



Usme

2023

Informe local de rendición de cuentas



Contenido

1. LINEAMIENTO OPERACIONAL Y DE INFRAESTRUCTURA	5
 1.1. Cobertura de Rutas Localidad de Puente Aranda	5
 1.1.1. Diseños y estudios implementados para conocer las necesidades y demandas de los usuarios	7
 1.1.2. Información de frecuencia de las rutas	8
 1.1.3. Acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos	10
 1.2. Gestión Desarrollo de Infraestructura.....	11
 1.2.1. Paraderos	11
 1.2.2. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal.....	12
 1.2.3. Seguimiento ambiental.....	15
 1.2.4. Biciestaciones.....	16
 1.2.5. Accesibilidad.....	19
 1.3. Gestión de Seguridad	21
 1.3.1. Evasión	21
 1.3.2. Elusión	25
 1.3.3. Seguridad vial:	26
 1.3.4. Seguridad ciudadana y física:	28
 Logros.....	29
2. LINEAMIENTO USUARIO.....	34
 2.1. Estrategia de Cultura Ciudadana Equipo T	34
 2.1.1. Valores del Equipo T	35



2.1.2. Enfoque de la Estrategia Equipo T	35
2.1.3. Acciones adelantadas año 2023.....	37
 2.2. Responsabilidad Social Para Los Usuarios.....	40
 2.3. Gestión Social	44
2.3.1. Línea de Información.....	46
2.3.2. Línea De Participación	53
2.3.3. Línea de Pedagogía:.....	62
2.4. Atención al Usuario en vía para los Usuarios.....	68
3. LINEAMIENTO TECNOLÓGICO	72
3.1. Proyecto de carteleras digitales (Nuevo mobiliario urbano DAEP) (ITS SIRCI).....	72
3.2. TransMiApp.....	73
3.3. Proyecto Puertas – Componente TIC (Sistemas Inteligentes de Transporte ITS).....	79
3.4. Gestión en Recarga WEB Activación zonal y dual.....	82
3.5. Conectividad Maestra.....	82

Equipo de Gestión Social

Pedro Ararat – Profesional Especializado.
Stefanny Márquez – Profesional Contratista.
Martha Vargas – Profesional Contratista.

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.

Funciones¹: 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.	

¹ Acuerdo 4 de 1999, Concejo de Bogotá. Modificado por el Acuerdo 761 de 2020

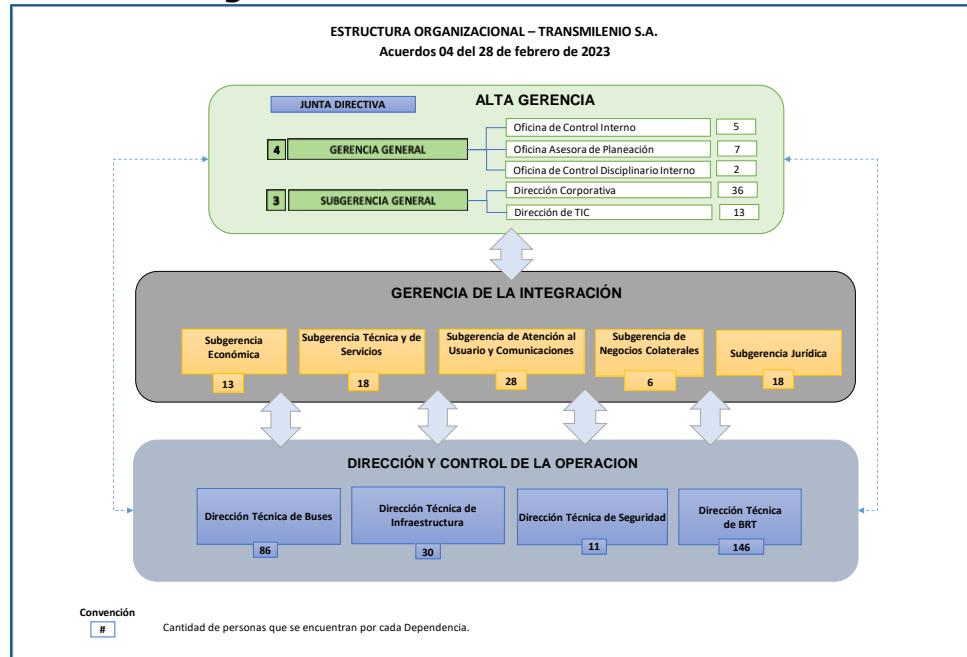
Naturaleza jurídica: Sociedad por acciones de carácter público con aportes 100% de entidades distritales, que se rige en materia presupuestal y contable por las normas de empresas comerciales e industriales del Estado. En particular el Decreto Distrital 662 del 2018, obligada a presentar contabilidad 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 Usme

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

Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la Localidad de Usme

RUTA	DENOMINACION	TIPO RUTA	ZONA ORIGEN	ZONA DESTINO
3-2	SANTA LIBRADA	Alimentador	Usme	Usme
3-9	MARICHUELA	Alimentador	Usme	Usme
674	LA FLORIDA - EL UVAL	Urbana	Usme	Engativá
3-13	NEBRASKA	Alimentador	Usme	Usme
3-6	DANUBIO	Alimentador	Usme	Usme
3-8	VIRREY	Alimentador	Usme	Usme
13-9	TIHUAQUE	Alimentador	San Cristóbal	Usme
614	BOLONIA USME - MONTEVIDEO	Urbana	Usme	Fontibón
256	RICAURTE - TIHUAQUE	Urbana	Usme	Los Mártires
TC30	PUERTA AL LLANO - PORTAL USME	Urbana	Usme	Usme
201A	LA FISCALA - CARVAJAL	Urbana	Usme	Kennedy
539	EL UVAL - ENGATIVA CENTRO	Urbana	Usme	Engativá
HK700	BELLAVISTA - TERMINAL SALITRE	Urbana	Usme	Fontibón
HA702	EL UVAL - EL GUAVIO	Urbana	Usme	Santa Fe
HA704	EL UVAL - GERMANIA	Urbana	Usme	Santa Fe
HC705	ALFONSO LOPEZ - EST. SUBA CALLE 100	Urbana	Usme	Suba
HA706	EL UVAL - SAN DIEGO	Urbana	Usme	Santa Fe
HK707	EL UVAL - EL REFUGIO	Urbana	Usme	Fontibón
BH907	TERMINAL NORTE - USME CENTRO	Urbana	Usaquén	Usme
330	EL UVAL - LA ESTRELLITA	Urbana	Usme	Usaquén
3-3	CHUNIZA	Alimentador	Usme	Usme
3-4	ALFONSO LOPEZ	Alimentador	Usme	Usme



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
TRANSMILENIO S.A.

