

▶ TRANSMILENIO S.A.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS



2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. PRESUPUESTO	2
1.1 Ejecución presupuestal.....	2
1.2 Estados financieros	3
2. CUMPLIMIENTO DE METAS	3
2.1 Plan de acción	3
2.2. Programas y proyectos en ejecución.....	4
3. GESTIÓN	6
3.1 Informes de gestión	6
3.1.1 Operacional.....	6
3.1.2 Sostenibilidad financiera.....	7
3.1.3 Usuario	7
3.1.4 Sostenibilidad ambiental.....	8
3.1.5 Gestión empresarial.....	9
3.2 Metas e indicadores de gestión	11
3.3 Informes de los entes de control que vigilan a la entidad.....	11
4. CONTRATACIÓN	11
4.1 Procesos contractuales	11
4.2. Gestión contractual.....	11
5. IMPACTOS DE LA GESTIÓN	11
6. ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ENTIDAD	12
ANEXOS	14

INTRODUCCIÓN

El informe de rendición de cuentas 2018 busca presentar la información presupuestal, de cumplimiento de metas, de gestión, de contratación, de impactos en la gestión y de acciones de mejoramiento de la entidad en la vigencia 2018. Lo anterior de conformidad con el CONPES 3654 de 2010 y los lineamientos expedidos por la Veeduría Distrital y la Secretaría Distrital de Planeación mediante circular conjunta 001 de 2019.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

1. PRESUPUESTO

1.1 Ejecución presupuestal

La ejecución presupuestal de ingresos de los años 2017 y 2018 fue la siguiente:

Tabla 1. Ejecución presupuestal de ingresos

Concepto	Apropiación Presupuesto 2018	Recaudo a Dic./2018	% Ejecución	Apropiación Presupuesto 2017	Recaudo a Dic./2017	% Ejecución
Disponibilidad Inicial	888.294	775.504	87%	512.678	512.678	100%
Corrientes	148.598	135.467	91%	211.176	187.242	89%
Transferencias	1.682.749	1.607.763	96%	2.395.189	879.189	37%
Recursos de Capital	142.695	14.392	10%	97.000	376.176	388%
TOTAL	2.862.335	2.533.125	88%	3.216.042	1.955.285	61%

La ejecución presupuestal de gastos de los años 2017 y 2018 fue la siguiente:

Tabla 2. Ejecución presupuestal de gastos

Concepto	Apropiación Presupuesto 2018	Ejecutado a Dic./2018	% Ejecución	Apropiación Presupuesto 2017	Ejecutado a Dic./2017	% Ejecución
Funcionamiento	128.742	115.365	90%	98.090	86.616	88%
Servicios Personales	50.169	42.991	86%	41.406	36.781	89%
Gastos Generales	56.798	52.880	93%	35.865	31.660	88%
Aportes Patronales	11.225	8.944	80%	11.047	8.457	77%
Cuentas por pagar	10.551	10.551	100%	9.772	9.718	99%
Inversión	2.462.627	1.819.870	74%	1.728.443	1.615.390	93%
Directa	2.007.117	1.364.362	68%	1.331.665	1.220.707	92%
Cuentas por pagar	455.510	455.507	100%	396.778	394.683	99%
Disponibilidad Final	270.966	0	0%	5.110	0	0%
TOTAL	2.862.335	1.935.235	68%	1.831.642	1.702.005	93%

Concretamente, la ejecución presupuestal de inversión durante la vigencia 2018 con corte 31 de diciembre de 2018 fue la siguiente:

Tabla 3. Ejecución presupuestal de inversión 2018

Concepto	Apropiado	Ejecutado	%
Gestión de la seguridad	\$35.536	\$35.535	100,00%
Cultura ciudadana	\$3.657	\$3.638	99,40%
Estabilización tarifaria	\$758.317	\$568.317	74,90%
Operación y control	\$135.871	\$119.346	87,80%
Gestión de infraestructura	\$1.055.843	\$619.729	58,70%
Comunicación y atención al usuario	\$12.709	\$12.709	100,00%
Fortalecimiento institucional	\$5.184	\$5.088	98,10%
TOTAL INVERSIÓN DIRECTA	\$2.007.117	\$1.364.362	67,90%
Cuentas por pagar	\$455.510	\$455.507	99,90%
TOTAL INVERSIÓN	\$2.462.627	\$1.819.870	73,90%

