



*La candelaria*

2023

# Informe local de rendición de cuentas





## Contenido

<b>1. LINEAMIENTO OPERACIONAL Y DE INFRAESTRUCTURA .....</b>	<b>5</b>
<b>    1.1. Cobertura de Rutas Localidad de La Candelaria.....</b>	<b>5</b>
<b>        1.1.1. Diseños y estudios implementados para conocer las necesidades y demandas de los usuarios .....</b>	<b>8</b>
<b>        1.1.2. Información de frecuencia de las rutas .....</b>	<b>8</b>
<b>        1.1.3. Acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos .....</b>	<b>10</b>
<b>    1.2. Gestión Desarrollo de Infraestructura .....</b>	<b>11</b>
<b>        1.2.1. Paraderos .....</b>	<b>11</b>
<b>        1.2.2. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal.....</b>	<b>12</b>
<b>        1.2.3. Seguimiento ambiental .....</b>	<b>15</b>
<b>        1.2.4. Biciestaciones.....</b>	<b>16</b>
<b>        1.2.5. Accesibilidad .....</b>	<b>19</b>
<b>    1.3. Gestión de Seguridad.....</b>	<b>21</b>
<b>        1.3.1. Evasión .....</b>	<b>21</b>
<b>        1.3.2. Elusión .....</b>	<b>25</b>
<b>        1.3.3. Seguridad vial: .....</b>	<b>25</b>
<b>        1.3.4. Seguridad ciudadana y física: .....</b>	<b>28</b>
<b>    Logros.....</b>	<b>28</b>
<b>2. LINEAMIENTO USUARIO .....</b>	<b>34</b>
<b>    2.1. Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T .....</b>	<b>34</b>
<b>        2.1.1. Valores del Equipo T .....</b>	<b>34</b>

<b>2.1.2. Enfoque de la Estrategia Equipo T .....</b>	<b>35</b>
<b>2.1.3. Acciones adelantadas año 2023.....</b>	<b>36</b>
<b>    2.2.     Responsabilidad Social Para Los Usuarios .....</b>	<b>39</b>
<b>    2.3.     Gestión Social .....</b>	<b>43</b>
<b>2.3.1. Línea de Información.....</b>	<b>46</b>
<b>2.3.2. Línea De Participación .....</b>	<b>49</b>
<b>2.3.3. Línea de Pedagogía: .....</b>	<b>55</b>
<b>2.4.     Atención al Usuario en vía para los Usuarios .....</b>	<b>58</b>
<b>3. LINEAMIENTO TECNOLÓGICO.....</b>	<b>62</b>
<b>3.1.     Proyecto de carteleras digitales (Nuevo mobiliario urbano DAEP) (ITS SIRCI) .....</b>	<b>62</b>
<b>3.2.     TransMiApp .....</b>	<b>64</b>
<b>3.3.     Proyecto Puertas – Componente TIC (Sistemas Inteligentes de Transporte ITS).....</b>	<b>69</b>
<b>3.4.     Gestión en Recarga WEB Activación zonal y dual .....</b>	<b>72</b>
<b>3.5.     Conectividad Maestra .....</b>	<b>72</b>

#### **Equipo de Gestión Social**

Pedro Ararat – Profesional Especializado.  
 Dennis Bermúdez – Profesional Universitario.  
 Nancy Velandia – Profesional Universitario.

## PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO

**Objeto:** Corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos.

También formará parte del objeto social de la entidad participar en los proyectos urbanísticos de iniciativa pública o privada, en la construcción y mejoramiento de espacio público en las áreas de influencia de los componentes Troncal, Zonal y Cable del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, así como en las áreas de influencia de la infraestructura soporte de su componente zonal.

**Funciones<sup>1</sup>:** TRANSMILENIO S.A. cuenta, entre otras, con las siguientes funciones:

Gestionar, organizar y planear el servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, en la modalidad de transporte terrestre automotor.	Aplicar las políticas, las tarifas y adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para asegurar la prestación del servicio a su cargo, de conformidad con los parámetros señalados por la autoridad competente.	Garantizar que los equipos usados para la prestación del servicio incorporen tecnología de punta, teniendo en cuenta especialmente el uso de combustibles que generen el mínimo impacto ambiental.
Prestar el servicio público de transporte masivo directa o indirectamente a través de personas que se encuentran habilitadas por la autoridad competente.	Participar en los proyectos urbanísticos de iniciativa pública o privada y en la construcción y mejoramiento de espacio público en las áreas de influencia de los componentes Troncal, Zonal y Cable del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.	Adelantar las acciones necesarias que le permitan realizar el mantenimiento y adecuación de la infraestructura de transporte asociada al SITP en sus diferentes componentes.
Gestionar, coordinar y planear el componente de cables en el Distrito Capital, así como la integración con la infraestructura actual y la operación dentro del SITP.	Celebrar los contratos, convenios y acuerdos interinstitucionales necesarios para la prestación del servicio de transporte de pasajeros.	

<sup>1</sup> Acuerdo 4 de 1999, Concejo de Bogotá. Modificado por el Acuerdo 761 de 2020

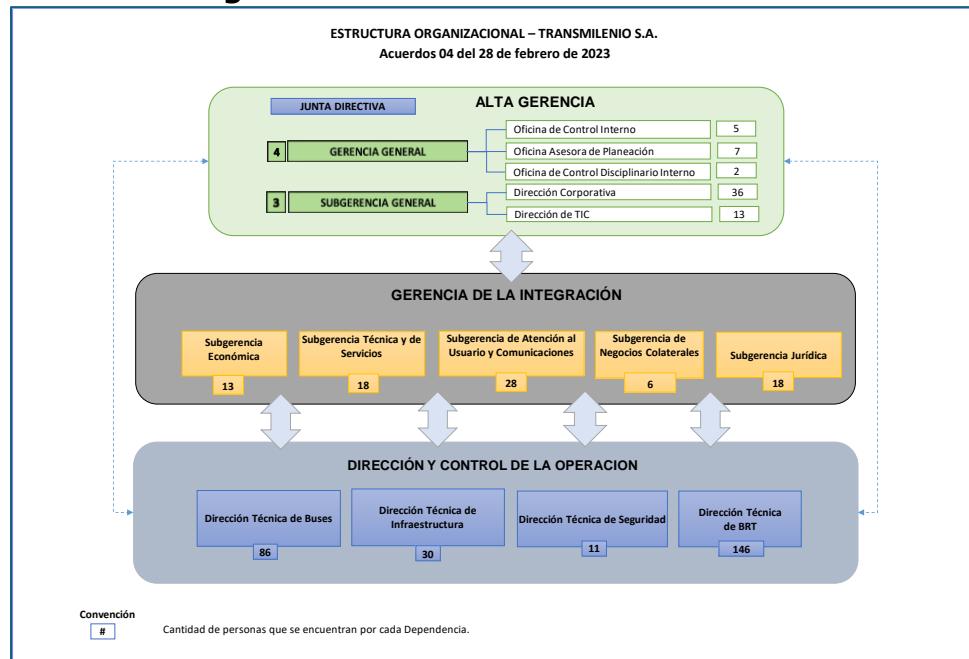
**Naturaleza jurídica:** Sociedad por acciones de carácter público con aportes 100% de entidades distritales, que se rige en materia presupuestal y contable por las normas de empresas comerciales e industriales del Estado. En particular el Decreto Distrital 662 del 2018, obligada a presentar contabilidad bajo los parámetros de la Contaduría General de la Nación (Resolución 414 de 2014), con reporte de estados financieros trimestral a la Contaduría, la Secretaría de Hacienda y Revisoría Fiscal.

Por ser sociedad anónima somos agentes retenedores y responsables del impuesto de renta, IVA, ICA, predial y de vehículos.

## Estructura Organizacional

El Acuerdo de Junta No 004 de 2023 define la estructura organizacional de la empresa. Está articulada en tres ámbitos de gestión, así: (i) Alta Gerencia, (ii) Gerencia de la Integración y (iii) Dirección y Control de la Operación.

### Estructura Organizacional – TRANSMILENIO S.A.



Fuente: Dirección Corporativa, diciembre 2023

## 1. LINEAMIENTO OPERACIONAL Y DE INFRAESTRUCTURA

### 1.1. Cobertura de Rutas Localidad de La Candelaria

Las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP que transitan por la localidad de La Candelaria son presentadas a continuación en la Tabla 1 y Figura 1.

Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la Localidad de La Candelaria

Código_DEF	DENOMINACIÓN	TIPO RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTINO
15-5	LA MARIA	Complementaria	Candelaria	San Cristóbal
14-1	LAS CRUCES	Complementaria	Candelaria	Santa Fe
580	BOSA SAN JOSE - EST. BICENTENARIO	Urbana	Bosa	Candelaria
120	BOSA SAN DIEGO - EGIPTO	Urbana	Bosa	Santa Fe
14-6	EL VERJON	Especial	Candelaria	Santa Fe
C29	BOS SAN DIEGO - CENTRO	Urbana	Bosa	Santa Fe
C80	ISLA DEL SOL - LAS AGUAS	Urbana	Tunjuelito	Santa Fe
T25	POTOSI - TERMINAL NORTE	Urbana	Ciudad Bolívar	Usaquén
KA302	EL RECODO - CENTRO	Urbana	Fontibón	Santa Fe
HA702	EL UVAL - EL GUAVIO	Urbana	Usme	Santa Fe
LA805	JUAN REY - SIETE DE AGOSTO	Urbana	San Cristóbal	Barrios Unidos
HL616	MADELENA - LOS LACHES	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
HA617	PERDOMO - CENTRO	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
BH907	TERMINAL NORTE - USME CENTRO	Urbana	Usaquén	Usme
KL307	EL RECODO - LA CASTAÑA	Urbana	San Cristóbal	Fontibón
LA809	SANTA RITA S.O. - MARLY	Urbana	San Cristóbal	Chapinero



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

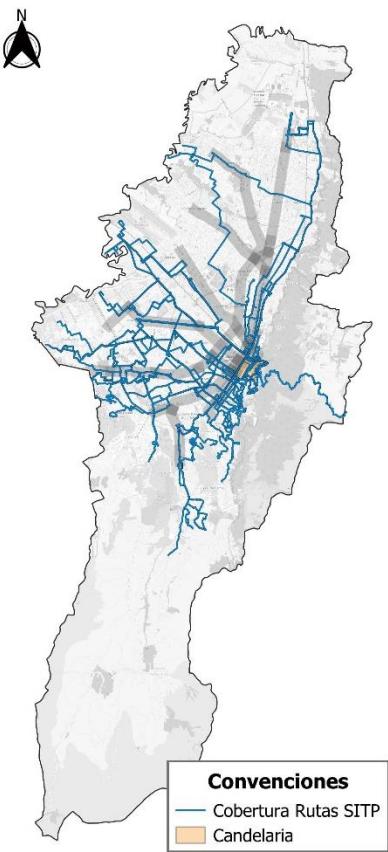
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD  
TRANSMILENIO S.A.

Código_DEF	DENOMINACIÓN	TIPO RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTINO
GA522	METROVIVIENDA - GERMANIA	Urbana	Bosa	Santa Fe
C27	LA ESTANCIA - NORMANDÍA	Urbana	Fontibon	Ciudad Bolívar
GA523	JAQUELINE - GERMANIA	Urbana	Kennedy	Santa Fe
HA601	PERDOMO - CHAPINERO	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
T12	SAN JOAQUIN - CALLE 100	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
BL919	TERMINAL NORTE - GAVIOTAS	Urbana	Usaquén	San Cristóbal
KL304	HB/FONTIBON - SAN CRISTÓBAL SUR	Urbana	Fontibon	San Cristóbal
HA706	EL UVAL - SAN DIEGO	Urbana	Usme	Santa Fe
LA814	HORACIO ORJUELA - PORCIUNCULA	Urbana	San Cristóbal	Chapinero
LA815	VILLA DEL CERRO - GERMANIA	Urbana	San Cristóbal	Santa Fe
KL325	LAS BRISAS - EL DORADO	Urbana	Fontibon	Santa Fe
T43A	MUSEO NACIONAL - GAVIOTAS	Urbana	San Cristóbal	Santa Fe
T13	VILLA CINDY - HOSPITAL SAN BLAS	Urbana	San Cristóbal	Suba
CH131	BILBAO - DIANA TURBAY	Urbana	Suba	Rafael Uribe Uribe
HA725	EL TUNO - LAS NIEVES	Urbana	Usme	Santa Fe
FL422	PATIO BONITO - LACHES-EL DORADO	Urbana	Kennedy	Santa Fe
GA506	CATALINA II - GALERIAS	Urbana	Kennedy	Teusaquillo
GL519	OLARTE - LOS LACHES	Urbana	Bosa	Santa Fe
LL813	EST BICENTENARIO - EST AV 1 DE MAYO	Urbana	San Cristóbal	Candelaria
LA821	EST. BICENTENARIO - EST. UNIVERSIDADES	Urbana	Candelaria	Santa Fe

Código_DEF	DENOMINACIÓN	TIPO RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTINO
7	CONSUELO - PALMITAS	Urbana	Kennedy	Santa Fe
HA600	JERUSALEN - CHAPINERO	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
HA618	SANTO DOMINGO - GERMANIA	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
GA531	VILLA DEL RIO - ARCHIVO DISTRITAL	Urbana	Bosa	Candelaria

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura 1. Rutas Zonales que transitan por la localidad de La Candelaria



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo con lo anterior, la localidad de La Candelaria cuenta con cuarenta (40) rutas zonales, que pasan ya sea al interior de la localidad o por los límites de la misma.

### **1.1.1. Diseños y estudios implementados para conocer las necesidades y demandas de los usuarios**

TRANSMILENIO S.A en su calidad de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá, analiza de manera permanente diferentes alternativas para la optimización del sistema en las diferentes localidades de la ciudad, con el objetivo de mejorar los niveles de servicio de las rutas del componente zonal bajo criterios de sostenibilidad financiera, a partir de cambios que se ajusten a las dinámicas de movilidad y necesidades de la ciudad.

En este sentido, dentro del proceso de análisis definido al interior de la Entidad, en el cual participan las áreas técnicas, financiera, jurídica y de comunicaciones, se realiza una evaluación integral, con el fin de lograr mejoras operacionales, buscando el beneficio general para los usuarios. En este procedimiento se reciben solicitudes de la comunidad, de los concesionarios, y las propuestas de la entidad, y con base en el comportamiento de las rutas analizado por las áreas operativas de la entidad, se identifican las necesidades de cambio.