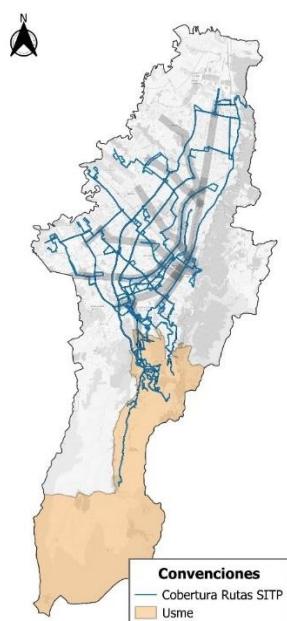
3-5	USMINIA	Alimentador	Usme	Usme
3-10	USME CENTRO	Alimentador	Usme	Usme
3-12	LA ESPERANZA SUR - EL BOSQUE	Alimentador	Usme	Usme
3-14	EL UVAL	Alimentador	Usme	Usme
KH308	PUENTE GRANDE - EL TUNO	Urbana	Usme	Fontibón
HH710	PORTAL USME - EL PROGRESO	Urbana	Usme	Usme
HA708	ANTONIO J. DE SUCRE - CHICO NORTE	Urbana	Usme	Chapinero
E44	MIRANDELA - EL UVAL	Urbana	Usme	Usaquén
3-11	FISCALA	Alimentador	Usme	Usme
HH711	LOS SOCHES - PORTAL USME	Urbana	Usme	Usme
KH318	FONTIBON BRISAS - EL UVAL	Urbana	Usme	Fontibón
HH715	SENA KR 30 - EL UVAL	Urbana	Usme	Antonio Nariño
LG816	DOÑA LILIANA - VILLA DEL RIO	Urbana	Bosa	Usme
HG712	ALFONSO LOPEZ - BOSA LA ESTACION	Urbana	Usme	Bosa
HA720	CIUDADELA USME - 7 DE AGOSTO	Urbana	Usme	Barrios Unidos
HD717	USME CENTRO - BONANZA	Urbana	Usme	Engativá
HH719	EL DESTINO	Urbana	Usme	Usme
HK721	EL TUNO - TERMINAL SALITRE	Urbana	Fontibón	Usme
HA725	EL TUNO - LAS NIEVES	Urbana	Usme	Santa Fe
HL723	USME CENTRO - PORTAL 20 DE JULIO	Urbana	Usme	San Cristóbal
HK724	CIUDADELA USME - MONTEVIDEO	Urbana	Fontibón	Usme
HH726	BOLONIA - EST. GRAL SANTANDER	Urbana	Usme	Antonio Nariño
HF718	USME CENTRO - LA RIVERA	Urbana	Kennedy	Usme
T30B	PATIO BONITO - TIHUAQUE	Urbana	Usme	Kennedy
953	TIERRA BUENA - LA FISCALA ALTA	Urbana	Kennedy	Usme
GH521	SAN BERNARDINO - USME CHIGUAZA	Urbana	Usme	Bosa
GH530	METROVIVIENDA - FISCALA ALTA	Urbana	Bosa	Usme

GL533	METROVIVIENDA - DOÑA LILIANA	Urbana	Usme	Bosa
-------	------------------------------	--------	------	------

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo con lo anterior, la localidad de Usme cuenta con cincuenta (50) rutas zonales, que pasan ya sea al interior de la localidad o por sus límites.

Figura 1. Rutas Zonales que transitan por la localidad de Usme



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

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 Usme.

Dentro de estas mejoras se resalta la implementación del servicio GH530 "Metrovivienda – Fiscal Alta" la cual brinda conexiones adicionales para los usuarios de la parte alta de la UPZ Danubio con el Portal Usme, la Av. Villavicencio y la zona suroccidental de la ciudad.

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 Usme 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.

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

RUTA	DENOMINACION	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
3-2	SANTA LIBRADA	0:03:55	0:07:35	0:04:29
3-9	MARICHUELA	0:03:42	0:06:52	0:03:04
674	LA FLORIDA - EL UVAL	0:11:42	0:16:52	0:12:51
3-6	DANUBIO	0:07:00	0:13:40	0:09:00
3-8	VIRREY	0:06:45	0:09:00	0:05:00
13-9	TIHUAQUE	0:06:36	0:10:02	0:07:47
614	BOLONIA USME - MONTEVIDEO	0:05:54	0:08:15	0:07:22
256	RICAURTE - TIHUAQUE	0:11:51	0:15:05	0:14:18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
TRANSMILENIO S.A.

