EN TRANSMILENIO. Dicho Sistema servirá para detectar y contar todas personas que ingresan y salen de la estación o portal y los clasificará en "persona que evade el pago" y en "persona que valida su pasaje", con lo cual se podrá hacer un seguimiento permanente de eventos de seguridad y del fenómeno de evasión en un número inicial de puntos del componente Troncal del Sistema.

- 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%.
- Se hizo la medición de evasión en el componente troncal del Sistema para el segundo semestre del año 2022 que arrojó un 28,51% de evasión; sobre la cual también se publicaron resultados en el primer trimestre de 2023.

#### En Fortalecimiento de la Infraestructura:

- 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.
- En el año 2022 entre los meses de julio y septiembre 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`. Y en complemento se desarrollan otros pilotos en aspectos técnicos y tecnológicos en las barreras regulares que existen actualmente en el Sistema.
- En complemento, 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 el segundo semestre de 2022 se implementaron cinco nuevos puntos de barreras perimetrales, a saber: Comuneros, Bicentenario, Calle 26, Las Nieves, Calle 45, para un total actual de 65 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.
- Implementación en el segundo semestre de 2022 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.
- Firma el 23 de 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.

R-DA-005 enero de 2020





- 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.

En Fiscalización:

- Aplicación por parte de la Policía Nacional de 68.596 comparendos por evasión del pago entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2022, 48.757 por numeral 7 y 19.839 por numeral 12 del artículo 146 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- A 31 de diciembre habían ingresado 430 Reguladores de Evasión quienes están en zonas de torniquetes y puertas de portales y estaciones más críticos del Sistema, desarrollando acciones de disuasión y contención frente a quienes pretenden evadir el pago del pasaje, y acompañando las acciones de fiscalización, control y sanción que, por la normatividad nacional vigente, están únicamente en cabeza de la Policía Nacional.
- Vale la pena indicar que, gracias a la intervención del equipo en vía con los Gestores de Convivencia y los Reguladores de Evasión, se presentaron variaciones positivas y se lograron recuperar hacia el último trimestre del año, diariamente 309 millones de pesos por cuenta del incremento de validaciones con la prevención, contención y disuasión de evasores del pago.
- Adicionalmente se firmó en septiembre de 2022, 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 estos evasores sean actualmente acreedores en las tarjetas de acceso al Sistema. Gracias a esto se logró en el último trimestre el bloqueo efectivo de 3.288 tarjetas personalizadas por incurrir en conducta de evasión.

En relación con el año 2023 vale la pena resaltar lo siguiente:

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

R-DA-005 enero de 2020





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 tulla. 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 prepandemia. Esto gracias a las medidas del Plan

R-DA-005 enero de 2020





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 147.167 comparendos por evasión del pago entre el 1º de enero y el 26 de diciembre de 2023, 74.231 en concordancia con el numeral 7 y 72.936 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.

R-DA-005 enero de 2020



En relación con el componente tecnológico y como apoyo a las estrategias de control de la evasión, se viene realizando la implementación gradual y sustitución progresiva de Barreras de control de accesos tipo Fix / Drop, BCA-FAD (torniquetes actuales), por Barreras tipo Piso a Techo y Pasillo Motorizado, BCA-PAT PM, las cuales buscan ejercer control físico sobre el fenómeno de la evasión, mitigando el ingreso a las zonas pagas sin la validación del medio de pago. A la fecha se tienen un total de 195 BCA-PAT PM operando en el sistema y se continúan implementando equipos en otras estaciones y portales.

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se ha implementado la plataforma estratégica de Cultura Ciudadana denominada: **Equipo T**, que incluye un componente importante de antievasión. Es importante precisar que la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte 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 esta estrategia.

**Equipo T** 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 ese orden de ideas, las acciones adelantadas en cultura, están bajo los lineamientos de la Secretaría de Cultura con el respaldo de la Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural, la cual en el año 2023 midió el impacto de la estrategia el "Combo Violeta" que confirma que "Las acciones del Combo Violeta si se disfrutaron 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".

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.

A continuación, se relacionan las acciones orientadas a la cultura del pago, a través de la estrategia Equipo T, desde el año 2021:

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: línea 4824304





2024-EE-02817  
30/01/2024 16:55:19



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL  
**TERCER MILENIO**  
TRANSMILENIO S.A

<b>AÑO</b>	2021
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	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.
<b>LOGROS</b>	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.

<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	Promover la cultura del pago del pasaje, a través de mensajes y actividades lúdico-pedagógicos
<b>LOGROS</b>	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.