A partir de estos estudios se han identificado oportunidades de mejora en diversas rutas que tienen influencia en la localidad de Candelaria y que se presentan en el punto número 1.1.3., dentro de las que se resalta la renovación de flota de gas en varios servicios de la localidad.

### **1.1.2. Información de frecuencia de las rutas**

Los intervalos programados de las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP que tienen tránsito por la localidad de La Candelaria son presentadas a continuación para cada uno de los servicios, en periodo habitual y tipo día hábil, expresado en horas, minutos y segundos para las franjas pico am, valle y pico pm en la siguiente tabla.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD  
TRANSMILENIO S.A.

Tabla 1 Intervalos Programados de las rutas que transitan por la localidad de La Candelaria

RUTA	DENOMINACIÓN	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
7	CONSUELO - PALMITAS	0:07:14	0:11:05	0:11:07
15-5	LA MARIA	0:08:37	0:17:35	0:10:31
14-1	LAS CRUCES	0:08:16	0:13:00	0:08:21
580	BOSA SAN JOSE - EST. BICENTENARIO	0:07:12	0:09:22	0:08:49
120	BOSA SAN DIEGO - EGIPTO	0:09:12	0:12:25	0:12:07
14-6	EL VERJON	0:40:00	0:40:00	1:12:30
C29	ISLANDIA - CENTRO	0:13:54	0:15:56	0:16:49
T25	POTOSI - LIJACA	0:07:35	0:08:41	0:10:31
KA302	EL RECODO - CENTRO	0:09:13	0:10:38	0:10:11
HA702	EL UVAL - LAS NIEVES	0:10:25	0:11:10	0:12:36
LA805	GAVIOTAS - SIETE DE AGOSTO	0:11:26	0:13:49	0:15:24
HA600	SANTA VIVIANA - CHAPINERO	0:08:57	0:14:23	0:12:17
HL616	MADELENA - LOS LACHES	0:08:24	0:12:32	0:10:52
BH907	TERMINAL NORTE - USME CENTRO	0:06:50	0:08:01	0:09:51
KL307	EL RECODO - LA CASTAÑA	0:05:54	0:09:58	0:08:24
LA809	SANTA RISA S.O. - MARLY	0:10:49	0:16:34	0:15:19
GA522	GERMANIA - METROVIVIENDA	0:21:56	0:26:53	0:30:36
GA523	JACKELINE - GERMANIA	0:12:00	0:16:52	0:15:04
HA601	PERDOMO - SAN DIEGO	0:09:33	0:12:16	0:14:28
T12	QUINTAS DEL SUR - CALLE 100	0:07:15	0:12:32	0:09:46
BL919	TERMINAL NORTE - GAVIOTAS	0:11:06	0:16:21	0:13:48
KL304	PUENTE GRANDE - EST. BICENTENARIO	0:07:26	0:12:39	0:09:53
HA706	EL UVAL - SAN DIEGO	0:09:45	0:10:09	0:09:38
L813	EST BICENTENARIO - EST AV 1 DE MAYO	0:14:23	0:17:00	0:14:35
LA814	HORACIO ORJUELA - PORCIUNCULA	0:08:09	0:13:50	0:12:43



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD  
TRANSMILENIO S.A.

RUTA	DENOMINACIÓN	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
7	CONSUELO - PALMITAS	0:07:14	0:11:05	0:11:07
15-5	LA MARIA	0:08:37	0:17:35	0:10:31
14-1	LAS CRUCES	0:08:16	0:13:00	0:08:21
580	BOSA SAN JOSE - EST. BICENTENARIO	0:07:12	0:09:22	0:08:49
120	BOSA SAN DIEGO - EGIPTO	0:09:12	0:12:25	0:12:07
LA815	VILLA DEL CERRO - GERMANIA	0:12:09	0:17:17	0:15:56
KL325	LAS BRISAS - EL DORADO	0:08:52	0:11:24	0:10:27
GA506	CATALINA II - GALERIAS	0:12:00	0:19:24	0:18:45
GL519	OLARTE - LOS LACHES	0:11:14	0:12:06	0:13:05
T43A	MUSEO NACIONAL - GAVIOTAS	0:12:00	0:23:00	0:17:13
T13	VILLA CINDY - HOSPITAL SAN BLAS	0:06:07	0:07:54	0:07:27
CH131	BILBAO - DIANA TURBAY	0:09:12	0:11:55	0:11:37
HA725	EL TUNO - LAS NIEVES	0:07:46	0:09:34	0:09:26
HA617	PERDOMO - CENTRO	0:09:19	0:12:39	0:11:39
C80	ISLA DEL SOL - LAS AGUAS	0:09:13	0:14:43	0:11:56
FL422	PATIO BONITO - LACHES EL DORADO	0:09:32	0:10:38	0:11:15
HA618	SANTO DOMINGO - GERMANIA	0:06:28	0:09:29	0:09:04
GA531	VILLA DEL RIO - ARCHIVO DISTRITAL	0:12:08	0:15:22	0:14:21
LA821	EST BICENTENARIO - EST UNIVERSIDADES	0:09:43	0:18:36	0:11:56

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

### 1.1.3. Acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos

A corte de diciembre de 2023 se realizaron quince (15) cambios (de cabecera, de trazado, operacionales, de flota, entre otros) a las rutas del SITP que transitan por la localidad de Candelaria. Si bien, muchas de estas acciones no se realizaron directamente en la localidad, se espera que estos

cambios afecten positivamente la prestación de servicio. En la Tabla 3 se presentan los cambios operacionales implementados:

Tabla 3. Resumen de Cambios Operacionales en las rutas que transitan por la localidad

CÓDIGO	NOMBRE	IMPLEMENTADOS
<b>PIR</b>	Cambio de cabecera	1
<b>TRZ</b>	Cambio de trazado	5
<b>COP</b>	Cambios operacionales	0
<b>PRG</b>	Cambio de programación	0
<b>FLT</b>	Cambio de tipología o ajuste de flota	3
<b>SUS</b>	Suspensión del servicio	4
<b>NUE</b>	Nueva ruta	2
<b>Total</b>		15

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

## 1.2. Gestión Desarrollo de Infraestructura

### 1.2.1. Paraderos

A continuación, se relaciona la gestión realizada y los resultados alcanzados en cuanto a la infraestructura de paraderos del SITP, en las diferentes localidades del Distrito:

- Desarrollo continuo de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las 7.531 señales de los paraderos del SITP.
- Instalación en la ciudad de 62 paraderos nuevos, bajo la definición, programación y coordinación con DADEP por parte de TRANSMILENIO S.A.
- Revisión y análisis de cada uno de los requerimientos realizados por la comunidad y otros actores, relacionados con la reubicación de paraderos. Es así como, en los casos en que se dio viabilidad, se efectuaron, de manera articulada con Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP), 47 trasladados.

A continuación, se presenta la relación de las actividades mencionadas anteriormente:

Tabla 2. acciones adelantadas localidad La Candelaria

<b>Total de paraderos</b>	29
<b>Paraderos nuevos</b>	0
<b>Traslados</b>	0
<b>Paraderos Múltiples</b>	0
<b>Paraderos Sencillos</b>	29
<b>Braille</b>	9

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Tabla 3. señales adecuadas o paraderos mejorados por localidad

<b>LOCALIDAD</b>	<b>Tipo 1</b>	<b>Tipo 2</b>	<b>Tipo 3</b>
La Candelaria	0	0	2

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

### **1.2.2. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal**

El mantenimiento de la infraestructura del componente BRT a cargo de TRANSMILENIO S.A. (estaciones y portales) es indispensable para garantizar la prestación de un adecuado servicio público de transporte en la ciudad, razón por la cual, durante la vigencia 2023 se dio continuidad al fortalecimiento de los programas de mantenimiento.

Como consecuencia al estado de las estaciones, de los actos vandálicos y hurtos en la infraestructura del sistema, la entidad definió 6 actividades centrales como eje para la recuperación y adecuación de estaciones que han presentado mayor afectación de este tipo:

- Migración a iluminación tipo LED

Se completó el 100% de migración a iluminación LED, con la instalación en 72 estaciones y 9 portales, equivalente al 56 % del sistema.

- Barreras perimetrales

Se instalaron 7.202,8 mt de barreras perimetrales en un total de 20 estaciones (15%). Con la intervención se llegó a un total de 73 estaciones equivalente al 53 % del sistema que cuentan con este elemento.

- Señalización informativa al usuario

Se llegó a las 56 estaciones equivalente al 40% de estaciones con señalización nueva, con el recurso del contrato de mantenimiento se instaló señalización nueva en 16 estaciones equivalente al 12% del sistema.

- Intervención de cubiertas internas

Se realizaron tareas de desmonte de cielo rasos, organización de cableado y ductos en 67 estaciones las cuales representan el 48% del sistema.

- Recuperación de fachada en estaciones

Se realizó la restauración integral de la fachada de 25 estaciones equivalente al 18% del sistema con la migración a celosía e instalación de puertas abatibles.

- Otras labores a destacar fueron:

- Instalación de puertas abatibles
- Cambio de piso a GRC en Av. Eldorado
- Enchape de muros en túnel Ricaurte
- Adecuaciones varias BiciEstaciones,

- Renovación de planta eléctrica Av. Jiménez
- Cambio de nombre estaciones San Mateo
- Lavado de tanques
- Instalación de medias lunas
- Desmonte cielo rasos Patio De la Hoja,
- Señalización de ascensores
- Demarcación de pisos
- Cambio de nombre de 7 estaciones y 1 portal.



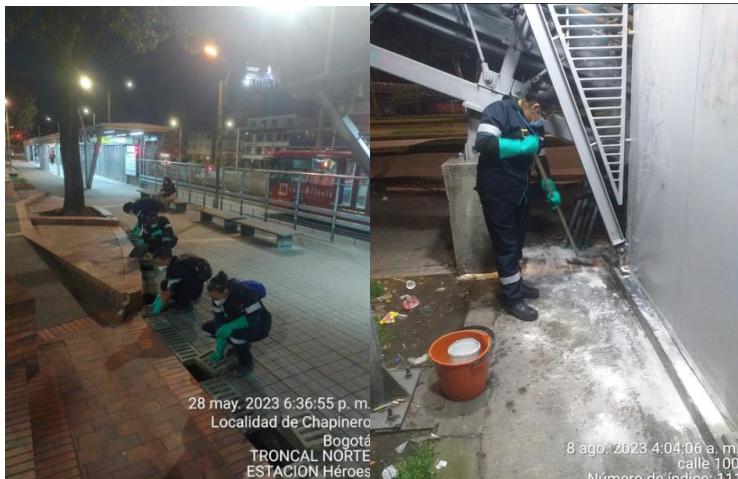
Ahora bien, dentro de las actividades que se desarrollan para asegurar el estado de limpieza, orden y aseo de la infraestructura del componente BRT del sistema de transporte masivo TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A., se encuentran, el aseo rutinario, aseo intensivo y otras como: lavado de techos y estructuras altas, fumigación y desratización. Igualmente, para el mantenimiento de la infraestructura troncal se realiza mantenimiento integral a los equipos, redes e infraestructuras del sistema.

Durante el año 2023, se contó con el servicio de forma ininterrumpida, mediante la ejecución del contrato de prestación del servicio integral que vía licitación pública la entidad adjudica. Durante este periodo se realizó la actividad de aseo rutinario durante las 24 horas del día, llevándose a cabo 450 jornadas de aseo intensivo.

En el contrato vigente se encuentran vinculados un total de 480 trabajadores, de los cuales, el 72% son mujeres.

En las imágenes a continuación se evidencian algunas de las labores realizadas para el componente de aseo en diferentes zonas de la infraestructura del componente BRT.

#### Evidencias fotográficas



#### 1.2.3. Seguimiento ambiental

En relación con el seguimiento del desempeño ambiental y del cumplimiento de las cláusulas ambientales de los Contratos de Concesión de la operación del componente troncal, zonal y de alimentación de las fases 2, 3, 4 y 5 del sistema, se dio continuidad a la aplicación de los esquemas de seguimiento ambiental a través del apoyo de interventorías y profesionales para ejecutar los diferentes mecanismos como: visitas locativas, revisiones documentales, coordinación interinstitucional, mesas de trabajo, etc.

Con base en los resultados de las actividades de seguimiento adelantadas, se elaboraron los correspondientes informes de seguimiento del componente ambiental de los Contratos de Concesión de la Operación, que dan cuenta del cumplimiento de las obligaciones ambientales.

Se realizó seguimiento ambiental al 100% de patios y sitios de operación zonal, troncal y alimentación; lo que para esto implica que desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 se han llevado a cabo un total aproximado de 850 visitas de seguimiento, control e inspección ambiental a los concesionarios de operación.



#### 1.2.4. Biciestaciones

Actualmente el sistema TransMilenio cuenta con una capacidad de 7.351 cupos de BiciEstaciones, que se distribuyen en dieciséis (16) estaciones, siete (7) portales y cuatro (4) externos en puntos de encuentro IPES, para un total de veintisiete (27) áreas para el estacionamiento de bicicletas distribuidas en 13 localidades de Bogotá y en el municipio de Soacha; con la siguiente distribución de BiciEstaciones y cupos por localidad.