TC30	PUERTA AL LLANO - PORTAL USME	0:04:37	0:05:49	0:05:42
201A	LA FISCALA - CARVAJAL	0:20:36	0:26:45	0:25:45
539	EL UVAL - ENGATIVA CENTRO	0:10:02	0:13:30	0:09:25
HK700	BELLAVISTA - TERMINAL SALITRE	0:09:42	0:10:07	0:09:00
HA702	EL UVAL - EL GUAVIO	0:10:46	0:10:43	0:12:01
HA704	EL UVAL - GERMANIA	0:08:59	0:11:54	0:10:59
HC705	ALFONSO LOPEZ - EST. SUBA CALLE 100	0:08:25	0:09:41	0:11:27
HA706	EL UVAL - SAN DIEGO	0:09:35	0:09:37	0:08:19
HK707	EL UVAL - EL REFUGIO	0:10:24	0:12:21	0:14:08
BH907	TERMINAL NORTE - USME CENTRO	0:07:01	0:08:08	0:10:28
330	EL UVAL - LA ESTRELLITA	0:07:17	0:06:51	0:10:05
3-3	CHUNIZA	0:06:15	0:08:57	0:06:23
3-4	ALFONSO LOPEZ	0:04:55	0:09:37	0:05:08
3-5	USMINIA	0:06:04	0:10:00	0:05:08
3-10	USME CENTRO	0:07:20	0:29:05	0:11:47
3-12	LA ESPERANZA SUR - EL BOSQUE	0:12:06	0:11:58	0:13:09
3-14	EL UVAL	0:10:58	0:16:00	0:12:00
KH308	PUENTE GRANDE - EL TUNO	0:08:46	0:09:11	0:07:53
HH710	PORTAL USME - EL PROGRESO	0:08:18	0:11:06	0:09:30
HA708	ANTONIO J. DE SUCRE - CHICO NORTE	0:07:52	0:07:39	0:07:44
E44	MIRANDELA - EL UVAL	0:10:56	0:10:07	0:11:54
3-11	FISCALA	0:06:45	0:09:30	0:07:06
HH711	LOS SOCHES - PORTAL USME	1:30:00	2:30:00	1:30:00
KH318	FONTIBON BRISAS - EL UVAL	0:08:06	0:09:00	0:08:28
HH715	SENA KR 30 - EL UVAL	0:09:24	0:11:03	0:11:44
LG816	DOÑA LILIANA - VILLA DEL RIO	0:12:35	0:17:27	0:16:48
HG712	ALFONSO LOPEZ - BOSA LA ESTACION	0:11:09	0:11:41	0:11:46
HA720	CIUDADELA USME - 7 DE AGOSTO	0:07:58	0:10:07	0:09:35
HD717	USME CENTRO - BONANZA	0:06:45	0:07:27	0:06:48
HH719	EL DESTINO	1:00:00		5:12:00
HK721	EL TUNO - TERMINAL SALITRE	0:08:26	0:09:34	0:08:18
HA725	EL TUNO - LAS NIEVES	0:07:57	0:08:47	0:08:17
HL723	USME CENTRO - PORTAL 20 DE JULIO	0:07:47	0:10:37	0:09:28

HK724	CIUDADELA USME - MONTEVIDEO	0:07:21	0:08:44	0:08:13
HH726	BOLONIA - EST. GRAL SANTANDER	0:07:27	0:08:07	0:06:54
HF718	USME CENTRO - LA RIVERA	0:07:25	0:08:45	0:08:09
T30B	PATIO BONITO - TIHUAQUE	0:18:33	0:23:38	0:21:20
953	TIERRA BUENA - LA FISCALA ALTA	0:13:13	0:15:18	0:16:31
GH521	SAN BERNARDINO - USME CHIGUAZA	0:07:36	0:10:39	0:08:42
GH530	METROVIVIENDA - FISCALA ALTA	0:12:25	0:12:30	0:12:55
GL533	METROVIVIENDA - DOÑA LILIANA	0:10:54	0:12:23	0:15:44

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

1.1.3. Acciones de mejoramiento de acuerdo con los resultados obtenidos

Durante el año 2023 se realizaron veinte ocho (28) cambios (de cabecera, de trazado, operacionales, de flota, entre otros) a las rutas del SITP que transitan por la localidad de Usme. Si bien, muchas de estas acciones no se realizaron 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
PIR	Cambio de cabecera	0
TRZ	Cambio de trazado	9
COP	Cambios operacionales	7
PRG	Cambio de programación	3
FLT	Cambio de tipología o ajuste de flota	6
SUS	Suspensión del servicio	2
NUE	Nueva ruta	1
Total		28

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 traslados.

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

Tabla 2. Acciones adelantadas Localidad de Usme

Total de paraderos	353
Paraderos nuevos	9
Traslados	5
Paraderos Múltiples	48
Paraderos Sencillos	306
Braille	309

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Desde junio de 2023 se empezó a implementar mediante la concesión del DAEP 186 de 2020, la instalación de un mobiliario nuevo, por lo que en el transcurso del segundo semestre se adecuo:

Tabla 3. Señales adecuadas o paraderos mejorados por localidad

LOCALIDAD	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3
Usme	1	2	18

Fuente: TRANSMILENIO S.A.



Imagen de paradero instalado en la Localidad de Usme

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

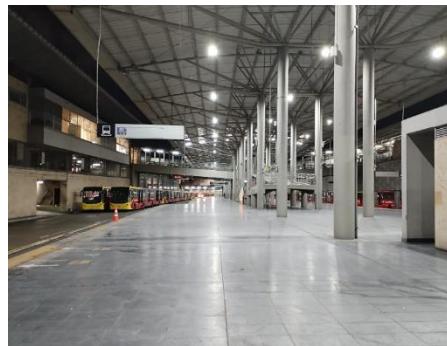
Se realizaron tareas de desmonte de cielo rasos, organización de cableado y ductos en 67 estaciones las cuales representan el 48% del sistema.

- 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.



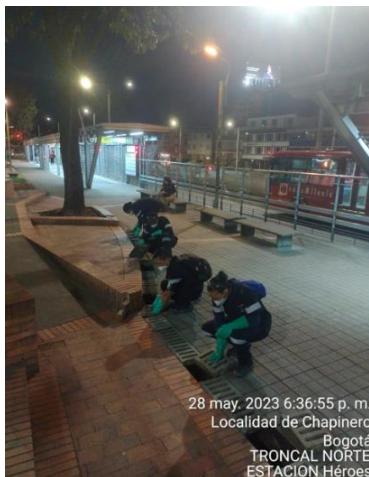
Ahora bien, dentro de las actividades que se desarrollan para asegurar el estado de limpieza, orden y aseo de la infraestructura del componente BRT del sistema de transporte masivo TransMileno a cargo de TRANSMILENIO S.A., se encuentran, el aseo rutinario, aseo intensivo y otras como: lavado de techos 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
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

No.	Biciestación	Localidad	No. de localidad	Troncal	Cupos por biciestación	Cupos por localidad
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
21	Ricaurte	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	
				Total	7.351	7.351