<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	Semana artística con los colectivos culturales 'Influenciadores de la felicidad' acción para promover la importancia de validar el pasaje.
<b>LOGROS</b>	Se impactaron a cerca de 30 mil usuarios en los portales 80, Suba, Dorado, 20 de Julio, Sur y TransMiCable.

<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	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.
<b>LOGROS</b>	75 intervenciones en estaciones y portales del Sistema

<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	Activación de sensibilización elusión TransMiApp y recarga web Sensibilizar e informar a la ciudadanía sobre temas como la elusión, evasión, recarga web y TransMiApp,
<b>LOGROS</b>	170 intervenciones en paraderos del Sistema zonal

<b>AÑO</b>	2022
------------	------

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
www.transmilenio.gov.co  
Información: línea 4824304





2024-EE-02817  
30/01/2024 16:55:19



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL  
**TERCER MILENIO**  
TRANSMILENIO S.A

<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	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
<b>LOGROS</b>	322 intervenciones en los diferentes portales y estaciones

<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	Activación de reflexión colectiva en el sistema Sensibilizar e informar a la ciudadanía sobre temas como la elusión, evasión, recarga web y TransMiApp,
<b>LOGROS</b>	120 intervenciones en estaciones y portales del Sistema

<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	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.
<b>LOGROS</b>	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.

<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	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
<b>LOGROS</b>	40 intervenciones en universidades y paraderos del área de influencia

<b>PROYECTO</b>	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
<b>AÑO</b>	2022
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	Fomentar en los usuarios una cultura de pago de pasaje y adopción de comportamientos que no sean contrarios a la sana convivencia.
<b>LOGROS</b>	<b>9. Campaña evasión y elusión</b> 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).

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
www.transmilenio.gov.co  
Información: línea 4824304





	<p>Esta estrategia se difundió a través de los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Televisión: RCN, Caracol, Canal uno, canal capital, City TV.</li><li>1. 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, Radioacktiva – Tropicana, radiomusicafm.co, RCN mundo (cadena básica), RCN radio, bésame, el sol, la Kalle,</li><li>1. Medios impresos: el espectador, ADN, el tiempo</li><li>1. Pantallas led: Centro comercial Unicentro, Plaza Central, Imperial, Procinal.</li><li>1. Redes sociales: Facebook, Instagram, Tiktok, Youtube.</li><li>1. Activación tropa con mensajes de elusión y evasión, adicionalmente, con información sobre recarga web y TransMiApp.</li></ol>
--	---

<b>AÑO</b>	2023
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	<b>10. Cartilla pedagógica Cultura Ciudadana</b> Se han entregado 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.
<b>LOGROS</b>	Se realizaron <b>1703</b> intervenciones con un total de <b>6.860 activaciones</b> 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.

<b>AÑO</b>	2023
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	Colectivos Culturales
<b>LOGROS</b>	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.

<b>AÑO</b>	2023
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	Experimentación reflexión colectiva

R-DA-005 enero de 2020







<b>LOGROS</b>	A través de un equipo de teatro invisible, se hizo un ejercicio de experimentación social para fomentar una reflexión colectiva para generar conciencia de cultura de pago, interés y apropiación por el Sistema.
---------------	---

<b>PROYECTO</b>	Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá
<b>AÑO</b>	2023
<b>OBJETIVO DE LA ACCIÓN</b>	Resaltar, los buenos comportamientos sobre todo los relativos a evasión del pasaje, y promover la participación ciudadana fomentando 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 un ejercicio de corresponsabilidad social. Especialmente en la cultura del pago del pasaje.
<b>LOGROS</b>	Se realizaron <b>1703</b> intervenciones con un total de <b>6.860 activaciones</b> 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:

1. Diseñar e implementar modelos de intervención y experimentación social que permitan generar transformaciones culturales dentro del Sistema, medibles y sostenibles en el tiempo.
1. 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.
1. Diseñar e implementar estrategias intersectoriales que ayuden a fomentar la cultura ciudadana dentro del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.
1. Fomentar la cultura ciudadana en el transporte público en niños y jóvenes, a través de estrategias pedagógicas en colegios públicos, privados, universidades y centros

R-DA-005 enero de 2020





de formación tecnológica, que permitan sensibilizar a los futuros usuarios sobre el adecuado uso y cuidado del sistema.

