

Bogotá D.C.

2020-80700-CI-38612

Doctora  
**ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE**  
Jefe Oficina Gestión Social  
**SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD**  
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
Correo: [radicacion@movilidadbogota.gov.co](mailto:radicacion@movilidadbogota.gov.co)  
Ciudad

TRANSMILENIO S.A.  
80700 - SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y COMUNICACION  
RESPUESTA RADICADO 2020ER23712  
RESPUESTA (S)

08/09/2020 12:09:52  
2020 - EE - 11399



**ASUNTO: RADICADO TRANSMILENIO S.A. No. 2020ER23712  
RADICADO SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD  
NO. SDM\_OGS\_125423\_2020**

Respetada doctora Iza:

En atención a su comunicación allegada a TRANSMILENIO S.A., sobre la rendición de cuentas en las localidades de Usaquén y Barrios Unidos, damos respuesta en el siguiente sentido.

***"Diana Barón: (...) Frente a Transmilenio, para las personas ciegas, para las personas sordas, no siempre está el letrero en los articulados. No todos tiene la operadora que avisa las siguientes paradas (...)"***

Agradecemos de antemano la preocupación que nos expone, por consiguiente reforzaremos nuestro esquema en vía en el cual se regulan filas en portales y estaciones con alta demanda, se intervienen las zonas de acceso prioritario con anfitriones, guías de Idipron y apoyos operativos en Portal Usme en un horario de 6:00 am a 9:00 am para los servicios B72, C17 y RF3, Portal Américas en un horario de 6:00 am a 9:00 am para los servicios B14 y B28 C17 y RF3, y en Portal Sur para los servicios B12 y C30 en un horario de 6:00 am a 8:30 am de lunes a viernes, atendiendo una población muy importante para nosotros como son las personas en condición de discapacidad.

Sin embargo, debido a la pandemia por COVID-19, los esquemas fueron reorganizados de conformidad con las directrices del Gobierno Nacional. Es así, como a la fecha se atienden los servicios dentro de los portales con regulación de filas y distanciamiento social, por lo cual tomaremos acciones para que se permita el ingreso de manera ágil a las personas en condición de discapacidad.

Por otro lado, la Entidad le informa que actualmente la flota del Sistema TransMilenio está compuesta en sus componentes troncal y alimentador por cerca de 3100 vehículos y es probable que se presenten algunas fallas puntuales relacionadas con el funcionamiento de los paneles a bordo de los vehículos. Cuando se identifican errores en el funcionamiento de estos dispositivos, bien sea a través

R-DA-005 enero de 2020

Página 1 de 5



de las revisiones aleatorias o por reportes de los usuarios, se ordena a los concesionarios de operación y al concesionario del SIRCI que realicen las intervenciones de acuerdo con el tipo de falla que se presente para garantizar su operatividad.

En este caso, se solicita ampliar los datos de la falla identificada, de ser posible con el número de servicio, identificación del vehículo y la fecha en la que ocurrió la novedad, de manera que se proceda a solicitar la corrección a los concesionarios a cargo.

***"Diana Barón: (...) La Ruta T163 en la parada del Simón Bolívar varios conductores han sido groseros, no paran o me dicen súbase como pueda. Falta más inducción al conductor de los SITP rutas azules pues no bajan la rampa, no se orillan al andén (...)"***

En cuanto a su solicitud, queremos informarle que para realizar la respectiva investigación de las situaciones reportadas por usted es necesario contar con la información completa. En ese sentido agradecemos nos informe -de ser posible- el número de bus, número de parada, fecha y hora entre otros, pues las situaciones por usted reportadas son consideradas faltas a las instrucciones impartidas por el Ente Gestor. En caso de ser identificado, se imponen las sanciones que correspondan según lo dispuesto contractualmente. Estas sanciones van desde jornadas de capacitación, hasta la aplicación de infracciones por reincidencia, según se establezca.