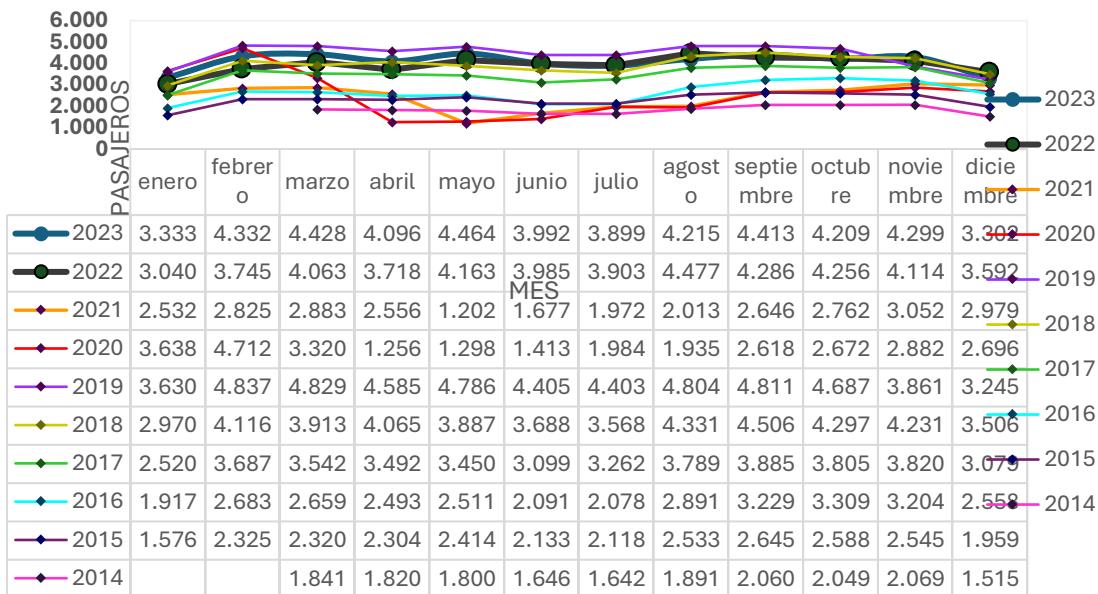
Fuente: TRANSMILENIO S.A.

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 evidencio 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, Tunal, Américas y Usme; y en las estaciones Calle 63, Las Nieves, Calle 57, Av. 39, Calle 22, San Bernardo, De la Sabana, Flores, Country Sur, Biblioteca Tintal. 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 Anti-elusión, 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

Localidad	Número de operativos	Tarjetas
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 anti evasión.

- **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 TransMilenio.

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.

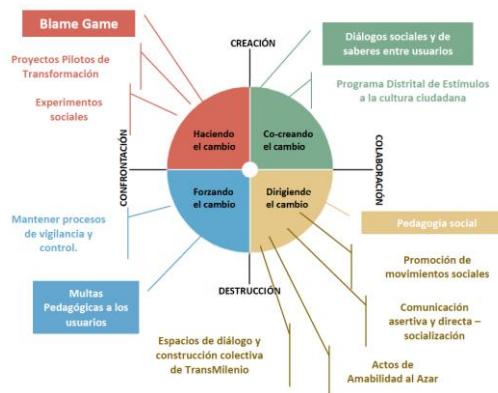


Fuente: Protocolo de cultura ciudadana de TRANSMILENIO S. A. con código T-SC-007

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 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 intervinieron 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 actividades 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, ¡Piña 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, Piña 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, ¡Pita 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, ¡Pita 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, ¡Pita 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"> • Personalización de tarjetas Tullave. • Apoyo a eventos/actividades de la entidad.
INFORMACIÓN	Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a bloqueos. • Atención a marchas. • Atención a contingencias.
INFORMACIÓN	Sistema de Alertas Tempranas	SAT
INFORMACIÓN	Divulgación de modificaciones operacionales	Campañas de apropiación
PARTICIPACIÓN	Audiencias Públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública de rendición de cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital. • Audiencia pública de otras entidades locales y/o distritales. • Cabildos locales y/o distritales.
PARTICIPACIÓN	Mesa de Trabajo	No aplica
PARTICIPACIÓN	Reunión	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión comunitaria. • Reunión interinstitucional.

LÍNEA DE INTERVENCIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
PARTICIPACIÓN	Recorrido	<ul style="list-style-type: none"> • Recorrido social. • Recorrido técnico (ingeniero). • Visita Técnica.
PEDAGOGÍA	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización en colegios. • Socialización / intervención en institución educación superior. • Socialización a comunidad. • Socialización/ intervención a entidad y/o empresa. • TransMiChiquis.

Fuente TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo con esto, para el periodo del presente informe, en el marco de las tres (3) líneas de intervención se realizaron **235** actividades en la localidad de Usme, 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 Usme, se realizaron **91** actividades como se relacionan en la siguiente tabla:

Tipo de actividad	Descripción de la actividad	Cantidad de acciones ejecutadas
Apoyo a Grupos de Interés	Personalización de tarjetas	71
Apoyo a Grupos de Interés	Apoyo a eventos/actividades de la entidad.	3
SAT	Sistema de Alertas Tempranas	0
Divulgación	Campañas de apropiación	17

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 **71** jornadas de personalización:





Imágenes de jornadas de personalización de tarjetas en la localidad de Usme

Fecha	Lugar
3 de enero de 2023	Portal Usme paradero 83
4 de enero de 2023	Cade Yomasa
5 de enero de 2023	Cade Yomasa
6 de enero de 2023	Portal Usme
31 de enero de 2023	Alcaldía local de Usme
12 de febrero de 2023	Salón comunal serranías
15 de febrero de 2023	Cade Yomasa
18 de febrero de 2023	Vereda el Destino, enfrente de la Panadería el Destino
25 de febrero de 2023	Frente a la panadería Rey del Pan
26 de febrero de 2023	Salón comunal barrio Danubio
4 de marzo de 2023	Parque Cuatro caminos Feria Juventudes Usmeñas
4 de marzo de 2023	Parqueadero Quintas el Plan Social