1.2 Estados financieros

Los estados financieros correspondientes a la vigencia 2018 no se incluyen en el presente informe, considerando que conforme al instructivo No. 001 de 2018, expedido por la Contaduría General de la Nación, el plazo máximo para el reporte de la información financiera con corte 31 de diciembre de 2018, es el 15 de febrero de 2019. El anexo 1 contiene la certificación de TRANSMILENIO S.A. en ese sentido.

En cuanto a los estados financieros 2017, el anexo 2 contiene el estado de cambios en el patrimonio, el estado de resultados integral, el estado de flujos de efectivo y el estado de situación financiera.

2. CUMPLIMIENTO DE METAS

2.1 Plan de acción

El plan de acción de TRANSMILENIO S.A. se estructuró teniendo en cuenta el plan estratégico de la Entidad, que contempla objetivos corporativos en relación con la operación, el equilibrio financiero, el servicio al usuario, la gestión ambiental y la gestión empresarial. Para la vigencia 2018 el plan de acción tuvo un cumplimiento promedio del 97%. En el anexo 3 se encuentra el seguimiento al plan de acción de la entidad con corte a 31 de diciembre de 2018.

Así mismo, en el anexo 4 se encuentra el plan anual de adquisiciones de la entidad en la vigencia 2018.

2.2. Programas y proyectos en ejecución

A continuación, se presenta el estado de ejecución física y presupuestal de cada una de las metas del Plan de Desarrollo Distrital a cargo de la Entidad:

Meta producto: 239 Implementar 1.500 ciclo parqueaderos en la ciudad asociados al TransMilenio.

Programado	887 cupos	Ejecutado	949 cupos	Acumulado Plan	1.502 cupos
Programado	\$1.003	Ejecutado	\$689	Acumulado Plan	\$1.039

Cifras en Millones de Pesos

Meta producto: 243 Diseño e implementación de una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá

Programado	20%	Ejecutado	20%	Acumulado Plan	50%
Programado	\$3.658	Ejecutado	\$3.638	Acumulado Plan	\$22.690

Cifras en Millones de Pesos

Meta producto: 244 Revisión e implementación del 100% de los servicios troncales y rutas zonales

Programado	73%	Ejecutado	80%	Acumulado Plan:	80%
Programado	\$9.081	Ejecutado	\$9.081	Acumulado Plan:	\$33.473

Cifras en Millones de Pesos

Meta producto: 245 Diseño y puesta en marcha del 100% del Plan Anti-evasión en el Sistema de Transporte Público

Programado	26%	Ejecutado	35%	Acumulado Plan	54%
Programado	\$10.408	Ejecutado	\$10.408	Acumulado Plan	\$30.044

Cifras en Millones de Pesos

Meta producto: 246 Disminuir a 80% la percepción de inseguridad en el Sistema de Transporte Masivo

Programado	81%	Ejecutado	81%	Acumulado Plan	81%
Programado	\$25.128	Ejecutado	\$25.128	Acumulado Plan	\$47.337

Cifras en Millones de Pesos

Meta producto :247 Aumentar en 5% el número total de viajes en Transporte Público (LB= 43%)

Programado	47%	Ejecutado	47,25%	Acumulado Plan	47.25%
Programado	\$1.146.050	Ejecutado	\$935.491	Acumulado Plan	\$2.173.129

Cifras en Millones de Pesos

Meta producto: 248 Alcanzar 170 km de troncales (construir 57 km nuevos de troncal)

Meta: Planificar y gestionar los recursos para 57 kilómetros nuevos de troncal con actividades que incluyen expansión y mejoramiento de la infraestructura troncal necesaria para la operación del Sistema TransMilenio.

