

Bogotá D.C., marzo 2025

Señora

**TEOFILDE CRUZ M.**

**ASUNTO: RESPUESTA RADICADO TRANSMILENIO S.A. NO. 2025-ER-12250.**

Respetada señora Teofilde:

En atención a su requerimiento radicado bajo el número 2025-ER- 12250, nos permitimos dar respuesta de la siguiente manera:

***“(…) Porque no hay medidas para los colados? ¿En vez de subirle al transporte cuando recaudo hay perdido? (…)” Sic.***

Le informamos que TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor tiene competencias en relación con la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del Sistema de Transporte Masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable).

Es importante señalar que, la Entidad cuenta con un Plan Estratégico Antievasión en todos los portales y estaciones del componente troncal que además despliega acciones conjuntas con los concesionarios de operación en el componente zonal. El Plan se ha desplegado hasta el 2024, a través de cuatro líneas de acción:

1. Prevención, cultura ciudadana, incidencia y corresponsabilidad
2. Monitoreo y caracterización de la evasión
3. Fortalecimiento de la infraestructura
4. Fiscalización

En 2024 inició la actualización y fortalecimiento de este Plan Estratégico Antievasión bajo estos cinco (5) ejes de trabajo:

- I. Desarrollo y fortalecimiento de herramientas técnicas y tecnológicas para monitoreo y caracterización de la evasión.
- II. Consolidación y fortalecimiento de la infraestructura física para mitigar la evasión del pago.
- III. Fiscalización y control.
- IV. Fomento de la cultura ciudadana y pedagogía del buen uso del Sistema, empezando por la cultura de la validación del pasaje.
- V. Incidencia interinstitucional política, normativa y judicial

Entretanto, se han implementado y robustecido las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento del equipo en vía para el desarrollo de las acciones de sensibilización, prevención y pedagogía sobre la importancia de la validación del pago.
- Estrategia de cultura ciudadana bajo los lineamientos de la Secretaría Distrital de Cultura para retomar la apropiación y cuidado del Sistema Integrado de Transporte Público, bajo el Convenio firmado y desarrollado con dicha entidad.
- Trabajo e intervenciones con comunidades, empresas, instituciones educativas, especialmente aquellas que se han identificado que tienen mayor riesgo e incidencia en la evasión del pago.
- Continuidad de la oferta de Programa Comunitario especialmente para los evasores infractores a través de lo cual pueden hacer trabajo social para conmutar sus multas y resarcir los daños al Sistema. En lo que va del año se han generado 18 jornadas con participación de 249 infractores.
- Ampliación de la cobertura del Sistema SIDEST -SISTEMA INTELIGENTE DE DETECCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD EN TRANSMILENIO, para monitorear la evasión en tiempo real.
- Medición periódica (semestral) de los índices generales de la evasión en el componente troncal que han arrojado niveles de 14.33% y 13.14% para el primer y segundo semestre respectivamente.
- Generación de herramientas de caracterización cualitativa de la evasión.
- Avance en la identificación de puntos críticos de evasión en el componente zonal.
- Proceso contractual bajo la modalidad de Concurso de Méritos para desarrollar el estudio de línea de base de evasión en el componente zonal.
- Seguimiento a la primera fase de cambio de Barreras de Control de Acceso tipo piso a techo y pasillo motorizado en los 3 portales y las 17 estaciones intervenidas. Instalación de estas nuevas BCA en las nuevas estaciones o estaciones remodeladas que han salido a operación en (Molinos, Danubio, Biblioteca Tintal).
- Seguimiento del funcionamiento de las 33 estaciones donde fueron instaladas las nuevas puertas automáticas por cuenta de los contratos del año 2021 para ese proyecto, que han permitido disminuir la evasión del pago por accesos laterales en las estaciones donde se han instalado.
- Desarrollo de la licitación para instalar nuevas puertas automáticas en otro grupo de estaciones, así como para el mantenimiento y operación desde el año 2025 de las que se instalaron desde el año 2023.

- Implementación de elementos de infraestructura más robustos y adecuaciones en puntos vulnerables para la evasión del pago en portales y estaciones.
- Revisión y seguimiento de los pilotos de infraestructura en buses del componente zonal y el servicio de alimentación del Sistema como los torniquetes mariposa tipo piso a techo.
- Continuidad en la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana con el personal de la Policía Nacional.
- Avance en mecanismos de aplicación de suspensión de beneficios a quienes incurren en conductas de evasión del pago.
- Continuidad e incremento del número de jornadas de la estrategia de prevención, sensibilización y fiscalización en las que se verifica el medio de pago (tarjeta) para identificar si se hizo o no validación del pago y en caso negativo proceder a la imposición de la respectiva orden de comparendo.
- Creación del eje de trabajo de incidencia, que en el 2024 estuvo enfocado en una fase exploratoria de revisión de las herramientas normativas existentes para controlar y sancionar la evasión del pago, y que permitirá a partir del año 2025 trazar la hoja de ruta para la gestión de alianzas con el sector privado y otras entidades del sector público para sumarse a la prevención de la evasión del pago, e igualmente para acudir a las instancias de generación normativa a nivel distrital y nacional para propender por medidas que permitan al Distrito y al Ente Gestor mayor autonomía para prevenir, controlar y sancionar efectivamente este fenómeno.
- En 2024 TRANSMILENIO S.A. adjudicó el contrato No. 1635 – 2024 a la empresa K-HUA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS Y CONTRATOS SAS, cuyo objeto es la realización de “una Consultoría para estimar la Línea Base de Evasión en los Componentes Zonal y de Alimentación del Sistema Integrado de Transporte Público–SITP- de Bogotá y sus variables de desagregación principales. Así como para identificar aspectos que ayuden a la caracterización del fenómeno mediante la aplicación de técnicas cualitativas que complementen el análisis de la línea base de evasión”. Gracias a este estudio se espera que a finales del año 2025 se puedan tener cifras oficiales sobre el componente zonal y el servicio de alimentación con validación a bordo, del Sistema.