### Valores del Equipo T:

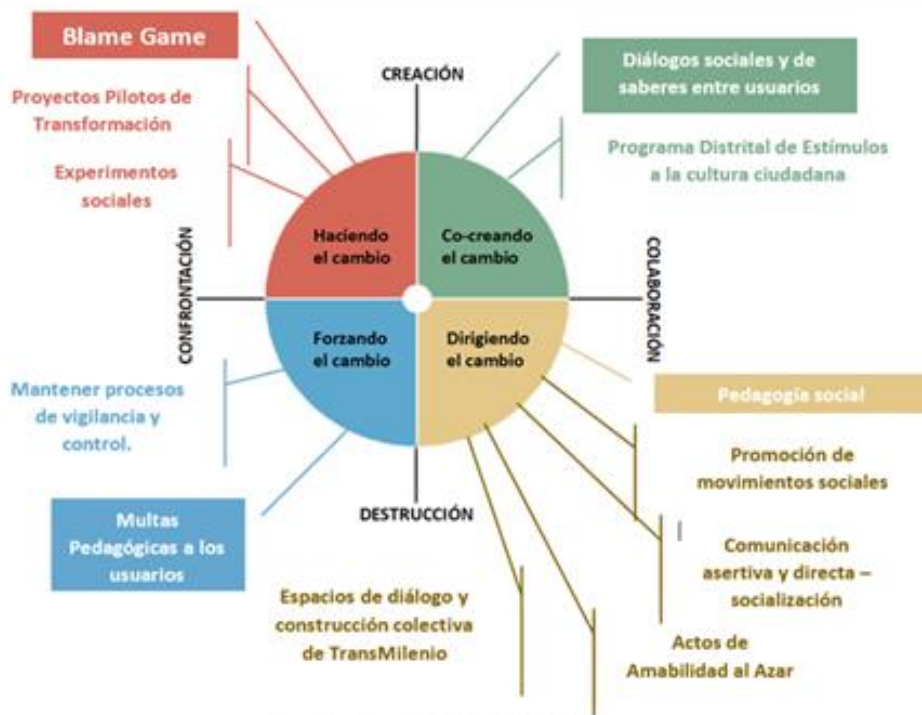
1. **Coherencia y liderazgo con el ejemplo:** El equipo T fomenta la coherencia, la integridad y el fomento del liderazgo desde el interior de las organizaciones que conforman el Sistema.
1. **Cuidado y valoración de la vía y de lo público:** Promueve el sentido de pertenencia y la apropiación de los 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.
1. **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.
1. **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:

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: línea 4824304





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.

Las actividades pedagógicas del **Equipo T** buscan generar conciencia ciudadana sobre las problemáticas que impiden la prestación de un buen servicio y promueven la falta de convivencia dentro del Sistema. De igual manera, refuerzan el valor de la corresponsabilidad

R-DA-005 enero de 2020



y la participación ciudadana para mejorar la cultura ciudadana dentro del Sistema TransMilenio.

***9. ¿Qué acciones se han implementado para mejorar la calidad del servicio, la seguridad, las frecuencias y el estado de los buses del Sistema de Transporte***

En materia de seguridad, lo primero es resaltar que la actividad principal de TRANSMILENIO S.A., se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del Sistema de Transporte Masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable). De otra parte, los aspectos de Seguridad Ciudadana se encuentran a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad y la Policía Nacional.

Frente a los temas de seguridad y convivencia le informamos que TRANSMILENIO S.A. ha actuado para generar estrategias que permitan mejorar este aspecto.

Una de estas, es el trabajo mancomunado que se adelanta con la Policía Nacional, Institución encargada de la seguridad en la ciudad y del Sistema de Transporte Masivo SITP. Por esta razón, la Entidad celebra periódicamente un Convenio con la Policía Nacional, con la finalidad de aunar esfuerzos en materia de seguridad para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el SITP.

Además, el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública en el Sistema, refuerza diariamente el control en las Estaciones y Portales.

Desde enero de 2023 TRANSMILENIO S.A. creó la estrategia CuidANDO TransMilenio, un ambicioso plan de seguridad y convivencia, en el que la Policía Metropolitana de Bogotá ha destinado 1.500 unidades para apoyar la seguridad en el sistema de transporte por solicitud expresa de la Alcaldesa Mayor de Bogotá. Si bien, este es el número más grande de policías en la historia de TransMilenio, para el cubrimiento total y óptimo no solo del transporte público sino de la ciudad en general.

Adicionalmente, desde la Entidad se han puesto en marcha otras estrategias orientadas a contrarrestar la comisión de delitos en el componente troncal y zonal, con el fin de contribuir a la judicialización de los responsables de hechos que afectan la integridad de usuarios y operadores, así como la prestación del servicio. Estas estrategias se adelantan en conjunto con diferentes especialidades de la Policía Metropolitana de Bogotá y con la Fiscalía General Seccional Bogotá y buscan facilitar la identificación de los responsables y sus víctimas, a través de la entrega de la información solicitada por la SIJIN de la Policía Metropolitana de

R-DA-005 enero de 2020



Bogotá y el Cuerpo Técnico de Investigaciones (CTI) de la Fiscalía General Seccional Bogotá, como parte de los procesos de investigación abiertos una vez que los afectados han realizado la respectiva denuncia.