Programado	10 km	Ejecutado	6.57Km
Programado	\$793.896	Ejecutado	\$362.131

Cifras en Millones de Pesos

Meta producto: 255 Mantener el 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector Movilidad

Programado	80%	Ejecutado	80,80%	Acumulado Plan:	50.20%
Programado	\$12.709	Ejecutado	\$12.709	Acumulado Plan:	\$34.297

Cifras en Millones de Pesos

Meta producto: 256 Lograr un índice nivel medio de desarrollo institucional en el sector movilidad

Programado	3	Ejecutado	5	Acumulado Plan	5
Programado	\$5.184	Ejecutado	\$5.086	Acumulado Plan	\$8.373

Cifras en Millones de Pesos

Para la vigencia 2018 se reporta el cumplimiento de las metas del Plan Distrital de Desarrollo conforme lo programado. Resulta relevante mencionar que la meta del Plan Distrital de Desarrollo correspondiente a construir 57 kilómetros nuevos de troncal es reportada en su magnitud física por el Instituto de Desarrollo Urbano, de manera tal que TRANSMILENIO S.A. incluyó dentro del presente informe el avance en la meta de inversión referente a planificar y gestionar los recursos para 57 kilómetros nuevos de troncal con actividades que incluyen expansión y mejoramiento de la infraestructura troncal necesaria para la operación del Sistema TransMilenio.

En el componente de gestión del presente informe se identifican las principales acciones adelantadas para la ejecución de las metas en la vigencia 2018. Así mismo, se anexa el informe de gestión 2018 (anexo 5) en el que explica en detalle cada una de las metas. Finalmente, se anexa el informe del componente de inversión de la Entidad con corte a 31 de diciembre de 2018 (anexo 6).

3. GESTIÓN

3.1 Informes de gestión

En el anexo 5 se encuentra el informe de gestión de la entidad para la vigencia 2018. No obstante lo anterior, se procede a resumir las principales acciones adelantadas durante ese año:

3.1.1 Operacional

Se adjudicaron los procesos de selección para la renovación de la flota de la fase I y II del sistema. A partir del año 2019 llegarán 1441 buses nuevos, de los cuales 476 son articulados y 964 son biarticulados. El 51% de los buses nuevos son a GNV con estándar de emisión EuroVI y el 49% son a Diesel con estándar de emisión EuroV más filtro. Se tendrá una reducción del 95% de material particulado emitido por la flota que se renueva. Los nuevos buses contarán con sillas laterales y con cámaras de seguridad.

En diciembre de 2018 entró en operación TransMicable, la primera línea de cable aéreo del Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá, con 3.4 kilómetros de distancia y 163 cabinas para movilizar 3.600 pasajeros hora sentido. Esta línea cuenta con integración física, tarifaria y operacional con los componentes zonales y troncales del sistema. Adicionalmente, su infraestructura es complementate accesible. TransMicable representa ahorros en tiempos de viaje, emisiones y siniestralidad.

Se avanzó en la reingeniería del sistema que consiste en en la mejora y rediseño de la operación, por un lado, bajo los parámetros existentes, y por el otro, teniendo en consideración la entrada de nuevas troncales, metros y otros modos de transporte. En el 2018 se implementaron el 80% de los cambios previstos en el corto plazo.

Se inició la estructuración del proceso licitatorio para cubrir las zonas sin concesión vigente en el componente zonal.

En conjunto con el IDU, se avanzó en las acciones tendientes al mejoramiento de 45 estaciones en términos de capacidad y disponibilidad para buses biarticulados. Concretamente, se ampliarán 33 estaciones y se construirán 12 vagones nuevos. Las estaciones que se ampliaran son 5 en la troncal américas, 7 en la troncal calle 80, 8 en la troncal caracas sur, 12 en la NQS y 13 en la troncal suba. La inversión es de alrededor de \$125 mil millones de pesos.

En cuanto a patios troncales, el IDU desarrolló los estudios y diseños del patio La Reforma a través del contrato IDU-1109- 2016 y se espera que se adjudique e inicie la construcción en la vigencia 2019. Así mismo, el predio Laguna II ya fue adquirido por el IDU, se espera contar con acta de recibo del predio con el fin de realizar los parámetros técnicos operacionales. Finalmente, se construirá el patio definitivo SUR II (Predio Laguna I-Adquirido por el IDU), Patio temporal NORTE (Predio ALO Norte-Comodato con DADEP) y Patio temporal CALLE 80 (Predio ALO Sur-Convenio 5 de 2005 con IDU).