Tabla 4. BiciEstaciones por localidad en el Sistema TransMilenio

No.	Biciestación	Localidad	No. de localidad	Troncal	Cupos por biciestación	Cupos por localidad
1	San Mateo	Municipio de Soacha	N/A	NQS Sur	1.449	1.449
2	Alcalá	Usaquén	1	Autonorte	69	69

No.	Biciestación	Localidad	No. de localidad	Troncal	Cupos por biciestación	Cupos por localidad
3	Avenida 1º de Mayo	San Cristóbal	4	Carrera 10	228	444
4	Portal 20 de Julio	San Cristóbal	4	Carrera 10	216	444
5	Portal Tunal	Tunjuelito	6	Caracas Sur	437	485
6	General Santander	Tunjuelito	6	NQS Sur	48	485
7	Portal Sur	Bosa	7	NQS Sur	961	961
8	Portal Américas	Kennedy	8	Américas	785	1.273
9	Banderas	Kennedy	8	Américas	164	1.273
10	Pradera	Kennedy	8	Américas	32	1.273
11	Marsella	Kennedy	8	Américas	32	1.273
12	Av. Américas – Av. Boyacá	Kennedy	8	Américas	32	1.273
13	Av. Américas – Av. Boyacá (Externo)	Kennedy	8	Américas	72	1.273
14	Biblioteca Tintal	Kennedy	8	Américas	72	1.273
15	Transversal 86	Kennedy	8	Américas	84	1.273
16	Portal Eldorado	Fontibón	9	Calle 26	532	636
17	Avenida Rojas	Fontibón	9	Calle 26	104	636
18	Portal 80	Engativá	10	Calle 26	353	353
19	Portal Suba	Suba	11	Suba	710	710
20	Quinta Paredes	Teusaquillo	13	Calle 26	48	48

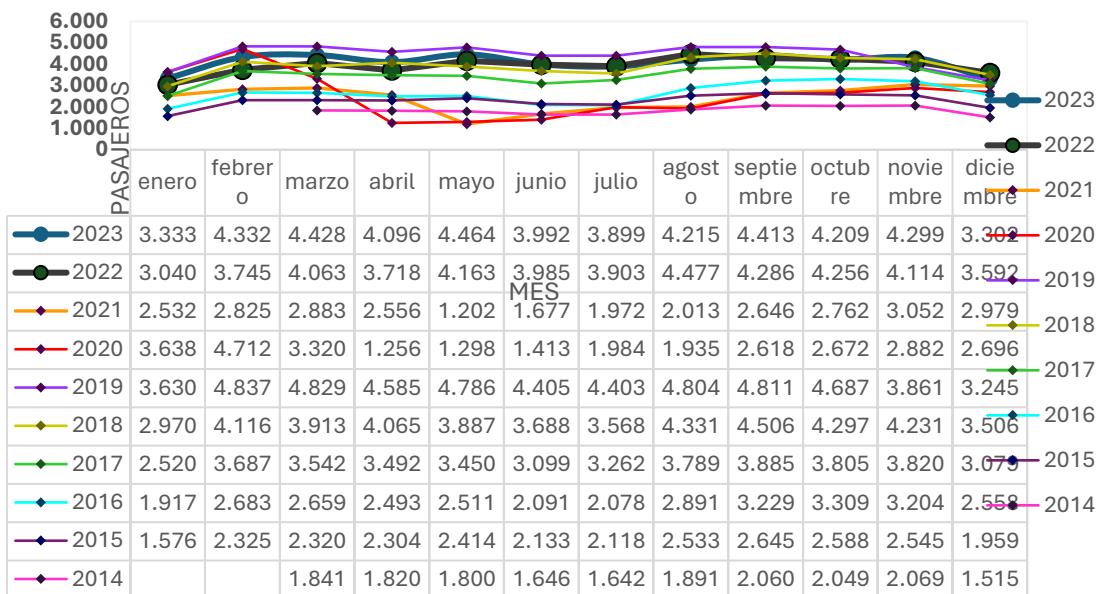
No.	Biciestación	Localidad	No. de localidad	Troncal	Cupos por biciestación	Cupos por localidad
21	Ricaурte	Puente Aranda	16	NQS Central	165	165
22	Bicentenario	La Candelaria	17	Carrera 10	116	280
23	Las Aguas	La Candelaria	17	Eje Ambiental	164	280
24	Juan Pablo	Ciudad Bolívar	19	TransMicable	44	178
25	Manitas	Ciudad Bolívar	19	TransMicable	52	178
26	Mirador el Paraíso	Ciudad Bolívar	19	TransMicable	82	178
27	Molinos	Usme	5	Caracas Sur	300	
				<b>Total</b>	<b>7.351</b>	<b>7.351</b>

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Mediante el componente de medios tecnológicos con el contrato de vigilancia del sistema TransMilenio No. 743 de 2023 se provee actualmente el sistema de control de acceso en once (11) BiciEstaciones, en los restantes dieciséis (16) se hace registro mediante dispositivos móviles. La importancia de la información de control de acceso es que a partir de la misma es posible analizar los datos de la demanda en las BiciEstaciones.

La tendencia muestra que durante el año 2023 se incrementaron en relación con el año 2022, exceptuando los meses de enero, junio, julio y diciembre, debido a las vacaciones de mitad y fin de año donde se evidenció disminución de la demanda de las BiciEstaciones. Los datos históricos se pueden observar en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Demanda promedio mensual (días hábiles) todo el sistema



Fuente: Dirección Técnica de Infraestructura- TRANSMILENIO S.A.

### 1.2.5. Accesibilidad

Según datos históricos del Registro de localización y caracterización de personas con discapacidad suministrado por la Secretaría Distrital de Salud con corte al 31 de agosto del año 2020, en Bogotá D.C. se registraron 245.372 personas con discapacidad distribuidas en las 20 localidades de la capital, siendo Kennedy y Bosa las localidades con mayor número de personas caracterizadas. El sistema TransMilenio alcanza cerca de 4.5 millones de validaciones diariamente en sus componentes, troncal, zonal y cable, de los cuales el 10% corresponde a personas con discapacidad y personas mayores.

En cuanto a la convención para los derechos de las personas con discapacidad, se define la discapacidad como el resultado de la interacción de las personas con el entorno y estas a su vez, sin importar el tipo de discapacidad y movilidad condicionada en la que se encuentren, se enfrenta a varios tipos de barreras identificadas como: físicas, arquitectónicas, operativas, comunicativas y/o actitudinales, entre otras.

Uno de los principios con las cuales fue concebido el sistema de transporte masivo de la ciudad – sistema TransMilenio es el del respeto a la diversidad humana, mediante el cual se busca garantizar el acceso equitativo al sistema para todas las personas sin distingos de condición física, edad, sexo, ingresos familiares, religión, ideas políticas, entre otros.

Teniendo en cuenta que el sistema TransMilenio debe ser accesible para todas las personas, se han adelantado diferentes acciones las cuales han permitido identificar y transformar distintas barreras que podrían enfrentar las personas usuarias del sistema. A continuación, se detalla el alcance de estas acciones:

### **Plan de acción distrital de discapacidad.**

TRANSMILENIO S.A., en el marco de la política pública distrital de discapacidad, decreto 089 de 2023, es responsable de 5 productos definidos en el plan de acción distrital de discapacidad 2023-2034 y se describen de la siguiente manera:

- Adecuación de la infraestructura física de paraderos en términos de accesibilidad

La adecuación de infraestructura física de paraderos mejora la accesibilidad al sistema mediante la implementación de módulos braille garantizando el acceso a la información de personas ciegas lectoras de braille, con baja visión, de talla baja y usuarias de silla con ruedas, también con la adecuación de la zona dura del paradero y nuevo mobiliario que beneficia a todas las personas usuarias del sistema y hace más seguro su uso por parte de las personas con discapacidad visual, con discapacidad física y con movilidad condicionada.

Se han realizaron 245 acciones en paraderos del SITP. Estas intervenciones se hacen por intermedio del DADEP mediante el contrato de concesión de mobiliario urbano, el cual inició su fase de implementación en el segundo semestre de 2023.

- Subsidio para facilitar el acceso de las PCD al sistema integrado de transporte público, mediante un depósito mensual en sus monederos electrónicos (Tarjetas Inteligentes sin contacto -TISC)

El subsidio otorgado a las personas con discapacidad les permite tener un mejor acceso al sistema dado que cada persona recibe un abono mensual a su tarjeta personalizada tu llave, este beneficio aplica para personas con cualquier tipo de discapacidad: Visual, física, auditiva, cognitiva, psicosocial, sordoceguera y múltiple.

### **1.3. Gestión de Seguridad**

La gestión de la seguridad durante la vigencia 2023, se concentró en la ejecución del Plan Integral de Seguridad, el cual desarrolla los siguientes ejes temáticos:

#### **1.3.1. Evasión**

##### **Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad**

Desarrollo de 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. 46 intervenciones en 27 puntos entre colegios, institutos técnicos o tecnológicos, universidades, empresas, comunidades, portales, en los cuales se hizo sensibilización sobre prevención de la evasión del pago a un aproximado de 11.017 personas entre abril y diciembre de 2023 con el equipo de Gestores de Convivencia TM. Localidades impactadas: Santa Fe, Chapinero, Bosa, Fontibón, Kennedy, Teusaquillo, Puente Aranda, Engativá, Suba, San Cristóbal.

Avances en la estrategia de corresponsabilidad institucional para que la Fuerza Pública ingrese al Sistema con una tarjeta Tullave. Al mes de diciembre de 2023, se sigue monitoreando el piloto iniciado en octubre con más de 200 miembros de la Policía Nacional y las Fuerzas Militares. (Por el objetivo de la estrategia no se puede desagregar a nivel local).



Implementación de 21 jornadas de Programa Comunitario con la actividad “Ser Gestor de Convivencia por Un Día” en la que han participado, entre junio y diciembre de 2023, 325 evasores infractores que buscaron hacer trabajo social para conmutar sus multas y resarcir los daños al Sistema. Localidades impactadas: Kennedy, Puente Aranda. (Pero los infractores participantes provienen de todas las localidades de Bogotá).

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 analizó la viabilidad de sumarse a esta estrategia con personal propio, lo cual esperan que se pueda concretar para el año 2024. Localidad impactada: Kennedy.

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.

Localidades impactadas: San Cristóbal, Bosa, Engativá, Usaquén, Suba, Ciudad Bolívar, Usme, Santa Fe, Candelaria, Antonio Nariño, Fontibón, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, Mártires.

### **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. Localidades impactadas: Chapinero, Teusaquillo, Santa Fe, Mártires, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, Usaquén, Suba, Engativá, Puente Aranda, Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy.

Se midió la evasión en noviembre aplicando metodología estandarizada en el componente troncal, sumando recursos del Sistema SIDEST, de revisión de videos y de toma de información en campo. El estudio del segundo semestre del 2023 reveló que el 15,32% de los usuarios ingresan de forma irregular, es decir que frente al año anterior se disminuyeron 13 puntos de la evasión y se volvió a los niveles de pre-pandemia. Esto gracias a las medidas del Plan Estratégico Antievasión, especialmente las relacionadas con las acciones del equipo en vía y los proyectos en materia de infraestructura. (Por el objetivo de la estrategia no se puede desagregar a nivel local).

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. Localidades impactadas: Las 19 localidades urbanas de la ciudad.

### **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. Localidades impactadas: Chapinero, Teusaquillo, Usaquén, Suba, Rafael Uribe Uribe, Candelaria, Tunjuelito, Santa Fe, Mártires, Antonio Nariño.

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. Localidades impactadas: Chapinero, Santa Fe, Teusaquillo, Engativá, Antonio Nariño, Ciudad Bolívar, Bosa, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Fontibón.

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, Tunai, 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. Localidades impactadas: Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Kennedy, Usme, Chapinero, Santa Fe, Teusaquillo, Mártires, San Cristóbal.

### **Fiscalización:**

Aplicación de 148.536 comparendos por evasión del pago entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023, 74.724 en concordancia con el numeral 7 y 73.812 con el numeral 12 del artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia, Ley 1801 de 2016. Localidades impactadas: Las 19 localidades urbanas de la ciudad.

Gracias al Convenio 1296 de 2022, firmado con la Secretaría Distrital de Gobierno, a corte 7 de diciembre de 2023 se han bloqueado 20.293 tarjetas de beneficiarios que han hecho un mal uso y han incurrido en conductas de evasión. (Por el objetivo de la estrategia no se puede desagregar a nivel local).

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 681 evasores del pago 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.

### 1.3.2. Elusión

Diseño e implementación del Plan de Acción Antielusión, con fortalecimiento en el uso de medios tecnológicos para la detección de usos atípicos y bloqueo de tarjetas; incidencia con diversos actores para el posicionamiento público del fenómeno; presión operativa e incidencia judicial para la persecución penal de la elusión.

Las actividades fueron realizadas en las siguientes localidades:

Localidad	Número de operativos	Tarjetas
Barrios Unidos	1	10
Bosa	7	711
La Candelaria	1	5
Ciudad Bolívar	8	618
Engativá	2	110
Fontibón	2	93
Kennedy	8	701
Los Mártires	1	14
Santa Fe	8	426
Rafael Uribe Uribe	1	176
San Cristóbal	2	80
Usme	3	156

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

### 1.3.3. Seguridad vial:

No se proyectan acciones de seguimiento, vigilancia y control de las conductas operacionales de los contratos de concesión, ni inspecciones de seguridad encaminadas a la identificación de riesgos para



la seguridad de la operación, de manera discriminada por localidad, en ninguno de los dos componentes, dado que, para el componente Troncal, las vías van por los límites entre localidades.

La Dirección Técnica de Seguridad (DTS) es el área de TRANSMILENIO S.A. encargada de promover y coordinar las acciones de seguridad en la operación del Sistema de Transporte Público de Bogotá y de manera coherente con el crecimiento de la ciudad y con base en los planes de seguridad vial nacional y distrital, orienta esfuerzos en el mismo norte de la visión cero, planeando, supervisando, documentando y analizando los datos que derivan de los eventos de accidentalidad donde se involucra flota que integra el Sistema, generando acciones preventivas que propendan por la reducción de la accidentalidad.

En concordancia con lo anterior, para el año 2023 la Dirección Técnica de Seguridad desarrolló el Plan de Seguridad Vial del Sistema TransMilenio; este documento enmarca y desarrolla las acciones y estrategias que adelanta la Entidad en pro de mejorar la seguridad vial en la prestación del servicio, desde diferentes procesos como son: la prevención, la inspección, vigilancia y control, la atención y análisis de eventos de accidentalidad y el análisis de información.

Se incorporó la perspectiva de seguridad vial desde la fase de diseño en proyectos de infraestructura de alto impacto para la ciudad, tales como la Primera Línea del Metro de Bogotá, Calle 13, Corredor Verde por la Carrera 7, el Cable Aéreo San Cristóbal y el Cable Aéreo Potosí.

Se realizó un seguimiento continuo de los Planes de Manejo de Tráfico (PMT) en proyectos que están en fase de Construcción; esta labor incluyó la identificación y reporte de riesgos, pruebas operativas con autobuses, la evaluación de planos y otras actividades afines en materia de seguridad vial. Estos esfuerzos se llevaron a cabo en proyectos cruciales como el Tramo 1 de la Avenida Ciudad de Cali, la Carrera 68, la Caracas Sur, El Vínculo y La Reforma.

