

TRANSMILENIO S.A.

2022 *Informe de* Rendición de Cuentas Locales



Santa fe

Bogotá D.C., 2022



TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO

1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO.....	5
1.1. Diseños y estudios implementados para conocer las necesidades y demandas de los usuarios.....	8
1.2. Información de frecuencia de las rutas	8
1.3. Acciones de mejoramiento de acuerdo con los resultados obtenidos	10
2. INFRAESTRUCTURA DEL SITP EN OPERACIÓN.....	11
2.1. Paraderos	11
2.2. BiciEstaciones	12
2.3. Accesibilidad	13
2.3.1. Subsidio de transporte.....	14
2.3.2. Flota vehicular accesible.....	14
2.3.3. Infraestructura:.....	16
2.3.4. Señalización	20
2.3.5. Accesibilidad en la nueva señalética	22
2.3.6. Atención prioritaria	23
2.3.7. Implementación de diseño universal en nuevos proyectos.....	24
2.3.8. Componente digital.....	25
2.4. Seguimiento Ambiental	26
2.5. Gestión atención novedades infraestructura vial	27
2.6. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal.....	28
3. SEGURIDAD	29
3.1. Seguridad Física y Evasión	29
3.1.1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad:	29
3.1.2. Monitoreo y caracterización de la evasión:.....	30
3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura:	30
3.1.4. Fiscalización:.....	30
3.2. Elusión.....	31
3.3. Seguridad vial	32
3.4. Seguridad ciudadana y física	32
3.5. Emergencias y contingencias	35
4. LINEAMIENTO USUARIO.....	35
4.1. Estrategia de cultura ciudadana del Sistema TransMilenio2020	35
4.1.1. Estrategia de cultura ciudadana Equipo T	38
4.2. Responsabilidad social	54

4.3. Gestión Social	56
4.3.1.1. Línea de Información:	56
● Divulgación	59
4.3.1.2 Línea de Participación	60
● Audiencias Públicas	60
● Mesa de Trabajo.....	61
● Reuniones	61
● Recorrido:.....	63
● Eventos Locales:.....	64
4.3.1.2. Línea de Pedagogía:	64
● Socialización en Institución de Educación Superior – TransMillennials	65
● Socialización a comunidad	65
● Otras Acciones:	66
● Registro Fotográfico:	67

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la Localidad de Santa Fe	5
Tabla 2. Intervalos programados de las Rutas zonales que transitan por la Localidad de Santa Fe	11
Tabla 3. Resumen de Cambios Operacionales de 2022 en las rutas que transitan por la localidad	16
Tabla 4. Acciones paraderos	17
Tabla 5. Señalética afectada	17
Tabla 6. BiciEstaciones por localidad en el Sistema TransMilenio	18
Tabla 7. Estado de la flota accesible al 28 de febrero de 2023	21
Tabla 8. Operativos en localidades	37
Tabla 9. Intervenciones venta informal	39
Tabla 10. Actividades puntos críticos	39
Tabla 11. Intervenciones familias en mendicidad	40
Tabla 12. Actividades de Gestión Social	62
Tabla 13. Jornadas personalización Gestión Social	63
Tabla 14. Jornadas personalización	63
Tabla 15. Jornadas de Divulgación en la localidad – 2022	66
Tabla 16. Mesas de trabajo – 2022	68
Tabla 17. Clasificación de reuniones en la localidad	70

Tabla 18. Recorridos locales	72
Tabla 19. Actividades de pedagogía	73
Tabla 20. Socialización a comunidad	74
Tabla 21. Actividades TransMiChiquis	75
Tabla 22. Otras actividades	76

LISTADO DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Demanda Promedio mensual (días hábiles) todo el sistema	18
Gráfica 2. Estrategia Cultura TRANSMILENIO S.A.	44
Gráfica 3. Líneas programáticas	45

1. OPERATIVIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO

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

Tabla 1. Rutas zonales que transitan por la localidad de Santa Fe

RUTA	DENOMINACION	TIPO_RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTIN
7	Consuelo - Palmitas	Urbana	Kennedy	Santa Fe
14-3	Girardot	Complementaria	Candelaria	Santa Fe
14-4	Los Laches	Complementaria	Candelaria	Santa Fe
359	Zn. In Álamos - Germania	Urbana	Engativá	Santa Fe
15-5	La María	Complementaria	Candelaria	San Cristóbal
SE6	La Roca - Villa Gladys	Urbana	San Cristóbal	Engativá
135B	Bosque Popular - Bicentenario	Urbana	Engativá	Candelaria
669	Gran Granada - Galán	Urbana	Engativá	Puente Aranda
14-1	Las Cruces	Complementaria	Candelaria	Santa Fe
14-2	Universidades	Urbana	Candelaria	Santa Fe
128	Villa Gladys - Centro	Urbana	Engativá	Santa Fe
385	Cortijo - Germania	Urbana	Engativá	Santa Fe
796A	Mochuelo Bajo - Teusaquillo	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
C1	Roma - Germania	Urbana	Kennedy	Santa Fe
580	Bosa San José - Est. Bicentenario	Urbana	Bosa	Candelaria
112B	Bachué - Centro Internacional	Urbana	Engativá	Santa Fe
544A	Bosa Islandia - Germania	Urbana	Bosa	Santa Fe
120	Bosa San Diego - Egipto	Urbana	Bosa	Santa Fe
18-3	Autonorte Est. Terminal - Germania	Complementaria	Usaquén	Santa Fe
192	Unicentro - Catalina	Urbana	Kennedy	Usaquén
14-6	El Verjon	Especial	Candelaria	Santa Fe
107A	Jaqueleine - Chapinero	Urbana	Kennedy	Teusaquillo
C29	Islandia - Centro	Urbana	Bosa	Santa Fe
135A	Jacqueleine - Alfonso López	Urbana	Kennedy	Teusaquillo
143	Las Acacias - Germania	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
621	Bachué - Santo Domingo	Urbana	Engativá	Ciudad Bolívar
59B	Cortijo - Chapinero	Urbana	Engativá	Chapinero
GA501	San José - Germania	Urbana	Bosa	Santa Fe
97	Rincón De Venecia - Galerías	Urbana	Tunjuelito	Teusaquillo
E26A	Rincón De Venecia - Porciúncula	Urbana	Tunjuelito	Chapinero
56A	Isla Del Sol - Porciúncula	Urbana	Tunjuelito	Chapinero
257	Puente Grande - Germania	Urbana	Fontibón	Santa Fe
99	Bosa La Primavera - Germania	Urbana	Bosa	Santa Fe
142	Engativá - Centro	Urbana	Engativá	Los Mártires
SE10	Engativá Centro - Germania	Urbana	Engativá	Santa Fe

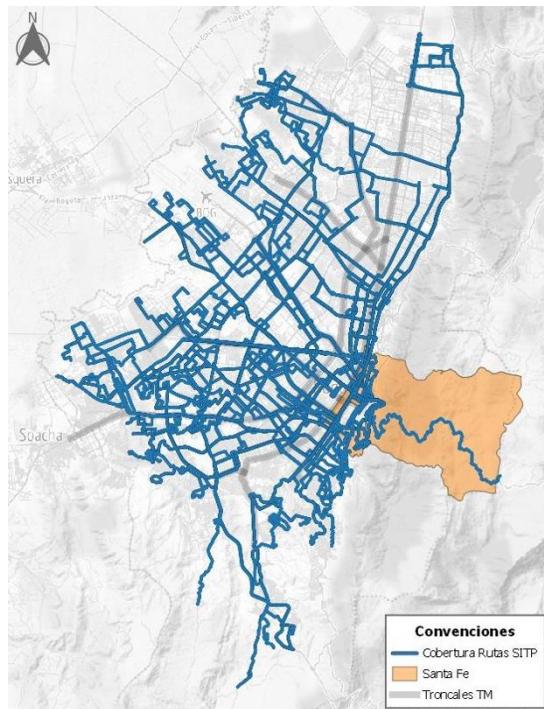
RUTA	DENOMINACION	TIPO_RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTIN
T13	Villa Cindy - Hospital San Blas	Urbana	San Cristóbal	Suba
GA506	Catalina II - Galerías	Urbana	Kennedy	Teusaquillo
T25	Potosí - Lijaca	Urbana	Ciudad Bolívar	Usaquén
KA302	El Recodo - Centro	Urbana	Fontibón	Santa Fe
HA702	El Uval - Las Nieves	Urbana	Usme	Santa Fe
HA704	El Uval - Germania	Urbana	Usme	Santa Fe
HA706	El Uval - San Diego	Urbana	Usme	Santa Fe
T40	Catalina II - Marly	Urbana	Kennedy	Chapinero
731	Bosa San José - Palermo	Urbana	Bosa	Teusaquillo
593	Metrovivienda - Chico	Urbana	Bosa	Chapinero
GA507	Chapinero - Metrovivienda	Urbana	Bosa	Chapinero
FA405	Camelia - San Diego	Urbana	Puente Aranda	Santa Fe
LA805	Gaviotas - Siete De Agosto	Urbana	San Cristóbal	Barrios Unidos
HA600	Jerusalén - Chapinero	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
HA602	Galicia - Germania	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
603B	Patio Bonito - Germania	Urbana	Kennedy	Santa Fe
HL616	Madelena - Los Laches	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
HA619	Isla Del Sol - Chapinero	Urbana	Tunjuelito	Santa Fe
HB907	Terminal Norte - Usme Centro	Urbana	Usaquén	Usme
KL307	El Recodo - La Castaña	Urbana	San Cristóbal	Fontibón
CA124	Bilbao - Centro	Urbana	Suba	Santa Fe
CA129	Bilbao - Germania	Urbana	Suba	Santa Fe
CH131	Bilbao - Diana Turbay	Urbana	Suba	Rafael Uribe Uribe
CA151	Tibabuyes - Centro	Urbana	Suba	Santa Fe
CA153	Suba La Gaitana - Centro	Urbana	Suba	Santa Fe
CA134	Tibabuyes - Pq. Central Bavaria	Urbana	Suba	Santa Fe
LA809	Santa Rita S.O. - Marly	Urbana	San Cristóbal	Chapinero
GA522	Metrovivienda - Germania	Urbana	Bosa	Santa Fe
C27	La Estancia - Normandía	Urbana	Fontibón	Ciudad Bolívar
552	La Estancia - Archivo Distrital	Urbana	Ciudad Bolívar	Candelaria
GA523	Jaqueline - Germania	Urbana	Kennedy	Santa Fe
HA601	Perdomo - San Diego	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
T12	Quintas Del Sur - Calle 100	Urbana	Ciudad Bolívar	Chapinero
BL919	Terminal Norte - Gaviotas	Urbana	Usaquén	San Cristóbal
KL304	HB/Fontibón - San Cristóbal Sur	Urbana	Fontibón	San Cristóbal
688	La Magdalena - Germania	Urbana	Kennedy	Santa Fe

RUTA	DENOMINACION	TIPO_RUTA	LOC_ORIGEN	LOC_DESTIN
L813	Est Bicentenario - Est Av. 1 De Mayo	Urbana	San Cristóbal	San Cristóbal
LA814	Horacio Orjuela - Porciúncula	Urbana	San Cristóbal	Chapinero
LA815	Villa Del Cerro - Germania	Urbana	San Cristóbal	Santa Fe
KL325	Las Brisas - El Dorado	Urbana	Fontibón	Santa Fe
GL519	Olarte - Los Laches	Urbana	Bosa	Santa Fe
787A	Metrovivienda - Teusaquillo	Urbana	Bosa	Santa Fe
C701	Metrovivienda - Restrepo	Urbana	Bosa	Antonio Nariño
579	El Recreo - Centro Internacional	Urbana	Bosa	Santa Fe
C135	Bosa San José - Germania	Urbana	Bosa	Santa Fe
T43A	Museo Nacional - Gaviotas	Urbana	San Cristóbal	Santa Fe
HA725	El Tuno - Las Nieves	Urbana	Usme	Santa Fe
CA127	Fontanar Del Rio - Germania	Urbana	Suba	Santa Fe
KA324	El Refugio - Perseverancia	Urbana	Fontibón	Santa Fe
HA617	Perdomo - Centro	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe
C80	Isla Del Sol - Las Aguas	Urbana	Tunjuelito	Santa Fe
FL422	Patio Bonito - Laches El Dorado	Urbana	Kennedy	San Cristóbal
HA618	Santo Domingo - Germania	Urbana	Ciudad Bolívar	Santa Fe

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Los esquemas de los trazados de las rutas anteriormente presentadas se muestran en la Figura 1.

Figura 1. Rutas SITP que transitan por la localidad de Santa Fe



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo a lo anterior se comunica que la localidad de Santa Fe cuenta con ochenta y ocho (88) rutas zonales, que pasan ya sea al interior de la localidad o por los límites de la misma.

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 Santa Fe y que se presentan en el punto número 5, dentro de las cuales se resalta la inclusión de 3 servicios nuevos para la localidad, que operan con la nueva flota eléctrica de los nuevos operadores (KL325, KA324, HA725).