TRANSMILENIO S.A., la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y en general la Administración Distrital en cabeza de la Alcaldía Mayor de Bogotá, están en continua gestión ante el Gobierno Nacional y la Policía Nacional de Colombia para lograr un incremento en el pie de fuerza para mejorar las acciones de control que tanto demanda la ciudadanía.

Otra estrategia que implementó directamente TRANSMILENIO S.A., fue la creación del Grupo de Gestoras y Gestores De Convivencia, que colabora con algunas actividades de la Policía Nacional para fortalecer la seguridad del sistema y quienes tienen, además, funciones de apoyo para mitigar de la evasión del pago, generar espacios de corresponsabilidad para con el sistema a través de sensibilizaciones en seguridad ciudadana, fortalecer la seguridad vial, dar a conocer las diferentes ofertas de carácter Distrital, articular espacios de diálogo interinstitucional en las movilizaciones sociales que afectan la prestación del servicio, entre otras.

En relación con el componente zonal, se tiene que TRANSMILENIO S.A. de manera permanente adelanta estudios y gestiones necesarios para mejorar y ampliar la cobertura del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP en la ciudad, obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad de infraestructura vial. Como resultado de lo anterior, se genera o actualiza el diseño técnico de las rutas, con el cual se busca atender de manera equilibrada, con calidad, sostenibilidad y eficiencia económica, la demanda de transporte de los usuarios.

No obstante, se presentan situaciones especiales que afectan la operación y la eficiencia del sistema, como la congestión vehicular, estacionamiento irregular, accidentes de tránsito, evasión del pasaje, etc. Para mitigarlo, y, en concordancia con lo manifestado en el párrafo anterior, TMSA efectúa un monitoreo permanente de cada ruta del sistema, se desarrollan propuestas de mejora para las rutas requeridas (con bajos indicadores operacionales) que se evalúan por un equipo interdisciplinario y se someten para la aprobación de los equipos directivos de la entidad, de acuerdo con el procedimiento de Kilómetros Eficientes. Es importante mencionar, que, para la generación de propuestas, además de los indicadores técnicos y operacionales de las rutas, también se tienen en cuenta las solicitudes allegadas por la comunidad y entes del distrito en general, cobertura del servicio, estado de infraestructura vial, seguridad operacional, disponibilidad de paraderos, etc...

Adicional a lo anterior, se cuenta con el seguimiento que realizan las áreas operativas de TMSA a la operación de los diferentes servicios, con el fin de garantizar que la programación

R-DA-005 enero de 2020





definida se cumpla de manera estricta, requiriendo a los concesionarios de operación cuando sea necesario, con el objeto de que el servicio ofrecido a los usuarios sea de calidad, oportuno y eficiente.

En cuanto al componente troncal, el ente gestor monitorea de manera permanente la eficiencia en la prestación del servicio para identificar, analizar e implementar optimizaciones sobre la planeación e implementación de la oferta de servicios de acuerdo con la demanda. Una de las herramientas que permite realizar seguimiento a la demanda de pasajeros del Sistema, es la matriz origen – destino que muestra un estimado de la cantidad de viajes que se realizan entre cada una de las estaciones de la red troncal a lo largo del día para el semestre.

Una vez identificados los diferentes pares origen destino que representan una mayor generación y atracción de viajes, se establecen los servicios a ofertar (con sus respectivos horarios de operación e intervalos de programación) y así, garantizar las conexiones según la demanda requerida. En el mismo sentido, hay que considerar que la oferta se establece según la demanda de viajes, dinámica y varía según el mes (periodos de estacionalidad y no estacionalidad), el día (hábil, sábado o domingo) y la franja de operación (AM, PM y valle).

Además de lo anterior, debe mencionarse que las rutas presentan un control periódico a través de los sensores de peso que registran a diario el comportamiento en cada parada durante su operación, complementado con la ejecución de estudios de transporte aplicados a periodos específicos, requerimientos ciudadanos, recomendaciones de agentes del Sistema, entre otros.

Dicho lo anterior, por medio del mencionado seguimiento al comportamiento de los servicios, se establecen acciones de optimización en los servicios como:

- Redistribución de paradas.
- Adición y/o eliminación de paradas.
- Cambio de trazado de rutas existentes.
- Cambio de tipología vehicular del servicio.
- Extensión de rutas existentes.
- Modificación de punto de inicio de recorrido.
- Nueva ruta (nueva conexión).
- Modificación en horarios de operación.