Se trabajó en la estandarización de las configuraciones de nodos de velocidad en nuestra estructura operativa actual, permitiendo el uso de alertas auditivas para prevenir excesos de velocidad.



Se fortaleció la colaboración con otras entidades gubernamentales, organizaciones de seguridad vial y la comunidad en general. Esta colaboración ha permitido una mayor coordinación en la implementación de medidas de seguridad vial, así como la promoción de una cultura de respeto y conciencia vial en la ciudadanía.

Se realizaron 180 verificaciones para la implementación y/o cambio de servicios de alimentación, urbanos, complementarios y especiales, para los servicios troncales y duales, se realizaron 69 revisiones, incluyendo pruebas operacionales para nuevos proyectos de infraestructura de transporte.

También efectuamos 259 inspecciones en patios para revisiones de Seguridad Vial y SST, 100 inspecciones documentales al SG-SST y 43 al PESV. Con relación a Inspección, Vigilancia y Control, se realizaron 109.771 inspecciones de comportamientos preventivos, de los cuales 21.352 correspondieron a hallazgos, generando un cumplimiento del 80,55%; 49.149 pruebas de alcoholimetría, de las cuales 6 corresponden a hallazgos positivos, generando un cumplimiento del 99,99% y, 47.646 mediciones de velocidad de las cuales 4.716 corresponden a hallazgos por excesos de velocidad, generando un cumplimiento del 90,10%.

Se desarrolló la aplicación de la herramienta de propensión al riesgo, generando un informe con los resultados del Sistema para cada uno de los concesionarios de operación y se realizó la socialización con cada uno. Cada concesionario desarrolló un plan de acción derivado de las observaciones identificadas.

Se adelantaron pruebas controladas de aceleración y frenado para la definición de parámetros de alarmas en el Centro de Gestión.

Se realizó la parametrización alarma de exceso de velocidad que permitió el aprovechamiento de dicha Data para la identificación, gestión y disminución de conductas operacionales que afectan la seguridad vial del Sistema.

Identificación y gestión de implementación de nuevas tecnologías que propendan por disminuir la accidentalidad con actores viales vulnerables.



Se diseñó y socializó material pedagógico para fortalecer los comportamientos preventivos frente a la identificación de puntos ciegos y desestimación de uso de dispositivos electrónicos durante la conducción.

#### **1.3.4. Seguridad ciudadana y física:**

En el marco del Plan Integral de Seguridad, se definió la estrategia “CuidAndo Transmilenio”, a través de la cual, TRANSMILENIO S.A. gestiona y coordina, con las demás autoridades administrativas, policivas y judiciales, la seguridad del sistema de transporte público integrado, en sus componentes zonal y troncal. A partir de esta, se definieron las siguientes líneas temáticas:

- **Gestión de la información para la transformación de los conflictos, las violencias y la criminalidad en el SITP.**

A través de esta línea estratégica, se busca generar conocimiento sobre el comportamiento de los fenómenos que afectan la seguridad y la convivencia ciudadana durante la operación del Sistema Integrado de Transporte Público, a partir de la producción de información que se derive del análisis de los datos que alimentan el sistema de información de la estrategia de seguridad de Transmilenio. En el marco de esta estrategia se cuenta con los siguientes logros y retos:

#### **Logros**

Consolidación de los datos asociados a los delitos y comportamientos contrarios a la convivencia, que afectan la prestación del servicio del SITP, así como los correspondientes a la operatividad de la MEBOG, la evasión y la elusión; información que es consolidada, procesada y analizada por el equipo encargado de priorizar los sectores que requieren de mayor atención.

Se avanzó en el diseño y formulación del “Observatorio de las conflictividades y del delito en el Sistema Integrado de Transporte Público”, el cual parte del registro, consolidación y visualización de

los datos en materia de seguridad ciudadana, que sirven como análisis para la toma de decisiones en materia de programación de actividades y equipos en aquellos lugares, del componente zonal y troncal, donde se presenten mayores afectaciones en materia de seguridad ciudadana.

En esta línea, la posibilidad de análisis de esta información, ha permitido la programación y desarrollo de 159 intervenciones al 3 de abril de 2023, entre ellas: Tomas integrales (54), Campaña 50 Veces+ (54), Operativos anti elusión (34), Plan Guardián (15), y otras jornadas de apoyo y sensibilización (2); a través de las cuales se ha impactado 14 localidades (Ciudad Bolívar - 9, Santa Fe – 11, Bosa – 9, Fontibón - 8, Kennedy – 4, Chapinero – 3, Engativá - 3, San Cristóbal - 3, Usme – 3, Barrios Unidos – 2, Usaquén - 2, Puente Aranda – 1, Teusaquillo – 1, Tunjuelito – 1); 9 troncales; 9 portales; 62 estaciones y 98 paraderos del componente zonal y troncal del Sistema Integrado de Transporte Público.

A partir del análisis de la información con la que cuenta la Dirección Técnica de Seguridad, se ha podido diseñar nuevas estrategias de intervención que permitan mitigar los factores que inciden en la seguridad y convivencia en el sistema, una de ellas, “El plan guardián”, que se ha implementado en la estación Jiménez y que ha permitido la reducción significativa de los casos de hurto que ocurrían en esta estación.

- **Prevención y control de los factores de riesgo asociados a la seguridad y convivencia ciudadana de la operación del SITP.**

A partir de esta línea estratégica, se realiza la planeación operativa del despliegue de las acciones de prevención y control que mitiguen los riesgos que afecten la seguridad y convivencia al interior del sistema, a partir de la información suministrada por el equipo de Gestión de la información.

- **Seguridad ciudadana**

Consolidación del convenio con la Policía Metropolitana de Bogotá, con el cual se logró contar con un equipo específico para el Sistema Integrado de Transporte Público.

Se desarrollaron 76 tomas integrales al Sistema en 2023; 35 en el componente zonal y 41 en el troncal, arrojando los siguientes resultados: 74.509 personas abordadas; 18.399 registros a personas; 9.962 verificación de antecedentes; 356 armas blancas incautadas; 54 dosis de SPA; 58 traslados a CTP y 84 gestiones de casos de NNA dentro del Sistema.

Se disminuyeron los hurtos en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP); en un 44% en el componente troncal y 21% en el zonal, con relación al total de hurtos registrados en el 2022, así como una disminución del 57% en el hurto con armas de fuego y 61% en el hurto con armas blancas (diciembre 31 de 2023 fuente SIEDCO).

En materia de la aplicación de la Ley 1801 de 2016 (CNSCC), se aumentó en la aplicación de medidas correctivas un 115% en materia de evasión y de 26% por porte de armas blancas (diciembre 31 de 2023 fuente SIEDCO).

En el campo operativo, a través de las acciones de prevención y control desarrolladas por la Policía Metropolitana de Bogotá (MEBOG), ha permitido el aumento del número de capturas con relación al 2022, al pasar de 925 a 1.953 en el 2023, lo cual representó del 108%. (diciembre 31 de 2023 fuente SIEDCO).

- **Gestores de convivencia**

Se atendieron 33 casos de ideación suicida al interior del sistema, de los cuales 18 son mujeres y 15 son hombres y en 2 casos no se especifica el sexo. Localidades impactadas: Suba, Usaquén, Los Mártires, Santa Fe, Usme, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Bosa y Engativá.

Se desarrollaron 553 operativos contra la venta informal en el Sistema; se abordaron 4.651 ciudadanos habitantes de calle, de los cuales el 5% aceptó la oferta del Distrito; se desmontaron 1.361 cambuches, y se incautaron 163 armas blancas y 44 tarjetas tu llave; se recogieron 206 toneladas de residuos sólidos. Localidades impactadas: las 19 localidades (excepto Sumapaz), priorizando las localidades de: Los Mártires, Puente Aranda, Los Mártires, Santa Fe, Engativá, Ciudad Bolívar, Usme, Bosa, Kennedy, Usaquén, Suba y San Cristóbal.



Con la intervención del equipo P.A.B, se gestionaron 43 casos identificados de violencia contra la mujer.

Fueron tramitadas 57 denuncias por violencias basadas en género.

Se abordaron 114 familias en situación de mendicidad en el interior y en los alrededores del Sistema, a las que se les brindó la oferta social disponible, se realizaron 4 operativos, logrando el traslado para verificación de derechos a los centros zonales de 57 familias que estaban ejerciendo algún tipo de explotación infantil al interior del Sistema. Localidades impactadas: Ciudad Bolívar, Kennedy, San Cristóbal, Usme, Engativá, Suba, Usaquén, Chapinero y Teusaquillo.

Se gestionaron 140 casos de animales de compañía abandonados en el Sistema, de los cuales 30 se reencontraron con sus familias; 39 fueron adoptados por colaboradores del equipo territorial (Reguladores, Gestores de convivencia, Chaleco rojo, vigilancia, servicios generales); 53 fueron adoptados por usuarios; 10 fueron recibidos por fundaciones aliadas, y 5 animales de compañía se escaparon debido al alto grado de ansiedad en el que estaban. Localidades impactadas: Ciudad Bolívar, Usme, Engativá, San Cristóbal, Bosa, Suba, Usaquén y Kennedy.

Se contó con 201 Gestores de Convivencia y 1.392 Reguladores de Evasión (entre ellos 194 para apoyo en fines de semana).

Se atendieron 917 casos de salud. Localidades impactadas: las 19 localidades (excepto Sumapaz), ya que se presentan casos de salud en las estaciones y portales de las 19 localidades.

Gracias a las acciones de los Gestores de Convivencia TM y de los Reguladores de Evasión en el componente troncal se logra que mensualmente porcentajes superiores al 30% de evasores se devuelvan a validar su pasaje.

Con el Contrato de Vigilancia No. 743 de 2023, celebrado entre TRANSMILENIO S.A y la Empresa de Vigilancia Vigías de Colombia, se involucraron obligaciones e indicadores de corresponsabilidad en

materia de contención y disuasión a evasores, sumando así esfuerzos para reforzar el equipo antievasión.

- **Seguridad Física**

Desde el componente de Seguridad Física no es posible desagregar la información por localidades, ya que se trabaja a nivel de Sistema, razón por la cual no aplicaría esta discriminación por localidades.

Se fortaleció la vigilancia dando cubrimiento al 100% de las Estaciones y Portales del Sistema, logrando disminuir el hurto de la infraestructura, además se incrementó la percepción de seguridad por parte de los usuarios, y en articulación con el equipo territorial se ha contribuido a prevenir la evasión del pago de pasaje.

Disminución del hurto de infraestructura en un 98.3% según reporte de la Dirección Técnica de Infraestructura.

El componente de seguridad física se fortaleció con la instalación de 700 cámaras fijas y tipo PTZ (domos), además se instalaron paneles de alarmas lo cual contribuyen a la seguridad y custodia de la infraestructura del Sistema.

#### **1.3.5. Emergencias y Contingencias.**

Desde el componente de Emergencias y Contingencias no es posible desagregar la información por localidades ya que se trabaja a nivel de Sistema, razón por la cual para nosotros no aplicaría esta discriminación por localidades.

Se actualizaron seis (6) Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias (Troncal Américas, Troncal Eje Ambiental, Troncal Suba, Troncal Calle 80, Troncal Norte y Troncal Caracas), lo que requirió 45 visitas de campo por parte del equipo de Emergencias y Contingencias.

Se capacitaron 1.737 Agentes del Sistema, para brindar herramientas que permitan una respuesta adecuada en caso de emergencia.



Se realizó la planeación, desarrollo y ejecución de 1 simulacro de evacuación por sismo en la infraestructura del Sistema.

Se participó en 10 Mesas de Trabajo para el Manejo de Emergencias y Desastres.

Se elaboraron 17 conceptos técnicos de riesgos relacionados con entrada en operación de Patios, ubicación de nueva infraestructura o elementos en Portales y estaciones, realización de pruebas operativas y condiciones de seguridad humana en el Sistema.

Se revisó y aprobó la señalética de emergencia en 34 estaciones del Sistema.

### Logros

Implementación de la fase automatizada del Sistema de Alertas Tempranas TRANSMISAT, para el registro, gestión y seguimiento de las amenazas que ponen en riesgo la integridad de los usuarios y Agentes del Sistema.

Avance en el proceso de contratación de la señalética de emergencia para los Portales del Sistema.

Elaboración del diagnóstico y definición de los lineamientos para la elaboración del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres del Sistema TransMileno.

Articulación interinstitucional para la atención de eventos que se presentan en la ciudad con las entidades pertenecientes al Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC) a través del Centro de Operaciones de Emergencias (COE), Puestos de Mando Unificado (PMU) y Mesas de trabajo para el manejo a emergencias y desastres.

## 2. LINEAMIENTO USUARIO

### 2.1. Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T

#### Objetivo general de la estrategia Equipo T 2020-2024

El “Equipo T” es la plataforma estratégica de comunicación, formación y cultura ciudadana de TRANSMILENIO S. A., que promueve una mejor movilidad y calidad de vida para los diversos actores que hacen parte del sistema de transporte público de Bogotá. La estrategia Equipo T se diseñó con base en los lineamientos y la metodología de la Dirección de Cultura Ciudadana de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, ente rector del Distrito en esta materia.

La Estrategia Integral de Cultura Ciudadana Equipo T 2020-2024, tiene como propósito: Fomentar la confianza, el respeto de las normas, 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. Buscando la corresponsabilidad, la auto y mutua regulación amable por parte de los usuarios, y la humanización, la satisfacción con la experiencia de viaje, y la certidumbre en las interacciones con el Sistema.

#### 2.1.1. Valores del Equipo T

- Coherencia y liderazgo con el ejemplo: El Equipo T fomenta la coherencia, la integridad y el fomento del liderazgo desde el interior de las organizaciones que conforman el Sistema.
- Cuidado y valoración de la vía y de lo público: Promueve el sentido de pertenencia y la apropiación de los ciudadanos hacia el Sistema TransMilenio como un bien público. Busca que los ciudadanos comprendan el Sistema de Transporte Público como un elemento integrador de la ciudad, que genera identidad y orgullo.
- Buenas prácticas en el cumplimiento de normas: promueve la concientización de los ciudadanos frente a los derechos y deberes que deben tener en cuenta para el uso, cuidado y disfrute del Sistema de Transporte Público.
- Prosocialidad - Respeto por el otro (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.

