

Bogotá D.C., marzo de 2025

Señora
FRANCY HERNANDEZ

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO TRANSMILENIO S.A., No. 2025-ER-12259
(Al contestar por favor citar este número)

Respetada señora Francy:

En atención a su petición radicada bajo el número 2025-ER-12259 en el marco de nuestra competencia nos permitimos dar respuesta a continuación.

“(...) Que medidas urgentes se están teniendo con la flota de buses, que notamos los usuarios muchas fallas técnicas y quejas por los conductores? (...)” SIC.

TRANSMILENIO S.A. informa que la responsabilidad contractual de ejecutar el mantenimiento de los vehículos del Sistema recae sobre los concesionarios de operación, de acuerdo con las indicaciones de los fabricantes de la tecnología utilizada en los vehículos.

No obstante, como Ente Gestor, TRANSMILENIO S.A. realiza, a través de su personal técnico de flota del componente zonal del SITP, un esquema de revisión aleatoria que se lleva a cabo a diario en los patios al inicio de cada jornada. Debido al volumen de la flota vinculada, estas inspecciones son aleatorias y tienen como objetivo verificar, de manera visual o sensorial, el estado de los elementos de carrocería, la imagen, el aseo y los componentes básicos del chasis, tales como frenos, dirección, luces de servicio, funcionamiento de las puertas, el estado y la funcionalidad de los mecanismos de accesibilidad para personas con discapacidad, las llantas, o cualquier otra novedad que pueda ser evidenciada visual o sensorialmente.

Asimismo, en caso de detectar alguna anomalía en cualquiera de los vehículos que pueda afectar la prestación del servicio o la seguridad de los usuarios o cualquier otro actor del Sistema,

TRANSMILENIO S.A. procederá a la suspensión de la operación del vehículo hasta que el concesionario de operación realice las reparaciones necesarias y presente el vehículo para su habilitación.

Adicionalmente, con el propósito de atender de manera más eficiente sus observaciones e identificar los vehículos con posibles fallas, TRANSMILENIO S.A. recomienda que, en futuras ocasiones, se aporte información adicional como el número de matrícula o el código zonal (ZXX-XXXX) del vehículo o los vehículos involucrados en la solicitud.

El estado técnico-mecánico de la flota vinculada al componente troncal, la cual es asignada para la prestación del servicio de transporte, cuenta con altos estándares de funcionalidad, donde el mantenimiento integral de la flota es realizado por cada uno de los concesionarios de operación vinculados al SITP (troncal y zonal), esto de acuerdo a su plan de mantenimiento (preventivo, correctivo, predictivo y/o condicional); el cual está estructurado en los manuales, normas y estándares mínimos de mantenimiento recomendados por los fabricantes y/o proveedores de los autobuses, donde se detalla el respectivo procedimiento de inspección, la programación y tipo de trabajo, ajustado a las características específicas de chasis y carrocería.

TRANSMILENIO S.A., como ente gestor en sus obligaciones de supervisión y seguimiento a las cláusulas de mantenimiento pactadas en los contratos de concesión, ejerce un estricto cumplimiento de la obligación contractual del operador en cuanto al mantenimiento de los vehículos vinculados al SITP, teniendo en cuenta los siguientes procesos:

A. Revisión técnico mecánica vigente. El Código Nacional de Tránsito regula las garantías que deben asegurar los vehículos de transporte, dentro de las cuales se encuentra la obligatoriedad de realización de la Revisión Técnico-Mecánica (RTM). De esta forma, el artículo 51 de la Ley 769 de 2002, modificado por el artículo 11 de la Ley 1383 de 2010, modificado por el artículo 201 del Decreto Nacional 019 de 2012, indica:

REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS VEHÍCULOS

El artículo 51 de la Ley 769 de 2002, modificado por el artículo 11 de la Ley 1383 de 2010, quedará así:

"Artículo 51. Revisión periódica de los vehículos. Salvo lo dispuesto en el artículo siguiente, todos los vehículos automotores deben someterse anualmente a revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes.