En cuanto a patios zonales, a la fecha se cuenta con los documentos de parámetros técnicos operacionales de cinco (5) proyectos priorizados: Gaco, Alameda, San Jose, Cerros de Oriente, Bachue ALO Calle 90. De estos patios, los predios Gaco y Alameda ya fueron ofertados por el IDU para su correspondiente adquisición.

Se adelantaron los trámites de competencia de TRANSMILENIO S.A. para las vigencias futuras de las troncales séptima y extensión Caracas. Así mismo, se adelantaron las gestiones para la suscripción del convenio de cofinanciación Nación – Distrito para las troncales alimentadoras del Metro.

Con los cupos adicionales de ciclo parqueaderos gestionados durante el 2018, se llegó a una capacidad total de 5.260 cupos de cicloparqueaderos en todo el sistema, beneficiando los usuarios que usan la bicicleta como modo de integración con el componente troncal del sistema TransMilenio.

Se realizó el mantenimiento y aseo en el 100% de las estaciones del sistema.

3.1.2 Sostenibilidad financiera

Se realizó el estudio de revisión de tarifas al usuario.

En relación con la remuneración a los agentes se realizó la liquidación previa, se aplicaron los límites establecidos contractualmente, se revisaron las tarifas por vehículo de las tipologías microbús, buseta y buseton que aplican a los concesionarios del a fase III, se vinculó al operador del cable al contrato de fiducia SITP.

Se adelantaron acciones relacionadas con la estructuración económica y financiera de nuevos contratos, concretamente del contrato del TransMicable y de la renovación de la flota troncal.

3.1.3 Usuario

Se adelantaron actividades de gestión social. Concretamente se llevaron a cabo 5.209 encuentros comunitarios en las diferentes localidades de Bogotá D.C., con el

fin de ampliar la cobertura de atención a las comunidades, mejorar la relación con los usuarios y promover el posicionamiento del sistema.

Se realizaron actividades de responsabilidad social relacionadas con el diseño e implementación de campañas de comunicación, fortalecimiento de capacidades, articulación y gestión interinstitucional.

Se adelantaron actividades de cultura ciudadana tales como la estrategia Equipo T, estímulos a iniciativas de cultura ciudadana, modelo de gestión social y cultura ciudadana en TransMicable, "ideatones", talleres de innovación social, entre otros.

Se ejecutaron actividades de atención al usuario en vía como por ejemplo información personalizada en portales y estaciones, capacitación al personal de atención en vía, organización de filas, biblioestaciones, emisión de mensajes desde el centro de control en tiempo real.

En relación con servicio al ciudadano se tramitaron a través de los canales oficiales 523.408 peticiones ciudadanas, se fortalecieron las competencias de los servidores públicos y concesionarios en materia del servicio al ciudadano, se realizaron charlas de sensibilización a ciudadanos, se brindó información a través de mensajes de texto sobre contingencias que afectan la operación, se realizaron 6 mediciones de satisfacción a usuarios, se actualizó el manual de usuarios, entre otras actividades.

Se realizaron acciones de comunicación externa por audiovisuales, centro de emisión radial, prensa, Facebook, twitter, Instagram, youtube, pagina web y el boletín TransMiAldia.

Como parte del plan anti evasión se realizaron 4.230 talleres pedagógicos, se reforzó la vigilancia y seguridad privada con caninos en 21 puntos críticos, se fortaleció la seguridad y vigilancia de los usuarios a través del convenio 568 de 2017 suscrito entre TMSA y la Policía Nacional, se instalaron y/o ampliaron barreras perimetrales en 17 puntos del componente troncal para un total de 38 instalados, se implementaron realces en 10 estaciones del componente troncal y se entregó estudio de línea base evasión en el componente troncal.