### 2.1.2. Enfoque de la Estrategia Equipo T

Imagen 1 Modelo de Cultura Ciudadana Equipo T – TRANSMILENIO S. A.

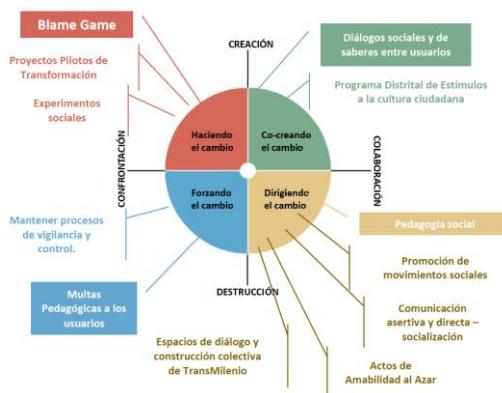


Fuente: Protocolo de cultura ciudadana de TRANSMILENIO S. A. con código T-SC-007

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

### Líneas programáticas

Imagen 2 Líneas programáticas de Cultura Ciudadana



Fuente: Modelo tomado y adaptado de Steve Waddell



Con base en el modelo de cambio sistémico de Steve Waddell se estructuraron las líneas programáticas de la “Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T”.

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.

### **2.1.3. Acciones adelantadas año 2023**

TRANSMILENIO S.A, desde la Estrategia de Cultura Ciudadana, da respuesta al Plan Estratégico de la entidad, que busca “mejorar la experiencia de viaje del usuario mediante canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público” además de consolidar el Sistema como bien público y patrimonio de la ciudad; buscando la corresponsabilidad, la auto y mutua regulación, la confianza, el respeto de las normas y la solidaridad entre los usuarios.

Por lo anterior se adelantaron las siguientes acciones:

- Juegos para canalizar emociones: 34 juegos instalados en los 9 portales del Sistema y TransMiCable (Bolirana, máquina de basket, martillos, peras etc)

- Feria del libro: FILBO 2023: Durante los 15 días de la Feria Internacional del Libro de Bogotá, en el stand de TransMilenio ofreció los siguientes servicios y actividades:
  - ✓ Personalización de 8.404 tarjetas con la edición especial “Lecturas en movimiento.”
  - ✓ Personalización de 2.898 y se realizaron 5.993 recargas.
  - ✓ TransMiChiquis atendió a más de 1.500 estudiantes entre niños y niñas
- Historia del Transporte Bogotá 134 años: 40 lugares de exposición entre los cuales se cuales se encuentran Portales, estaciones del Sistema, así como universidades, bibliotecas, centros comerciales entre otros. Adicionalmente 10.0000 usuarios impactados con la exposición mediante las cartillas sobre la historia del Transporte
- Muralismo y arte grafiti: se interviniieron 2 estaciones y 2 portales. Estación Bicentenario, Museo Nacional y Portales Usme y Norte; con un total de 21 superficies intervenidas con el propósito de generar apropiación y sentido de pertenencia de la comunidad usuaria, embellecer el Sistema y mejorar la experiencia de viaje.
- Intervención “Calles mágicas”: En conjunto con la Secretaría de Hábitat se intervinieron las plazoletas de la estación Primera de Mayo y Plazoleta el Sapo TransMiCable como estrategia para embellecer los entornos del Sistema.
- Arte en Movimiento Brandeo de Buses: 2 buses intervenido en Conjunto con la Secretaría de Cultura, como ejercicio de participación de la comunidad usuaria y apropiación del Sistema.
- El Combo Violeta: estrategia de fomenta la cultura del pago, se realizaron 1703 intervenciones con un total de 6.860 activaciones en todas las estaciones y portales del Sistema, así como en escenarios y eventos locales y Distritales tales como: Universidades, Ferias de Servicios, Rendiciones de Cuentas.
- Presentaciones orquesta Filarmónica de Bogotá: 6 Portal calle 80, portal Usme, Av. Primera de Mayo, Estación Museo Nacional.
- 1 presentación Musical Fuerza Aérea Colombiana: Presentación en TransMiCable
- 2 presentaciones Musicales del Conservatorio Javier de Nicoló

- Acción Pedagógica Bici: 4 activaciones pedagógicas en los Portales Dorado, Suba, Sur y Tuna. Instalación de 36 piezas en cajas de luces en portales del Sistema con la información de no subir la bici al bus y utilizar las biciestaciones.
- Acción pedagógica "Cede la silla": 45 intervenciones de teatro invisible y 45 de performance para promover el uso de las sillas azules o rojas, durante 8 horas diarias de 36 piezas en cajas de luces en portales del Sistema con la información de "azul o roja, cede la silla"
- Acción pedagógica "No arrojar basura en el Sistema" 4 referencias de piezas y publicación en redes, mensaje en 10.000 novenas
- Acción Pedagógica "Percepción en la espera del tiempo del Tiempo" Se realizaron once (11) intervenciones por 9 días, de lunes a viernes, entre el 15 de noviembre y el 14 de diciembre.
- Galería concurso de Fotografías Patrimonio Fílmico: Exposición de fotografías ganadoras sobre la periferia de la ciudad y los barrios autoconstruidos. Portal Sur, Estación Ricaurte y Estación Universidades-Aguas
- TransMiFest: 16 actos seleccionados después de un proceso de convocatoria en la que participaron más de 200 artistas
- Lecturas en Movimiento: 7 intervenciones en cabinas de TransMiCable.
- Bibloestaciones: 12 bibloestaciones ubicadas en Portales y estaciones en el Sistema para la promoción de la lectura.
- Libro al Viento: 9.000 Libros entregados a la comunidad usuaria
- Estrategia Cometas TransMiCable
- Recorridos a Centro Histórico de Bogotá y activación artística con barras futboleras
- TransMiNavidad 2023 - "En Navidad TrasnMi te acerca a las estrellas" – "Constelaciones 10 millones de estrellas"
  - 9 rincones Navideños
  - 9 activaciones navideñas
  - 22 estaciones con figuras luminosas constelaciones
  - 22 bastidores

- Premiación: La Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, reconoce a TRANSMILENIO S.A, como Agente Cooperador de Cultura Ciudadana 2023, por su participación y apoyo en las estrategias de Cultura.

Finalmente, los resultados de la encuesta de satisfacción general del servicio del Sistema TransMilenio, realizada por Proyectamos Colombia S. A. S- mayo 2023 indica que en índice de satisfacción de cultura ciudadana es del 77,2% mientras que en 2019 era de 54%, demostrando que los esfuerzos realizados desde el Ente Gestor han dado resultados positivos y deben mantenerse.

Registro fotográfico:



Fuente Fotográfica - TRANSMILENIO S.A.

## **2.2. Responsabilidad Social Para Los Usuarios**

A través de las acciones de comunicacionales y sociales que se implementan desde la estrategia de Responsabilidad Social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se busca fortalecer la cultura ciudadana través de acciones que aportan sustancialmente a la calidad de vida, a mejorar la experiencia de viaje de nuestra comunidad usuaria y al entendimiento de las necesidades de los públicos internos y externos de la entidad.

Por lo anterior, a continuación, se mencionan las actividades que desde la estrategia se implementaron durante la vigencia 2023:

- En el marco del cumplimiento de uno de los productos de la política pública de Mujeres y Equidad de Género, cuyo objetivo es: "Reconocer, garantizar y restablecer los derechos de las mujeres que habitan en el Distrito Capital, de manera que se modifiquen de forma progresiva y sostenible, las condiciones injustas y evitables de discriminación, subordinación y exclusión que enfrentan las mujeres en los ámbitos público y privado, promoviendo la igualdad real de oportunidades y la equidad de género en el Distrito Capital"; donde TRANSMILENIO S.A. diseñó e implementó la estrategia "Date Cuenta, iPita y Avisa!", de manera colectiva con entidades del distrito: Secretaría de la Mujer, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Seguridad y Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, con el objetivo de generar transformación cultural a través de acciones de corresponsabilidad, empatía y persuasión en los entornos en donde se presente una situación de vulneración para las mujeres, específicamente en el sistema de transporte.

En esta estrategia, más de 28.600 ciudadanos, de manera voluntaria, se integraron a la Brigada "Date Cuenta, Pita y Avisa", promoviendo la solidaridad, corresponsabilidad, empatía y el respeto, entre la comunidad usuaria del Sistema TransMilenio.

Asimismo, se realizaron jornadas pedagógicas sobre violencias basadas en género, derechos de las mujeres a vivir una vida libre de violencias en el espacio y transporte público y la importancia de actuar en caso de presenciar un acto de violencia o acoso a una mujer.

La estrategia contó con varias etapas, iniciando desde el 15 de marzo del 2023 y hasta el 4 de diciembre del 2023.

- **Primera etapa:** En esta etapa se llevó a cabo el lanzamiento de la estrategia el 15 de marzo del 2023, en compañía de la Alcaldesa Mayor la Dra. Claudia López, y los primeros miembros de la Brigada "Date Cuenta, iPita y Avisa!", a quienes se les hizo la entrega oficial del silbato, la manilla y el plegable con el protocolo de emergencias. Asimismo, se realizó la entrega de 5.000 silbatos a las y los colaboradores de la entidad, como personas encargadas de la atención a la comunidad usuaria, quienes son los primeros respondientes en el momento de la activación del protocolo de emergencias, y a quienes se les dictó la socialización a través de la difusión de videos pedagógicos.



➤ **Segunda etapa:** Desde el 17 de abril al 19 de mayo del 2023, se llevó a cabo esta segunda etapa que incluyó la inscripción de voluntarios a la Brigada “Date Cuenta, iPita y Avisa!” en Portales y Estaciones del Sistema TransMilenio, en concesionarios, en Colegios, Universidades y PIR (Puntos de inicio de ruta) del componente zonal.



➤ **Tercera etapa:** Desde el 23 de mayo al 16 de junio del 2023, se llevó a cabo la tercera etapa que incluyó la inscripción de voluntarios a la Brigada “Date Cuenta, iPita y Avisa!” en concesionarios, Colegios, Universidades, Entidades del Distrito y a todos los eventos en donde llevamos el mensaje de generación de conciencia de acoso sexual en el espacio y transporte público.



➤ **Cuarta etapa:** Desde el 6 de julio y hasta diciembre del 2023, se llevó a cabo esta última etapa, que le dio un nuevo aire a la estrategia, para fortalecer el mensaje, tanto a las y los colaboradores como a los miembros de la brigada, renovó las intervenciones, a través de un sketch

que capturó la atención de una forma más impactante, y logró una medición en tiempo real, que nos permitió evaluar la satisfacción de las personas que hacen parte de la brigada, con respecto a la implementación de la estrategia. Los resultados del sondeo implementado arrojaron que, el 98% aprueba la estrategia.



- Desde el año 2019, la Secretaría Distrital de Movilidad y TRANSMILENIO S.A., llevan a cabo jornada de intervención en el Sistema TransMilenio en el marco de la Política Pública de los Sectores Sociales LGBTI que buscan generar un cambio cultural frente a los imaginarios que se tienen del sector social LGBTI, cambiando las etiquetas de discriminación por unas etiquetas sociales de reivindicación de derechos.

Durante la vigencia 2023, se llevaron a cabo cuatro (4) intervenciones en los portales 20 de Julio, El Dorado, Usme y la estación Calle 45 diferentes, impactando alrededor de 300 personas, quienes participaron de manera positiva con la estrategia.

Adicionalmente, en articulación con la Secretaría Distrital de Gobierno una acción pedagógica que consistió en la interacción con el público, a través de la pregunta ¿Que no te permite aceptar la diversidad? invitando a la ciudadanía a conocer conceptos básicos sobre la diversidad sexual y diversidad de género; y mensajes de prevención de comportamientos contrarios a la convivencia. Dicha actividad se llevó a cabo en la estación Calle 45 con la participación de 270 ciudadanos que interactuaron con el portal de la diversidad como una manera simbólica de colocarse en favor del respeto por la diversidad.



- TRANSMILENIO S.A., en el marco de sus estrategias de aporte social a la comunidad usuaria, desarrolla la estrategia “Ferias de Servicios, Empleabilidad y Cultura” que tienen el objetivo de abrir espacios para facilitar la oferta de oportunidades laborales con empresas privadas y las empresas operadoras de transporte; asimismo, se realiza oferta de servicios de las entidades del distrito que acompañan cada jornada. Durante el 2023, se llevaron a cabo diez (10) ferias en los portales: Tunal, 20 de Julio, Sur, Américas, Suba, inmediaciones al portal Norte las estaciones intermedias 1 de Mayo y Bicentenario, atendiendo a aproximadamente a 7450 personas que asistieron a las ferias.



### 2.3. Gestión Social

La Gestión Social es una estrategia que permite la interacción de la Entidad con la comunidad a través de instancias de participación con Autoridades Locales y Distritales, que faciliten la



divulgación de información relacionada con el Sistema TransMilenio en todos sus componentes, mediante espacios de socialización y sensibilización que buscan fortalecer la participación y cultura ciudadana, además del sentido de pertenencia.

A través del componente de Gestión Social, TRANSMILENIO S.A. se articula con el área social de las entidades adscritas y vinculadas al Sector Movilidad, además de apoyar a otros sectores de Gobierno, sirviendo como facilitador para atender requerimientos que trascienden el escenario directo de intervención de la Entidad.

Los Profesionales de Gestión Social, de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, cuentan con capacidad para coordinar, negociar y mediar tanto dentro de la organización como fuera de ella; el profesional es el encargado de establecer espacios de participación ciudadana a través de la convocatoria efectiva de comunidades, organizaciones sociales y referentes comunales, además de la interlocución con las Entidades Distritales que tienen asentamiento en las diferentes localidades.

Sumado a esto, TRANSMILENIO S.A. a través del equipo de Gestores Sociales contribuye al desarrollo de la Política Pública de Participación Incidente y al Sistema Distrital de Participación propuesto en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el desarrollo de actividades en territorio a nivel local y distrital según sea el caso, y en donde los usuarios del Sistema TransMilenio en sus diferentes componentes y ciudadanos en general hacen parte fundamental de la construcción, desarrollo y apropiación de estos espacios.