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 Santa Fe 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 2. Intervalos programados de las Rutas zonales que transitan por la Localidad de Santa Fe

RUTA	DENOMINACION	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
7	Consuelo - Palmitas	0:07:25	0:09:57	0:11:05
14-3	Girardot	0:08:21	0:09:15	0:18:09
14-4	Los Laches	0:09:11	0:10:00	0:18:09
359	Zn. In Álamos - Germania	0:07:22	0:10:53	0:14:28
15-5	La María	0:08:37	0:09:14	0:13:00
SE6	La Roca - Villa Gladys	0:05:56	0:08:25	0:15:58
135B	Bosque Popular - Bicentenario	0:14:55	0:22:34	0:22:55
669	Gran Granada - Galán	0:16:49	0:22:20	0:27:07

RUTA	DENOMINACION	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
14-1	Las Cruces	0:08:16	0:08:21	0:13:00
14-2	Universidades	0:23:00	0:27:00	0:27:00
128	Villa Gladys - Centro	0:11:19	0:15:52	0:18:32
385	Cortijo - Germania	0:18:57	0:24:30	0:23:57
796A	Mochuelo Bajo - Teusaquillo	0:08:26	0:10:37	0:14:41
C1	Roma - Germania	0:08:31	0:11:10	0:11:29
580	Bosa San José - Est. Bicentenario	0:07:39	0:09:34	0:09:27
112B	Bachué - Centro Internacional	0:28:37	0:36:05	0:31:19
544A	Bosa Islandia - Germania	0:13:32	0:16:44	0:16:17
120	Bosa San Diego - Egipto	0:09:02	0:12:49	0:13:07
18-3	Autonorte Est. Terminal - Germania	0:13:00	0:16:19	0:17:59
192	Unicentro - Catalina	0:12:06	0:18:28	0:19:12
14-6	El Verjon	0:40:00	1:12:30	1:10:00
107A	Jaqueline - Chapinero	0:14:01	0:17:55	0:18:35
C29	Islandia - Centro	0:13:54	0:16:49	0:15:56
135A	Jacqueline - Alfonso López	0:09:14	0:13:13	0:13:27
143	Las Acacias - Germania	0:17:14	0:23:39	0:25:37
621	Bachué - Santo Domingo	0:12:30	0:17:51	0:18:28
59B	Cortijo - Chapinero	0:21:22	0:29:22	0:25:42
GA501	San José - Germania	0:12:09	0:15:04	0:14:56
97	Rincón De Venecia - Galerías	0:09:16	0:14:57	0:14:30
E26A	Rincón De Venecia - Porciúncula	0:13:53	0:16:42	0:17:17
56A	Isla Del Sol - Porciúncula	0:11:48	0:14:39	0:16:43
257	Puente Grande - Germania	0:09:24	0:10:53	0:14:18
99	Bosa La Primavera - Germania	0:11:54	0:14:16	0:14:41
142	Engativá - Centro	0:11:17	0:14:41	0:26:30
SE10	Engativá Centro - Germania	0:06:58	0:10:12	0:21:11
T13	Villa Cindy - Hospital San Blas	0:06:17	0:07:54	0:07:54
GA506	Catalina II - Galerías	0:12:00	0:18:07	0:19:02
T25	Potosí - Lijaca	0:07:49	0:09:14	0:08:26
KA302	El Recodo - Centro	0:09:08	0:10:06	0:10:11
HA702	El Uval - Las Nieves	0:09:13	0:11:43	0:12:35
HA704	El Uval - Germania	0:08:43	0:10:43	0:12:15
HA706	El Uval - San Diego	0:07:36	0:09:54	0:11:05
T40	Catalina II - Marly	0:08:34	0:10:54	0:12:00
731	Bosa San José - Palermo	0:10:25	0:12:06	0:14:00
593	Metrovivienda - Chico	0:08:34	0:11:37	0:10:26
GA507	Chapinero - Metrovivienda	0:08:08	0:11:39	0:13:29
FA405	Camelia - San Diego	0:10:08	0:12:31	0:14:14
LA805	Gaviotas - Siete De Agosto	0:10:28	0:13:46	0:14:04
HA600	Jerusalén - Chapinero	0:09:28	0:13:22	0:14:45
HA602	Galicia - Germania	0:07:52	0:10:21	0:12:12
603B	Patio Bonito - Germania	0:12:20	0:16:00	0:25:24

RUTA	DENOMINACION	INTERVALO PICO AM	INTERVALO VALLE	INTERVALO PICO PM
HL616	Madelena - Los Laches	0:09:03	0:10:52	0:11:16
HA619	Isla Del Sol - Chapinero	0:12:56	0:17:17	0:17:51
BH907	Terminal Norte - Usme Centro	0:07:35	0:10:23	0:07:49
KL307	El Recodo - La Castaña	0:06:27	0:09:16	0:14:39
CA124	Bilbao - Centro	0:07:44	0:10:54	0:10:03
CA129	Bilbao - Germania	0:07:11	0:11:04	0:09:31
CH131	Bilbao - Diana Turbay	0:09:08	0:12:15	0:11:05
CA151	Tibabuyes - Centro	0:08:40	0:10:32	0:10:37
CA153	Suba La Gaitana - Centro	0:11:35	0:12:49	0:12:45
CA134	Tibabuyes - Pq. Central Bavaria	0:12:40	0:16:11	0:11:04
LA809	Santa Rita S.O. - Marly	0:10:56	0:13:55	0:12:53
GA522	Metrovivienda - Germania	0:21:15	0:31:45	0:28:37
C27	La Estancia - Normandía	0:10:20	0:13:25	0:13:53
552	La Estancia - Archivo Distrital	0:17:00	0:20:35	0:20:05
GA523	Jaqueline - Germania	0:13:02	0:16:20	0:15:48
HA601	Perdomo - San Diego	0:08:42	0:12:41	0:11:37
T12	Quintas Del Sur - Calle 100	0:06:49	0:09:46	0:10:44
BL919	Terminal Norte - Gaviotas	0:10:55	0:13:21	0:16:12
KL304	HB/Fontibón - San Cristóbal Sur	0:08:30	0:11:12	0:12:18
688	La Magdalena - Germania	0:10:07	0:13:28	0:13:23
L813	Est Bicentenario - Est Av. 1 De Mayo	0:15:56	0:16:57	0:16:45
LA814	Horacio Orjuela - Porciúncula	0:08:09	0:11:40	0:11:34
LA815	Villa Del Cerro - Germania	0:12:09	0:14:51	0:13:43
KL325	Las Brisas - El Dorado	0:08:52	0:10:27	0:11:24
GL519	OLARTE - LOS LACHES	0:11:14	0:12:13	0:12:06
787A	Metrovivienda - Teusaquillo	0:13:46	0:15:32	0:15:15
C701	Metrovivienda - Restrepo	0:06:32	0:08:39	0:11:45
579	El Recreo - Centro Internacional	0:07:17	0:09:48	0:12:09
C135	Bosa San José - Germania	0:11:44	0:13:42	0:14:41
T43A	Museo Nacional - Gaviotas	0:13:14	0:18:18	0:26:53
HA725	El Tuno - Las Nieves	0:07:55	0:09:40	0:10:09
CA127	Fontanar Del Rio - Germania	0:07:48	0:08:53	0:08:56
KA324	El Refugio - Perseverancia	0:05:15	0:08:36	0:09:38
HA617	Perdomo - Centro	0:09:58	0:13:14	0:12:39
C80	Isla Del Sol - Las Aguas	0:08:54	0:11:54	0:11:13
FL422	Patio Bonito - Laches El Dorado	0:08:46	0:10:14	0:10:29
HA618	Santo Domingo - Germania	0:08:20	0:10:53	0:11:00

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

1.3. Acciones de mejoramiento de acuerdo con los resultados obtenidos

Durante el año 2022 se realizaron diez (10) cambios (de cabecera, de trazado, operacionales, de flota, entre otros) a las rutas del SITP que transitan por la localidad de Santa Fe. 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 de Santa Fe

CÓDIGO	NOMBRE	IMPLEMENTADOS
PIR	Cambio de cabecera	0
TRZ	Cambio de trazado	6
COP	Cambios operacionales	2
PRG	Cambio de programación	0
FLT	Cambio de tipología o ajuste de flota	0
SUS	Suspensión del servicio	1
NUE	Nueva ruta	3
Total		11

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

2. INFRAESTRUCTURA DEL SITP EN OPERACIÓN

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 157 paraderos nuevos, bajo la definición, programación y coordinación con DAEP 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 DAEP, 67 traslados.
- A continuación, se presenta la relación de las actividades mencionadas anteriormente, desagregada por la localidad:

Tabla 4. Acciones paraderos

Localidad	Santa Fe
Acciones adelantadas	Total, paradas: 211
	Paraderos nuevos: 4
	Traslados: 7
Cantidad paraderos	Múltiples: 36
	Sencillos: 175
	Braille: 192

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Sin embargo, la ciudad afronto una contingencia generada por el alto robo de señales verticales, lo que afecto a los usuarios del sistema y a la operación del transporte en la ciudad, por lo cual se realizó una estrategia conjunta entre la Administración Distrital y los entes judiciales y policivos, con el fin de atender y dar solución a la problemática generada por el hurto de señales de los paraderos y dar pronta solución a esta.

Se relacionan el vandalismo presentado por localidad y las reposiciones que se ejecutaron, es importante aclarar que la ciudad se encuentra en obras por lo que algunas señales serán repuestas a medida que finalicen las obras:

Tabla 5. Señalética afectada

Localidad	Santa Fe
Señales robadas	17
Señales repuestas	17
% repuesto	100%

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

2.2. BiciEstaciones

Actualmente el Sistema TransMilenio cuenta con una capacidad de 6.499 cupos de BiciEstaciones, que se distribuyen en quince (15) estaciones, siete (7) portales y cuatro (4) externos en puntos de encuentro IPES, para un total de veintiséis (26) áreas para el estacionamiento de bicicletas distribuidas en 12 localidades de Bogotá y en el municipio de Soacha; con la siguiente distribución de BiciEstaciones y cupos por localidad.

Tabla 6. BiciEstaciones por localidad en el Sistema TransMilenio

No.	Biciestación	Localidad	# de localidad	Troncal	Cupos por biciestación	Cupos por localidad
1	San Mateo	Municipio de Soacha	-	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			Carrera 10	216	
5	Portal Tunal	Santa Fe	6	Caracas Sur	437	485
6	General Santander			NQS Sur	48	
7	Portal Sur	Bosa	7	NQS Sur	409	409
8	Portal Américas	Santa Fe	8	Américas	785	1273
9	Banderas			Américas	164	
10	Pradera			Américas	32	
11	Marsella			Américas	32	
12	Av. Américas – Av. Boyacá			Américas	32	
13	Av. Américas – Av. Boyacá (Externo)			Américas	72	
14	Biblioteca Tintal			Américas	72	
15	Transversal 86			Américas	84	
16	Portal Eldorado	San Cristóbal	9	Calle 26	532	636
17	Avenida Rojas			Calle 26	104	
18	Portal 80	Engativá	10	Calle 26	353	353

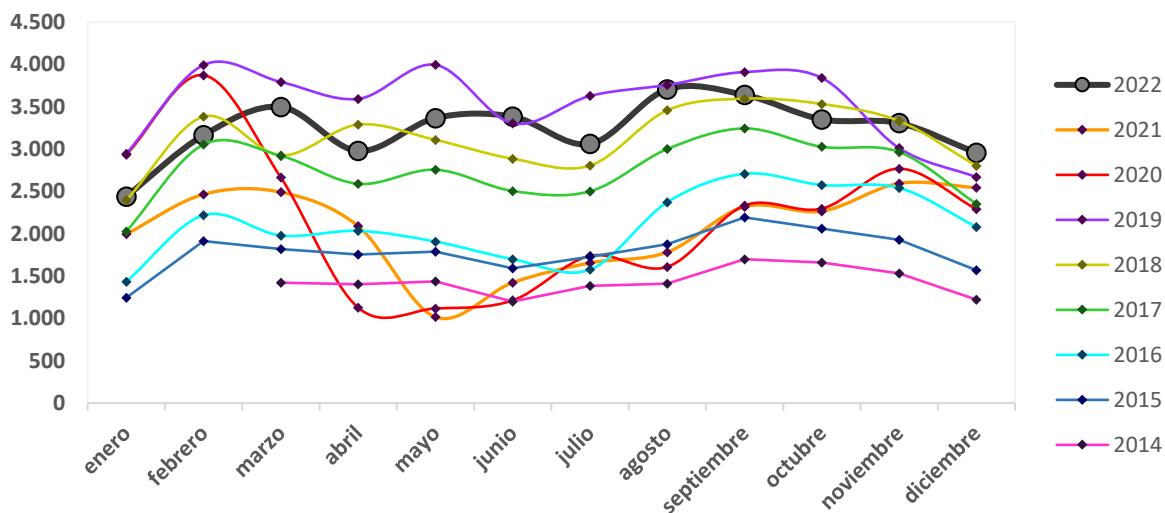
19	Portal Suba	Suba	11	Suba	710	710
20	Quinta Paredes	Teusaquillo	13	Calle 26	48	48
21	Ricaurte	Puente Aranda	16	NQS Central	165	165
22	Bicentenario	La Candelaria	17	Carrera 10	116	280
23	Las Aguas			Eje Ambiental	164	
24	Juan Pablo	San Cristóbal	19	TransMicable	44	178
25	Manitas			TransMicable	52	
26	Mirador el Paraíso			TransMicable	82	
Total				6.499	6.499	

Fuente: Dirección de Modos Alternativos y Equipamiento Alternativo- TRANSMILENIO S.A.

Mediante el componente de medios tecnológicos con el contrato de vigilancia del Sistema TransMilenio No. 917 de 2022 se provee actualmente el Sistema de Control de Acceso en diez (10) BiciEstaciones, en los restantes dieciséis (16) se hace registro manual. 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 frente al 2022 se incrementaron durante todo el año, exceptuando el mes de abril, julio y diciembre, debido a la semana santa y 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 de Modos Alternativos y Equipamiento Alternativo- TRANSMILENIO S.A.