3.1.4 Sostenibilidad ambiental

Se obtuvieron recursos de cooperación internacional del BID y del Gobierno Británico para la asistencia técnica que facilite la vinculación de vehículos eléctricos.

Se sustituyeron luminarias por tecnologías LED en las estaciones Museo Nacional y Jimenez.

Se adelantaron actividades de jardinería integral en 2.052 metros cuadrados de zonas ajardinadas del Sistema TransMilenio, correspondientes a Portal Norte, Portal 80, Portal Américas, Portal Usme, Estaciones Mundo Aventura y Pradera. [L] [SEP]

Entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018 se adelantaron un total de 672 visitas de inspección, verificación, control y seguimiento ambiental de carácter locativo y 30 de carácter documental a Concesionarios del sistema público de transporte masivo.

3.1.5 Gestión empresarial

- Defensa judicial, asesoría jurídica y prevención del daño antijurídico

Se adelantaron gestiones jurídicas en el marco de los tribunales de arbitramento interpuestos por los concesionarios de la Fase III del sistema, los procesos de reorganización de las sociedades Tranzit S.A.S, Masivo Capital S.A.S. y Suma S.A.S., y los procesos de liquidación de las sociedades Coobus S.A.S. y Egobus S.A.S.

Se continuaron las negociaciones con los Concesionarios de la Fase III del Sistema, explorando alternativas que puedan ser viables no obstante los fallos arbitrales. Tras convocatoria de la Procuraduría General de la Nación, y en presencia de la Contraloría General de la República, se adelantaron unas nuevas mesas de trabajo con los concesionarios de la fase III del Sistema. Como resultado de lo anterior, el 14 de diciembre de 2018 se suscribió entre estos concesionarios y Transmilenio (en presencia del Procurador General de la Nación, El Vice Contralor General de la República y el Alcalde Mayor de Bogotá) un memorando de entendimiento cuyo objeto consiste en plantear líneas de acción que propendan por garantizar la continuidad en la prestación del servicio de transporte zonal.

En desarrollo del artículo 78 del Acuerdo Distrital 645 de 2016, del Decreto 351 de 2017 y de la Resolución 405 de 2017, al 12 de diciembre de 2018 se ejecutaron \$75.792.188.899,00 millones, como pago a los pequeños propietarios beneficiados.

- Talento Humano

Se realizaron 54 actividades de capacitación orientadas al fortalecimiento de las competencias comportamentales y funcionales.

Se desarrollaron acciones en temas de relacionamiento, comunicación, liderazgo y resolución de conflictos, con el objetivo de impactar de manera positiva el clima laboral de la organización.

Se adelantaron actividades para los trabajadores y sus grupos de familias, entregas de bonos navideños, reconocimientos por méritos a los trabajadores de la Entidad.

- **Modelo Integrado de Planeación y gestión**

Mediante el Decreto No. 591 del 16 de octubre de 2018 se adoptó para el Distrito Capital el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- de que trata el Decreto Nacional 1083 del 2015, sustituido por el Decreto 1499 de 2017, principalmente con el fin de fortalecer los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Distrito Capital. Así mismo, el 23 de enero de 2019 fue expedida la guía de armonización de la norma técnica distrital NTD-SIG001: 2011 con el MIPG.

Conforme a la información proporcionada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el plan de implementación del MIPG, cuenta con las siguientes etapas: alistamiento, direccionamiento, implementación y seguimiento.

En el marco del alistamiento, los funcionarios de la entidad participaron en las capacitaciones programadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría General. Así mismo, participaron en el diplomado de MIPG adelantado por la Secretaría General.

Adicionalmente, en el marco de esta etapa, con el ánimo de contar con un diagnóstico de la planeación y la gestión en la entidad, se realizó la evaluación FURAG y los autodiagnósticos. De acuerdo con lo expuesto en el Informe Personalizado de Resultados del FURAG, la entidad alcanzó un índice de Desempeño Institucional de 72.38, ubicándose en el quintil 5.

- **Transparencia**

Se formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2018 incluyendo estrategias encaminadas a sensibilizar a los servidores públicos de la Entidad para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción y de esa manera orientando a la Entidad a una Gestión Institucional Integral y Transparente.