En las localidades, Gestión Social adelanta una serie de actividades enmarcadas en tres (3) líneas de intervención que agrupan las acciones con los usuarios, donde se establecen los parámetros generales para el desarrollo de las acciones en el territorio:

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
INFORMACIÓN	Apoyo a Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalización de tarjetas Tullave.</li> <li>• Apoyo a eventos/actividades de la entidad.</li> </ul>
INFORMACIÓN	Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a bloqueos.</li> <li>• Atención a marchas.</li> <li>• Atención a contingencias.</li> </ul>
INFORMACIÓN	Sistema de Alertas Tempranas	SAT
INFORMACIÓN	Divulgación de modificaciones operacionales	Campañas de apropiación
PARTICIPACIÓN	Audiencias Públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audiencia pública de rendición de cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital.</li> <li>• Audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales.</li> <li>• Cabildos locales y/o distritales.</li> </ul>
PARTICIPACIÓN	Mesa de Trabajo	No aplica
PARTICIPACIÓN	Reunión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión comunitaria.</li> <li>• Reunión interinstitucional.</li> </ul>
PARTICIPACIÓN	Recorrido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recorrido social.</li> <li>• Recorrido técnico (ingeniero).</li> <li>• Visita Técnica.</li> </ul>

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
PEDAGOGÍA	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización en colegios.</li> <li>• Socialización / intervención en institución educación superior.</li> <li>• Socialización a comunidad.</li> <li>• Socialización/ intervención a entidad y/o empresa.</li> <li>• TransMiChquis.</li> </ul>

Fuente TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo a esto, Para el periodo del presente informe, en el marco de las tres (3) líneas de intervención se realizaron **71** actividades en la localidad de La Candelaria, como se especifica a continuación:

### 2.3.1. Línea de Información

A partir del ejercicio descentralizado con el que cuenta TRANSMILENIO S.A. en las diferentes localidades del Distrito, se considera fundamental la construcción y planeación del trabajo en territorio, el cual incluye una línea de Información definida y estructurada por la Entidad.

Con el propósito transmitir a la ciudadanía temas relacionados con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., se tiene definida una línea de comunicación que apunta a orientar, multiplicar y promover dichos contenidos entre los ciudadanos de manera oportuna, eficiente y eficaz.

En esta línea, en la localidad de La Candelaria, se realizaron **17** actividades como se relacionan en la siguiente tabla:

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Cantidad de acciones ejecutadas</b>
Apoyo a Grupos de Interés	Personalización de tarjetas	13
Apoyo a Grupos de Interés	Apoyo a eventos/actividades de la entidad	2
Divulgación	Campañas de apropiación	2

Fuente TRANSMILENIO S.A.

### **Personalización de tarjetas:**

Es el espacio en el que se le permite a los ciudadanos acceder a la tarjeta Tullave personalizada y recargas directamente en su territorio. La actividad es desarrollada por TRANSMILENIO S.A., Recaudo Bogotá y referente comunal o enlace de entidad.

En total se efectuaron **13** jornadas de personalización:



<b>Fecha</b>	<b>Lugar</b>
10 de enero de 2023	Universidad Externado de Colombia
19 de enero de 2023	Universidad Externado de Colombia
22 de marzo de 2023	Parque la Concordia
27 de marzo de 2023	Universidad de la Salle
11 de abril de 2023	Universidad Externado de Colombia
9 de mayo de 2023	Universidad Externado de Colombia
10 de mayo de 2024	PLAZA DE MERCADO LA CONCORDIA - RENDICION DE CUENTAS LA CANDELARIA
12 de mayo de 2023	COLEGIO SAN BARTOLOME
4 de julio de 2023	Secretaria Distrital de Gobierno
27 de julio de 2023	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte
31 de julio de 2023	UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
18 de agosto de 2023	Feria Plateada de productividad Plaza de Bolívar
25 de octubre de 2023	Universidad Externado de Colombia

Fuente TRANSMILENIO S.A.

### **Divulgación – Campañas de apropiación:**

Esta actividad consiste en transmitir a la ciudadanía del Distrito Capital información relacionada con la implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Público y demás proyectos de impacto de TRANSMILENIO S.A., con el fin generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del sistema. Se materializa a través de la ejecución de actividades de entrega de material POP (Point of Purchase), publicaciones en medios comunitarios, publicación de información en páginas web, redes sociales, carteleras informativas, campañas de divulgación, eventos y demás medios que faciliten la transmisión de información.

Para el periodo del presente informe, se realizaron **2** jornadas de divulgación de modificaciones operacionales que impactaron diferentes tramos de la localidad:

Ruta	Modificación	Jornadas realizadas
Servicio JF23 "Av. Jiménez – Portal Américas"	Cambio Operacional	6 de mayo de 2023
AG531 "Archivo Distrital – Villa del Río"	Suspensión	22 de noviembre de 2023

Fuente TRANSMILENIO S.A.



### 2.3.2. Línea De Participación

Para TRANSMILENIO S.A., generar procesos de participación ciudadana, no solo se constituye en un deber establecido como parte de la Gestión Pública, sino que representa la posibilidad de vincular de manera activa a la ciudadanía en escenarios que permiten construir una relación de confianza entre sistema-usuario.

Para cumplir con este propósito, el equipo de Gestión Social implementa en el marco de esta línea, una serie de actividades a través de las cuales promueve y garantiza el diálogo con la comunidad, posibilitando el abordaje de temas de interés relacionados con el Sistema de Transporte y la gestión de sus inquietudes y requerimientos. Cabe señalar que las situaciones discutidas en estos espacios de interlocución favorecen la construcción de consensos y se convierten para TRANSMILENIO S.A. en retos y oportunidades para el planteamiento de acciones y medidas que redundan en beneficio de los principales actores del sistema, los usuarios.

Dentro de esta línea se ejecutaron treinta y siete (37) actividades, atendiendo un total de 107 personas:

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Cantidad de acciones ejecutadas</b>
Audiencias Públicas	Audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales.	1
Audiencias Públicas	Audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad.	1
Reunión	Reuniones interinstitucionales.	28
Reunión	Reuniones comunitarias.	5
Recorrido	Recorrido Técnico	2

Fuente TRANSMILENIO S.A.

## Audiencias Públicas

Corresponde a un mecanismo de participación que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública. Existen audiencias convocadas por los ciudadanos y audiencias de rendición de cuentas, convocadas por el sector Movilidad. Estas últimas, se desarrollan bajo una metodología establecida por los órganos de control y tienen como propósito que las entidades del sector den a conocer a los ciudadanos los resultados de su gestión.

Este mecanismo de participación favorece la transparencia de la administración pública y propende por: la democratización, la libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

### Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Movilidad

El día 10 de mayo de 2023 en la Plaza de Mercado La Concordia, se desarrolló la rendición de cuentas del sector movilidad de la gestión 2022, en la que participaron 36 personas y contó con la intervención de las entidades del sector: Unidad de mantenimiento Vial, Instituto de Desarrollo Urbano, Secretaría Distrital de Movilidad, Terminal de Transportes, Empresa Metro y TRANSMILENIO S.A.





La metodología desarrollada fue “Café del mundo” la cual permitió la participación de todos los asistentes en cada una de las estaciones y en la estación de la Entidad, las inquietudes de los participantes fueron atendidas por el equipo de profesionales asistente al evento.

#### Audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales.

Se asistió a la sesión de rendición de cuentas de la Alcaldía Local de La Candelaria, realizada el 31 de mayo de 2023 en el Centro Cultural Gabriel García Márquez.

#### **Reuniones**

De acuerdo con el grupo de interés con el cual se lleva a cabo el proceso participativo, se pueden definir diferentes escenarios: el primero, de carácter comunitario: cuando se reúnen líderes, organizaciones sociales y comunidad en general; y, el segundo, interinstitucional: cuando se trata de un espacio donde representantes de diferentes entidades abordan temas que tienen que ver con posiciones y decisiones plenamente institucionales.

Es importante señalar, que las reuniones comunitarias pueden ser convocadas por TRANSMILENIO S.A., por otra entidad o por la comunidad, en caso de que se requiera nuestra participación para la articulación de estrategias territoriales.

Adicionalmente, estas reuniones, pueden ser de carácter informativo o prestarse para la discusión o abordaje de temas particulares, relacionados con la gestión del transporte, que posteriormente pueden ser llevados a un proceso de seguimiento a través de una mesa de trabajo.

De enero a diciembre de 2023 en la localidad de La Candelaria, se participó en las siguientes reuniones:

<b>Tipo de reunión</b>	<b>Principales temas</b>	<b>Cantidad de personas atendidas</b>
Reunión interinstitucional	Se participó en 7 sesiones de la Unidad de Apoyo Técnico (UAT).	No aplica
Reunión interinstitucional	Se participó en 8 sesiones de la Comisión Local Intersectorial de Participación – CLIP.	No aplica
Reunión interinstitucional	2 sesiones de seguimiento interinstitucional a compromisos de las diferentes entidades.	No aplica
Reunión interinstitucional	2 sesiones del Consejo Local de Gobierno.	No aplica
Reunión interinstitucional	1 reunión de planeación en la localidad de La Candelaria para analizar el proceso del Plan de Ordenamiento Territorial – POT.	No aplica
Reunión interinstitucional	Varias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 reunión de articulación en la Universidad La Salle.</li> <li>• 2 sesiones de articulación con el Centro Local de Movilidad.</li> <li>• 1 sesión de articulación con el Colegio Mayor San Bartolomé.</li> <li>• 1 Reunión interinstitucional “Pacto Santa Bárbara”.</li> <li>• 1 reunión de articulación en la Universidad La Gran Colombia.</li> <li>• 1 sesión de fortalecimiento de la participación comunitaria en espacios de las entidades.</li> <li>• 1 reunión con profesionales de Bienestar estudiantil de las Universidades de la localidad.</li> </ul>	No aplica

<b>Tipo de reunión</b>	<b>Principales temas</b>	<b>Cantidad de personas atendidas</b>
Reunión Comunitaria	Observatorio Ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Mesa de Pactos</li> <li>• 1 mesa de verificación.</li> </ul>	0
Reunión Comunitaria	2 sesiones comunitarias convocadas por la Policía.	26
Reunión Comunitaria	1 reunión convocada por el contratista del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, sobre el inicio de obra del tramo 5 del Eje Ambiental.	No aplica

Fuente TRANSMILENIO S.A.

### **Recorrido:**

Hace referencia a la visita realizada al lugar de ocurrencia de la situación planteada por la comunidad en un escenario de participación, o recibida por el Gestor Social a través de alguno de los canales institucionales.

De acuerdo con los actores que participan, el recorrido puede ser dos tipos: el primero, de carácter social, en el que asiste el profesional de Gestión Social con uno o varios representantes ciudadanos, en este, se hace un primer acercamiento y evaluación de la situación problemática; el segundo, es de carácter técnico, y cuenta con la participación de las áreas técnicas u operativos de la entidad. El propósito del segundo es contar con un concepto técnico que permita iniciar con un proceso de viabilizarían de los requerimientos de la ciudadanía.

En el año 2023 se llevaron a cabo **2** recorridos técnicos:

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad de personas atendidas</b>
1 recorrido para verificación de las condiciones físicas de la instalación del cicloparqueadero Aguas.	0
1 recorrido para verificación de implementación de rutas zonales y solicitud de traslado de paraderos.	1

Fuente TRANSMILENIO S.A.



### **2.3.3. Línea de Pedagogía:**

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A. se adelantan estrategias encaminadas a fomentar 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; buscando la corresponsabilidad y autorregulación por parte de los usuarios y contribuyendo a mejorar su experiencia de viaje y, por ende, su calidad de vida.

Así, desde el componente de Gestión Social se llevan a cabo actividades pedagógicas dirigidas a diferentes grupos de interés con el fin de dar a conocer qué es y cómo funciona el Sistema de

Transporte Público TransMilenio, además, fomentar prácticas que aporten al buen uso y comportamientos afines con la Cultura Ciudadana.

Durante el año 2023, en la localidad de La Candelaria se realizaron trece (13) actividades de pedagogía, como se presentan a continuación:

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad de actividades realizadas</b>	<b>Cantidad de personas atendidas</b>
Socialización / intervención en institución educación superior	10	544
Socialización a comunidad	1	0
TransMiChiquis	2	40

Fuente TRANSMILENIO S.A.

### **Socialización en institución educación superior:**

En el marco del proyecto “Conéctate con el Sistema”, cuyas acciones van encaminadas a promover el conocimiento del sistema de transporte público de Bogotá y fomentar la participación de los jóvenes como agentes de cambio y promotores de cultura ciudadana, para este periodo se desarrollaron **10** actividades en la que se atendieron 544 estudiantes:

- ✓ Universidad La Salle: el 14 de marzo se realizó visita de los estudiantes de Ingeniería Industrial a los Centros de Control de TRANSMILENIO S.A. para conocimiento y sensibilización frente a la operación de los mismos.
- El 16 de mayo se realizó activación de la campaña #Date cuenta, pita y avisa, al interior de la Universidad.
- ✓ Universidad El Externado: se realizaron actividades de pedagogía con estudiantes al interior de la Universidad, los días: 10 y 19 de enero, 11 de abril, 26 de julio y 25 de octubre.
- ✓ Universidad La Gran Colombia: Activación de la estrategia “Combo Violeta” el 29 de agosto.

## Socialización a comunidad

Esta actividad está compuesta por la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que la ciudadanía conozca e interiorice los objetivos y características del Sistema, así como también, los conceptos relacionados con la implementación de este en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y buen uso de este, además de vincularlos como usuarios del sistema.



Para esta vigencia del presente informe, se realizó **1** socialización a comunidad de la localidad en la casa Zipa, en el marco del Consejo Local de Política Social – CLOPS de infancia y adolescencia.

## TransMiChiquis

Esta herramienta tiene como fin promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TransMilenio en todos sus componentes, de tal manera, que permita a la población atendida comprender mejor la ciudad a partir de sus dinámicas de movilidad, vinculándolos como parte fundamental de aquella, y ante todo, le permite a la población objetivo sentir a TRANSMILENIO S.A. como parte de su contexto y experiencia cotidiana, cada vez más amable y cercana, en la medida en que todos pueden y deben participar en la óptima transformación del Sistema.

El sentido de pertenencia se genera a partir de estrategias pedagógicas que privilegian los aspectos lúdicos con el fin de fortalecer el interés en el aprendizaje y busca que la población objetivo estructure significados que le permitan interiorizar, apropiar y asumir normas, actitudes y

compromisos para convivir y relacionarse responsablemente con el Sistema TransMilenio y con la ciudad.