2.3. Accesibilidad

Contextualización

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 Santa Fe 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 transición funcional (movilidad reducida) 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:

2.3.1. Subsidio de transporte.

Este beneficio está dirigido a personas con discapacidad residentes en Bogotá e inscritas en el "Registro para la Localización y Caracterización de personas con Discapacidad en la ciudad de Bogotá D. C.", anteriormente administrado y actualizado por la Secretaría Distrital de Salud y en la actualidad, administrado por el Ministerio de Salud a través de la plataforma SISPRO.

El subsidio para personas con discapacidad fue creado mediante el Acuerdo 484 de 2011 del Concejo de Bogotá y reglamentado por el decreto distrital 429 de 2012, el cual fue modificado por los decretos distritales 259 de 2015, 131 de 2017, 026 de 2019 y 073 de 2022. Actualmente, el monto del subsidio se calcula con base en el esquema tarifario implementado mediante el decreto 004 de 2023.

El subsidio consiste en un valor que se carga mensualmente en la tarjeta del beneficiario, equivalente al 40% de descuento sobre 25 viajes al valor de la tarifa máxima vigente. La aplicación de este beneficio inició en 2012 con un descuento del 15% que se ha incrementado en 5 puntos porcentuales al año, hasta llegar y mantenerse en el 40% a partir de 2017.

El valor del subsidio para 2023 se calcula de la siguiente manera: $\$2.950 \times 25 = \$73.750 \times 40\% = \$29.500$ que se cargan en la tarjeta del beneficiario mensualmente a solicitud suya en las taquillas del Sistema.

2.3.2. Flota vehicular accesible.

El sistema ofrece a las personas con discapacidad y transición funcional accesibilidad en su flota de vehículos de los componentes Troncal, Zonal y Cable; los buses biarticulados, articulados y duales cuentan con espacios para la ubicación de personas usuarias de silla con ruedas y asientos azules de uso prioritario próximos a las puertas, señalización, cinturón de seguridad, timbre para anunciar el descenso, informadores electrónicos que muestra las paradas e indicación sonora para el cierre y apertura de puertas.

Los nuevos buses biarticulados y articulados incluyen un asiento azul de uso prioritario con espacio exclusivo para el perro guía o de asistencia que acompaña a las personas con discapacidad visual, mayor número de espacios disponibles para la ubicación de personas usuarias de silla con ruedas y al igual que los buses Diales, están dotados con informadores visuales y sonoros que anuncian su ubicación y próximas paradas, estos buses tienen plataformas elevadoras para el ingreso a través de los paraderos.

Al igual que estos buses, los alimentadores en su mayoría tienen similares características y se complementan con buses de piso bajo que tiene una plataforma plegable de operación manual, facilitando el acceso de personas usuarias de sillas con ruedas y personas con cochecitos de bebés, al no tener escalones en la puerta de ingreso, también facilita el ingreso de personas mayores o con que presentan dificultad para subirlos.



Buses en Plataforma



Buses con Elevador



Buses con Entrada Baja



Cabinas del Cable

Adicionalmente, el componente zonal continúa implementando buses accesibles con estas características e informadores electrónicos que indican la ubicación y paradas del bus. Todo esto basado en la NTC 5701 y NTC 4901.

Todas las cabinas del cable cuentan con un botón de emergencias y comunicación directa con el puesto de control mediante cámara y video, lo que permite monitorear a sus ocupantes en caso de requerir asistencia, tienen capacidad para 10 personas y sus asientos son abatibles, lo que permite a quien use sillas con ruedas ingresar sin ninguna dificultad.

El 68,70% de vehículos de todo el sistema es accesible, la siguiente tabla registra la distribución y porcentaje de flota por componentes:

Tabla 7. Estado de la flota accesible al 28 de febrero de 2023

VEHÍCULOS	TOTAL	ACCESIBLES	PORCENTAJE
TODO EL SISTEMA	10.032	6.243	68.70%
Troncal	2.364	2.364	100.00%
Alimentadores	944	944	100.00%
Zonales	7.780	4.259	54.74%
Cabinas Cable	163	163	100.00%

Fuente: Dirección de Modos Alternativos y Equipamiento Alternativo- TRANSMILENIO S.A.

2.3.3. Infraestructura:

Los portales y estaciones del componente troncal y cable son accesibles a través rampas, y en algunos casos mediante ascensores y plataformas salvaescaleras, la mayoría tienen taquillas a doble altura para la atención de personas con talla baja, población infantil y usuarias de sillas con ruedas, los validadores de pasaje tienen el ancho suficiente para el acceso de personas con transición funcional y los baños del sistema pueden ser usados por personas con discapacidad.

Las estaciones ofrecen puertas de acceso prioritario, las plataformas de los portales están señalizadas con franjas podotáctiles y línea amarilla de alto contraste para advertir a las personas que existe un riesgo de caída, las rampas y escaleras están equipadas con pasamanos y las estaciones del cable cuentan con señalización podotáctil que guía a las personas con discapacidad visual en su interior.

Se han adecuado 264 paraderos del componente zonal y 3.775 cuentan con espacio público aceptable, en la ciudad existen cerca de 7.500 paraderos asociados al espacio público existente de la ciudad por lo que TRANSMILENIO S.A. elaboró los parámetros de diseño accesible dando la línea técnica que deben tener en cuenta los diseñadores y proyectistas del espacio público en la ciudad de Bogotá D.C.



Acceso prioritario

Apoyo isquiático



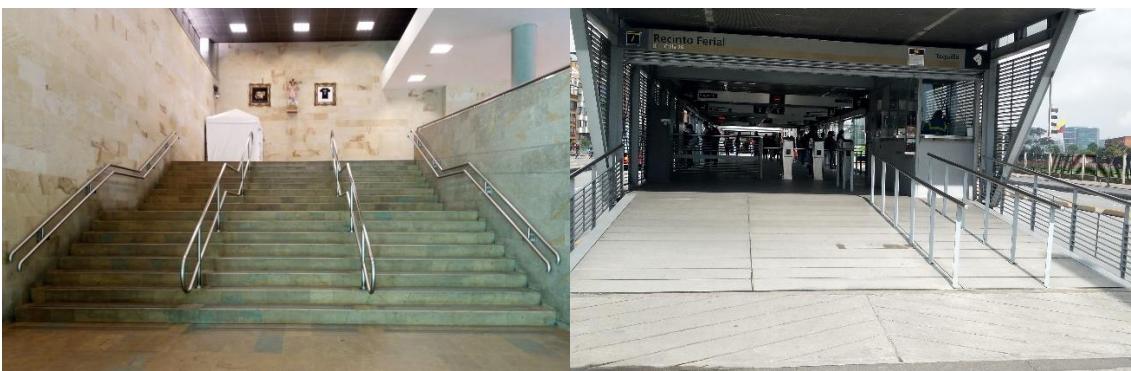
Señalización podotáctil de alerta

Rampas y pasamanos



Taquillas a doble altura

Validadores accesibles



Pasamanos en escaleras



Rampa de acceso a estaciones



Ascensores



Puentes peatonales



Baños accesibles



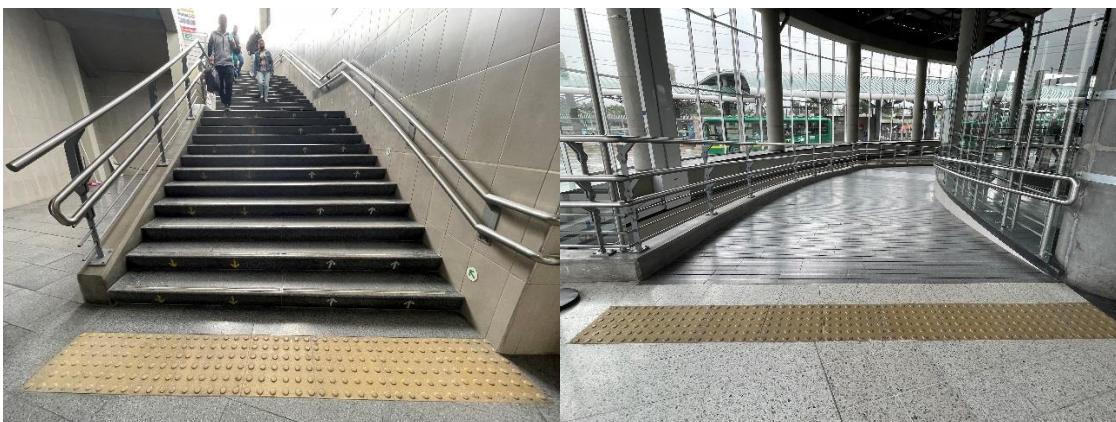
Señalización podotáctil guía en infraestructura nueva



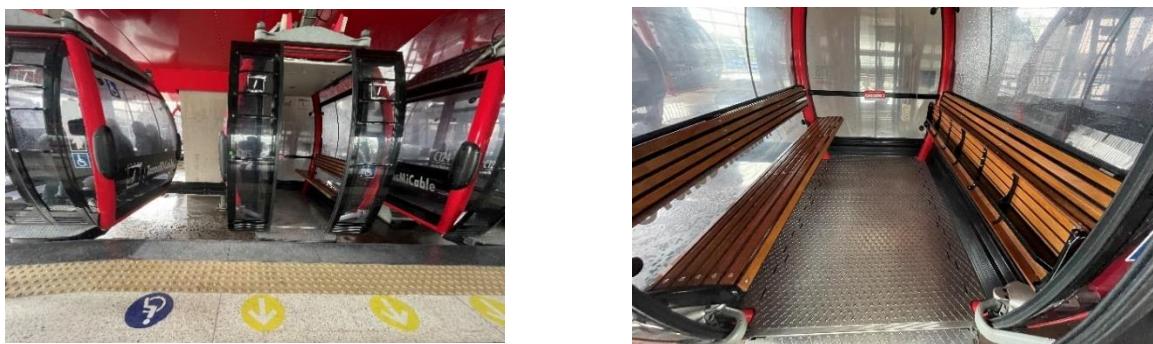
Plataforma salvaescaleras



Paraderos accesibles

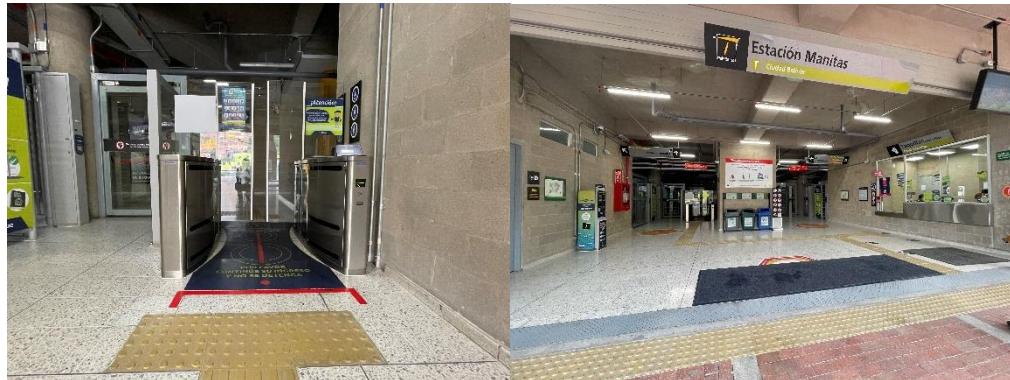


Señalización de rampas y escaleras en estaciones del Cable





Señalización podotáctil en ascensores y taquillas del Cable



Señalización podotáctil en validadores de pasajes y accesos

2.3.4. Señalización

Actualmente se han implementado 5.587 módulos braille y se han realizado 1.491 actividades de actualización y reposición en los paraderos del componente zonal, esto corresponde al 80.00% de los paraderos operativos distribuidos por toda la ciudad, el módulo facilita el acceso a la información de las personas con discapacidad visual lectoras de braille, las personas con baja visión, con talla baja, población infantil y usuarias de sillas con ruedas.

Con el apoyo de las personas con discapacidad visual usuarias del Sistema y el Instituto Nacional para Ciegos INCI, se adelantó el piloto que redefinió el diseño del módulo braille incorporando los ajustes razonables necesarios para garantizar el acceso a la información que contiene el módulo y que corresponde a la misma información que tiene la señal bandera, esta es: nombre y dirección del paradero, todas las rutas que paran en el paradero y un teléfono de contacto en el caso de que las personas requieran asesoría.



Módulo braille

La señalización en las estaciones del cable fue implementada con importantes ajustes que se han venido replicando en portales como Dorado, Calle 80, Usme y Norte; la incorporación de un ángulo de lectura, el aumento del tamaño de los textos y colores contrastantes, facilitan el acceso a la información tanto para personas que se encuentran de pie como a las usuarias de silla con ruedas, personas con talla baja, con baja visión y población infantil.

Esta señalización permite a las personas usuarias de sillas con ruedas y a las personas con discapacidad visual que hacen uso del Sistema en compañía de su perro guía o perro de asistencia, identificar en qué puntos al interior del bus podría encontrar zonas de uso prioritario, también orienta a las demás personas indicándoles el punto exacto donde se abrirán las puertas de los vehículos.



Señalización con ángulo de lectura de 30°

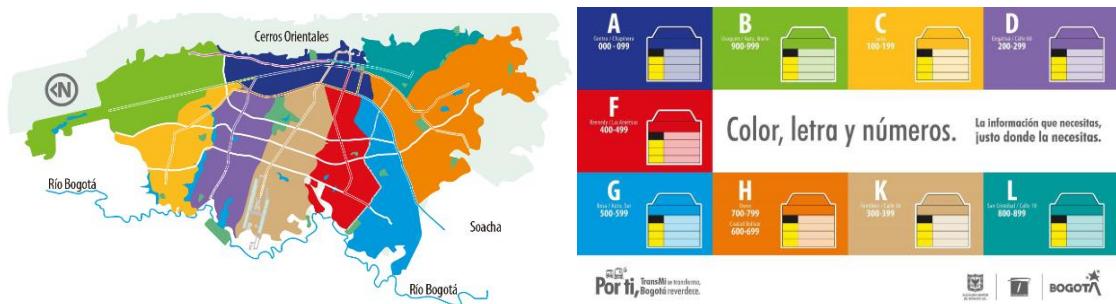
En las estaciones, se ha comenzado a remplazar la señalización de la puerta de acceso prioritario, incorporando lenguaje incluyente, las diferentes categorías de discapacidad y los grupos de personas que se encuentran en transición funcional, instalándola en la parte superior de la puerta para que sea visible para quienes se encuentran esperando los buses.