Las anteriores acciones buscan alcanzar uno o más de los siguientes objetivos:

R-DA-005 enero de 2020



- Disminuir el tiempo de viaje de los usuarios.
- Mejorar la cobertura de los servicios del Sistema.
- Facilitar las conexiones y transbordos que requieran hacer los usuarios del Sistema.
- Mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios dentro del Sistema.
- Reducir los gastos de operación del Sistema.
- Mejorar los indicadores de servicio del Sistema.
- Usar de manera eficiente la flota disponible.
- Regular la saturación de buses y/o usuarios en una estación.
- Adaptar la oferta de servicios acorde con las necesidades de viaje de los usuarios.
- Aumentar la velocidad de operación del Sistema.

### Mejoras del servicio y frecuencias

El Ente Gestor desde la Dirección Técnica de Buses, tiene por objeto "Ejecutar las acciones de vigilancia y control en los niveles de servicio de la operación zonal, en coordinación directa con el ámbito de la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso al sistema"; es por ello por lo que desde su interior se implementan estrategias que se han concentrado en profundizar, analizar y garantizar la correcta prestación del servicio de transporte público en todas las zonas y unidades funcionales de cobertura, con el objetivo en determinar que actividades se deben seleccionar e implementar dentro de la estrategia acorde con los lineamientos contractuales concebidos dentro del manual de operación y contratos de concesión determinando los enfoques específicos y las actividades requeridas, para posteriormente, efectuar el seguimiento de acuerdo con las periodicidad seleccionada con la finalidad de evaluar la estrategia implementada.

Por otra parte, la entidad desde la DTB trabaja en dos escenarios para la mejora del servicio y la frecuencia de las rutas así:

**Mesas Operativas:** Se establecen como un espacio colaborativo entre los Concesionarios y el equipo de operaciones de la Dirección Técnica de Buses de TRANSMILENIO S.A., con el objetivo claro de abordar tres puntos fundamentales en la prestación del servicio: i) calidad, ii) cobertura y iii) eficiencia.

En aras de trabajar de manera conjunta para alcanzar la meta de mejorar la calidad del servicio, el equipo Post - Operacional presenta las tendencias y comportamientos atípicos identificados en las rutas.

R-DA-005 enero de 2020



Durante estas mesas operativas, se detallan los resultados de los indicadores contractuales relacionados con el cumplimiento de servicios, la regularidad de los intervalos y otras

variables clave, tales como causales de no prestación del servicio (eliminación de viajes), validaciones, puntos de mayor concentración, entre otros.

De manera transversal, se destaca la importancia de plantear acciones concretas orientadas hacia el mejoramiento continuo. Esto implica cumplir con los compromisos acordados entre las partes, asegurando así un enfoque colaborativo que contribuya a elevar los estándares operativos y la satisfacción general de los usuarios.

La solicitud de planes de acción se enfoca en la búsqueda de soluciones relacionadas con la disponibilidad de recursos, así como, la mejora en la regularidad y cumplimiento de la gestión del servicio. A través de estos planes se abordan aspectos clave, como implementación de mantenimientos preventivos y correctivos en la flota, garantía de un adecuado alistamiento de los buses, ejecución de capacitaciones centradas en la prestación del servicio, ajustes en la programación para optimizar la duración de los viajes y modificaciones en el trazado de las rutas, entre otras acciones destinadas a elevar la calidad y la percepción del usuario en relación con el servicio proporcionado.

#### Estado de los buses del Sistema de Transporte Público en Bogotá

Actualmente, TRANSMILENIO S.A., en su rol de Ente Gestor cuenta con diferentes estrategias y acciones con el fin de realizar el seguimiento a la gestión de mantenimiento sobre la flota por parte de los concesionarios de operación y sobre el estado mecánico de la flota, mediante dos esquemas I) Control en Patio. y; II) Control documental.

#### I. Control en Patio.

Por medio del personal técnico definido por TRANSMILENIO S.A., se realizan controles a las condiciones técnicas de los vehículos bajo un esquema de revisión que contempla:

- a) Inspección diaria: Inspección que se realiza a diario en los patios al inicio de la jornada sobre la flota, de manera aleatoria, con el fin de verificar visual o sensorialmente el estado de los elementos de carrocería, imagen, aseo y elementos básicos del chasis como frenos y dirección, luces de servicio, estado de llantas o cualquier otra novedad que sea posible evidenciar visual y sensorialmente.