El equipo de TransMiChiquis llevó a cabo **2** actividades en los siguientes espacios:

Lugar	Fecha	Cantidad de personas atendidas
CDA La Candelaria	4 de noviembre de 2023	20
CDA La Candelaria	4 de noviembre de 2023	20

#### Otras acciones:

- Se realizaron jornadas de atención a ciudadanos en la oficina del Centro Local de Movilidad.
- Acompañamiento en actividad de pedagogía en colegio.
- Apoyo a la alcaldía local en las votaciones de los presupuestos participativos.

#### 2.4. Atención al Usuario en vía para los Usuarios

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., tiene como propósito, entre otras, la atención e información al Usuario, diseñando y adelantando estrategias para gestionar las relaciones con los mismos y la interacción y comunicación con los diferentes grupos de interés. En el marco de su misionalidad, se han adelantado diferentes mecanismos encaminados a fortalecer el conocimiento del uso del Sistema y la atención a las novedades que se presentan, direccionando sus esfuerzos, principalmente en los procesos de atención al usuario.

Como resultado de lo anterior, se diseñó e implementó el esquema de atención en vía, a través del cual se busca fortalecer la divulgación de información a los Usuarios, así como el acompañamiento y orientación en todas las etapas de la experiencia del uso del servicio; dicho esquema se desarrolla en todos los componentes del Sistema (troncal, zonal y cable) a través de intervenciones durante las

horas de mayor flujo de Usuarios, programando al personal de forma rotativa en las diferentes estaciones y portales teniendo como premisa las necesidades de la operación, adelantando actividades de socialización de rutas, cambios operacionales y novedades en vía oportunamente, acciones que promueven el correcto uso del mismo. El equipo de Atención en vía está conformado por:

**Ayudantes Operativos:** personal designado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., para la inspección y el monitoreo de los equipos de atención en vía.

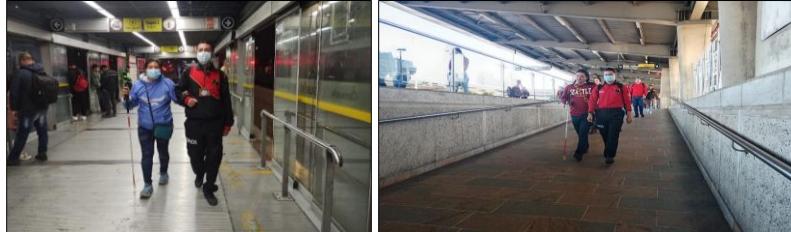
**Componente de Anfitriones y Guías:** vinculados a través del Convenio Interadministrativo 2215-23 suscrito con el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON.

Con el fin de mejorar la experiencia de viaje de la Comunidad Usuaria, el equipo en vía realiza las siguientes actividades:

- Proporcionar la regulación de filas, que le faciliten a la Comunidad Usuaria el ascenso y descenso de los buses e ingreso a las estaciones y portales del Sistema TransMilenio.



- Apoyar a los usuarios para su adecuada ubicación y circulación en el Sistema, principalmente a los usuarios con discapacidad, niños, adulto mayor (62 años y más), mujeres en estado de gestación y madres lactantes.



- Informar a los usuarios del Sistema TransMilenio sobre las rutas, cambios operacionales y novedades en vía oportunamente.



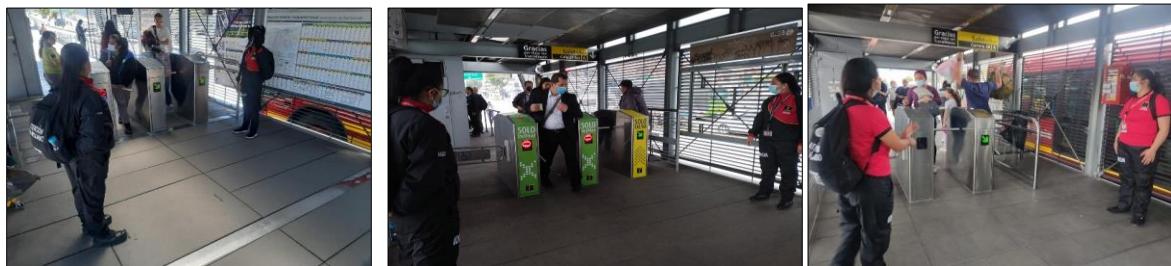
- Acompañamiento a las divulgaciones en territorio que adelantan los equipos de Gestión Social.



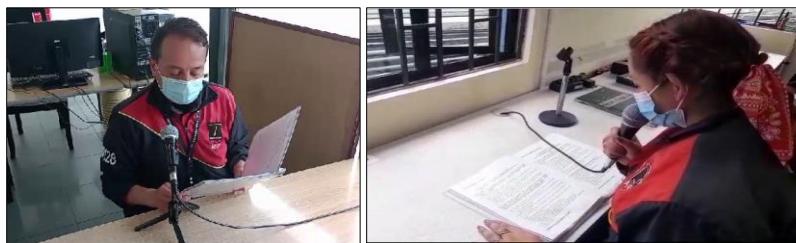
- Apoyar a los usuarios que requieren ingreso al sistema a través de los torniquetes de acceso prioritario y que no cuentan con la tarjeta personalizada con perfil de discapacidad, para tal efecto el equipo de Atención en Vía tiene a cargo 370 Tarjetas Habilitadoras que permiten la apertura de los dispositivos tipo banderola en el Sistema TransMilenio previa la validación del usuario.



- Participación en las acciones que la Dirección Técnica de Seguridad adelanta en campañas anti-evasión.



- Mantener informada a la Comunidad Usuaria respecto a todos los cambios operativos, tips de cultura ciudadana, Manual del Usuario, entre otros, a través de los altavoces ubicados en los 9 portales y Estación Banderas.



- Sensibilizar a los usuarios sobre la importancia del pago del pasaje, buscando ampliar el acceso a la personalización de la tarjeta Tullave en entidades de orden distrital, nacional y privadas, para realizar las jornadas de personalización web y presencial, y en las ferias de servicio y

empleabilidad para promover espacios de sensibilización y establecimiento de alianzas estratégicas.



Descripción de las 281 actividades realizadas en la localidad de La Candelaria:

No DE ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
110	Información general sobre las rutas troncales, alimentadoras y cable
35	Organización y regulación filas
6	Información de torniquetes - prueba piloto anti- evasión.
130	Acompañamiento a personas con discapacidad/movilidad permanente/ movilidad temporal/ adulto mayor / mujeres embarazadas o con niños

Fuente TRANSMILENIO S.A.

### 3. LINEAMIENTO TECNOLÓGICO

#### 3.1. Proyecto de carteleras digitales (Nuevo mobiliario urbano DAEP) (ITS SIRCI)

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DAEP, como parte de su proyecto de renovación del mobiliario urbano, suscribió el contrato de concesión No. 110-00129-186-0-2020 con la empresa EUCOL S.A.S. (JCDECAUX Colombia) que incluye la renovación la totalidad de paraderos en el componente zonal y la instalación de paneles informativos, así como la instalación paneles informativos en los accesos a las estaciones y portales del componente troncal.



En estos paneles se desplegará la información en tiempo real de la llegada de los buses vinculados a la operación del SITP, tanto a paraderos como a las estaciones del Sistema.

El alcance de este contrato incluye las siguientes cantidades estimadas inicialmente:

Paraderos Tipo 1: (1655) pantallas de 43" (pulgadas).

Paraderos Tipo 2: (1064) unidades tipo Tótems de 22" (pulgadas).

Estaciones de accesos a las estaciones troncales del Sistema TransMilenio: (372) Paneles informativos de 43" (pulgadas).

Este proyecto se constituye en una oportunidad para masificar el suministro de la información a los usuarios, quienes podrán tener certeza de la llegada de buses en los paraderos y estaciones, mejorando así su experiencia en el uso del Sistema de transporte de la ciudad; en este sentido, TRANSMILENIO S.A. recibió la solicitud de parte de EUCOL S.A.S. - JCDECAUX de suministrar tal información.

Teniendo en cuenta que la única forma que se tenía para desplegar esta información era a través de la TransMiApp previa descarga en el celular del Usuario, TRANSMILENIO S.A. y el Concesionario del DADEP adelantaron un proceso de negociación para el suministro de esta información, que cubra los costos necesarios para realizar los ajustes al Sistema (elaboración, distribución, actualización y mantenimiento de la especificación "General Transita Feed Specification – "GTFS" que contiene en tiempo real), mediante la disposición de acceso a las bases de trabajo que contienen los registros de esta información.

Al respecto, TRANSMILENIO S.A. presentó a EUCOL – JCDECAUX oferta de servicios que incluye los servicios profesionales necesarios para:

- Actualización de la solución en concordancia con los eventuales cambios en las tecnologías empleadas.
- Soporte y mantenimiento de las bases de datos que cubran eventuales fallos, o actualizaciones en los diferentes componentes.

- Atención de primer y segundo nivel a las notificaciones de los usuarios directamente relacionadas con la información y servicios.
- Transferencia del conocimiento al equipo de EUCOL S.A.S. – JCDECAUX.

Así como la capacidad computacional en la nube requerida para soportar las nuevas funcionalidades del proyecto.

La Dirección de TIC ha apoyado a la Subgerencia de Nuevos Negocios en la elaboración del documento que establece las condiciones del acuerdo entre TRANSMILENIO S.A y el DADEP a través de su Concesionario (quien asume todos los costos del servicio).

Se han realizado las acciones tecnológicas que garantizan la entrega de la información en tiempo real en los diferentes paraderos.

### 3.2. TransMiApp

Dentro de las premisas del proyecto de la TransMiApp se tienen definidos 4 pilares fundamentales enfocados en el mejoramiento continuo de la aplicación, los cuales son: componente técnico-funcional, componente comunicacional, componente de negocios colaterales y componente jurídico. Así mismo entrega información dinámica y estática.





## Ilustración 1. Tipología de la Información de la TransMiApp

El componente técnico - funcional de la App ha permitido que, desde la coordinación, articulación y centralización de requerimientos enfocados en atender las necesidades de los usuarios del sistema de transporte, se logren desarrollos que incidan en la mejora de la experiencia de nuestros usuarios, desarrollos que son aprovechados no solo por los usuarios, sino en diferentes procesos que manejan las dependencias de la entidad en aras del aprovechamiento continuo de la información suministrada. La articulación con las áreas operativas y usuarias (Buses, BRT, SAUC y STS) ha generado un óptimo y adecuado flujo de alimentación y actualización de los sistemas de información en los que se basa la TransMiApp, fundamentalmente el apoyo al sistema de Apoyo a la Explotación (SAE) y la actualización de la página web, que permite entregar información relevante y oportuna a nuestros usuarios, que les permita tomar decisiones optimas y verídicas en el momento de planear sus viajes. La estructuración con la Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones- SAUC ha permitido la identificación de necesidades de los usuarios del sistema, mediante el seguimiento y monitoreo de comentarios en tiendas de aplicaciones, redes sociales, PQRS y en las ferias realizadas por TRANSMILENIO, en las cuales se hace una tarea de acompañamiento y campañas de usabilidad de la TransMiApp, para que más usuarios conozcan y disfruten de los desarrollos creados por y para ellos. De igual forma, con la gestión y apoyo de SAUC, se ha logrado la generación de piezas graficas comunicativas de manera interna como externa, las cuales permiten informar a los usuarios del sistema, las nuevas funcionalidades de la aplicación y la forma correcta de su utilización. Se destacan piezas gráficas en físico y digitales, así como videos que han brindado información sobre:

- Gestión realizada con los reportes de nuestros usuarios del sistema en la TransMiApp
- Usabilidad de la TransMiApp
- Disponibilidad canales de atención Línea de emergencias y Línea Púrpura
- Información de accesibilidad



- Proyecto de Pantallas digitales informativas (información suministrada desde la TransMiApp)

Desde el punto de vista de negocios colaterales, la gestión se ha concentrado en la exploración de acuerdos de explotación que permitan monetizar la aplicación en condiciones técnicas adecuadas y bajo el cumplimiento estricto de la normativa vigente. En este contexto, se han sostenido reuniones con aliados estratégicos como Moovit, Maas, Claro media, MediaBus TV, entre otros.

De igual forma, se han realizado campañas de monetización en la aplicación dispuestas en los banners informativos de la TransMiApp, tales como: Campaña Liga Contra el Cáncer de Seno, aliado Oktoberfest, Me Muevo y Leo, entre otras.

Gestión realizada con los reportes de nuestros usuarios del sistema en la TransMiApp:

- Usabilidad de la TransMiApp
- Disponibilidad canales de atención Línea de emergencias y Línea Púrpura
- Información de accesibilidad
- Proyecto de Pantallas digitales informativas (información suministrada desde la TransMiApp)

Desde el punto de vista de negocios colaterales, la gestión se ha concentrado en la exploración de acuerdos de explotación que permitan monetizar la aplicación en condiciones técnicas adecuadas y bajo el cumplimiento estricto de la normativa vigente. En este contexto, se han sostenido reuniones con aliados estratégicos como Moovit, Maas, Claro media, MediaBus TV, entre otros.

De igual forma, se han realizado campañas de monetización en la aplicación dispuestas en los banners informativos de la TransMiApp, tales como: Campaña Liga Contra el Cáncer de Seno, aliado Oktoberfest, Me Muevo y Leo, entre otras.

Desde el punto de vista jurídico, se destaca la gestión articulada con la Subgerencia Jurídica que ha permitido construir el soporte jurídico de varias funcionalidades de la TransMiApp y de la aplicación en sí misma, tales como el documento de política de privacidad y tratamiento de datos personales, y la viabilidad jurídica para compartir datos de transporte con otras aplicaciones y entidades, entre ellas el DADEP y su concesionario de espacio público en el marco de la renovación del mobiliario urbano que cuenta con pantallas digitales informativas.

La TransMiApp se ha posicionado y consolidado como aplicativo móvil de transporte en Bogotá siendo una de las aplicaciones de transporte con más descargas y una de la más utilizada diariamente, situación que se refleja en las siguientes cifras:

- Base instalada: más de 988 mil usuarios
- Usos promedio diarios: más de 210 mil usos
- Uso recurrente en el SITP: 48% de los usuarios frecuentes del SITP utilizan la aplicación como guía para su uso del sistema.