Señalización acceso prioritario

2.3.5. Accesibilidad en la nueva señalética

En el componente troncal existen 9 zonas operativas las cuales se identifican por una letra y un color, estas mismas zonas se unificaron con el componente zonal de forma que sea más fácil reconocer los servicios que requieren las personas para llegar a sus destinos y de esta manera facilitar el acceso a la información a quienes no saben leer, no conocen el español, que presentan limitaciones en sus capacidades cognitivas, personas sordas, con autismo, déficit de atención, dislexia; entre otros.



Nombre, color y letra de las zonas operativas integradas

El componente zonal también incorpora mapas con indicación de transbordos según las zonas de destino, cada zona y servicios se identifican con los colores, letras y números correspondientes; al igual que en el componente troncal, se usa un pictograma que le permite a los usuarios identificar el lugar en la ciudad donde se encuentran.



Servicios ordenados por destinos.

La información que necesitas, justo donde la necesitas.

Mapa de zonas con guía de trasbordos y señal ordenada por letra en orden alfabético



Al interior de las estaciones, las señales guían hacia las salidas indicando la orientación y calles de referencia con el fin de que las personas puedan decidir fácilmente que vía tomar; se han empleado una serie de pictogramas que aportan información sobre servicios complementarios que se pueden encontrar al interior, además de la información relacionada con circulaciones, accesos, escaleras, rampas, plataformas, ascensores y vagones, incluyendo un pictograma que permite reconocer el lugar donde se encuentra.



Guías de consulta rápida en estaciones y portales del Sistema.



La información que necesitas, justo donde la necesitas.



Señalización implementada al interior de estaciones

2.3.6. Atención prioritaria

TransMilenio implementó tres Zonas Reguladas de Acceso Prioritario en los portales de Américas, Sur y Usme, las cuales se encuentran temporalmente suspendidas como medidas preventivas ante el COVID-19, estas zonas permiten que en horas pico, las personas pueda abordar los buses de forma segura y encuentren una silla para sentarse; registrado un total de 722.770 ingresos.

Un grupo de funcionarios de atención en vía acompañan el ingreso de personas con cualquier tipo de discapacidad o en transición funcional como personas mayores, con niños pequeños, con bebés en brazos o en coches, personas que se están recuperando de un posoperatorio o de un accidente, personas embarazadas e incluso un solo acompañante en el caso que la persona así lo requiera por razones de asistencia.



Zona Regulada de Acceso Prioritario Portal Sur y Américas

2.3.7. Implementación de diseño universal en nuevos proyectos

TRANSMILENIO S.A define los parámetros de diseño accesible para los diseños arquitectónicos de su infraestructura, los cuales deben estar armonizados con la Convención Internacional para los Derechos de las Personas con Discapacidad, donde por "diseño universal" se entenderá que corresponde al diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

En línea con la Convención, surgen los 7 principios del Diseño Universal los cuales corresponde con: Igualdad de Uso, Flexibilidad de Uso, Uso Simple e Intuitivo, Información Perceptible, Tolerancia al Error, Menor Esfuerzo Físico y Uso de Espacios con Dimensiones Apropiadas. Los diseños deben contemplar estos principios además de aplicar toda la normatividad vigente con el fin de garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad y en transición funcional.

Dentro de la normatividad relacionada, Los diseños deben contemplar como mínimo lo siguiente:

- LEY 1346 DE 2009
- LEY 1618 DE 2013
- DECRETO 1660 DE 2013 (COMPILADO EN EL DECRETO 1079 DE 2015)
- DECRETO 1538 DE 2005
- LEY 1680 DE 2013
- LEY 1712 DE 2014
- RESOLUCIÓN 269 DE 2020, MODIFICADA LA RESOLUCIÓN 264 DE 2015.
- NTC 4140 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS. PASILLOS Y CORREDORES. CARACTERÍSTICAS GENERALES.
- NTC 4143 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS. RAMPAS FIJAS ADECUADAS Y BÁSICAS.
- NTC 4144 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS, ESPACIOS URBANOS Y RURALES. SEÑALIZACIÓN.
- NTC 4145 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS Y RURALES. ESCALERAS.
- NTC 4201 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS. EQUIPAMIENTOS. BORDILLOS, PASAMANOS Y AGARRADERAS
- NTC 4279 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS. ESPACIOS URBANOS Y RURALES. VÍAS DE CIRCULACIÓN PEATONALES HORIZONTALES.
- NTC 4349 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS. ASCENSORES.
- NTC 4695 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN PARA EL TRÁNSITO PEATONAL EN EL ESPACIO PÚBLICO URBANO.
- NTC 4774 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS URBANOS Y RURALES. CRUCES PEATONALES A NIVEL Y ELEVADOS O PUENTES PEATONALES.
- NTC 5351 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. PARADEROS ACCESIBLES PARA TRANSPORTE PÚBLICO, COLECTIVO Y MASIVO DE PASAJEROS.
- NTC 5610 ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN PODOTÁCTIL.
- NTC 5701 VEHÍCULOS ACCESIBLES CON CARACTERÍSTICAS PARA EL TRANSPORTE URBANO DE PERSONAS, INCLUIDAS AQUELLAS CON MOVILIDAD Y/O COMUNICACIÓN REDUCIDA. CAPACIDAD MÍNIMA DE DIEZ PASAJEROS MÁS CONDUCTOR.
- NTC 6047 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS.

2.3.8. Componente digital

TRANSMILENIO S.A. ha venido avanzando en garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad desde el componente informático y digital, no solo por su compromiso con el cumplimiento de la normatividad vigente, sino también porque el aprovechamiento de la información del sistema por parte de todas las personas es fundamental para la toma de decisiones adecuadas en la planeación de los viajes, el uso de los servicios de transporte con criterios de eficiencia y comodidad, el máximo aprovechamiento de la capacidad instalada del sistema y el uso de las rutas de manera óptima, todo lo que redunda en un buen funcionamiento del SITP.

En este sentido, los entornos digitales, sistemas de información y demás herramientas informáticas son construidas y operadas con criterios de diseño universal que faciliten y garanticen su aprovechamiento por parte de la ciudadanía, proceso en el que resaltan la aplicación oficial del SITP TransMiApp, y la página web del Sistema TransMilenio.

La TransMiApp por su parte, concentra toda la información, tanto estática (rutas disponibles, estaciones, paraderos) como dinámica (saldo de la tarjeta, tiempo estimado de llegada del bus, noticias del sistema), que las personas deben conocer para hacer un uso adecuado del sistema. Esta App es compatible con herramientas de accesibilidad como contraste alto y lectores de pantalla para que personas con algún tipo de discapacidad visual puedan usarla con comodidad.

Adicionalmente, la aplicación indica los buses del componente zonal que tienen o no dispositivos físicos de accesibilidad como rampas, lo que facilita el uso del sistema y la planeación de los viajes. Sumado a lo anterior, la TransMiApp utiliza el GPS y utilizará dispositivos bluetooth llamados beacons, para interactuar con el entorno y detectar el paradero o estación más cercana.

Esta función permite que todas las personas, incluidas aquellas con algún tipo de discapacidad, consulten su información de interés de manera más ágil, con menos pulsaciones de pantalla, de forma más directa y sin tener que recurrir de forma obligatoria al uso de mapas, los cuales no son compatibles con lectores de pantalla.

Sumado a lo anterior, y con políticas claras de mejora continua y aumento de nivel de servicio a las personas usuarias, TRANSMILENIO S.A. constantemente evalúa, desarrolla, prueba y despliega nuevas funcionalidades para la TransMiApp, entre ellas varias enfocadas en el mejoramiento de la accesibilidad en la app y en el Sistema.

En este sentido, actualmente se trabaja en el despliegue de información de transporte en el nuevo mobiliario urbano que se instalará en la ciudad mediante la aplicación y la interacción de los dispositivos móviles que la

usan de distintas formas, que se trabajan, definen y acotan juntamente con el Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público – DADEP.

2.4. 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 II, III, IV y V del Sistema, se dio continuidad a la aplicación de los esquemas de seguimiento ambiental a través del apoyo de interventorías integrales 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 de operación zonal, troncal y de alimentación, lo que para esto implica que desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 se llevaron a cabo un total aproximado de 700 visitas de inspección, verificación y seguimiento ambiental a los Concesionarios de Operación.





2.5. Gestión atención novedades infraestructura vial

La Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario tiene entre otras tareas la de realizar y coordinar la gestión para la atención de cada una de las novedades que afectan la infraestructura vial y por ende la operación del SITP en sus componentes zonal y troncal.

Como estrategia para lograr la efectividad en la atención de cada una de las novedades que impactan negativamente la operación del Sistema, se cuenta con canales y contactos directos de cada una de las entidades con competencia en la infraestructura vial y de servicios, esto con el fin de gestionar los casos identificados como prioritarios.

Adicionalmente, se realiza remisión de comunicaciones escritas a las entidades de Servicios Públicos como la Empresa de Acueducto, la Empresa de Teléfonos de Bogotá, el Instituto de Desarrollo Urbano -IDU-, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV- y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP. También se realizan comités técnicos institucionales con estas Entidades para priorizar la atención de las novedades que generan mayor afectación en la operación del Sistema.

Para el año 2022 contamos con:

- Una base de datos organizada en la cual se pueden consultar cada uno de los reportes realizados por concesionarios, usuarios del Sistema y dependencias de TRANSMILENIO S.A y generar reportes detallados de la gestión adelantada a cada una de las novedades.
- Para la vigencia 2022, se reportaron un total de 11.855 novedades de mal estado de la infraestructura vial entre las cuales 9.258 son de infraestructura troncal y 2.597 en zonal.
- Los concesionarios reportaron 7.348 novedades, TMSA a través de visitas periódicas por parte de las diferentes dependencias reportó 4.421 y los usuarios del sistema 86 novedades de mal estado de infraestructura vial tanto en componente zonal como troncal.

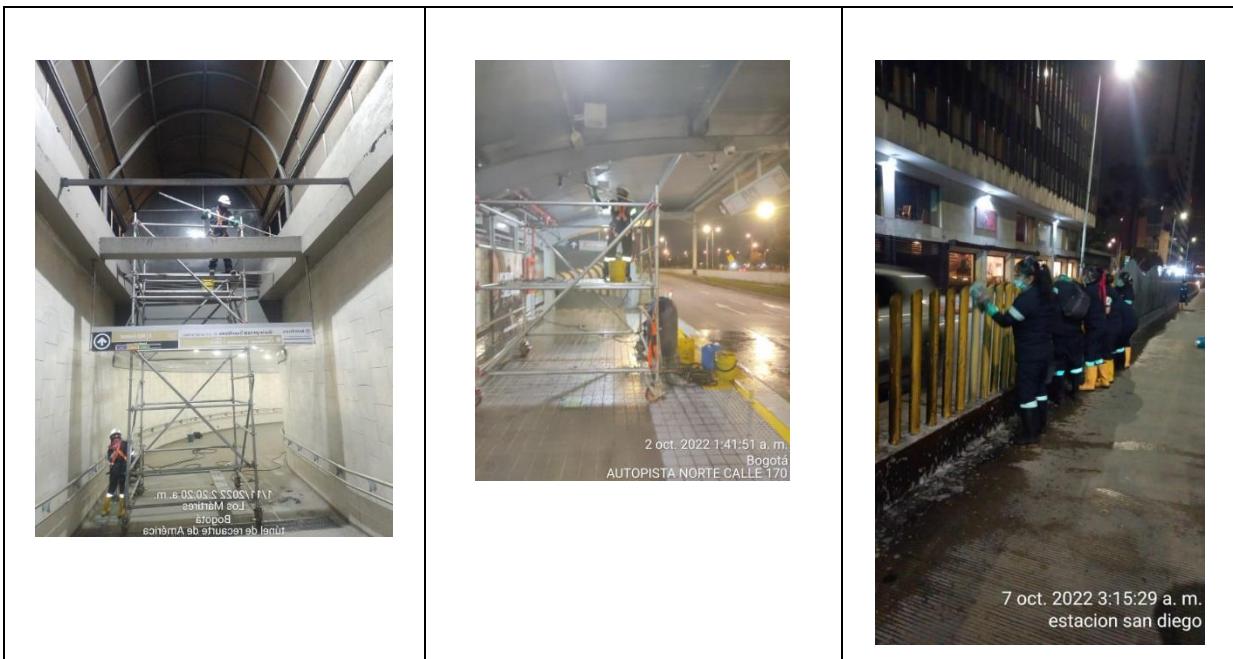
2.6. Aseo y mantenimiento en la infraestructura troncal

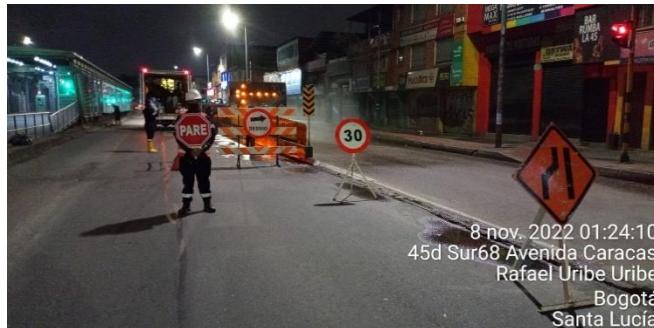
Para que la infraestructura pueda prestar un adecuado servicio a los usuarios de transporte público, debe ser sometida de manera permanente e ininterrumpida a rutinas de aseo y mantenimiento que han sido establecidas por la Entidad, con el fin de garantizar operatividad y seguridad para los usuarios del sistema.