Se conformó un grupo de gestores de marca (gestores de integridad) quienes han trabajado en la apropiación e interiorización de los principios y valores que deben caracterizar al Servidor Público.

Se realizaron informes de asesoría y acompañamiento por parte la Oficina de Control Interno en relación con la transparencia.

Bajo el lema “CERO CORRUPCIÓN”, TRANSMILENIO S.A., promovió la construcción, afianzamiento e implementación de una cultura organizacional

sincrónica basada en principios de probidad, eficiencia y transparencia, en cualquier actuación administrativa.

3.2 Metas e indicadores de gestión

Se anexa cuadro de mando integral con corte 31 de diciembre de 2018 (anexo 7), en el cual se puede verificar el estado de cumplimiento de los indicadores formulados para cada objetivo corporativo.

3.3 Informes de los entes de control que vigilan a la entidad

La Contraloría de Bogotá, en su proceso de auditoría de regularidad y como producto de la evaluación a la aplicación de los sistemas de control de gestión, de resultados y financiero en cumplimiento de la misión, objetivos, planes y programas de TRANSMILENIO S.A., dictaminó que se ajustó a los principios de legalidad, economía, eficacia y eficiencia y por tal motivo feneció la cuenta de la Entidad, correspondiente a la vigencia 2017.

4. CONTRATACIÓN

4.1 Procesos contractuales

Se anexa documento en Excel con el detalle de los procesos contractuales adelantados en la Entidad durante la vigencia 2018 (anexo 8).

4.2. Gestión contractual

Se anexa documento en Excel con el detalle de los contratos suscritos por la Entidad durante la vigencia 2018 (anexo 9).

5. IMPACTOS DE LA GESTIÓN

Es importante resaltar que la gestión institucional en vigencia del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos”, orientada a mejorar los diferentes componentes del sistema, ha permitido el avance en el 68.33% de la meta resultado asociada a la gestión de TRANSMILENIO S.A. Lo anterior se evidencia en el crecimiento de 3.33 puntos porcentuales de los 6 previstos en el plan, pasando de un índice de satisfacción del 65% en el año 2015 a 68.33% en 2018.

6. ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ENTIDAD

Las acciones de mejora resultantes de los informes de la Contraloría de Bogotá se documentan en los planes de mejoramiento que son suscritos en los plazos establecidos y registrados en la plataforma SIVICOF.

El siguiente es el estado del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, con fecha de corte 31 de diciembre de 2018.

Tabla 4. Estado planes de mejoramiento CONTRALORIA DE BOGOTÁ

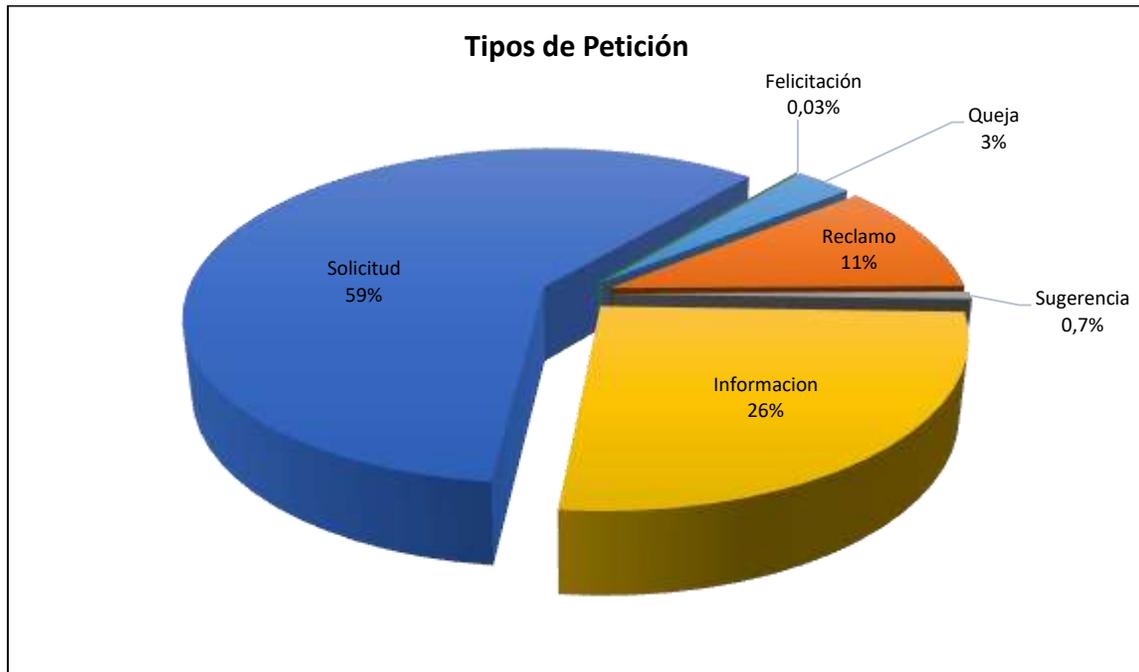
ESTADO	CANTIDAD	%
ABIERTA *	118	27.1%
AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	12	2.8%
CERRADA	267	61.2%
CIERRE POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	11	2.5%
INEFECTIVA	28	6.4%
TOTAL GENERAL	436	100.0%