R-DA-005 enero de 2020



b) Inspección eléctrica: Grupo de técnicos electricistas que realizan inspección aleatoria de vehículos en cuanto a los componentes eléctricos.

c) Inspección periódica de mantenimiento: Inspección anual de una muestra representativa de la flota que tiene por objetivo verificar el estado físico de los vehículos y sus condiciones operativas bajo los parámetros técnicos de mantenimiento, seguridad y de condiciones ambientales establecidas por TRANSMILENIO S.A., y por las normas y leyes del orden distrital y nacional.

Como resultado de estas inspecciones que evalúan la condición mecánica, física y operativa del vehículo de manera independiente de las condiciones de operación de los equipos SIRCI e ITS, en caso de evidenciar alguna novedad que pueda poner en riesgo la vida de los usuarios como son problemas en los sistemas de seguridad de (frenos y dirección) del vehículo, TMSA realiza la inmovilización del vehículo y no permite su operación; asimismo, existen novedades que no ponen en riesgo la vida de los usuarios como, por ejemplo, temas de carrocería y pintura. Al respecto, TMSA levanta la novedad para que el concesionario de operación la atienda en los tiempos establecidos y no restringe la operación del vehículo, en el caso de que el concesionario no atienda la novedad en los tiempos establecidos se genera una infracción al concesionario responsable por el vehículo.

Es importante resaltar que, en caso de ser detectado algún incumplimiento en las inspecciones realizadas, el vehículo es inmovilizado por parte de TMSA hasta tanto no sea corregida la novedad.

## II. Control documental.

Por parte de TRANSMILENIO S.A., se realiza la verificación del cumplimiento de mantener vigente el certificado de R.T.M. para los vehículos del componente zonal, esto mediante el siguiente procedimiento:

Control administrativo: Conforme a la base de datos, diariamente se realiza la verificación de la renovación de la RTM en el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, de los vehículos que en la base de datos registra vencimiento, y en caso tal de encontrar que alguna RTM no ha sido renovada, Transmilenio S.A., procede con la inmovilización del vehículo conforme a lo establecido en el Manual de Operaciones.

Se puede garantizar que la totalidad de los vehículos vinculados y habilitados para la operación en el Sistema cuentan con la Revisión Técnico Mecánica obligatoria al día, en cumplimiento a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre en (Ley 769 de 2002), la Ley 1383 de 2010 y el Decreto 19 de 2012, la cual debe cumplir con los requisitos

R-DA-005 enero de 2020



establecidos en la NTC 5375 (revisión técnico- mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores).

Finalmente, todos los concesionarios de operación cuentan con un Auditor Técnico que certifica y da constancia semestralmente que: i) el Concesionario ha realizado los procedimientos de mantenimiento indicados por los proveedores, en las condiciones y periodicidad aconsejadas y, ii) las calidades de los trabajos de mantenimiento son adecuados frente a las necesidades del vehículo para su óptimo funcionamiento en condiciones de regularidad y seguridad para los usuarios. A la fecha los concesionarios que se encuentran operando se encuentran al día con esta obligación.

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

Con el anterior seguimiento y teniendo en cuenta otras fuentes de información como la frecuencia de ocupación visual (FOV) y perfiles de carga, se establecen y priorizan los intervalos de servicios programados, es decir la tasa de paso de vehículos en una unidad de tiempo para un servicio determinado, con el fin de generar una distribución equitativa de las diferentes rutas que atienden el Sistema.

En cuanto a la operación de rutas alimentadoras, en TRANSMILENIO S.A. continuamente se adelantan estudios y se gestionan acciones para ampliar la cobertura y mejorar el servicio de forma eficiente.

Durante el año 2023 se implementaron 1.688 cambios de programación relacionados con: ajuste de oferta, ajustes de tiempos de ciclo, ajustes de horario, ajustes de paradas, cambio de trazado, optimización de km comercial y vacío, inicio o fin de ruta. Dichos cambios se implementaron con el fin de optimizar la operación y mejorar el servicio al usuario.

Frente al estado de los buses se informa lo siguiente:

El estado técnico mecánico de la flota vinculada al SITP, la cual es asignada para la prestación del servicio de transporte, cuenta con altos estándares de funcionalidad, donde el mantenimiento integral de la flota es realizado por cada uno de los concesionarios de operación vinculados al SITP (troncal y zonal), esto de acuerdo a su plan de mantenimiento (preventivo, correctivo, predictivo y/o condicional); el cual está estructurado en los manuales, normas y estándares mínimos de mantenimiento recomendados por los

R-DA-005 enero de 2020





fabricantes y/o proveedores de los autobuses, donde se detalla el respectivo procedimiento de inspección, la programación y tipo de trabajo, ajustado a las características específicas de chasis y carrocería.