La revisión estará destinada a verificar:

- f. El adecuado estado de la carrocería.*
- g. Niveles de emisión de gases y elementos contaminantes acordes con la legislación vigente sobre la materia.*
- h. El buen funcionamiento del sistema mecánico.*
- i. Funcionamiento adecuado del sistema eléctrico y del conjunto óptico.*
- j. Eficiencia del sistema de combustión interno.*
- k. Elementos de seguridad.*
- l. Buen estado del sistema de frenos, constatando, especialmente, en el caso en que este opere con aire, que no emita señales acústicas por encima de los niveles permitidos.*
- m. Las llantas del vehículo.*
- n. El funcionamiento de los sistemas y elementos de emergencia.*
- o. El buen funcionamiento de los dispositivos utilizados para el cobro en la prestación del servicio público."*

Todos los autobuses vinculados al Sistema Transmilenio cuentan con revisión tecnomecánica vigente y al día.

B. Certificado Semestral de Mantenimiento. El certificado semestral de mantenimiento expedido por el proveedor o por un auditor técnico acreditado por TRANSMILENIO S.A., constituye un documento contractual mediante el que se certifica la realización en condiciones de calidad de mantenimiento según recomendaciones de los fabricantes. La certificación de mantenimiento es el documento mediante el cual los operadores cumplen con el requisito contractual de mantenimiento de su flota, independientemente de los hitos de kilometraje que la misma cumpla.

En este sentido, los contratos de concesión exigen que semestralmente se presente una certificación respecto al óptimo mantenimiento de la flota:

"CLÁUSULA. MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS. (...)

El CONCESIONARIO deberá enviar semestralmente a TRANSMILENIO S.A., antes de los días 31 de julio y 1º de diciembre de cada año, y durante toda la vigencia del contrato, una certificación expedida por el proveedor o por un auditor técnico previamente autorizado y acreditado por TRANSMILENIO S.A., en la que se certifique para cada uno de los vehículos:

- *Que se han realizado los procedimientos de mantenimiento indicados por los proveedores, en las condiciones y periodicidad aconsejadas.*
- *Que la calidad de los trabajos de mantenimiento realizados es adecuada frente a las necesidades del vehículo para su óptimo funcionamiento en condiciones de regularidad y seguridad para los usuarios.”*

C. Inspección periódica anual. Conforme al Manual de Operaciones, TRANSMILENIO S.A., a través de su personal técnico, realiza una inspección periódica (anual) al mantenimiento de los buses y verificación de reparaciones. La inspección visual de chasis y carrocería se realiza conforme a una programación coordinada al inicio de año y de acuerdo a los parámetros establecidos en el formato R-DO-006 (disponible para consulta). Estas revisiones evalúan la condición detallada de todos los sistemas del chasis (frenos, suspensión, dirección, tren motriz, sistema eléctrico) y la carrocería (sillas, pisos, pasamanos, vidrios, puertas, etc.).

Las novedades detectadas durante la inspección se consignan en el formato de inspección y se transmiten al concesionario solicitando las reparaciones pertinentes. Posteriormente, TRANSMILENIO S.A. realiza la verificación de las reparaciones solicitadas en el formato de inspección, y el resultado es remitido a la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. para la actualización de la base de datos, análisis y posterior archivo.

D. Seguimiento al mantenimiento preventivo programado. Conforme a lo dispuesto en los contratos de concesión, TRANSMILENIO S.A., a través de su personal técnico, realiza alrededor de 450 inspecciones mensuales haciendo énfasis en los mantenimientos preventivos programados a los vehículos adscritos al componente troncal. Estas auditorías se enfocan en verificar cada uno de los ítems a intervenir por el concesionario, en la rutina de mantenimiento programada, dichas rutinas están consignadas en el plan de mantenimiento preventivo.