Fecha	Lugar
5 de marzo de 2023	Salón Comunal Santa Marta
7 de marzo de 2023	Cade Yomasa
10 de marzo de 2023	Cade Yomasa
20 de marzo de 2023	Salón comunal virrey 2
20 de marzo de 2023	Biblioteca rural los soches
21 de marzo de 2023	Alcaldía Local de Usme
24 de marzo de 2023	Cade Yomasa
27 de marzo de 2023	CDC Julio Cesar Sánchez
31 de marzo de 2023	Salón comunal nuevo porvenir Usme "canchas"
1 de abril de 2023	Esquina patio la reforma Usme
2 de abril de 2023	Colores de Bolonia 1 Usme
5 de abril de 2023	Cade Yomasa
8 de abril de 2023	Patio Juan Rey
15 de abril de 2023	Parqueadero Quintas el Plan Social.
19 de abril de 2023	Mueve Usme
1 de mayo de 2023	Canchas Barrio San Pedro Usme
2 de mayo de 2023	CDC Julio Cesar Sánchez
7 de mayo de 2023	Conjunto XIE Ciudadela Usme
13 de mayo de 2023	Patio Juan Rey
14 de mayo de 2023	SALON COMUNAL BARRIO DOÑA LILIANA
15 de mayo de 2023	Cade Yomasa
17 de mayo de 2023	Somos U - Patio de operación
19 de mayo de 2023	Patio Gran Américas Usme
22 de mayo de 2023	Vereda el Destino, enfrente de la Panadería el Destino

Fecha	Lugar
22 de mayo de 2023	Salón comunal barrio Chapinerito
14 de junio de 2023	Cade Yomasa
14 de junio de 2023	Auditorio COL Virrey Integración Social - Rendición de Cuentas USME
24 de junio de 2023	CANCHAS BARRIO SAN PEDRO USME
6 de julio de 2023	Alcaldía local Usme
20 de julio de 2023	Barrio la esperanza Usme
2 de agosto de 2023	CDC Virrey Usme
7 de agosto de 2023	Salón Comunal la esmeralda Usme
20 de agosto de 2023	Rincón de bolonia Manzana 3 E
21 de agosto de 2023	CAI DANUBIO AZUL - USME
24 de agosto de 2023	Alcaldía local de Usme
28 de agosto de 2023	Patio Juan Rey (Consorcio Express)
3 de septiembre de 2023	Barrio El Tuno
23 de septiembre de 2023	Conjunto residencial Alta vista del Portal
24 de septiembre de 2023	Barrio la Orquídea Sur
1 de octubre de 2023	Barrio Virrey
8 de octubre de 2023	Barrio Serranías
10 de octubre de 2023	Patio e Somos Alimentación Usme
14 de octubre de 2023	Compostela 2 Usme
15 de octubre de 2023	Salón comunal virrey 2
22 de octubre de 2023	Vereda el Destino, enfrente de la Panadería el Destino
31 de octubre de 2023	Patio Mueve Usme
4 de noviembre de 2023	Patio Juan Rey

Fecha	Lugar
12 de noviembre de 2023	Barrio Villa alemana Usme
13 de noviembre de 2023	Canchas Barrio San Pero Usme
16 de noviembre de 2023	Centro Desarrollo Comunitario
26 de noviembre de 2023	Barrio Villa Anita Usme
30 de noviembre de 2023	MegaTomas Br Centro Usme Urbano
3 de diciembre de 2023	Parqueadero Quintas el Plan Social
4 de diciembre de 2023	MEGATOMAS - PORTAL USME
5 de diciembre de 2023	Salón comunal JAC Serranías
9 de diciembre de 2023	Salón comunal JAC Monteblanco
10 de diciembre de 2023	Barrio Serranías
13 de diciembre de 2023	Monteblanco
15 de diciembre de 2023	Patio E-SOMOS

Fuente TRANSMILENIO S.A.

Apoyo a eventos/actividades de la entidad:

Actividades convocadas y coordinadas por TRANSMILENIO S.A. donde el equipo de Gestión Social participa realizando acompañamiento, actividades logísticas y/o de protocolo.

Para el periodo del presente informe, se acompañaron tres (**3**) actividades:

El 18 y 19 de abril de 2023, se acompañaron dos (2) actividades en el Portal Usme con la actividad Pita y Avisa.

El 31 de julio de 2023 se asiste a una (1) jornada social de trabajo organizada por TRANSMILENIO S.A en conjunto con CLARO COLOMBIA Y JHONLAING - ELECTRIBUS en donde se sembraron plantas ornamentales en las afueras del portal Usme y se pintó la fachada con el fin de que este espacio sea intervenido con un mural.

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 **17** jornadas de divulgación de modificaciones operacionales que impactaron diferentes tramos de la localidad:

Ruta	Modificación	Jornadas realizadas
HA702 "Guavio- Uval"	Extensión de recorrido	10 de enero de 2023
HH 719 "El Destino-Usme Centro.	Extensión de recorrido y aumento de despachos	18 de febrero de 2023
3-6 "Danubio"	Cambio de lugar de parada dentro del portal Usme.	27 y 28 de marzo
HJ76 "Portal Usme- Universidades"	Nuevo servicio	3 de abril de 2023
HH710 "Portal Usme- Porvenir"	Extensión de recorrido	26 y 29 de mayo de 2023
GK530 "Metrovivienda- Fiscal Alta"	Nuevo servicio	1,2 y 5 de junio de 2023
16 "Bosa porvenir- Portal Usme"	Suspensión	1,2 y 5 de junio de 2023
Paradero 421A12 Patio La Reforma	Suspensión	31 de Julio y 1 de agosto de 2023

Ruta	Modificación	Jornadas realizadas
T30 A " Doña liliana – Metrovivienda"	Cambio de nomenclatura y extensión de recorrido	14 de agosto de 2023
HH 719 "El Destino-Usme Centro.	Modificación de despachos	19 de agosto de 2023

Fuente TRANSMILENIO S.A.



Imágenes de divulgaciones realizadas en la localidad de Usme.

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 **106** actividades, atendiendo un total de **428** personas:

Tipo de actividad	Descripción de la actividad	Cantidad de acciones ejecutadas
Audiencias Públicas	Audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad o de otras entidades	2
Mesas de trabajo	Mesas de trabajo	5
Reunión	Reuniones interinstitucionales.	22
Reunión	Reuniones comunitarias.	55
Recorrido	Recorrido Social	11
Recorrido	Recorrido Técnico	11
Recorrido	Visita Técnica	0

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 entidades distritales o 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 de la Alcaldía Local de Usme

El día 3 de junio de 2023 en el Polideportivo Valles de Cafam, se desarrolló la rendición de cuentas de la Alcaldía Local de Usme donde el gestor social de Transmilenio SA para la localidad de Usme asistió atendiendo el oficio 2023-ER-26385.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Movilidad.