TRANSMILENIO S.A. como ente gestor en sus obligaciones de supervisión y seguimiento a las cláusulas de mantenimiento pactadas en los contratos de concesión, ejerce un estricto cumplimiento de la obligación contractual del operador en cuanto al mantenimiento de los vehículos vinculados al SITP, teniendo en cuenta los siguientes procesos:

- A. **Revisión tecnicomecánica vigente.** El código nacional de tránsito regula las garantías que deben asegurar los vehículos de transporte, dentro de las cuales se encuentra la obligatoriedad de realización de la Revisión Técnico-mecánica -RTM. De esta forma, el artículo 51 de la ley 769 de 2002, modificado por el artículo 11 de la ley 1383 de 2010, modificado por el artículo 201 del decreto nacional 019 de 2012 indica:

#### *REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS VEHÍCULOS*

*El artículo 51 de la Ley 769 de 2002, modificado por el artículo 11 de la Ley 1383 de 2010, quedará así:*

*"Artículo 51. Revisión periódica de los vehículos. Salvo lo dispuesto en el artículo siguiente, todos los vehículos automotores, deben someterse anualmente a revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes.*

*La revisión estará destinada a verificar:*

- f. El adecuado estado de la carrocería.*
- g. Niveles de emisión de gases y elementos contaminantes acordes con la legislación vigente sobre la materia.*
- h. El buen funcionamiento del sistema mecánico.*
- i. Funcionamiento adecuado del sistema eléctrico y del conjunto óptico.*
- j. Eficiencia del sistema de combustión interno.*
- k. Elementos de seguridad.*
- l. Buen estado del sistema de frenos constatando, especialmente, en el caso en que este opere con aire, que no emita señales acústicas por encima de los niveles permitidos.*
- m. Las llantas del vehículo.*

R-DA-005 enero de 2020



*n. Del funcionamiento de los sistemas y elementos de emergencia.*

*o. Del buen funcionamiento de los dispositivos utilizados para el cobro en la prestación del servicio público."*

Todos los autobuses vinculados al Sistema Transmilenio cuentan con revisión tecnomecánica vigente y al día.

**B. Certificado Semestral de Mantenimiento.** El certificado semestral de mantenimiento expedido por el proveedor o de un auditor técnico acreditado por TRANSMILENIO S.A., constituye un documento contractual mediante el que se certifica la realización en condiciones de calidad de mantenimiento según recomendaciones de los fabricantes. La certificación de mantenimiento es el documento mediante el cual los operadores cumplen con el requisito contractual de mantenimiento de su flota, independientemente de los hitos de kilometraje que la misma cumpla.

En este sentido, los contratos de concesión exigen que semestralmente se presente una certificación respecto al óptimo mantenimiento de la flota:

*"CLAUSULA. MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS.*

*(...)*

*El CONCESIONARIO deberá enviar semestralmente a TRANSMILENIO S.A. antes de los días 31 de julio y 1º de diciembre de cada año, y durante toda la vigencia del contrato, una certificación expedida por el proveedor o de un auditor técnico previamente autorizado y acreditado por TRANSMILENIO S.A., en el que se certifique para cada uno de los vehículos:*

- Que se han realizado los procedimientos de mantenimiento indicados por los proveedores, en las condiciones y periodicidad aconsejadas.*
- Que la calidad de los trabajos de mantenimiento realizados es adecuada frente a las necesidades del vehículo para su óptimo funcionamiento en condiciones de regularidad y seguridad para los usuarios."*

**C. Inspección periódica anual.** Conforme al Manual de Operaciones, TRANSMILENIO S.A., a través de su personal técnico, realiza una inspección periódica (anual) al mantenimiento de los buses y verificación de reparaciones. La inspección visual de chasis y carrocería se realiza conforme a una programación coordinada al inicio de año y de acuerdo a los parámetros establecidos en el formato R-DO-006 (disponible para consulta) Estas revisiones evalúan la condición detallada de todos los sistemas del chasis (frenos, suspensión, dirección, tren motriz, sistema eléctrico) y la carrocería (sillas, pisos, pasamanos, vidrios, puertas, etc.)

R-DA-005 enero de 2020



Las novedades detectadas durante la inspección se consignan en el formato de inspección, y transmitidas al concesionario solicitando las reparaciones pertinentes. Posteriormente, TRANSMILENIO S.A. realiza la verificación de las reparaciones solicitadas en el formato de inspección, y el resultado es remitido a la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. para la actualización de la base de datos, análisis y posterior archivo.