E. Auditorías aleatorias diarias y reporte de novedades, hallazgos e infracciones. Conforme al Manual de Operaciones mencionado, TRANSMILENIO S.A., a través de su personal técnico, realiza alrededor de 8 mil auditorías aleatorias mensuales a los autobuses adscritos al componente troncal. Estas auditorías aleatorias comprenden todos los ámbitos de gestión de mantenimiento de los concesionarios, tanto a nivel de planeación como de ejecución, y las novedades son reportadas al concesionario por medio del formato R-DO-005 (disponible para consulta).

F. Inspección de flota por fallas y varadas. Como se mencionó en el punto anterior, los autobuses, cuando presentan eventos de fallas durante la operación, son inmovilizados por nuestro Centro

de Control. Asimismo, si en las inspecciones aleatorias diarias se evidencian mal funcionamiento o deterioro en componentes, este autobús es inmovilizado y reportado por el técnico de flota al Centro de Control. Una vez el concesionario realiza las reparaciones, estos autobuses son revisados en cárcamos, haciendo énfasis en la corrección del componente que ocasionó la falla del autobús. Adicionalmente, se verifican los sistemas de seguridad (frenos, suspensión, dirección, puertas, sillas, pasamanos, etc.). Si no hay novedades en las intervenciones de mantenimiento, se procede a habilitar el autobús para prestar el servicio.

Es importante destacar que, en todos los procesos auditados por el personal técnico de TRANSMILENIO S.A. a la gestión del mantenimiento de los concesionarios, se dan instrucciones y recomendaciones para que los autobuses conserven los estándares de calidad. Asimismo, el departamento de mantenimiento de cada concesionario realiza actividades de acuerdo a los manuales de servicio recomendados por el proveedor del autobús, y alineado con el programa de mantenimiento, con el objetivo principal de brindar autobuses confiables y seguros para los usuarios. A pesar de todo esto, los autobuses son susceptibles a que fallen por diversas causas:

- No todas las fallas en los autobuses tienen el mismo patrón.
- Desgaste mecánico prematuro de componentes internos.
- Repuestos defectuosos por composición de material y/o diseño.
- Defectos de diseño en componentes internos.
- Descargas eléctricas súbitas por vibraciones y condiciones ambientales.
- Errores humanos en las actividades de mantenimiento.
- Tiempos muertos en la logística del almacén de repuestos.
- La edad de la flota.

Todas estas causas de falla están presentes en cada una de las tipologías de autobuses vinculados para la prestación del servicio de transporte.

En casos puntuales, cuando los autobuses presentan fallas críticas en operación o en inspecciones aleatorias antes de iniciar el servicio, y dichas fallas estén fuera de los estándares y que afecten algún sistema de seguridad del autobús, estos son inmovilizados y se solicita para su habilitación, diagnóstico técnico del fabricante y el plan de mejora.

TRANSMILENIO S.A. exige a los concesionarios encargados de la operación del Sistema que den la capacitación y seguimiento necesarios para que los conductores tengan la habilidad y destreza suficientes para manejar el vehículo y atender los eventos que se presentan día a día, cumpliendo

las normas establecidas, tanto de tránsito como de operación, velando por la seguridad de la operación y los usuarios, sin perder en ningún momento la cortesía y buenos modales que garanticen una excelente calidad de servicio.

“(…) Porque no se tienen alternativas precisas y frecuentes frente a la suspensión de varias rutas del SITP barriales? (…)” SIC.

Nos permitimos informarle amablemente que, conforme a lo establecido en el Artículo 2º del Acuerdo 04 de 1999, el cual regula el objeto de TRANSMILENIO S.A. y que fue modificado por el Artículo 90 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, se señala lo siguiente:

“Corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multi modalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos”.