Así mismo, queremos informarle que dentro de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión se especifica que se deben realizar capacitaciones periódicas a los conductores, para lo cual los concesionarios deben establecer y desarrollar en forma permanente y continua un programa de capacitación, el cual está dirigido a los conductores y al personal técnico y operativo del concesionario. Lo anterior, con el fin de garantizar la idoneidad de las personas que desempeñan la labor de operadores de vehículos en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Por último, es pertinente manifestar que seguimos trabajando en conjunto con las empresas operadoras del Sistema, realizando los respectivos refuerzos en los procesos de capacitación y capacitación de los conductores vinculados al SITP, con el fin de que novedades como las reportadas en su queja, que afectan directamente a los usuarios y la seguridad e imagen del Sistema, no se vuelvan a presentar.

***"Diana Barón: (...) Lo otro es por qué redujeron el subsidio de discapacidad de tarjeta Tu Llave a la mitad. Solicita también que en los portales de Transmilenio los dejen subir de primeras (...)"***

En 2017 el Distrito Capital revisó la política de subsidios al transporte con el fin de proponer una focalización que permitiera cumplir el objetivo social de beneficiar a la población más vulnerable, sin comprometer la sostenibilidad del Sistema. Como resultado, se modificaron los parámetros de asignación del subsidio para personas en condición de discapacidad.



La focalización del subsidios se realizó a partir del 1° de abril de 2017 así:

*Tabla 1. Focalización de subsidios*

Población Beneficiaria	Hasta 31/03/17	Desde 02/03/20
<b>Discapacidad</b>		
Monto subsidio (Tarifa máxima x # viajes x 40%)	\$2.000 x 50 x 40% = \$40.000	\$2.500* x 25 x 40% = \$25.000
# viajes	50	25

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

\*Cifra actualizada teniendo en cuenta el aumento de tarifas de 2020

La focalización se realizó porque los costos de los subsidios al transporte crecieron desmesuradamente y venían ejerciendo cada vez mayor presión sobre las finanzas del Distrito y la sostenibilidad del Sistema.

Es así como el aumento de tarifas y la focalización de tarifas diferenciales y subsidios<sup>1</sup>, a partir el 1° de abril de 2017, tuvieron como objetivo:

- Que el déficit del Sistema pueda cubrirse con los recursos que el Distrito tiene capacidad de transferir y de esta manera sea sostenible.
- Realizar las inversiones que el sistema de transporte requiere para expandirse y mejorar la calidad del servicio.
- Beneficiar con tarifas diferenciales y subsidios a la población más vulnerable.
- Promover el uso eficiente de dichos beneficios.

Para realizar la propuesta de número de viajes con beneficio al mes, se analizaron:

- Acuerdo 484 de 2011
- Los resultados de la encuesta de movilidad 2015 para Bogotá, de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM).
- Los viajes promedio realizados durante 2016

El Acuerdo 484 de 2011 "Por medio del cual se establece un subsidio de transporte a favor de personas con discapacidad en el Distrito Capital", en su artículo 2° establece "La Administración Distrital dispondrá la operación del subsidio con base en un porcentaje de descuento sobre la tarifa al usuario del quince por ciento (15%), con un incremento anual de 5 puntos porcentuales, hasta llegar al 40% y una asignación máxima de hasta cincuenta (50) viajes mensuales. (...)." De manera que con la focalización del subsidio el Distrito Capital se continúa cumpliendo con dicho Acuerdo.

Los dos últimos factores analizados para la propuesta de focalización indicaban que los hábitos de viaje promedio de los grupos analizados eran menores al número de viajes con beneficio que se otorga al mes después de la focalización, como se observa en la Tabla 2.



*Tabla 2. Hábitos de viaje Vs. beneficio otorgado*

Población Objetivo	Mes realizados en 2016	(Encuesta Movilidad)	Beneficio hasta marzo 31 de 2017	Beneficio desde Abril 1 de 2017
Personas en Condición de Discapacidad	18	12	50	25

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

\*Cálculos propios con base en datos de la encuesta de movilidad 2015

De acuerdo con los hábitos de viaje y con el ánimo de evitar que el exceso en el número de viajes con beneficio pueda ser usados de manera fraudulenta, desviando la esencia del beneficio, la propuesta de focalización consistió en ajustar el número de viajes de tal manera que se respeten los hábitos de desplazamiento de las diferentes poblaciones, reduciendo los impactos sobre las necesidades de recursos de subsidio por parte del Distrito Capital.

Con la focalización efectuada en 2017, no se afectaron los comportamientos de viaje de los usuarios, concediendo adicionalmente una holgura en cuanto a uso promedio y al mismo tiempo se armonizaron los esquemas con las proyecciones asignadas de presupuesto.