El día 14 de junio de 2023 en el Centro de Desarrollo Comunitario Virrey, se desarrolló la rendición de cuentas del sector movilidad de la gestión 2022, en la que participaron 30 personas y contó con la intervención de las entidades del sector: Unidad de mantenimiento Vial, Instituto de Desarrollo Urbano, Secretaría Distrital de Movilidad, 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.



Imágenes de la Rendición de Cuentas del sector movilidad en la localidad de Tunjuelito.

Mesa de Trabajo

Espacio concertado con representantes de las diferentes comunidades y/o entidades para intercambiar criterios técnicos y sociales que faciliten la disponibilidad de marcos de reflexión e intervención social como un punto de encuentro en los temas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, logrando que las partes que intervienen en el mismo encuentren alternativas de solución a las problemáticas establecidas.

Para el año 2023 se realizaron en Usme cinco (5) mesas de trabajo en la que participaron 85 personas, a saber:

Fecha	Tema principal
23 de febrero de 2023 y 25 de mayo de 2023	Reunión en salón comunal del barrio Arrayanes para hablar sobre la alta ocupación de la ruta alimentadora Tihuaque y la mala prestación del servicio por motivos de cumplimiento de las rutas T30a y T30 b al igual que la ruta 256.
24 de agosto de 2023	Se asiste a reunión citada por la Alcaldía Local de Usme para revisar el tema de la vía que de la UPZ La Flora conduce al barrio Compostela.
12 de diciembre de 2023	Se asiste a la mesa de trabajo citada por la Concejal Heidy Sánchez para tratar el tema del hundimiento de la antigua vía al llano en los límites entre Usme y San Cristóbal, citación que se recibe mediante oficio.
13 de diciembre de 2023	Se asiste a reunión en la JAC Tenerife donde se informa a la comunidad la construcción del Patio La Reforma.



Imágenes de mesas de trabajo en la localidad de Usme

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 Usme, se participó en las siguientes 77 reuniones:

Tipo de reunión	Principales temas	Cantidad de personas atendidas
Reunión interinstitucional	Se participó en tres (3) UAT citada por la Alcaldía Local de Usme.	No aplica
Reunión interinstitucional	Se asistió a una (1) reunión citada por el área de seguridad de la Alcaldía Local de Usme para informar sobre posible afectación por parte de la primera línea a infraestructura y buses del Sistema.	No aplica
Reunión interinstitucional	Se asistió a una (1) reunión citada por el ejército nacional solicitando despachar en domingo la ruta HH719 El destino.	No aplica
Reunión interinstitucional	Se asiste a dos (2) sesiones de la CLIP	No aplica
Reunión interinstitucional	Se asiste a dos (2) reuniones citadas por el consorcio que tiene a cargo el frente de obra de ampliación de la caracas sur para tratar diferentes temas relacionados con el PMT y la obra.	No aplica
Reunión interinstitucional	Se asiste a una (1) reunión citada por la Junta Administradora Local (JAL)	No aplica
Reunión interinstitucional	Se asiste a dos (2) reuniones citadas por la policía Nacional para tratar el tema de los videos de las cámaras de los buses.	No aplica
Reunión interinstitucional	Se asiste a diez (10) reuniones citadas por diferentes entidades para tratar diferentes temas relacionados con la operación de las rutas en la localidad.	No aplica

Tipo de reunión	Principales temas	Cantidad de personas atendidas
Reunión Comunitaria	Se asiste a dos (2) reuniones citadas por la Alcaldía Local de Usme para revisar temas con comunidad de 2 sectores de la localidad.	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a tres (3) reuniones citadas por el Concejo de Bogotá para revisar temas de 3 sectores de la localidad.	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a cuatro (4) sesiones del Consejo Local de Discapacidad de la localidad.	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a seis (6) sesiones de la Comisión de Movilidad de la localidad.	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a una (1) sesión del Comité Operativo Local de Envejecimiento y Vejez (COLEV)	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a una (1) sesión de la mesa de pactos citada por Secretaría de Gobierno	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a una (1) sesión citada por la Personería de Bogotá para revisar afectaciones por la construcción del patio La Reforma.	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a tres (3) reuniones con comunidad citadas por el IDPAC.	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a seis (6) sesiones de la Junta Administradora Local (JAL) de la localidad.	15
Reunión Comunitaria	Se asiste a tres (3) reuniones citadas por el consorcio que tiene a cargo el frente de obra de ampliación de la caracas sur para tratar diferentes temas relacionados con el PMT y la obra.	No dato

Tipo de reunión	Principales temas	Cantidad de personas atendidas
Reunión Comunitaria	Se asiste a diez (10) reuniones con comunidad en diferentes JACs de la localidad para tratar diferentes temas de la operación del SITP (Soches, Doña Liliana, Arrayanes, Danubio, Bolonia, Tihuaque, La Flora, entre otras).	62
Reunión Comunitaria	Se asiste a una (1) reunión citada por ciudadana por impacto de bus en el jardín de su casa.	1
Reunión Comunitaria	Se asiste a una (1) sesión del Comité Operativo Local de Mujer y Género (COLMYG) de la localidad.	No dato
Reunión Comunitaria	Se asiste a doce (12) reuniones citadas por Transmilenio con comunidad en diferentes sectores de la localidad para tratar diferentes temas de la operación del SITP.	67
Reunión Comunitaria	Se asiste a una (1) reunión citada por la Unidad Local de Desarrollo Local ULDER.	No dato

Fuente TRANSMILENIO S.A.



Imágenes de reuniones en la localidad de Usme

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 22 recorridos, a saber:

Actividad	Cantidad de personas atendidas
11 recorridos social con personas del CRAC para evidenciar temas del Cierre de la Estación SENA.	10
11 recorridos técnicos para verificación de la viabilidad de solicitudes de la comunidad o impacto en cambios operacionales definidos por TMSA.	No aplica

Fuente TRANSMILENIO S.A



Imágenes de recorridos sociales y técnicos en la localidad de Usme.

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 Usme se realizaron **38** actividades de pedagogía, como se presentan a continuación:

Actividad	Cantidad de actividades realizadas	Cantidad de personas atendidas
Socialización en Colegios	0	0
Socialización / intervención en institución educación superior	0	0
Socialización a comunidad	0	0
Socialización/ intervención a entidad y/o empresa	0	0
TransMiChiquis	38	6883

Fuente TRANSMILENIO S.A.