Dentro de las actividades que se desarrollan para asegurar el estado de limpieza, orden y aseo de la infraestructura del componente BRT del Sistema de Transporte Masivo TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A., se encuentran, el Aseo Rutinario, Aseo Intensivo y otras como, desinfección, fumigación y desratización. Igualmente, para el mantenimiento de la infraestructura troncal se realiza mantenimiento integral a los equipos, redes e infraestructuras del sistema.

Entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2022, se contó con el servicio durante los 365 días del año, mediante el 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, se ejecutaron 409 jornadas de aseo intensivo y 543 jornadas de desinfección.

En el contrato vigente se encuentran vinculado un total de 420 trabajadores, de los cuales, el 73% son mujeres y de ellas el 81% son madres cabeza de familia o en situación vulnerable.





3. SEGURIDAD

La gestión de la seguridad durante la vigencia 2022, se concentró en la ejecución del Plan Integral de Seguridad, el cual desarrolla los siguientes ejes temáticos:

3.1. Seguridad Física y Evasión

Gestión: La prioridad estratégica que significa la mitigación de la evasión del pago del pasaje requirió el fortalecimiento del Plan Estratégico Anti evasión así:

3.1.1. Prevención, Cultura Ciudadana, Incidencia y Corresponsabilidad:

Acompañamiento al Festival Smart Films Versión 2022 para el diseño de contenidos comunicativos para la prevención de la evasión. (Por el objetivo de la estrategia no se puede desagregar a nivel local.)

Actividades con la Fundación Otero Liévano e incidencias con instituciones educativas y ASCUN, para la prevención de evasión en entornos escolares y universitarios. Localidades impactadas: Suba, Engativá, Bosa, San Cristóbal, Santa Fe, San Cristóbal, Santa Fe, Los Mártires. Jornadas en portales y estaciones haciendo sensibilización a usuarios y evasores sobre la importancia de tener buenos comportamientos en el Sistema, especialmente, la validación del pasaje.

Desarrollo de mesas de trabajo con la bancada de Bogotá en la Cámara, para explorar estrategias de incidencia política y cambios normativos en materia de persecución penal y fiscalización, favorables a la mitigación de la evasión y la venta irregular de pasajes. (Por el objetivo de la estrategia, que se trata de articular con el Congreso de la República, no se puede desagregar a nivel local.)

3.1.2. Monitoreo y caracterización de la evasión:

Implementación del sistema de monitoreo *SIDEST -SISTEMA INTELIGENTE DE DETECCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD EN TRANSMILENIO*, con el cual se inicia el seguimiento en tiempo real a eventos de seguridad y evasión 37 puntos del sistema de un total de 52 y que representa un avance del 71%. En cuanto al módulo de seguridad, en operación 42 puntos, con avance del 81%. (Localidades impactadas: Santa Fe, Santa Fe, Bosa, San Cristóbal, Antonio Nariño, Rafael Uribe Uribe, Usme, Los Mártires, Puente Aranda, Chapinero, Engativá, Usaquén, Suba, San Cristóbal , Teusaquillo, Barrios Unidos.) **Nota:** El SIDEST no tiene como una desagregación las cifras de evasión a nivel local sino por punto o global en el componente troncal del Sistema TransMilenio a partir de la agregación de puntos monitoreados.

Se desarrollan dos mediciones de la evasión aplicando metodología estandarizada en el componente troncal; un estudio exploratorio de la evasión en el zonal; la evaluación de impacto del torniquete mariposa y de los dispositivos instalados en las BCA para personas con discapacidad. (Por el objetivo de la estrategia no se puede desagregar a nivel local.)

3.1.3. Fortalecimiento de la Infraestructura:

Instalación de electroimán que bloquee las barreras para personas con discapacidad. (Como los electroimanes se instalaron en las 274 BCA de discapacidad que comprenden todos los portales y estaciones del Sistema, todas las localidades de la ciudad se han visto impactadas bajo esta estrategia.)

Acompañamiento en la implementación del proyecto de puertas, en especial en el componente de medición de la evasión. Como en el 2022 apenas inició la instalación de las nuevas puertas, apenas en 2023 se reportará su impacto ya que es en este año que se están poniendo en funcionamiento y se medirán indicadores de niveles de servicio y de evasión.

Incidencia con IDU, a la Empresa Metro de Bogotá y a la Empresa Férrea Regional para que se incorpore infraestructura dura, que evite la evasión en los nuevos proyectos. (A nivel local el impacto podría ser sobre las localidades en las que se desarrollarán los nuevos proyectos de movilidad, a saber nuevas troncales de Avenida Cali y Avenida 68, nuevo TransMiCable, Corredor Verde 7a y Primera Línea del Metro: Santa Fe, Santa Fe, Puente Aranda, San Cristóbal , Usaquén, Chapinero, Suba, Engativá, Teusaquillo y Barrios Unidos, Bosa y San Cristóbal, Puente Aranda, Antonio Nariño, Santa Fe, Los Mártires.)

3.1.4. Fiscalización:

Diseño e implementación del nuevo modelo de vigilancia del sistema a través de la complementariedad de capacidades entre policía, vigilancia privada y equipos territoriales de la DTS.

Se diseña e implementa el equipo de *Reguladores de Evasión*, quienes desarrollan acciones de disuasión y contención de evasores.

Desarrollo de alianza con la Secretaría Distrital de Gobierno, para el intercambio de información sobre evasores del pago, y aplicación de las sanciones que prevé el Manual del Usuario del Sistema por comportamientos contrarios a la convivencia como la evasión. Se implementó el Decreto 042 de 2022 - Subrogación de multas por evasión con el programa "Gestor de Convivencia TM Por Un Día".

Logros:

- Fortalecimiento del Equipo Territorial con 200 Gestores de Convivencia y 430 Reguladores de Evasión.
- Recuperación diaria de 309 millones adicionales derivado del aumento de validaciones.
- Subrogación de 166 multas por evasión a través de "Gestor de Convivencia TM Por Un Día".
- Aplicación de 68.596 comparendos por evasión del pago. 5. Bloqueo efectivo de 3.288 tarjetas personalizadas por incurrir en evasión del pago del pasaje.

3.2. Elusión

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

Logros:

- Levantamiento del diagnóstico de la venta ilegal de pasajes en la ciudad.
- Fortalecimiento en el protocolo de seguimiento a tarjetas por usos atípicos.
- Desarrollo de 25 operativos, cada uno con su respectiva denuncia con un resultado de 1.549 tarjetas incautadas y bloqueadas, en las siguientes localidades:

Tabla 8. Operativos en localidades

LOCALIDAD	No de Operativos	Cantidad de Tarjetas
Ciudad Bolívar	3	500
Santa fe	4	69
Tunjuelito	2	28
Kennedy	5	168
Bosa	2	189
Engativá	2	76
San Cristóbal	3	300

San Cristóbal	1	86
Usaquén	2	11
Antonio Nariño	1	122

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Interposición de 26 denuncias por parte de TRANSMILENIO S.A. sobre venta irregular 5. Revisión de 5 puntos por venta excesiva de tarjetas, informado por la Subgerencia Económica.

3.3. Seguridad vial

Gestión: Diseño de la política institucional de seguridad vial. Reestructuración del proceso de seguridad vial al interior de la DTS. Redireccionamiento de las acciones de prevención y rediseño metodológico del proceso de capacitación de operadores y de accidentología; fortalecimiento y estandarización de los protocolos de inspección, vigilancia y control de factores de riesgo para la accidentalidad vial; accidentología y gestión de conocimiento.

Logros:

- Incidencia con la Agencia Nacional de Seguridad Vial frente al Manual de Señalización Vial 2022 para atienda las particularidades del Sistema.
- Introducción del enfoque de seguridad vial en diseños de los nuevos proyectos de infraestructura como son Primera Línea del Metro de Bogotá, Corredor Verde por la Carrera 7, Cable Aéreo San Cristóbal y Cable Aéreo Potosí.
- Estandarización de las configuraciones de nodos tipo velocidad en la actual malla estructural de operación, haciendo posible el uso de la alerta auditiva por excesos de velocidad.
- 2.520 análisis de accidentalidad, desarrollo de pruebas con información de telemetría en eventos de caídas de ocupante, a fin de verificar aceleraciones y frenadas bruscas, aceleración y desaceleración y parametrización de conductas agresivas; 325 verificaciones para la implementación y/o cambio de servicios zonales y troncales, incluyendo pruebas operacionales para nuevos proyectos de infraestructura de transporte; 219 inspecciones a patios para revisiones de Seguridad Vial y SST, 28 inspecciones documentales y 47 inspecciones SG-SST; 224.637 IVC con un cumplimiento del 92.6%; 39.900 alcoholimetrías; 53.912 mediciones de velocidad; 78.602 inspecciones de comportamientos preventivos y 52.223 de cumplimiento normativo.

3.4. Seguridad ciudadana y física

Gestión: Se generaron acciones integrales para fortalecer la convivencia ciudadana y mitigar la comisión de delitos en el Sistema, en articulación e incidencia con los sectores responsables. Participación en instancias de toma de decisiones como el Consejo de Seguridad, COE, PMU. Fortalecimiento de las capacidades humanas y

tecnológicas en el Sistema para la gestión de la seguridad ciudadana pasando de 229 cámaras en 25 estaciones a 1.119 en 82 puntos. Gestión para la asignación de equipos de investigación criminal por parte de la SIJIN a fin de investigar delitos en el Sistema, como hurto a personas e infraestructura. Generación de cinco informes de caracterización de seguridad en el Sistema como insumos para el impulso a investigaciones judiciales y elaboraron ocho informes de seguridad integral con destino a diferentes sectores.

Logros:

- Conexión al centro de gestión de las estaciones de policía de MEBOG para una reacción operativa más oportuna.
- Generación de registros fílmicos de 4.909 incidentes que representa un aumento del 41% frente al año anterior.
- Realización de 2.350 actividades de prevención del delito y acompañamiento con gestores a la policía en 1.381 actividades de control del delito. La Policía realizó 921 capturas e impuso 129.935 comparendos, incautaron 2 armas de fuego, 134 armas traumáticas y 25.318 armas cortopunzantes 3.4 kg de narcóticos.

Se gestionaron 121 casos identificados de violencia contra la mujer en el Sistema

Desarrollo de 348 intervenciones contra la venta informal en el Sistema, de la siguiente manera:

Tabla 10. Intervenciones venta informal

Localidad	Cantidad intervenciones
Kennedy	118
Engativá	106
Los Mártires	94
Puente Aranda	78
San Cristóbal	74
Tunjuelito	57
Fontibón	57
Suba	57
Usme	53
Santa Fe	43
Usaquén	39
La Candelaria	23
Chapinero	13
Teusaquillo	13
estaciones del municipio de Soacha	1

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Nota: es importante señalar que como hay estaciones que comparten localidades, una actividad puede responder a una o más localidades dependiendo de su ubicación.

Se abordaron 335 personas habitantes de calle en los cuales solo el 28% aceptó la oferta del Distrito. Se identificaron e intervinieron 73 puntos críticos de instalación de cambuches de ciudadanos/as habitantes de calle y se intervinieron 19 puntos que se lograron desmontar. Las actividades se realizaron de la siguiente manera:

Tabla 10. Actividades puntos críticos

Localidad	Actividades
Teusaquillo	12
Usaquén	12
Suba	1
Santa Fe	8
Chapinero	6
Los Mártires	4
Puente Aranda	4
Kennedy	4
Bosa	2
Antonio Nariño	2
La Candelaria	2
Engativá	1
San Cristóbal	1

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Nota: es importante señalar que como hay estaciones que comparten localidades, una actividad puede responder a una o más localidades dependiendo de su ubicación.

Se han abordado 119 familias en mendicidad a las que se les brindó la oferta social disponible, solamente 10 familias accedieron de forma voluntaria. Se han realizado 17 jornadas de intervención logrando el traslado para verificación de derechos a los centros zonales de 40 familias que estaban ejerciendo algún tipo de explotación infantil al interior del Sistema. Las intervenciones se realizaron de la siguiente manera:

Tabla 11. Intervenciones familias en mendicidad

Localidad	Intervenciones
Teusaquillo	16
Chapinero	15
Los Mártires	15
Usaquén	14
Santa Fe	12
Suba	11
Puente Aranda	4
Kennedy	2
La Candelaria	1
Tunjuelito	1
Ciudad Bolívar	1

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Nota: es importante señalar que como hay estaciones que comparten localidades, una actividad puede responder a una o más localidades dependiendo de su ubicación.

3.5. Emergencias y contingencias

Gestión: Actualización de seis planes (CL 26, NQS Sur, Caracas Sur, Carrera 10 y 7, NQS Central y Portales), lo que requirió 73 visitas de campo. Se realizaron 17 análisis de riesgos de infraestructura de estaciones afectadas por amenazas de origen antrópico, disposición de torniquetes, mecanismo de bloqueo para BCA's de discapacidad, ubicación de área de caniles, ampliación de estaciones e instalación de gabinetes metálicos, con el fin de identificar amenazas que representan un riesgo para la seguridad e integridad de los usuarios y Agentes del Sistema. Capacitación de 1.353 Agentes del Sistema, para brindar herramientas de respuesta adecuada ante emergencias. Planeación, desarrollo y ejecución de 2 simulacros. Participación en 12 Mesas de Trabajo para el Manejo de Emergencias y Desastres Elaboración de 14 conceptos técnicos de riesgos en el Sistema.

