

ORIGEN: : SUBGERENCIA GENERAL/ROMERO RAAD RICHARD
DESTINO: /
ASUNTO: ER6418 MARIANA OSPINA
OBS: TATIANA MENDEZ

Bogotá D.C.

Señora
MARIANA OSPINA
Ciudad

**ASUNTO: RESPUESTA RADICADO TRANSMILENIO S.A., N° 2019ER6418
RADICADO SECRETARÍA DE MOVILIDAD N° SDM-OAP-42189-2019**

Respetada señora Mariana

Bajo radicado del asunto la Secretaría Distrital de Movilidad, remitió a TRANSMILENIO S.A., la petición por usted realizada en la Audiencia Pública de rendición de cuentas del sector Movilidad, en la cual manifiesta:

"En los SITP por favor los conductores no ignoren los paraderos, no recogen a los usuarios parece que para ellos es más importante el recorrido con los buses solos, no tienen en cuenta el tiempo de espera de nosotros como usuarios"

Los paraderos instalados en la Ciudad contienen un código alfanumérico compuesto por 5 números y una letra denominado cenefa. Estos códigos de cenefa son asignados y programados para cada una de las rutas que circulan junto a los paraderos con el objetivo de que sean reconocidos en la unidad lógica de los buses (sistema de control y georreferenciación de los buses), lo cual indica a los operadores la ubicación exacta de los paraderos, y con ello están autorizados a detenerse en las paradas establecidas. Por lo tanto, los operadores (conductores) de los buses deben atender la solicitud de pare realizada por los usuarios en los paraderos autorizados.

Adicionalmente, TRANSMILENIO S.A., le aclara que esta situación se evidencia como omisión de parada, y se encuentra enmarcada en el *Manual de Operaciones del SITP* en el numeral 7.1.5. los conductores deben detenerse en los paraderos establecidos para tal fin y atender las paradas por demanda, es decir, cuando los usuarios lo solicitan, esta es una acción de obligatorio cumplimiento para los conductores; el no cumplimiento de estas acciones por parte de los conductores es considerado como una falta a las instrucciones impartidas por el Ente Gestor, y en caso de ser identificado se imponen las sanciones que correspondan según lo dispuesto contractualmente, estas sanciones son denominadas "desincentivos operativos", que van desde jornadas de capacitación, hasta la aplicación del desincentivo por reincidencia, según se establezca.

"Con Transmilenio ahora con tantas personas que nos transportamos (...) con la pedagogía de la cultura ciudadana el respeto dentro y en los paraderos."

La apuesta por la cultura ciudadana sigue siendo una prioridad de la administración distrital. Desde TRANSMILENIO S.A. estamos implementando programas que promueven las buenas prácticas en el uso del sistema, el cumplimiento de las normas, la sana convivencia y la apropiación del sistema como bien público y patrimonio de la ciudad.

Para fortalecer la cultura ciudadana en TRANSMILENIO S.A. es necesario contar con un ejercicio de corresponsabilidad por parte de la ciudadanía. Desde el sistema hacemos grandes esfuerzos para prestarles un mejor servicio a nuestros usuarios. Nuestro llamado es a que los ciudadanos valoren el sistema como propiedad de todos, que nos ayuden a cuidarlo y a respetarlo.

La pedagogía sobre el uso adecuado de TRANSMILENIO es una tarea que nos involucra a todos los habitantes de Bogotá, desde los hogares, los colegios, las universidades, los medios de comunicación y las empresas. Esta es una labor conjunta entre Distrito y sociedad.

La estrategia de cultura ciudadana contempla las siguientes acciones:

1. **Programa de formación en cultura 'TransMi al Cole':** Desarrollo de acciones pedagógicas en los colegios distritales para promover y fortalecer valores cívicos que se reflejen en el conocimiento, apropiación y uso adecuado del Sistema TransMilenio
2. **TransMiChiquis:** Su propósito es cultivar competencias ciudadanas en los niños y adolescentes creando sentido de pertenencia y empatía hacia el sistema TransMilenio en sus componentes (zonal, troncal y TransMiCable), a través de actividades lúdico-pedagógicas y el aprendizaje experiencial.
3. **TransMillennials:** Está dirigido a jóvenes universitarios y de Media escolar (10° y 11°). Su propósito es generar conciencia sobre las problemáticas que afectan el buen funcionamiento de TRANSMILENIO, así como reforzar las buenas prácticas promoviendo ejercicios de corresponsabilidad y participación ciudadana.
4. **Talleres de Cultura Ciudadana y Convivencia Equipo T:** A través de la alianza con la Secretaría de Educación Distrital se seleccionaron 30 colegios públicos y privados, ubicados cerca de las principales troncales de TransMilenio. Con los docentes se realizaron talleres de innovación social y cultura ciudadana y con los estudiantes de 10° y 11° jornadas de ideación de proyectos de cultura ciudadana para el Sistema. Estos talleres se desarrollan con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia. En 2018 se intervinieron 21 instituciones, a través de 91 actividades pedagógicas en las que se logró impactar a 2.292 personas, entre ellas 1.432 menores de edad.
5. **Concurso de Cortometrajes de colegios distritales:** Incentivó a los estudiantes a promover la cultura ciudadana dentro del Sistema a través del audiovisual. Se recibieron 15 cortos relacionados con esta temática.
6. **Pedagogía con Operarios SITP y Fuerza Operativa de TransMilenio:** desarrollo de actividades pedagógicas encaminadas a lograr que los conductores se capacitaran y tomaran conciencia sobre la responsabilidad que tienen al transportar vidas.
7. **Talleres de cultura ciudadana y Atención al Usuario Equipo T para la fuerza operativa del Sistema:** A cierre de 2018 se capacitaron 2.100 personas, entre operarios, vigilancia privada, equipo Delta, anfitriones, mediadores sociales y operadores de concesionarios.
8. **Formación a líderes – Certificación en liderazgo comunitario y cultura Ciudadana:** Este proyecto busca, a través de una intervención pedagógica teatral, fortalecer los comportamientos ciudadanos de los líderes comunales de las diferentes localidades de Bogotá. Es una intervención que permite desarrollar procesos de aprendizaje para el liderazgo asertivo, haciendo énfasis en el uso adecuado y el buen comportamiento dentro del Sistema de Transporte Público de la Ciudad.
9. **Género:** TRANSMILENIO S.A., en articulación con la Secretaría de la Mujer y la SCRD, en su compromiso por el derecho a una cultura libre de sexismo y el derecho a una vida libre de violencias, avanza en la generación de espacios que permitan el empoderamiento de las mujeres en iniciativas que por un lado promuevan su participación y, por otro, la NO violencia contra las mujeres en el sistema TransMilenio.