*Corresponde a las acciones que no han sido objeto de revisión por parte del Ente de Control.

Sobre el particular es importante destacar que como producto de las auditorías realizadas durante la vigencia 2018, se cerraron 64 hallazgos.

Concretamente, respecto a PQRS, cabe mencionar que TRANSMILENIO S.A., a través de los canales oficiales de atención: líneas telefónicas 195 y 4824304, páginas web www.transmilenio.gov.co y www.tullaveplus.gov.co, y presencialmente en las oficinas principales de la Entidad, además de los 40 puntos de personalización ubicados en portales, Cades y Supercades, entre otros, recibe todas las peticiones ciudadanas interpuestas a la Entidad y sus concesionarios; durante el año 2018 se recibió un total de 523.408, discriminadas por las siguientes tipologías:

Gráfica No. 1 Tipos de petición durante el año 2018



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo a la gráfica anterior, se observa que el 59% de las peticiones están asociadas a temas de trámites de la tarjeta Tullave, el 26% con solicitudes de información que comprenden la planeación de rutas, entre otros, y referente a quejas y reclamos un 14% del total de requerimientos allegados, de los cuales se identificaron las siguientes tipologías más reiterativas:

- Comportamiento de conductor
- Forma de conducción
- No parada programada
- Aprisionamiento de puertas
- Frecuencia de Servicio
- Comportamiento personal de Recaudo Bogotá

De acuerdo a estos subtemas, TRANSMILENIO S.A., y sus concesionarios realizaron planes de mejoramiento, entre los cuales se desarrollaron las siguientes acciones:

1. Los concesionarios de operación realizaron campañas a sus operadores relacionadas con normas de cordialidad, habilidades y destrezas, actitud positiva, relaciones humanas, buen trato al usuario.

2. Así mismo, se desarrollaron actividades en campo referentes con sensibilización, pruebas de velocidad y campañas preventivas, alcoholimetría, respeto a las normas de tránsito y seguimientos en vía.
3. Frente al comportamiento del personal de Recaudo Bogotá, se realizaron mesas de trabajo con la participación de Servicio al Usuario, Defensoría del Ciudadano y el Concesionario, con el fin de buscar planes de acción para trabajar de manera conjunta y mejorar la atención al usuario, mediante un proceso de capacitación continua, especialmente para el personal de los puntos de atención que presentan mayor número de quejas por parte de la ciudadanía.

ANEXOS

- Anexo 1. Certificación estados financieros 2018
- Anexo 2. Estados financieros 2017
- Anexo 3. Seguimiento Plan de Acción 2018
- Anexo 4. Plan anual de adquisiciones 2018
- Anexo 5. Informe de gestión 2018
- Anexo 6. Componente de inversión 2018
- Anexo 7. Cuadro de mando integral 2018
- Anexo 8. Procesos contractuales 2018
- Anexo 9. Gestión contractual 2018

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018