

Bogotá D.C., marzo 2025

Señor

ARISTARCO JOSÉ FARFÁN RODRÍGUEZ

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO TRANSMILENIO S.A. NO. 2025-ER-12246.

Respetado señor Farfán:

En atención a su requerimiento radicado bajo el número 2025-ER-12246, nos permitimos dar respuesta de la siguiente manera:

“(…) Mas guías en TransMilenio (…)” Sic.

TRANSMILENIO S.A. le informar que, desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se programa personal de Atención en vía en estaciones y portales del Sistema manera rotativa y de acuerdo con las necesidades de la operación, orientando a la comunidad usuaria en su plan de viaje, informando sobre cambios operacionales y novedades en la vía oportunamente y apoyando a los usuarios para su adecuada ubicación y circulación, principalmente a personas con discapacidad, niños, personas mayores (62 años y más), mujeres en estado de gestación y madres lactantes. Como se evidencia en la Imagen 1.

Imagen 1. Acompañamiento realizado por el personal de atención en vía.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

R-DA-005 septiembre de 2024

TRANSMILENIO S.A.

Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.



Cabe resaltar la importancia de la información que usted nos manifiesta, por tal razón se requiere conocer la estación o portal al que hace referencia en su requerimiento para reforzar nuestro esquema de atención.

(...) Mas articulación con la policía nacional. (...).”

Es importante mencionar que la actividad principal de TRANSMILENIO S.A., se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del Sistema de Transporte Masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable). De otra parte, los aspectos de Seguridad Ciudadana se encuentran a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Policía Nacional.

En ese sentido, nuestra misión es gestionar el Transporte Público de Bogotá D.C., en sus componentes troncal, zonal, alimentación y cable, que conecta a las personas con las oportunidades que brinda la ciudad, en condiciones de calidad, seguridad y eficiencia. Todo ello se realiza teniendo en cuenta las condiciones actuales y futuras del Sistema, que implican un incremento en la gestión y operación a medida que se amplía su cobertura, flota de buses y rutas.

En este contexto, la Entidad tiene la responsabilidad de controlar, gestionar y planificar la prestación del servicio público de transporte. Esta actividad, debido a su importancia para la ciudad, requiere de una especial protección que garantice la seguridad e integridad de todos los actores del Sistema.

En línea con lo anterior, se diseñó e implementó un Plan Integral de Seguridad, el cual busca articular con los organismos competentes, tanto distritales como nacionales, las actividades destinadas a mitigar los fenómenos delictivos y los comportamientos contrarios a la convivencia dentro del Sistema.

De este modo el Ente Gestor, trabaja mancomunadamente con la Policía Metropolitana de Bogotá, Institución encargada de la seguridad en la ciudad y del de Transporte Masivo SITP, con la finalidad de aunar esfuerzos en materia de seguridad para fortalecer las acciones preventivas y de control que permitan contrarrestar delitos e infracciones que se presenten en el SITP. Adicionalmente, el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, encargado del mantenimiento y restablecimiento de la seguridad pública, refuerza diariamente el control en las Estaciones y Portales.

Así las cosas, con ocasión de las problemáticas de seguridad y convivencia puestas de presente en su comunicación, es necesario informarle que el Plan Distrital de Desarrollo 2024 - 2027 “Bogotá Camina Segura”, adoptado mediante Acuerdo Distrital 927 de 2024 contempló dentro de su Programa No. 6, la implementación de un plan interinstitucional, dirigido a mitigar los fenómenos que afectan la seguridad y convivencia.

Por lo anterior, y en desarrollo del referido mandato, se implementó el Plan Integral de Seguridad, a través del cual, se gestiona y coordina, con las demás autoridades administrativas, policivas y judiciales, la seguridad del sistema de transporte público integrado, en sus componentes zonal y troncal, mediante la definición de las siguientes líneas temáticas:

i) Gestión de la información para la transformación de los conflictos, las violencias y la criminalidad en el SITP.

A través de esta línea estratégica, se busca generar conocimiento sobre el comportamiento de los fenómenos que afectan la seguridad y la convivencia ciudadana durante la operación del Sistema Integrado de Transporte Público, a partir de la producción de información que se deriva del análisis de los datos que alimentan la información de la estrategia de seguridad de TransMilenio.

ii) Prevención y control de los factores de riesgo asociados a la seguridad y convivencia ciudadana de la operación del SITP.

Con ocasión de esta línea estratégica, se ha gestado un espacio donde se realiza la planeación operativa del despliegue de las acciones de prevención y control que mitiguen los riesgos que afecten la seguridad como el hurto a personas en sus diferentes modalidades y los comportamientos contrarios a la convivencia de acuerdo con la información suministrada por el equipo de Gestión de la información.

Para cumplimiento de lo anterior, se llevan a cabo intervenciones como las Mega Tomas y las Tomas Integrales, las cuales se ejecutan en portales, estaciones y paraderos del SITP, durante las cuales, se realizan acciones de prevención y control entre las Entidades que acompañan cada actividad, entre ellas: Campañas de prevención y sensibilización, acciones de registro y control por parte de la Policía Metropolitana de Bogotá; e incluso acciones de control como: inspección, vigilancia y control; así como de control migratorio (cuando Migración Colombia acompaña las intervenciones). La articulación operativa para la implementación de las diferentes acciones se realiza a través de los equipos territoriales en vía y se realizan acciones conjuntas entre las Organismos de orden Nacional, Distrital y local.

A través de estas intervenciones, se busca generar mayor consciencia en la ciudadanía en la prevención de delitos como el hurto y de las violencias basadas en género, al tiempo que se informa sobre las distintas rutas de atención dispuestas por el Distrito y la Nación, para la atención de estos casos, ante una eventual materialización.