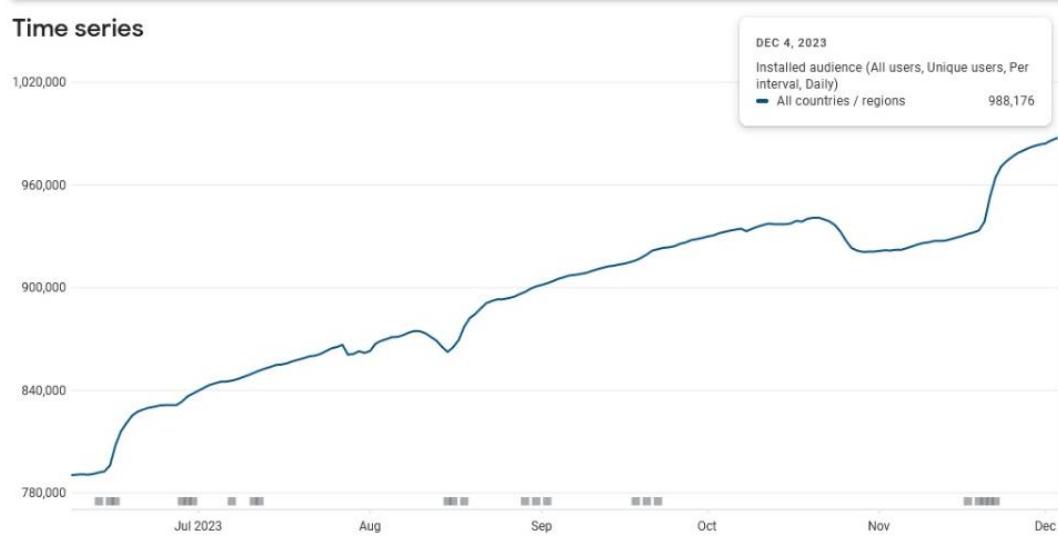


Ilustración 2. Crecimiento de descargas TransMiApp - segundo semestre 2023



Adicionalmente, se logró desarrollar y desplegar varias funcionalidades que mejoran el acceso de los usuarios del SITP a la información estática y dinámica del sistema en condiciones de oportunidad y calidad, entre ellos destacan:

- Ajustes a la interfaz enfocados a un manejo sencillo e intuitivo, mejora de la experiencia del usuario.
- Construcción de los servicios de posicionamiento para la totalidad de la flota, Mejoramiento continuo del código y algoritmos de predicción de tiempos de llegada de la flota.
- Incorporación de desarrollos enfocados en la accesibilidad de nuestros usuarios
- Estructuración, desarrollo y puesta en marcha del Proyecto con el Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público, referente a la instalación de pantallas informativas, las cuales contienen información relevante para los usuarios del sistema, información suministrada desde la TransMiApp, aportando en la planeación de sus viajes.
- Generación de espacios destinados a la capacitación a nuestros usuarios respecto a la usabilidad de la TransMiApp.
- Retroalimentación a nuestros usuarios de las acciones gestionadas desde la entidad, debido a los reportes registrados por ellos en nuestra aplicación.
- Generación, seguimiento a la incorporación de las opciones de canales de atención a usuarios con enlace directo desde la TransMiApp (línea Púrpura y Línea 123 de emergencias), trabajo mancomunado y articulado con secretaría de la mujer, policía Nacional y Dirección Técnica de Seguridad.
- Inclusión de consulta de saldo, recarga digital PSE y billetera electrónica Tuya
- Corrección de errores y advertencias GTFS
- Escalamiento de capacidades e infraestructura
- Optimización de las funcionalidades y mejoras de estas, logrando la creación del planeador de viajes y el reporteador (el cual allega al ente gestor información reportada por nuestros usuarios respecto a la operación del sistema de transporte y a la infraestructura dispuesta), con el fin de contribuir en mejorar el servicio brindado a nuestros usuarios.

- Generación de informes trimestrales para divulgación a nuestros usuarios enfocados en mostrar los planes de acción realizados, de conformidad con la información registrada por ellos (referente a temas operativos y de infraestructura)

Sumado a lo anterior, y teniendo en cuenta las limitaciones que impone el mercado para contar de manera inhouse con desarrolladores de lenguajes nativos para aplicaciones móviles basadas en sistemas operativos IOS, actualmente se está ejecutando el contrato de construcción, soporte, optimización, mejora continua y evaluación técnica y funcional de la TransMiApp y sus servicios conexos y/o complementarios”, el cual se desarrolla bajo el enfoque especial en desarrollos para el mencionado sistema operativo y atención oportuna de las necesidades de los usuarios de la aplicación, tanto externos (usuarios del SITP) como internos (dependencias que se nutren de la información recolectada mediante la app). Actualmente se encuentra en estado de avance del 21% de ejecución.

### **3.3. Proyecto Puertas – Componente TIC (Sistemas Inteligentes de Transporte ITS)**

En el marco del proyecto de renovación de las puertas automáticas para las estaciones del sistema TransMilenio, la Dirección de TIC participa, apoya y orienta las actividades de gestión y supervisión del componente ITS del proyecto, así como la unificación del sistema de bus estación en buses troncales, a fin de satisfacer las necesidades de la entidad en materia de sistemas de control y monitorización sobre las puertas de las estaciones, como las que se observan en la siguiente imagen.



Ilustración 3. Nuevas puertas automáticas

En desarrollo del ciclo de vida del proyecto el seguimiento técnico a los dos (2) contratistas seleccionados para la implementación de puertas con la interventoría del proyecto de la mano de la definición de alcance de los indicadores que medirán el proyecto a nivel tecnológico de ITS, han resultado en el éxito de la construcción, aprovechamiento y minería de datos del sistema ITS de puertas automáticas en estaciones para la toma de decisiones de las supervisiones del proyecto. Es de resaltar que todas las actividades de mejora adoptadas buscan obtener mayor ganancia en línea con la construcción de un proyecto de gestión tecnológica basado en la documentación del componente ITS con la Metodología en V que en este caso contempla las nuevas puertas en estaciones, medidas contra la evasión, articulación tecnológica con la flota y escalamiento gradual del proyecto de puertas, que incorpora tecnología de seguimiento técnico al cumplimiento de la interventoría del contrato y apoya la validación de prototipos de puertas con mejoras sustanciales según el comportamiento del usuario en las diferentes zonas de la ciudad.

La administración remota de dispositivos (IOT) genera ventajas como Revisión de la conectividad a internet de las estaciones proyectadas para cambio de puertas para la comunicación con el centro de gestión y la creación en código libre y escalable de desarrollos Propios Transmilenio en pro de una mejor operación.

La gestión de datos como proyecto innovador que impulsan la sostenibilidad de la organización en contextos altamente demandantes y exigentes por medio del análisis de tramas de datos enviadas al CDEG para el monitoreo y gestión de puertas. Construcción de bases de datos de conocimiento de estructuración contractual y diccionarios de datos a fin de establecer que se encuentren acorde con la data necesaria para la explotación de información.

En este sentido, esta innovación tecnológica, se asume como una de las más importantes por los cambios que implica a nivel económico con un sentido de interoperabilidad a través de la conformación de equipos multidisciplinario que entiendan la necesidad de la entidad y el bienestar del usuario en las estaciones del sistema que corresponde a procesos de innovación, la instalación de nuevos procesos o sistemas de producción que emplean nuevas tecnologías

- Se logró llevar a cabo la instalación y puesta en marcha de la solución ITS para puertas automáticas en 27 estaciones del sistema troncal, con la articulación de envío de datos hacia el Centro de Gestión.
- Se logró realizar acompañamiento y gestión sobre las nuevas puertas automáticas instaladas por parte del IDU a las estaciones CAD y Nariño desde el componente ITS en el marco de ampliación de vagones.
- A lo largo del año 2023, mediante las acciones de seguimiento contractual, proposición de acciones de mejora y análisis de resultados, que lograron aumentar el porcentaje de éxito de sincronización del sistema Bus-Estación con relación a las nuevas puertas automáticas a un 98.6%.
- Gracias a la información dispuesta en el Centro de Gestión y la articulación con las demás áreas en atención a la identificación de necesidades, se logró el desarrollo e implementación de 2 tableros de control, con información sobre el comportamiento de sincronización del sistema Bus-Estación y de accionamiento de botón local con el fin de orientar las decisiones basadas en estadísticas puntuales, como los que se ilustran a continuación.



Ilustración 4. Tablero seguimiento sincronización de buses y estaciones

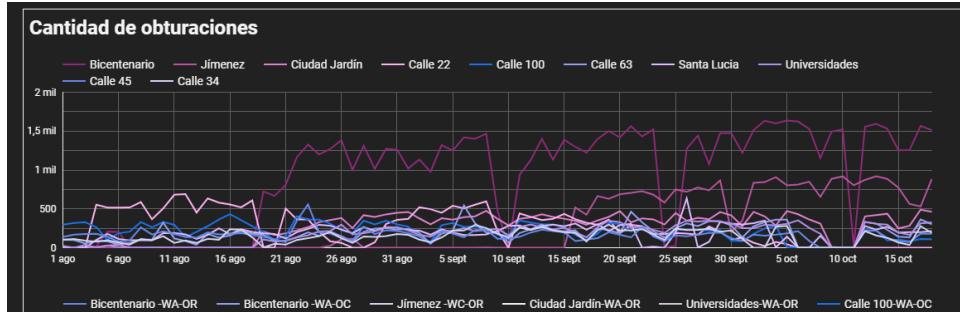


Ilustración 5. Tablero accionamiento botón local

### 3.4. Gestión en Recarga WEB Activación zonal y dual

Seguimiento desde el punto de vista tecnológico a todos los componentes que intervienen en las Recargas Web como alternativa de recarga a toda la ciudadanía.

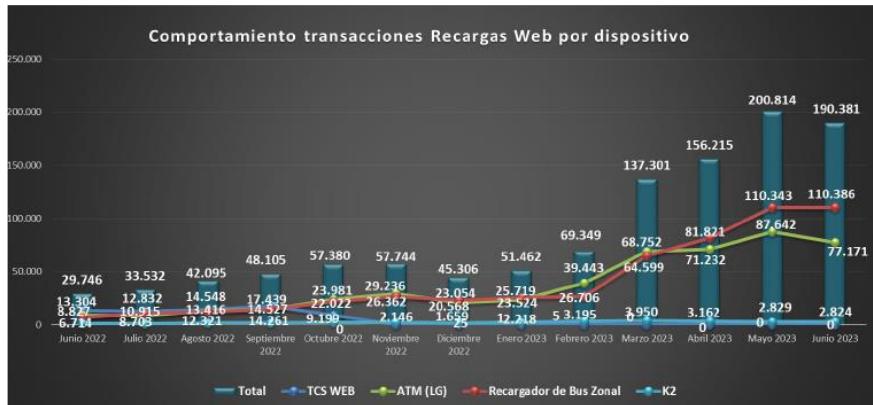


Ilustración 6. Comportamiento recargas web por dispositivo

### 3.5. Conectividad Maestra

La Dirección de TIC de TRANSMILENIO S.A., ante la imperativa necesidad de lograr la interconexión de equipos y servicios en redes, a lo largo de todas las estaciones y portales para proporcionar a la entidad múltiples beneficios como son compartir información, el ofrecimiento de servicios soportados en tecnología para usuarios del sistema, la mejora del soporte administrativo, la obtención de información estadística como soporte de la mejora continua y la generación de negocios de explotación colateral entre muchos otros.



El proyecto denominado “Conectividad Maestra” que fue instalado en 2020 a lo largo de todas las estaciones y portales del sistema, posibilita la prestación de servicios telemáticos o de valor agregado en el escenario de negocios colaterales, (tales como CCTV, carteleras digitales, cajeros electrónicos, etc.), permitiendo variar los anchos de banda acorde a las necesidades de los servicios prestados. En 2023 se asignó el presupuesto que permitió iniciar el proceso de reparación de 73 estaciones de las cuales 20 fueron recuperadas por daños causados por vandalismo. Así mismo se dio continuidad al servicio de conectividad en 97 estaciones y/o portales y se mantuvieron los servicios de infraestructura LAN, WAN y de seguridad, operación, administración y soporte sobre infraestructura de red WiFi, puertas, cámaras de seguridad, amplificación de audio y cicloparqueaderos, en 67 estaciones y/o portales del sistema inicialmente.

En 2023 se asignó el presupuesto que permitió iniciar el proceso de reparación de 73 estaciones de las cuales 20 fueron recuperadas por daños causados por vandalismo. Así mismo se dio continuidad al servicio de conectividad en 97 estaciones y/o portales y se mantuvieron los servicios de infraestructura LAN, WAN y de seguridad, operación, administración y soporte sobre infraestructura de red WiFi, puertas, cámaras de seguridad, amplificación de audio y cicloparqueaderos, en 67 estaciones y/o portales del sistema inicialmente.

## **Logros**

- La reparación de 73 puntos de los 150 totales con todos los servicios funcionando, a pesar del recorte presupuestal.
- Se llevaron a cabo las conexiones de los circuitos de puertas inteligentes al sistema de conectividad maestra, en los sitios que fueron priorizados para tal fin.
- La interconexión del sistema de amplificación de audio a través de procesadores de audio de última tecnología que posibilitan el proceso de actualización tecnológica. A través del contrato 1771-23 se inició la instalación de un procesador de audio en el portal Américas para un parcial de 6 instalados de 9 posibles en portales del sistema.



- Se suscribieron los contratos interadministrativos marco 1547-23 y 2265-23 con la empresa ETB, que posibilitó la contratación y mantenimiento del servicio de conectividad maestra y móviles a través del contrato interadministrativo 2216-23 que apoya el trabajo de personal en vía, propendiendo en ambos casos por la continuidad de los servicios.
- Se instalaron 53 racks para cámaras en igual número de estaciones del sistema lo que posibilitara la instalación de 700 cámaras adicionales a las ya existentes.
- Se dio inicio al proceso de cambio de racks de conectividad maestra en 150 puntos del sistema, instalando racks antivandálicos para mitigar el riesgo de robo y/o vandalismo de los dispositivos de networking instalados en su interior.

Se instalaron 150 temporizadores a los circuitos eléctricos de los racks de amplificación, para mitigar el riesgo de daño y alargar la vida útil de los dispositivos.