En consecuencia, TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del SITP, tiene la responsabilidad de planificar, gestionar y controlar el sistema; integrar, evaluar y hacer seguimiento a su operación, así como determinar los parámetros técnicos de transporte y las necesidades de infraestructura necesarias para la creación de proyectos.

Cabe destacar que la entidad dispone de un procedimiento interno para la planeación táctica del sistema de transporte a corto plazo en sus componentes zonal y troncal (P-ST-014 de 2023), en el cual se detallan los pasos y requisitos para la suspensión, creación o modificación de cualquier servicio del SITP.


En este sentido, para proceder con la suspensión de una ruta, se realiza un análisis exhaustivo que considera factores como la cobertura de otros servicios existentes en las áreas afectadas, el impacto en la comunidad, los tiempos de viaje, las frecuencias y la capacidad de las alternativas de transporte que cubrirían los trayectos de la ruta a suspender.

Es importante señalar que el SITP fue diseñado como una red de servicios integrados en diversos componentes (zonal, troncal y cable), los cuales se complementan y permiten a los usuarios conectar cualquier par de origen-destino dentro de la ciudad, a través de la combinación de estos servicios y la integración tarifaria.


Por lo tanto, cuando se suspende algún servicio del SITP, se habilitan alternativas de transporte para que los usuarios puedan cambiarse a otras rutas o realizar transbordos, lo cual es uno de los beneficios más importantes del sistema. Sin embargo, si desea obtener información más detallada sobre alguna suspensión específica y las alternativas de transporte disponibles, le solicitamos amablemente que nos indique el servicio suspendido y/o los puntos exactos de origen y destino de su viaje de interés. De esta manera, podremos proporcionarle la combinación de servicios más adecuada a sus necesidades de movilización.

Finalmente, TRANSMILENIO S.A. le agradece su interés y quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.


Cordialmente,

 Firmado Electrónicamente
21/03/2025 11:36:07
Por: **LUCY AMPARO
CUCAITA CRUZ**

LUCY AMPARO CUCAITA CRUZ
Directora Técnica de Buses
TRANSMILENIO S.A.

 Firmado Electrónicamente
21/03/2025 10:43:15
Por: **JAIME ENRIQUE
MONROY GARAVITO**

JAIME ENRIQUE MONROY
Director Técnico de BRT
TRANSMILENIO S.A.

 Firmado Electrónicamente
21/03/2025 15:40:00
Por: **Candelaria
González**

CANDELARIA GONZÁLEZ
Subgerente Técnica y de Servicios
TRANSMILENIO S.A.


Con copia: Katherine Prada Mejia, Profesional Universitario Grado 04 | Gestión Integral, Oficina Asesora de Planeación - TRANSMILENIO S. A., Teléfono 601 2203000 ext. 2402, Correo: katherine.prada@transmilenio.gov.co.

Proyectó: Yezid Olave Navarro - Dirección Técnica de Buses
Sandra Chaves- Dirección Técnica de BRT
Ingrid Pinilla - Dirección Técnica de BRT
Leidy Valderrama Trujillo – Subgerencia Técnica y de Servicios
Shirth Vela Prieto – Subgerencia Técnica y de Servicios
Carlos Andrés Pérez – Subgerencia Técnica y de Servicios

Revisó: Sonia Yaneth Silva - Dirección Técnica de Buses
Rafael Cáceres - Dirección Técnica de BRT
Luis Guillermo Ehrhardt - Dirección Técnica de BRT
Andrea Nieto Guzmán – Subgerencia Técnica y de Servicios
Jhonn Haiver Cubillos – Subgerencia Técnica y de Servicios
Josué Cala Amaya – Subgerencia Técnica y de Servicios

R-DA-005 septiembre de 2024

Página 7 de 8

Álvaro Francisco Puerto – Subgerencia Técnica y de Servicios 

Consolidó: Diana Lucia Vargas - 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 fueron tomados a través del aplicativo T-DOC de la Entidad.