Logros:

- Diseño metodológico e implementación del Sistema de Alertas Tempranas.
- Implementación de protocolos de identificación, gestión de riesgos y respuesta de emergencias o contingencias ocurridas en el Sistema.
- 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.

4. LINEAMIENTO USUARIO

4.1. Estrategia de cultura ciudadana del Sistema TransMilenio 2020

Antecedentes

El plan de desarrollo Distrital 2020-2024 un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el siglo XXI, se basa en el enfoque de Cultura Ciudadana que reconoce que los comportamientos ciudadanos son multi motivados, obedecen a razones, intereses y emociones multi regulados por la ley, las normas sociales y la cultura.

Esta es una mirada que nació en Bogotá en la década de los 90, y está basada en evidencia, centrada en las personas y su identidad, que concibe los hábitos y comportamientos sociales como construcciones culturales que pueden aprenderse, transformarse y abandonarse.

El plan de desarrollo Distrital parte de la idea de que para que el cambio social sea efectivo y sostenible, debe partirse de la voluntariedad y de la comprensión situada de la dinámica informal que se subyace a la vida social.

Por esto, es fundamental incidir de forma efectiva en los comportamientos y las actitudes de los ciudadanos, a partir del aprendizaje social como la clave fundacional del cambio individual y colectivo.

Las representaciones compartidas de una sociedad son el vehículo más poderoso de transformación de las motivaciones de los comportamientos que constituyen barreras para el cambio voluntario dado el peso de la influencia social en los sesgoscognitivos, y en los comportamientos que asumen las personas en contextos en los que importan las expectativas compartidas por las redes de referencia de las personas y sus formas de resolver problemas.

Este enfoque enfatiza la capacidad humana de resignificación y transformación desde el ejercicio de la ciudadanía, resaltando cinco aspectos fundamentales:

- La construcción individual y colectiva es clave para la armonización entre las tres regulaciones del comportamiento: legal, moral y cultural; clave para lograr la convivencia positiva;
- La educación y la cultura son vehículos poderosos para reinterpretar la realidad que vivimos y visibilizar la indispensabilidad de la agencia individual y colectiva para transformarla;
- En situaciones de dilema social (cuando el interés personal y bien común están en tensión), las personas tienen la capacidad de cooperar en la consecución de bienes colectivos y coordinarse para regular los recursos de uso común;
- El gobierno puede asumir un rol pedagógico proponiendo la participación voluntaria de la ciudadanía en la transformación de los factores psico socio culturales que afectan la posibilidad de alcanzar el bienestar inclusivo; pero la capacidad de los remedios legales es limitada.
- La gobernanza colaborativa enfocada concreta la corresponsabilidad de todos en la construcción de ciudad a través de la participación social y decisoria.

Por otra parte, la Política Pública de Cultura Ciudadana 2020-2028 Documento CONPES D.C. 10 Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital, que es la carta de navegación en materia de cambio cultural, a los sectores, instituciones, comunidades y entidades privadas para abordar desde un enfoque de cultura ciudadana sus problemáticas, definiendo acciones corresponsables y sostenibles para la transformación de problemáticas compartidas, posibilitando el desarrollo humano, la igualdad, las libertades y el ejercicio pleno de los derechos en la ciudad libre de todas las formas de violencia y exclusión.

El objetivo de la Política busca: "Propiciar transformaciones culturales voluntarias basadas en evidencia mediante la generación de condiciones técnicas, institucionales, financieras, normativas, sociales y ambientales que favorezcan la cooperación corresponsable". La meta no es otra que la construcción de una ciudad y una ciudadanía que valora y promueve el desarrollo humano y las libertades, la participación, el ejercicio pleno de los derechos, la convivencia pacífica, el respeto de todas las formas de vida, la sostenibilidad de la ciudad y el

cuidado de lo público como patrimonio común, en perspectivas de género, poblacional-diferencial, territorial y ambiental.

Este objetivo, a su vez, se desarrollará a través de cinco objetivos estratégicos, que, de manera articulada, constituyen el marco de actuación interinstitucional para las transformaciones culturales en la ciudad:

- a. **Acción Colectiva** - Promover transformaciones voluntarias y corresponsables de los factores culturales que limitan el desarrollo humano y la sostenibilidad de la ciudad, abrazando la apropiación de normas como mecanismo de cooperación por excelencia.
- b. **Pensar y hacer juntos** - Facilitar la intersectorialidad, la integralidad y la corresponsabilidad entre actores públicos, privados y/o comunitarios en la transformación de los factores culturales priorizados que limitan el desarrollo humano y la sostenibilidad de la ciudad.
- c. **Todos ponemos** – Coordinar la gestión de recursos públicos, privados y comunitarios mediante la definición e implementación de lineamientos y condiciones que faciliten la puesta en marcha de las acciones de la política en el marco de la corresponsabilidad y el reconocimiento.
- d. **Ciudadanía activa** – Fortalecer las capacidades ciudadanas de organización y liderazgo en los procesos de transformación cultural basadas en auto y mutuo cuidado como principio y punto de llegada.
- e. **Saberes compartidos** – Producir y usar información abierta de calidad que incluya el conocimiento público, privado y comunitario acerca del componente cultural de la ciudad.

Por lo anterior, TRANSMILENIO S.A. desde la estrategia de Cultura Ciudadana “Equipo T”, en el marco de la Nueva Movilidad, da respuesta a los lineamientos del Plan de Desarrollo y a la Política Pública de Cultura Ciudadana, así como los usuarios del Sistema integrado de Transporte Público (SITP) como primeros cooperadores que con su comportamiento inspiran a la ciudadanía en general.

Así mismo, el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 *Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el siglo XXI*, contempla dentro de su cuarto propósito “Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad multimodal, incluyente y sostenible”; establece como uno de los aportes del Sector Movilidad lograr Mejorar la experiencia de viaje a través de los componentes de tiempo, calidad y costo, con enfoque de género, diferencial, territorial y regional.

En su programa Movilidad segura, sostenible y accesible, fija como meta definir e implementar dos estrategias de cultura ciudadana para el sistema de movilidad, con enfoque diferencial, de género y territorial. Este enfoque ha sido bautizado como “La Nueva Movilidad” que es a su vez un modelo de gestión y de intervención basado en evidencia que usa la tecnología, las leyes, la participación social y corresponsabilidad ciudadana como caja de herramientas de transformación en el mundo marcado por la pandemia Covid-19.

Así mismo, las acciones realizadas este año se han coordinado con todo el sector cultura y movilidad bajo la sombrilla técnica y logística de la Nueva Movilidad.

4.1.1. Estrategia de cultura ciudadana Equipo T

4.1.1.1. 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.

4.1.1.2. 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 debentener 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.

Gráfica 2. Estrategia Cultura TRANSMILENIO S.A.

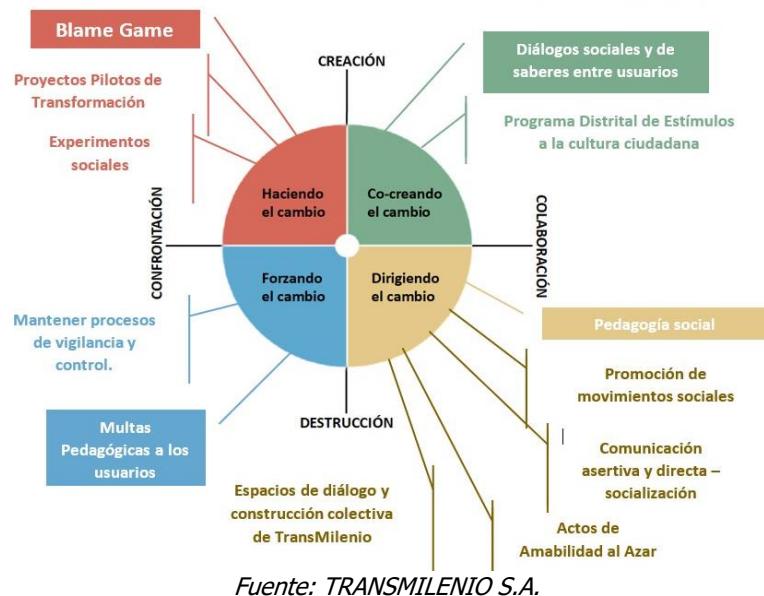


Fuente: TRANSMILENIO S.A.

4.1.1.3. Enfoque de la Estrategia Equipo T

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

Gráfica 3. Líneas programáticas



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

4.1.1.3.1. Líneas programáticas

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 enfocan 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

Esta línea se fundamenta en aquellas acciones que impulsan los cambios generalizados y tienen como base el cumplimiento de la norma y su exigencia.

4.1.1.4. Acciones cultura ciudadana 2022

Gestión: Desde la estrategia de Cultura Ciudadana “Equipo T”, se da respuesta a los lineamientos del PDD y a la Política Pública de Cultura Ciudadana, así como a los usuarios y usuarias del Sistema integrado de Transporte Público como primeros cooperadores que con su comportamiento inspiran a la ciudadanía en general.

Acciones hechas en lo corrido del 2022:

- ✓ Promoción de un sistema cuidador frente al COVID-19, con el objeto de llegar a los usuarios del Sistema TransMilenio con mensajes pedagógicos de autocuidado y prevención. Entrega de gel antibacterial.
- ✓ Recorridos pedagógicos para reforzar los comportamientos contemplados en el Manual del Usuario y su relación con la Cultura Ciudadana. 370 estudiantes atendidos.
- ✓ Entrega de 5.000 cartillas para promover la cultura del pago, en el Portal 80, PortalAméricas, Portal del Sur, 20 de Julio, estación Banderas y Suba.
- ✓ Semana artística con los ‘Influenciadores de la felicidad’ como acción para promover la importancia de validar el pasaje. Se impactaron a cerca de 30 mil usuarios en los portales 80, Suba, Dorado, 20 de Julio, Sur y TransMiCable.
- ✓ Puesta Teatral Casos de la Doctora Codo: una puesta en escena teatral sobre el libre desarrollo de la identidad cultural e TransMiCable.
- ✓ 10 intervenciones de muralismo Portal Suba, Portal Calle 80, estación 1 de Mayo y TransMiCable.
- ✓ Recuperación del entorno del Portal Sur y estación Av. 1 de mayo.
- ✓ Exposición de la Galería itinerante, en conjunto con la Fundación Otero Liévano en los Portales Suba, Sur, 20 de Julio, Tunal, Estación San Diego. Entrega de 10.000 piezas gráficas en las que se promueven comportamientos que no sean contrarios a la convivencia en el Sistema.
- ✓ Exposición Galería Itinerante en conjunto con la Fundación Patrimonio Fílmico que busca reconocer al Sistema como un escenario de cultura. Portales 20 de Julio, Sur, estación Av. 1 de Mayo, Museo Nacional,

San Diego, General Santander y TransMiCable.

- ✓ En conjunto con la UAEESP se realizaron 61 intervenciones para sensibilizar a la comunidad usuaria sobre la importancia de no arrojar residuos en la infraestructura y buses del Sistema.
- ✓ Instalación de 36 carteles en cajas de luces con mensajes sobre los beneficios del pago del pasaje en los portales en los Portales Suba, Sur, y Norte y en las estaciones Banderas y Aguas.
- ✓ Entrega de 3500 mil libros en el marco del programa 'Libro al Viento', en conjunto con Idartes, en los portales Américas, Calle 80, Dorado y en el componente zonal en la localidad de San Cristóbal.
- ✓ Acción de promoción de la lectura "Lecturas en Movimiento" impresión de 100 mil cuelgasillas, 100 mil stickers con código QR, 100 publicaciones en Jcdeux –paraderos del Componente Zonal, publicación externa e interna en rutas duales C84-M84 ETB Tibabuyes – Museo Nacional.

D81-M81 Museo Nacional – Calle 80 Puente de GuaduaM82-L82 Clínica El Bosque – Portal 20 de Julio.

M83-H83 Museo Nacional – Usme Porvenir II.

M86-K86 Fundación Santa Fe – Aeropuerto Eldorado 20 buses del componente zonal.

- ✓ Participación en el Segundo Diálogo Internacional de Culturas en Común.
- ✓ 3 intervenciones musicales con la Orquesta Filarmónica de Bogotá. Portales Suba, 80 y Sur.
- ✓ Concierto Coro Filarmónico Juvenil / Travesía Sonora.
- ✓ 332 intervenciones con colectivos culturales enfocados a promover la validación del pasaje.
- ✓ 18 presentaciones de artistas que intervienen en los Portales Suba, Américas, Tunal, Dorado, Calle 80 Estación Banderas, Ricaurte y Héroes.
- ✓ 55 juegos instalados estaciones y portales para canalizar emociones, de los usuarios, al interior del Sistema.
- ✓ 100 mil piezas instaladas en buses y 36 carteles en cajas de luces con mensajes sobre la importancia de ceder la silla.
- ✓ 3 estaciones intervenidas a través del urbanismo táctico Campin, Banderas y San Victorino.
- ✓ Festival de la convivencia Juvenil en TransMiCable.
- ✓ Foro Local de Cultura en TransMiCable.
- ✓ Celebración del Día de la Niñez con niños y niñas de la localidad de Suba y TransMiCable.
- ✓ Danza en la ciudad.

Registro fotográfico

- Entrega de cartillas de Cultura Ciudadana – Juegos de destreza mental

En total, entregamos 5.000 cartillas con información de cultura ciudadana a los usuarios del Sistema TransMilenio. Las actividades se realizaron en Portal 80, Américas, Portal del Sur, 20 de Julio, estación Banderas y Suba.