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 estiture 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 cuarenta y cuatro (**38**) actividades en los siguientes espacios en la que participaron 6883 personas:

Lugar	Fecha	Cantidad de personas atendidas
JAC JUAN BAUTISTA	21 de enero de 2023	200
COLEGIO SAN CAYETANO	23 de enero de 2023	400
BIBLIOTECA RURAL LOS SOCHES	25 de enero de 2023	53
COLEGIO PILARES DE LA PAZ	3 de febrero de 2023	65
CENTRO AMAR	24 de febrero de 2023	39
JAC LOS SOCHES	20 de marzo de 2023	18
COLEGIO RURAL ARRAYANES , COLEGIO RURAL EL HATO	27 de marzo de 2023	85
COLEGIO RURAL CURUBITA	27 de marzo de 2023	20
COLEGIO ADMIRANTE PADILLA IED	31 de marzo de 2023	26
IED CHUNIZA	17 de mayo de 2023	240
IED CHUNIZA	17 de mayo de 2023	240
LA AURORA IED	18 de mayo de 2023	400

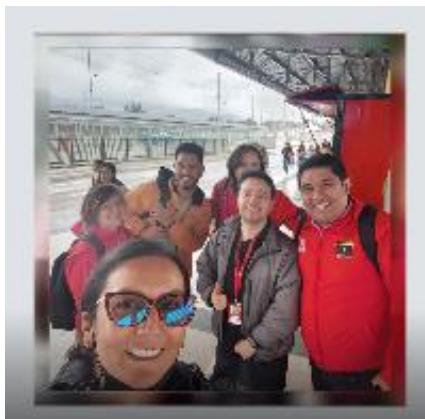
Lugar	Fecha	Cantidad de personas atendidas
LA AURORA IED	18 de mayo de 2023	400
CL. 74C SUR #14 ESTE 40	29 de mayo de 2023	79
CL. 74C SUR #14 ESTE 40	29 de mayo de 2023	180
JAC EL CURUBO	22 de julio de 2023	18
COLEGIO SAN JOSE IED	11 de agosto de 2023	72
I.E.D. CHUNIZA FAMACO	11 de agosto de 2023	76
COLEGIO NUEVO SAN ANDRES DE LOS ALTOS	15 de agosto de 2023	420
COLEGIO NUEVO SAN ANDRES DE LOS ALTOS	15 de agosto de 2023	380
COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO SEDE B	15 de agosto de 2023	61
COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO SEDE B	15 de agosto de 2023	434
CENTRO AMAR USME	16 de agosto de 2023	40
COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI SEDE B/ CALLE 56 A SUR # ESTE 34	19 de septiembre de 2023	280
COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI SEDE C/ CALLE 63 SUR #16 A 63	19 de septiembre de 2023	239
COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI SEDE C/ CALLE 63 SUR #16 A 63	19 de septiembre de 2023	244
WORLD VISION	19 de septiembre de 2023	146
COLEGIO ENTRE NUBES SUR ORIENTAL SEDE B	21 de septiembre de 2023	150
COLEGIO DISTRITAL GABRIEL GARCIA MÁRQUEZ	29 de septiembre de 2023	120
Lugar/Dirección: PATIO GRAN AMERICAS USME / CALLE 115 SUR #8L – 45 ESTE	13 de octubre de 2023	170

Lugar	Fecha	Cantidad de personas atendidas
JAC BARRIO COMUNEROS. CRA 2 ^a BIS # 91C – 35 SUR	14 de octubre de 2023	50
IED PROVINCIA DE QUEBEC/ CALLE 74 C SUR 14-40 ESTE	17 de octubre de 2023	161
IED PROVINCIA DE QUEBEC/ CALLE 74 C SUR 14-40 ESTE	17 de octubre de 2023	293
IED UVAL	18 de octubre de 2023	200
COLEGIO DISTRITAL GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	20 de octubre de 2023	600
JAC BARRIO PARCELACIÓN CARRERA 18 ESTE # 80D - 20	2 de diciembre de 2023	64
COMUNIDAD BARRIO CHAPINERITO - RESIDENCIA EDUARDO MOYA	20 de diciembre de 2023	100
SALON COMUNAL BARRIO CHUNIZA	20 de diciembre de 2023	120



Otras acciones:

- Se asistió en doce (12) oportunidades al Centro Local de Movilidad de Usme a jornada informativa.
- Se realizaron cinco (5) actividades para dar cumplimiento al objetivo 1 del plan de acción de Gestión Social.
- Se hizo acompañamiento el 27 de octubre de 2023 a la jornada de prevención de violencias en el portal Usme en compañía de la Subred Sur, Alcaldía local de Usme, Secretaría Distrital de la Mujer, Patrulla purpura y la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Se asiste a cuatro (4) reuniones internas de Transmilenio S.A para plantear y/o gestionar temas relacionados con la operatividad del SITP en la localidad de Usme.
- Se acompañaron dos (2) reuniones con concesionarios adscritos a Transmilenio S.A para revisar temas específicos de operatividad en la localidad de Usme.





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:

Ayoyos 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:

- Propender por 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.



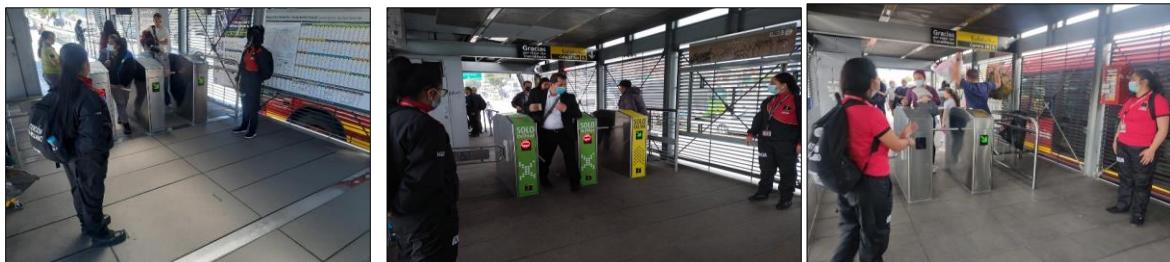
- Acompañamiento a las divulgaciones en territorio que adelantan los equipos de Gestión Social.