***“(…) las estaciones de las troncales son muy inseguras (…)”***

Respecto a los temas de seguridad ciudadana relacionados en su petición, es necesario informarle que la misión de TRANSMILENIO S.A. es gestionar el Sistema Integrado de 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, 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 de las Entidades mencionadas 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, revisando los resultados obtenidos por las acciones implementadas.

#### **Acciones comunicativas y difusión de los canales de denuncia.**

El equipo territorial de TRANSMILENIO S.A., 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.

***(...) Mas responsabilidad de quienes están al frente de los patrimonios de los articulados y los demás servicios que presta el sistema de movilidad al servicio de la población usuaria. Colocar guías desde las filas para el ingreso a los articulados, la gente se culturiza. (...).”***

Le informamos que, dentro del Manual de la comunidad usuaria de TRANSMILENIO S.A. están contempladas las normas, pautas, derechos y deberes que tienen los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público. Con respecto a los temas de su solicitud, compartimos los numerales a continuación:

## **“8. EJES DE SERVICIO**

### **8.1.2. Son Deberes**

*b. Ingresar y salir de las estaciones y portales únicamente por los lugares permitidos.*

### **8.1.4. Prohibiciones**

*i. Ingresar o circular en los carriles exclusivos del sistema, generando riesgos de accidentalidad.*

### **8.1.6. Multas Por Comportamiento**

*Si dentro del Sistema ocurre un hecho presuntamente delictivo o un hecho contrario a la ley, al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, al Código Nacional de Tránsito, y/o a este Manual, o demás normas que le sean aplicables, la empresa TRANSMILENIO S.A. dará aviso al personal de Policía, para que proceda de acuerdo con su competencia, sin perjuicio de las demás acciones que la Empresa pueda iniciar a su favor ante la autoridad judicial competente, según sea el caso.*

*De acuerdo con lo mencionado en esta sección, y a lo establecido en el Código de Policía y Convivencia Ciudadana Ley 1801 de 2016, la persona que incurra en algún comportamiento indebido o prohibición podrá ser multado por la autoridad competente.*

#### **Artículo 146**

**12.** *Ingresar y salir de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto.*

**Tipo de multa:** Tipo 1: 2 SMLDV

## **8.2. Comportamientos asociados al uso de la infraestructura del Sistema**

### **8.2.2 Son Deberes**

*a. Cuidar y dar uso adecuado de la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público, como, buses, cabinas, estaciones, portales, sillas, torniquetes, puertas, vidrios, señalización, tótems, paneles informativos, estructuras porta mapas y demás elementos que lo conforman.*

### **8.2.3. Prohibiciones**

*a. Dañar, deteriorar, destruir o hacer uso inadecuado de la infraestructura, señalización, vehículos, cabinas y demás elementos que conforman el Sistema Integrado de Transporte Público.*

### **8.2.4 Infracciones**

*De acuerdo con lo mencionado en esta sección, y a lo establecido en el Código de Policía y Convivencia Ciudadana Ley 1801 de 2016, la persona que incurra en algún comportamiento indebido o prohibición podrá ser multado por la autoridad competente.*

*b. Artículo 265 del Código Penal - Daño en bien ajeno: "El que destruya, inutilice, haga desaparecer o de cualquier otro modo dañe bien ajeno, mueble o inmueble incurrirá en prisión de dieciséis (16) a noventa (90) meses y multa de seis puntos sesenta y seis (6,66) a treinta y siete puntos cinco (37,5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor.*

*La pena será de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses de prisión y multa hasta de quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando el monto del daño no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.*

*Si se resarciera el daño ocasionado al ofendido o perjudicado antes de proferirse sentencia de primera o única instancia, habrá lugar al proferimiento de resolución inhibitoria, preclusión de la investigación o cesación de procedimiento."*

Así mismo, en virtud de su comunicación le informamos qué, desde el componente de Atención en Vía se programa personal en estaciones y portales del Sistema de manera rotativa y de acuerdo con las necesidades de la operación, con el fin de organizar filas para mejorar el ingreso y salida de usuarios de las estaciones y servicios con mayor demanda. Dando prioridad 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. Organización de filas servicios a mayor demanda.*




Fuente: 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.

Finalmente, quedamos a su disposición de atender y/o ampliar cualquier información adicional sobre el particular.

Cordialmente,

 Firmado Electrónicamente  
\* 20/03/2025 15:56:25  
**Por: NATALIA  
TINJACA MORA**

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

 Firmado Electrónicamente  
\* 20/03/2025 16:06:50  
**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  
Camilo Baptista – Dirección Técnica de Seguridad

Revisó: Zayda Lombana – 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.