Es importante tener en cuenta que los subsidios y tarifas diferenciales vigentes en el Sistema, tienen como objeto reducir el costo para los usuarios, pero no sufragar la totalidad de los viajes sino un porcentaje de estos.

***"Díamarc contrerorej: Sobre la NQS, a la altura de la estación Simón Bolívar, en la tarde, hacia las 17:00 horas, alumnos de unn (sic) colegio se atravesaban la NQS para colarse al sistema. Al parecer eran de colegios como el Alemania solidaria (...)"***

El fenómeno de la evasión en el Sistema es una prioridad y, en este sentido, TRANSMILENIO S.A. diligentemente lidera gestiona y coordina el Plan Antievasión a través de cuatro (4) líneas de acción dentro del ámbito de sus competencias: fiscalización, mejoramiento de infraestructura, cultura ciudadana y monitoreo. Estos pilares buscan incidir positivamente en el fenómeno tanto en el componente troncal como en el componente zonal del Sistema.

En lo que corresponde a la tercera línea de trabajo de **Cultura Ciudadana**, se realizan campañas de sensibilización a la ciudadanía y a los infractores sobre los efectos nocivos de la evasión, que, si bien han tenido un foco de implementación en portales y estaciones del Sistema, van dirigidas a todos los usuarios de TransMilenio y a la ciudadanía en general.

Adicionalmente, desde el mes de enero de 2018, se implementó la estrategia de mediación social en el componente troncal del Sistema, que busca prevenir y mitigar conflictos entre usuarios y actores del Sistema, prevenir delitos como el hurto, generar buenas prácticas del uso del Sistema, e igualmente desarrollar pedagogía frente a los efectos nocivos de la evasión, entre otros objetivos.

Ahora bien, este tema se complementa con el tema pedagógico, para lo cual la entidad está generando espacios de interlocución y desarrollo de talleres pedagógicos para promover la



convivencia y sensibilizar a actores externos que impactan el Sistema tanto en el componente zonal como en el troncal, por comportamientos contrarios a la convivencia como la evasión del pago.

En ese orden de ideas, y en relación con su solicitud de pedagogía por parte de TRANSMILENIO S.A. en las instituciones educativas alrededor de la Estación Simón Bolívar, esta entidad con la colaboración del equipo de Gestión Social establecerá contacto con dichas instituciones en la localidad de Barrios Unidos. Esto, con el fin de desarrollar con su alumnado acciones preventivas y de información frente a las medidas correctivas en materia de seguridad vial, con el equipo de pedagogía en puntos externos. Lo anterior, una vez estén dadas las condiciones para ello, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria del COVID-19.

Finalmente, agradecemos el interés y compromiso con mejorar el servicio del transporte masivo en la ciudad, para que entre todos podamos hacer de TransMilenio un sistema de transporte organizado y eficiente, que permita construir una movilidad más segura, equitativa y sostenible para los habitantes de la ciudad.

Cualquier información adicional con gusto será atendida.

Cordialmente,

*M<sup>te</sup> Fernanda Ortiz C.*  
**MARIA FERNANDA ORTIZ CARRASCAL**  
Subgerente General  
**TRANSMILENIO S.A**

Proyectó: Patricia Carlos Sáenz – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Vanessa Pérez – Dirección Técnico de Buses  
Juan Pablo Páez Mateus – Subgerencia Económica  
Ingrid Pinilla – Dirección Técnico de BRT  
Tania Marcela Chaves – Dirección Técnica de Seguridad

Aprobó: Cristina Sandoval – Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI  
Mario Leonardo Nieto – Director Técnico de Buses  
Álvaro José Rengifo – Subgerente Económico  
Jaime Enrique Monroy – Director Técnico de BRT  
Alejandra Valderrama – Directora Técnica de Seguridad

Consolidó: Sebastián Córdoba González – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones  
Revisó: Xiomara Romero Aguirre - Subgerencia General  
Mario Gómez – Subgerencia Económica

Código: 807

**Nota:** Los vistos buenos de las personas que han intervenido en la proyección, revisión y aprobación del presente documento fueron tomados a través del aplicativo T-DOC de la Entidad.