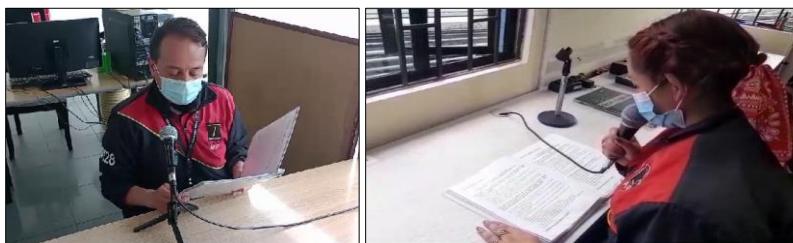
- Apoyar a los usuarios que requieren ingreso al sistema a través de los torniquetes de acceso prioritario y que no cuentan con la tarjeta personalizada con perfil de discapacidad, para tal efecto el equipo de Atención en Vía tiene a cargo 370 Tarjetas Habilitadoras que permiten la apertura de los dispositivos 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 1056 actividades realizadas en la localidad de Usme:

No DE ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
190	Información general sobre las rutas troncales, alimentadoras y cable
234	Emisión de mensajes de cultura ciudadana por altavoz (manual del usuario, mensajes de seguridad en el sistema , tips de autocuidado, entre otros) en portales y estaciones del sistema.
304	Organización y regulación filas
325	Acompañamiento a personas con discapacidad/movilidad permanente/ movilidad temporal/ adulto mayor / mujeres embarazadas o con niños
3	Información de torniquetes - prueba piloto anti- evasión.

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 esto 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 DAEP 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.A presentó a EUCOL – JCDCAUX 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 DAEP 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
TRANSMILENIO S.A.



!Número de usuarios en ascenso constante!

más de **988.000**
descargas con corte a
20/11/23

892.000
Usuarios activos mensuales

48%
de los usuarios frecuentes del SITP usan la
TransMiApp para conocer la localización y hora
en que pasan los buses

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.

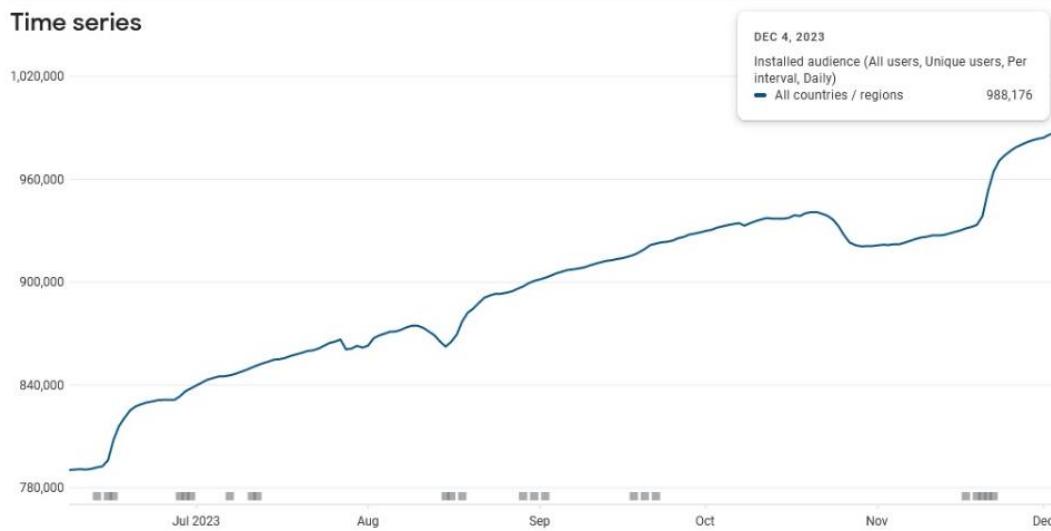


Ilustración 2. Crecimiento de descargas TransMiApp - segundo semestre 2023

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 intervención 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

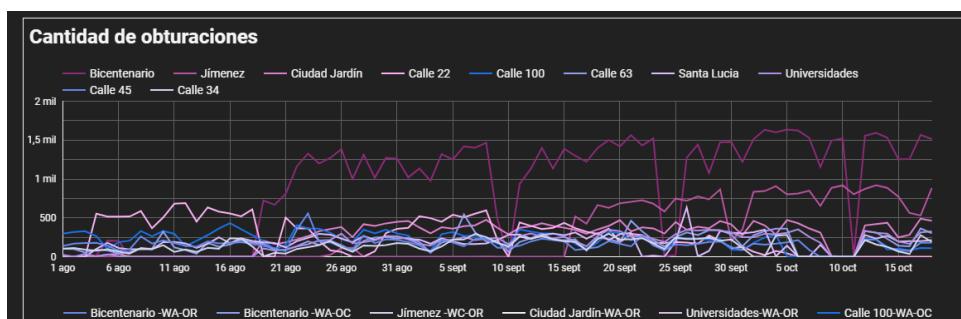


Ilustración 5. Tablero accionamiento botón local

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.

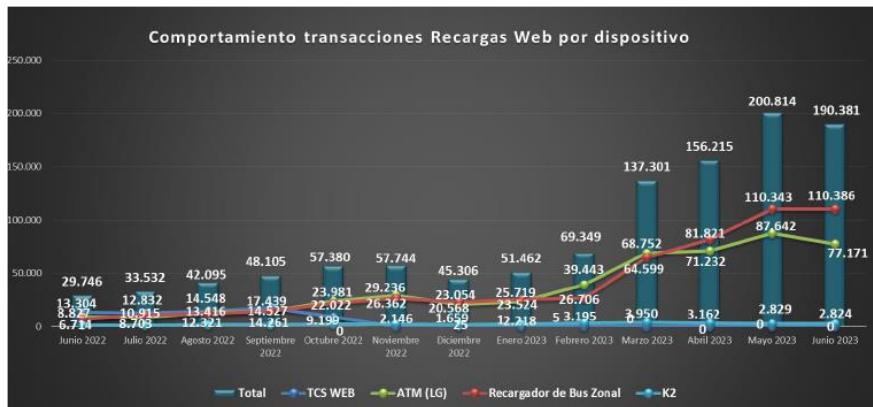


Ilustración 6. Comportamiento recargas web por dispositivo

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.