- D. Seguimiento al mantenimiento preventivo programado.** Conforme a lo dispuesto en los contratos de concesión, TRANSMILENIO S.A., a través de su personal técnico, se realizan alrededor de 450 inspecciones mensuales haciendo énfasis en los mantenimientos preventivos programados a los vehículos adscritos al componente troncal. Estas auditorías se enfatizan en verificar cada uno de los ítems a intervenir por el concesionario, en la rutina de mantenimiento programada, dichas rutinas están consignadas en el plan de mantenimiento preventivo.
- E. Auditorías aleatorias diarias y reporte de novedades, hallazgos e infracciones.** Conforme al Manual de Operaciones mencionado, TRANSMILENIO S.A., a través de su personal técnico, realiza alrededor de 8 mil auditorías aleatorias mensuales a los autobuses adscritos al componente troncal. Estas auditorías aleatorias comprenden todos los ámbitos de gestión de mantenimiento de los concesionarios, tanto a nivel de planeación como de ejecución, las novedades son reportadas al concesionario por medio del formato R-DO-005 (disponible para consulta).
- F. Inspección de flota por fallas y varadas.** Como se mencionó en el punto anterior, los autobuses cuando presentan eventos de fallas durante la operación son inmovilizados por nuestro Centro de Control, asimismo, si en las inspecciones aleatorias diarias, se evidencian mal funcionamiento o deterioro en componentes, este autobús es inmovilizado y reportado por el técnico de flota al Centro de Control, una vez el concesionario realiza las reparaciones, éstos autobuses son revisados en cárcamos haciendo énfasis en la corrección del componente que ocasionó la falla del autobús, adicionalmente, se verifican los sistemas de seguridad (frenos, suspensión, dirección, puertas, sillas, pasamanos, etc.), si no hay novedades en las intervenciones de mantenimiento se procede habilitar el autobús para prestar el servicio.

Es importante destacar que en todos los procesos auditados por el personal técnico de TRANSMILENIO S.A., a la gestión del mantenimiento de los concesionarios, se dan instrucciones y recomendaciones para que los autobuses conserven los estándares de calidad, asimismo el departamento de mantenimiento de cada concesionario realiza

R-DA-005 enero de 2020




2024-EE-02817  
30/01/2024 16:55:19

actividades de acuerdo a los manuales de servicio recomendado por el proveedor del autobús, y a su vez alineado con el programa de mantenimiento, esto con el objetivo principal de brindar autobuses confiables y seguros para los usuarios.

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

Cordial saludo,

 Firmado Electrónicamente  
\*30/01/2024 16:36:31  
**Por: MARIA FERNANDA  
ORTIZ CARRASCAL**

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

**Proyectó:** Martha Liliana Bustos – Dirección Técnica de BRT  
Nicolas Quintero Amaya – Dirección Técnica de BRT  
Ingrid Pinilla – Dirección Técnica de BRT  
Mabel Carrasquilla – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Kristell Liseth Quiroga Marín – Dirección Técnica de Seguridad  
Camilo Andres Baptista Farias – Dirección Técnica de Seguridad  
Maria Alejandra García - Subgerencia Económica.  
Rodrigo Ramos - Subgerencia Económica.

**Revisó:** Carlos Eduardo Aparicio – Dirección Técnica de BRT  
Nicolas Quintero Amaya – Dirección Técnica de BRT  
Juan Francisco Tunjano – Dirección Técnica de BRT  
Alejandro Beltran- Mónica Celis Yáñez- Gerencia General  
Yanira Vargas Carrillo – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Fernando Flórez – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Zayda Viviana Lombana Useche – Dirección Técnica de Seguridad  
Sebastián Naranjo – Subgerencia Económica

**Aprobó:** Jaime Enrique Monroy – Dirección Técnica de BRT  
Yolima Pérez Ariza – Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Natalia Tinjacá Mora – Directora Técnica de Seguridad  
Marcos Antonio Ataya Saray – Subgerente Económico

NOTA: los Vo. Bo. de las áreas que proyectaron y aprobaron la respuesta, se encuentra en el archivo digital de TRANSMILENIO S.A.

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
www.transmilenio.gov.co  
Información: línea 4824304



CONCEJO DE BOGOTÁ 04-03-2024 09:22:56

2024ER5340 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: TRANSMILENIO/MARIA FERNANDA ORTIZ

DESTINO: SECRETARIA GENERAL/GARCIA BAQUERO DAGOBERTO

ASUNTO: RTA PROPOSICION 156-2024

OBS: RECIBIDA EL 30-01-2024



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.