Entrega de cartillas de cultura ciudadana en Portal 80. junio de 2022



Buscamos sensibilizar a los usuarios sobre comportamientos ciudadanos.

- Socialización del Manual del Usuario en las plataformas del Sistema.



- Acción pedagógica sobre el uso de las sillas sin importar el color

Uno de los cuatro comportamientos que se buscó fortalecer en la vigencia 2022 desde Cultura Ciudadana fue ceder la silla.

Sin importar el color (azul o roja) se divulgaron mensajes en Portal Sur, 80, Suba, Norte, Américas y la estación Banderas para promover entre los usuarios la importancia de cederla silla a la persona que lo necesite.



Túnel estaciones Aguas y Universidades



125.000 piezas ubicadas en los buses del Sistema



Impresión de 10.000 novenas navideñas

- Colectivos artísticos en el Sistema

De la mano con la Secretaría de Cultura, para este año, se estructuró la estrategia TransMiamigo donde se identificó la necesidad de plantear tres fases de intervención y de implementación de acciones para lograr el objetivo fomentar la cultura y aumentar la apropiación al Sistema. De acuerdo con esto, se desarrolló e implementó una acción pedagógica con la ciudadanía que, al brindar una oferta artística dentro del sistema, mejore la experiencia del usuario y fomente un relacionamiento más empático y humano entre el sistema y la ciudadanía.

Fueron un total de 332 intervenciones, en las diferentes estaciones y portales, especialmente aquellas que se han priorizado por alto índice de evasión. Estas intervenciones buscaron incentivar entre la ciudadanía, comportamientos como ceder la silla, validar el pasaje para ingresar al Sistema, circular por la derecha, circular al interior del bus, no arrojar residuos y no ingerir alimentos.

Para lograr el objetivo, se diseñaron 10 sketch denominados 'Doctor T', 'El abuelo Toño', Súper Héroes T', 'Próxima Parada', 'Paga tu pasaje', Tu Saldo con TM, que el acoso no tetoque, Nuestro canto, Teatro invisible.

Próxima parada: decálogo de viaje con 10 reglas de comportamiento en el Sistema



Campaña contra colados



Fotonoticia

EL SISTEMA DE TRANSPORTE DE BOGOTÁ puso en marcha una campaña para evitar los colados. Se trata de una representación teatral para conocer el 'Decálogo de viaje', con las reglas para viajar en el sistema y valorar el servicio. FOTO: MAURICIO MORENO. EL TIEMPO

Doctor T: diagnostica, a los usuarios y da las recomendaciones para mejorar la cultura



Superhéroes: resaltan el comportamiento de los usuarios que, si hacen las cosas bien,



El abuelo Sabio y los cachacos: imparte mensajes con su sabiduría para que las personas no se cuelen en el Sistema y promover la cultura





Intervenciones hechas durante los meses de agosto y septiembre en el Sistema.



- Semana artística en el Sistema TransMilenio

Durante el 2022 las acciones del componente de Cultura Ciudadana se enfocaron en promover cambios en los hábitos de comportamiento relacionados con la evasión en el sistema, por ello, en conjunto con el grupo teatral 'Influenciadores de la Felicidad', realizamos siete intervenciones artísticas en los portales Dorado, Suba, Calle 80, Sur, Américas, 20 de Julio y TransMiCable para divulgar mensajes, a través del arte, sobre la importancia de validar el pasaje.



El grupo 'Influenciadores de la felicidad' se presentó en los portales Dorado, Suba, Sur, Américas, 20 de Julio, Calle 80 y en TransMiCable.



Las intervenciones se realizaron en horas de la mañana, aprovechando la mayor cantidad de usuarios posibles.
Julio 12 de 2022.

- *Exposición de afiches de cine colombiano en TransMilenio*

En conjunto con la Fundación Patrimonio Fílmico Colombiano, durante el segundo semestre de 2022 se realizó la exposición de afiches de cine colombiano que fueron restaurados para que los usuarios del Sistema TransMilenio pudieran observarlos y, al mismo tiempo, se mejorara su experiencia de viaje.

Esta muestra que reunió clásicos del cine nacional se expuso en Portal 20 de Julio, Sur, Dorado y en las estaciones Museo Nacional, Avenida Primero de Mayo, Ricaurte, General Santander y San Diego por un periodo de 15 días cada una.

Particularmente el 21 de octubre de este año, se realizó un evento de relanzamiento con asistencia de medios de comunicación para dar mayor alcance a la muestra.



La exposición inició su recorrido en el Portal 20 de julio

- *Juegos para canalizar emociones al interior del Sistema*

En el 2022 implementamos la estrategia de juegos gratuitos para canalizar emociones en el Sistema. En estos espacios la ciudadanía puede liberar energías mientras accede a los servicios. La iniciativa se ejecutó desde el 12 de septiembre hasta el 30 de noviembre en todos los portales de TransMilenio.



- *Intervención artística de murales*

A inicios del 2022 se realizó una intervención artística en la plazoleta central del Portal Suba, con una propuesta que hace alusión a la herencia histórica de Suba, La Gaitana, de manera especial al legado indígena del territorio.

La intervención quiso exaltar la conexión con la madre tierra, la importancia de reconocer los saberes de nuestras abuelas, el trabajo comunitario y colaborativo que ha permitido a las comunidades crear y asentarse en sus barrios como La Gaitana.



Intervención artística en Portal Suba. Enero de 2022

Asimismo, realizamos acciones de embellecimiento y de recuperación del espacio público a través del arte y la cultura. En Portal Suba, 80, Sur, la estación Avenida Primero de Mayo en TransMiCable involucramos a las mesas locales de graffiti para restituir espacios y, al mismo tiempo, generar mayor apropiación.



Estos murales fueron hechos por la mesa de grafiti de Engativá en Portal 80

Estación 1 de mayo



Estos murales fueron hechos por la mesa de grafiti de la localidad de San Cristóbal



Museo Nacional





TransMiCable



Murales intervenidos por artistas locales

- Recuperación espacio Portal Sur

En el Portal Sur en alianza interinstitucional se recuperó el deprimido de acceso vehicular que se encontraba con escombros y diversos residuos.

En conjunto con la Secretaría de Gobierno, la UAESP, la Defensoría del Espacio Público, la Policía Nacional y las alcaldías locales de San Cristóbal y Bosa, se restauró este espacio con color y pintura mediante el trabajo del grupo 'Parceros' de estas zonas de la ciudad.



- Intervenciones culturales con la Filarmónica de Bogotá

Gran parte de las acciones de cultura ciudadana en TransMilenio incluyeron sonidos de la Orquesta Filarmónica de Bogotá, y en diferentes portales mediante intervenciones artísticas realizadas en el Sistema, llevamos parte de su trabajo para acercar la música a la cotidianidad de los bogotanos.

En total realizamos 6 intervenciones artísticas en los portales 80, Suba, Américas, Sur y 20 de Julio.



Músicos de la filarmónica en el Sistema. Enero de 2022

- Artistas en el Sistema

Presentaciones



- Acción de promoción de la lectura "Lecturas en Movimiento"

- ✓ Impresión de 100 mil cuelgas sillas,
- ✓ 100 mil stickers con código QR,
- ✓ Pantallas de los portales y estaciones
- ✓ 100 publicaciones en Jcdeux – paraderos del Componente Zonal,
- ✓ Publicación externa e interna en rutas duales C84-M84 ETB

Tibabuyes – Museo Nacional

D81-M81 Museo Nacional – Calle 80 Puente de Guadua M82-L82

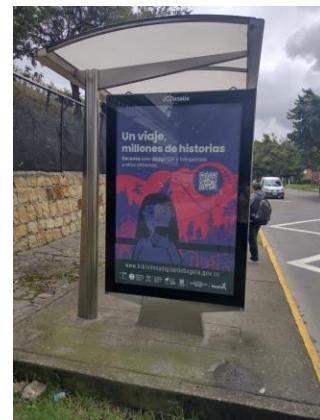
Clínica El Bosque – Portal 20 de Julio

M83-H83 Museo Nacional – Usme Porvenir II

M86-K86 Fundación Santa Fe – Aeropuerto Eldorado 20 buses del componente zonal



Sillas



Paraderos



Buses



4.2. Responsabilidad social

Durante la vigencia se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- 22 ferias de Empleabilidad en articulación con los Concesionarios ETIB, Masivo Capital, Este Es Mi Bus, SUMA, Mueve Usme, Consorcio Express, BMO, Gmóvil, Gran Américas Usme, Gran Américas San Cristóbal, E-Masivo, Operadora Distrital, Recaudo Bogotá y Secretaría Distrital de Movilidad.
- Se facilitaron espacios dentro de las estaciones y portales del Sistema para desarrollar jornadas de vacunación. Durante la actual vigencia, se aplicaron

- 193.448 biológicos y la entrega de 14.224.800 mililitros de gel antibacterial.
- Divulgación de la estrategia de comunicación #MovilízatePorLaInclusión en el marco de la Política Pública de Discapacidad, con el fin de promover mensajes de respeto por la movilidad de las personas con discapacidad.
- Se realizaron trece 13 jornadas de socialización sobre el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) y personalización de tarjetas Tu Llave, en el Centro de Atención para Personas en condición de Habitabilidad en Calle “Hogar El Camino”, enmarcado en la Política de Fenómeno de Habitabilidad en Calle.
- Dos (2) intervenciones en el Sistema TransMilenio para promover la no discriminación y la reivindicación de derechos. Estas actividades están enmarcadas en la Política Pública para los Sectores LGBTI.
- Divulgación de los días conmemorativos: 8 de marzo “Día Internacional de la Mujer”, 29 de mayo “Conmemoración del Día Internacional de Acción por la Salud de la Mujer”, 25 de noviembre “Día Internacional por la Eliminación de las Violencias Contra las Mujeres” y socialización del “Protocolo de Prevención, Promoción y Sanción de las Violencias Contra las Mujeres en el Sistema de Transporte Público de Bogotá”, en cumplimiento de la Política Pública de Mujer, Equidad y Género. Articulación con la Secretaría Distrital de la Mujer para la ejecución de 4 socializaciones sobre la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a 445 personas responsables de la atención a la comunidad usuaria el Sistema TransMilenio.
- Divulgación a la población usuaria del componente zonal sobre las rutas de atención a mujeres víctimas de acoso o violencias dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Sensibilización a colaboradores (funcionarios y contratistas) sobre la importancia de transformar estereotipos alrededor de las personas mayores en el marco de la conmemoración del Mes de la Persona Mayor y en cumplimiento de la Política Pública de Envejecimiento y Vejez.
- Divulgación de la campaña “Semana del Buen Trato” en canales físicos (cajas de luz, paraderos zonales, bastidores y branding de buses troncales) y digitales (redes sociales) para promover la sana convivencia entre la ciudadanía, con especial enfoque en el respeto por los operadores y operadoras del Sistema Integrado de Transporte Público.

Logros

- Se realizaron tres (3) Ferias de Servicios en la estación Ricaurte, Portal Tunal y Portal Américas, como alternativa para la generación de empleo e ingresos a población vulnerable, en articulación con las empresas privadas Casa Limpia, Eficacia, Concreto, Eminser, Helios, MesoFood, Serviasesorías Recursos Serviayuda, Aseo a mil y el acompañamiento de entidades distritales como las Secretarías de: Integración Social, de Movilidad, de Mujer y el Instituto Para la Economía Social- IPES.
- Se generaron doce (12) activaciones con las emisoras radiales Olímpica Estéreo, La Kalle, Los 40 Urban y Bésame promoviendo mensajes de cultura ciudadana, pago del pasaje, autocuidado y bioseguridad.

Esta alianza generó la entrega de 2.120 pasajes para la población usuaria.

4.3. Gestión Social

4.3.1. Actividades ejecutadas en la localidad

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.

Para el periodo del presente informe se realizaron **97** actividades, como se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 12. Actividades de Gestión Social

Línea de intervención	Tipo de actividad	Descripción de la actividad	Cantidad de actividades
Información	Apoyo Grupos de Interés	Personalización de tarjetas	03
	Divulgación	Campañas de apropiación	27
Participación	Audiencias Públicas	Audiencia pública de rendición de cuentas del sector movilidad	01
	Mesa de Trabajo	Mesa de trabajo	01
	Reunión	Reunión comunitaria	18
		Reunión Concesionario	01
		Reunión interinstitucional	16
	Recorrido	Recorrido social	01
	Eventos Locales	Recorrido técnico (ingeniero)	09
Pedagogía	Pedagogía	Eventos locales	01
		Socialización en institución educación superior	06
		Socialización a comunidad	02
		Socialización a entidad y/o empresa	01
		TransMiChiquis	06
	Otro	Recorrido pedagógico	02
Total actividades realizadas			97

Fuente TRANSMILENIO S.A.

4.3.1.1. 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.

Siendo así, y 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 la Santa Fe se desarrollaron **30** actividades de esta línea, que se relacionan a continuación:

- Personalización de tarjetas:

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 **60** jornadas de personalización, tres (3) fueron asistidas por el profesional de Gestión Social de la localidad brindando información a los usuarios sobre las tarifas y beneficios del medio de pago:

Tabla 13. Jornadas personalización Gestión Social

Fecha	Lugar
8/01/2022	Surtimax Los Laches
8/4/2022	Parque Santander
8/17/2022	CDC Lourdes

Fuente TRANSMILENIO S.A.