Asimismo, el Plan Integral de Seguridad contiene estrategias orientadas a colaborar y apoyar a las Entidades de seguridad del distrito para prevenir y contrarrestar la comisión de delitos y comportamientos contrarios a la convivencia en el componente troncal y zonal, evitando la comisión de hechos que afecten la integridad y patrimonio de usuarios y operadores, así mismo la operacionalización de la prestación del servicio.

Estas estrategias se adelantan en conjunto con diferentes especialidades de la Policía Metropolitana de Bogotá, en este caso unidades investigativas de la SIJIN, quienes en coordinación con la Fiscalía General Seccional Bogotá han aperturado iniciativas investigativas que a corto o mediano plazo van a permitir eventualmente la judicialización, captura y desarticulación de bandas delincuenciales dedicadas al hurto de celulares y otros delitos, mediante la individualización e identificación de los responsables y sus víctimas, a través de la entrega eficiente de información solicitada por la policía judicial de la Policía metropolitana de Bogotá y de la Fiscalía General Seccional Bogotá.

En ese sentido, las mencionadas entidades, conforme a su competencia, desarrollan actividades de investigación, solicitando apoyo a TRANSMILENIO S.A. para que se les brinde la información captada por nuestros medios tecnológicos. En el marco de esta articulación, y con la finalidad de mitigar los delitos de alto impacto que se presentan, la Organización adelanta la formulación y ejecución de planes y proyectos, que buscan mitigar los factores de riesgo, así como las afectaciones a la convivencia con diferentes Instituciones de orden Distrital y Nacional.

Enfoque territorial y acciones preventivas.

De esta manera se reconoce la importancia de trabajar con un enfoque territorial, razón por la cual ha dispuesto un equipo técnico y profesional que tiene como función monitorear, identificar y coordinar las actividades que se realizan en el componente zonal y troncal para mitigar los fenómenos que afectan la seguridad y convivencia.

De acuerdo con lo anterior, el equipo territorial dispuesto está conformado por Referentes de Seguridad, y Gestores de Convivencia, quienes trabajan de manera articulada con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, las Alcaldías Locales, la MEBOG y las demás Organismos de orden Distrital y Nacional, para llevar a cabo acciones que permitan mitigar la ocurrencia de delitos.

De este modo, en atención al Plan Integral de Seguridad de nuestra Organización, se han priorizado diferentes puntos, tanto en estaciones del componente troncal como paraderos y zonal, donde los equipos territoriales y dichas Entidades adelantan Megatomas, Tomas Integrales, Planes Guitarra y Planes Baliza, para fortalecer la seguridad y la confianza de la ciudadanía en el reporte de cualquier situación irregular.

El Plan también busca fortalecer los canales de comunicación entre los concesionarios y la MEBOG para un reporte más efectivo de incidencias como hurtos, lesiones personales y evasión, asegurando una reacción rápida y eficaz por parte de la Policía. Para dar cumplimiento a estas actividades, se instauró una mesa de seguimiento de indicadores con la Policía Metropolitana de Bogotá, a través de su Comando de Transporte Masivo, TRANSMILENIO S.A. y la Secretaría de Seguridad, revisando los resultados obtenidos por las acciones implementadas.

Acciones comunicativas y difusión de los canales de denuncia.

El equipo territorial de la Entidad., fomenta la puesta en conocimiento ante las autoridades de delitos a través de la difusión de los canales de denuncia y atención disponibles, como lo son:


- Línea de emergencias 123 para alertar y reportar a la Policía en caso de peligro u emergencia.
- Línea Púrpura 01 8000 112 137, que ofrece orientación jurídica para la denuncia y acompañamiento psicológico frente a cualquier tipo de acoso.
- Línea 165, para el reporte de extorsiones.

- La herramienta de la Fiscalía General de la Nación llamada “Denuncia Fácil” que permite realizar denuncias de manera rápida, sencilla y segura las 24 horas del día y los 7 días de la semana en casos de violencia intrafamiliar, violencia sexual, hurto y otros delitos.
- Sistema Nacional de Denuncia Virtual ... ¡A Denunciar!, de la Policía nacional de Colombia.

A pesar de las limitaciones descritas en materia de presencia policial, TRANSMILENIO S.A., la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y en general la Administración Distrital en cabeza de la Alcaldía Mayor de Bogotá, están en continua gestión ante el Gobierno y la Policía Nacional de Colombia para lograr un incremento en el pie de fuerza para mejorar las acciones de control que tanto demanda la ciudadanía.

Finalmente, agradecemos su interés y compromiso, para que entre todos podamos hacer del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP un transporte masivo, organizado, eficiente y seguro que permita construir una movilidad más equitativa y sostenible para los habitantes de la ciudad.

Cordialmente,



Firmado Electrónicamente
20/03/2025 13:19:16
Por: **NATALIA
TINJACA MORA**

NATALIA TINJACÁ MORA
Directora Técnica de Seguridad
TRANSMILENIO S.A.



Firmado Electrónicamente
20/03/2025 14:42:43
Por: **CRISTINA
SANDOVAL FORERO**

CRISTINA SANDOVAL FORERO
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
TRANSMILENIO S. A.

Copia: Doctora Katherine Prada Mejía /correo: katherine.prada@transmilenio.gov.co

Proyectó: María Verónica Leguizamón Lota – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Gabriela Bonilla – Dirección Técnica de Seguridad

Revisó: Camilo Baptista – Dirección Técnica de Seguridad

Consolidó: Angie Alba - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Código: 807.

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