10. **Equipo T- Guías del Buen Trato:** Durante el segundo semestre de 2018, TRANSMILENIO contó con un equipo de atención en vía reforzado, identificado con un solo uniforme, que ayudó a promover la cultura ciudadana y el buen trato dentro de estaciones y portales. Estuvo conformado por 533 personas por turno: 240 mediadores, 240 anfitriones y 39 pedagogos.
11. **Actividades Pedagógicas (Campañas, Acciones BTL, Medios de Comunicación):** Las actividades pedagógicas del Equipo T buscan generar conciencia ciudadana sobre las problemáticas que impiden la prestación de un buen servicio y promueven la falta de convivencia dentro del Sistema.
12. **Ferias de empleo Equipo T dirigidas a vendedores informales:** Estas ferias tienen como propósito informar sobre las diferentes alternativas laborales que promueve el Distrito para los vendedores informales y de esta manera sensibilizar a los usuarios para que eviten comprar y consumir productos dentro de estaciones y buses. Estas acciones también buscan recuperar el espacio público.
13. **TransMilenio Mi Patrimonio:** Equipo T promueve actividades que fomentan el sentido de pertenencia y apropiación por el sistema TransMilenio. En el mes de septiembre, en el marco de la semana de la cultura ciudadana, en alianza con el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y Casa Editorial El Tiempo, se llevó a estaciones y portales del Sistema la exposición 'TransMi, Mi Patrimonio - historia del transporte público de Bogotá', que mostró a través de fotografías la transformación que trajo la llegada de TransMilenio en el año 2.000
14. **Portafolio de Cultura Ciudadana, en alianza con la SCRD:** En 2018, por primera vez TRANSMILENIO S.A., en alianza con la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, abrió cinco convocatorias públicas para otorgar 41 estímulos, por valor de \$950 millones de pesos, a iniciativas ciudadanas, creativas e innovadoras, que promuevan las buenas prácticas y los comportamientos adecuados dentro del Sistema, fomenten la convivencia, el respeto y la solidaridad entre los usuarios, y la valoración de TransMilenio como patrimonio de la ciudad.
15. **Modelo de Gestión Social y Cultura Ciudadana TRANSMICABLE:** Este proyecto de TRANSMILENIO S.A. tiene como propósito vincular el nuevo modo de transporte público a un modelo de desarrollo urbano, social y económico para la localidad de Ciudad Bolívar.

Resultados para resaltar:

- En la medición de marzo se encontró que un 9% de la gente notó una mejora en la cantidad de personas por bus, esta percepción aumentó considerablemente en la medición de diciembre llegando a un 25%
- Otros resultados de percepción sobre el sistema muestran que en la primera aplicación de la encuesta el 37% de la gente usuaria notó una mejora en el funcionamiento de las puertas y esta percepción aumentó en la segunda encuesta a un 42%; de igual manera el 60% notó una mejora en la agilidad para pasar el torniquete y esta percepción de mejora aumentó a un 51%.
- Acerca de la percepción de seguridad en el sistema, el 19% de las personas afirmó en la medición de marzo que la seguridad mejoró en el último mes, esta proporción aumentó a un 23% en la segunda medición.
- Un 75% de las personas observó siempre o casi siempre que otras personas ayudaban a mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños, niñas o personas mayores, aunque este porcentaje disminuyó 70% en la medición de diciembre. El 61% observó que siempre o casi siempre, las personas cedieron la silla a personas que la necesitaban y en la segunda medición esta proporción aumentó a 69%. Un aspecto muy positivo observado es que, aunque en la primera aplicación de la encuesta solo un 17% de las personas observó que las y los usuarios (as) se acomodaban hacia adentro del bus para dejar las puertas libres para la circulación de gente, este porcentaje aumentó significativamente a 53% según los resultados de la segunda aplicación.


Si desea mayor información concerniente a los temas expuestos, puede comunicarse a la línea 2203000 extensión 1923 - Subgerencia Atención al Usuario y de Comunicaciones.

Cordialmente,





RICHARD ROMERO RAAD
Subgerente General
TRANSMILENIO S.A

CC: – Doctora Julieth Rojas Betancour, Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional, Secretaría Distrital de Movilidad, Calle 13 No. 37 - 35, Teléfono: 3649400

Proyectó: Vanessa Pérez R - Profesional de Supervisión de Operaciones y Gestión Social 
Catalina Hoyos V - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Aprobó: Mario Leonardo Nieto – Director Técnico de Buses (E) 
 Cristina Sandoval Forero - Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Consolidó: Tatiana Méndez – Contratista Servicio al Ciudadano 
Revisó: Diana García Serrano – Contratista Subgerencia General 
Código: 807