Adicionalmente, se realizaron 57 jornadas de personalización en los lugares que se relacionan a continuación:

Tabla 14. Jornadas personalización

Fecha	Lugar
17/01/2022	Universidad Externado de Colombia
28/02/2022	Cancha barrio El consuelo
1/03/2022	Surtimax Los Laches
8/03/2022	Estación San Diego costado Oriental
10/03/2022	Salón comunal barrio El Guavio
15/03/2022	Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
16/03/2022	Estación Bicentenario
16/03/2022	Banco de Bogotá
21/03/2022	Salón comunal barrio El Guavio
21/03/2022	Surtimax Los Laches
25/03/2022	Parque del agua Tihuaque- evento alcaldía de Usme
28/03/2022	La Perseverancia
13/05/2022	Surtimax Los Laches
18/05/2022	JAC el Rocío
13/06/2022	Plaza La Perseverancia
16/06/2022	Monserrate

27/06/2022	Salón Comunal El Guavio
4/07/2022	Estación San Diego
7/07/2022	Subdirección Local de Integración Local de Los Mártires
14/07/2022	Estación San Diego
15/07/2022	Estación San Diego
16/07/2022	Estación San Diego
18/07/2022	Estación San Diego
19/07/2022	CDS LOURDES
22/07/2022	Estación San Diego
26/07/2022	Estación San Diego
27/07/2022	Universidad Distrital – Macarena
1/08/2022	Universidad Distrital - Palacio la Merced
4/08/2022	Parque Santander (Feria de Servicio Adulto Mayor)
10/08/2022	Estación San Diego
11/08/2022	Estación San Diego
12/08/2022	Estación San Diego
13/08/2022	Estación San Diego
17/08/2022	CDC Lourdes
19/08/2022	CDC Lourdes
2/09/2022	Super Cade Móvil Plaza España
2/09/2022	Estación San Diego
2/09/2022	SURTIMAX SANTA FE
13/09/2022	Estación San Diego
14/09/2022	Estación San Diego
5/10/2022	San Diego
6/10/2022	Fundación Abran a Jesucristo
18/10/2022	Universidad INCCA sede Medio Universitario
25/10/2022	Estación San Diego
26/10/2022	Estación San Diego
26/10/2022	Parque Santander
29/10/2022	Sede UNIMINUTO San Camilo
1/11/2022	Plaza España (contiguo)
2/11/2022	Portal Usme
2/11/2022	Surtimax Los Laches
8/11/2022	Universidad Distrital Sede Vivero
25/11/2022	Sótano Centro comercial San Martín

28/11/2022	Estación San Diego
29/11/2022	Estación San Diego
1/12/2022	Fundación Abran a Jesucristo
9/12/2022	BARRIO BELEN
13/12/2022	Estación San Diego
14/12/2022	Estación San Diego
15/12/2022	Surtimax Los Laches

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- **Divulgación**

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

Tabla 13. Jornadas de Divulgación en la localidad – 2022

Ruta	Tipo de Modificación	Jornadas realizadas en territorio
L813" Estación Bicentenario – AV. 1 de Mayo" AL814 "Porciúncula - Horacio Orjuela" A815 "Germania - L815 Villa del Cerro"	Actualización de nomenclatura T14-7 Implementación de ruta Implementación de ruta	31 de enero, 1 de febrero y 2 de febrero
580 "Estación Bicentenario – Bosa San José"	Campaña Antievasión	16 de marzo
KL325 "Fontibón Brisas - EL Dorado"	Implementación de ruta	1, 2, 4 y 5 de abril
KL324 "Perseverancia – Refugio"	Actualización de nomenclatura T16	10, 11 y 12 de mayo
13 "Germania – Brasilia"	Suspensión de la ruta	15 de julio
HA601 "Perdomo – San Diego"	Actualización de nomenclatura HA601	23 y 24 de septiembre

AH617 "Perdomo – Centro"	Actualización de nomenclatura AH617	14 y 15 de octubre
DK206 "Bachué – Gobernación"	Actualización de nomenclatura DA206	24 y 25 de octubre
LF422 "Laches El Dorado - Patio Bonito" CA103 "Portales del Norte - Chapinero" L422 "Laches El Dorado - Patio Bonito"	Actualización de nomenclatura C125 Actualización de nomenclatura CA103 Actualización de nomenclatura C125	5 de diciembre

Fuente TRANSMILENIO S.A.

4.3.1.2 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 **47** actividades, atendiendo un total de **225** personas:

- **Audiencias Públicas**

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

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

- ✓ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Movilidad: el 29 de agosto de 2022 se realizó la RdC del Nodo Sector Movilidad Distrital en el Centro de Desarrollo Comunitario Lourdes, en la que participaron alrededor de 133 personas.

- **Mesa de Trabajo**

Consiste en un 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.

De enero a diciembre de 2022, se llevó llevaron a cabo 1 mesa de trabajo:

Tabla 16. Mesas de trabajo – 2022

Fecha	Lugar	Descripción
02/06/2022	Plataforma Microsoft TEAMS	Reunión líder comunitario barrio Los Laches

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- **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 2022, se participó en las siguientes reuniones en la localidad:

Tabla 17. Clasificación de reuniones en la localidad

Tipo	Cantidad	Principales temas	Cantidad personas atendidas

		<ul style="list-style-type: none"> • JAL cobertura parte alta de la localidad • Se socializa el ingreso del reemplazo del servicio provisional ZP-e41 que será la ruta KL325 y que entrará en funcionamiento en el mes de abril. • Corredor verde de la carrera séptima • Modificación de rutas en la localidad • Seguimiento compromisos reunión anterior • Contextualización rutas de la localidad • Oferta institucional de TRANSMILENIO S.A. con la estrategia "Conéctate Con El Sistema" • Comisión De Movilidad • Oferta institucional con la presentación de conéctate con el Sistema. • Frecuencias y omisión de paraderos de la ruta 580 • JAL reubicación de paraderos. • Frecuencias en los servicios 580, 14-2, 14-3 Y 14-4 • Consejo Local de Discapacidad • Derecho de petición 2022ER40896 solicitud de implementar la ruta 14-6 para el sector del Verjon. • Comité Operativo Local De Mujer Y Género • Revisión entorno de la estación San Diego • Cobertura de rutas zonales en el barrio las nieves. • Seguimiento compromisos. 	
Reunión Comunitaria	18	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa Situacional De La Localidad De Santa Fe • Empalme nuevo Gestor Local de Movilidad Contextualización por parte de TRANSMILENIO S.A. sobre el sistema de transporte que da cobertura al centro histórico y se explica. • Reunión coordinación de actividades DILE, PONAL, Secretaría de Seguridad y Alcaldía Local en los entornos escolares. • Reunión prefactibilidad cable centro histórico • COLEV contextualización de respuestas. • Consejo Local De Discapacidad • Coordinación de actividades Consejo Local de Gobierno • Mesa de pactos de la localidad de la Santa Fe • Consejo Local de Gobierno, sesión Alcaldesa Mayor • Reunión coordinación interinstitucional para socialización plan parcial centro san bernardo localidad de Santa Fe. • Concertar las acciones para el encuentro ferial de RdC de la localidad de Santa Fe. • Evaluación sobre el encuentro ferial de RdC de la localidad de Santa Fe. • Construcción colectiva de proyectos de transformación cultural. • Consejo Local De Gobierno • Reunión de la CLIP • Empalme nuevos referentes CLM Santa Fe 	43

Reunión Interna	3	<ul style="list-style-type: none"> Sesión de la junta administradora local de Santa Fe, servicios urbanos que dan cobertura a la parte alta de la localidad. Reunión de planeación JAL localidad de santa fe. Analizar el proceso de la extensión de la ruta AH702 Las Nieves – El Uval hasta el sector del Guavio 	0
Reunión con concesionario	1	<ul style="list-style-type: none"> Extensión del servicio zonal AH702 en la zona alta de la localidad de Santa Fe. 	0

Fuente TRANSMILENIO S.A.

• Recorrido:

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

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

Se desarrollaron 10 recorridos como se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 18. Recorridos locales

Fecha	Recorrido Social	Recorrido Técnico	Visita Técnica	Descripción
14/03/2022		X		Recorrido técnico desde Germania en la localidad de santa fe para cumplir compromiso establecido en la sesión de la JAL del 10 de febrero.
03/04/2022	X			Apoyo bici recorrido organizado por la dirección técnica de seguridad de TRANSMILENIO y el IDRD
25/04/2022		X		Revisar las opciones para mejorar la cobertura de transporte urbano a los barrios La Peña, Los Laches Y El Guavio.
30/04/2022		X		Traslado del paradero de altos de Egipto por razones de seguridad, se analiza el posible lugar de reubicación y se establece la imposibilidad técnica y normativa debido a que hacia el sur hay dos curvas seguidas.
30/06/2022		X		Se inicia este recorrido desde este punto de la ciudad para revisar las propuestas del señor baquero sobre extensión de la ruta AH702
13/07/2022		X		Revisar la viabilidad de instalar una mini glorieta en la intersección de la carrera 9 este en los laches con el fin de organizar el tráfico en esa zona que afecta la operación de las rutas en ese sector.
25/08/2022		X		Revisión extensión de la ruta HA702 hacia el sector de Los Laches.
8/29/2022		X		Verificar la solicitud de incluir una parada de la ruta 120 en el puente peatonal de la calle 23 teniendo en

				cuenta el desplazamiento y la distancia a más de 1 kilometro
9/13/2022		X		Recorrido técnico que se había generado como compromiso en la reunión del 7 de septiembre de 2022. Durante este recorrido se revisan las propuestas del señor quintero sobre las extensiones de trazado de los servicios zonales 135B Y 552
10/10/2022		X		Analizar la propuesta de extensión de trazado en la parte oriental de la localidad de Santa Fe.

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- Eventos Locales:

fortalecimiento de los canales de atención de gestión social", se llevó a cabo la estrategia planteada en el territorio de la localidad de santa fe en la estación universidades, donde se informó a usuarios del sistema los diferentes canales de comunicación con que cuenta Transmilenio S.A y el área de gestión social.

4.3.1.2. 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 2022 en la Santa Fe se realizaron 15 actividades de pedagogía, como se presentan a continuación:

Tabla 16. Actividades de pedagogía

Actividad	Cantidad
Socialización en institución educación superior	6
Socialización a comunidad	2
Socialización a entidad y/o empresa	1
TransMiChiquis	6

Fuente TRANSMILENIO S.A.

Para Gestión Social de TRANSMILENIO S.A., "**Socialización**" Es la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca que los ciudadanos conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema,

así como también, los conceptos relacionados con la implementación de este en las diferentes localidades de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y el buen uso del Sistema, y vinculándolos como usuarios de este.

- Socialización en Institución de Educación Superior – TransMillennials

Está dirigido a estudiantes de instituciones de educación superior, donde fomenta la participación de los jóvenes como agentes de cambio y promotores de cultura ciudadana en TransMilenio, a través de estrategias de innovación social.

El 27 de julio se realizó actividad y estrategia de “Conéctate Con El Sistema” en la Institución Universidad De Colombia, en esta oportunidad se cuenta con la van de personalización donde los estudiantes tienen la facilidad de recargar sus tarjetas y personalizarlas.

El 18 de agosto se realizó actividad y estrategia de “Conéctate Con El Sistema” en la Universidad Distrital La Macarena, en esta oportunidad se cuenta con la van de personalización donde los estudiantes tienen la facilidad de recargar sus tarjetas y personalizarlas.

El 25 de agosto y 1 de septiembre se realizaron actividades en el marco de la estrategia “Conéctate Con El Sistema” en la Universidad Jorge Tadeo Lozano, donde se contó con la van de personalización donde los estudiantes tienen la facilidad de recargar sus tarjetas y personalizarlas.

El 18 de octubre y 3 de noviembre se realizaron actividades en el marco de la estrategia “Conéctate Con El Sistema” en la Universidad INCCA De Colombia, donde se contó con la van de personalización donde los estudiantes tienen la facilidad de recargar sus tarjetas y personalizarlas.

- Socialización a comunidad

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

Para esta vigencia del presente informe, se realizaron 2 socializaciones a la comunidad en los siguientes espacios con 18 asistentes.

Tabla 20. Socialización a comunidad

Lugar	Fecha	Personas atendidas
Centro de desarrollo comunitario Lourdes	8/17/2022	0
Fundación social Abrahán Cristo	9/13/2022	18

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- Socialización a entidad y/o empresa

El 26 de abril se realiza sensibilización sobre cultura ciudadana, convivencia y autocuidado en el Sistema de transporte público a los funcionarios de la alcaldía local de Santa fe con 9 asistentes

- TransMiChiquis

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

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

El equipo de TransMiChiquis llevó a cabo 10 actividades en los siguientes espacios con un total de 1311 atendidos.

Tabla 21. Actividades TransMiChiquis

Lugar	Fecha	Personas atendidas
Colegio Rural El Verjon	8/12/2022	126
Colegio Los Pinos	8/18/2022	265
Colegio Salerno Sede Primaria	9/2/2022	200
Externado Nacional Camilo Torres	9/2/2022	135
Parque Bicentenario	9/25/2022	200
Colegio IED Camilo Torres	10/4/2022	200
Hogar Clarita Santos	10/14/2022	50
IED Manuel Elkin Patarroyo	11/8/2022	51
Salón Comunal Barrio La Paz - Las Aguas	11/12/2022	26
Jardín Infantil Atanasio Girardot	11/24/2022	58

Fuente TRANSMILENIO S.A.

- **Otras Acciones:**

De enero a diciembre del 2022 se desarrollaron 2 actividades relacionadas a continuación:

- Se realiza la Historietatón durante esta jornada se explica a los alumnos sobre los tres ejes temáticos sobre los que pueden escoger la historieta a realizar, los estudiantes de los grados 4°, 5°, 6° y 7°
- Recorrido en bicicleta organizado por la alcaldía local de Santa fe, el centro local de movilidad y el IDRD

- **Registro Fotográfico:**

