

Bogotá D.C., marzo de 2025

Señora

**LUZ EDITH ARDILA GARZÓN**

**ASUNTO: RESPUESTA RADICADO TRANSMILENIO S.A., No. 2025-ER-12247**  
**(Al contestar por favor citar este número)**

Respetada señora Luz:

En atención a su petición radicada bajo el número 2025-ER-12247 en el marco de nuestra competencia nos permitimos dar respuesta a continuación.

***“(…) Si la seguridad privada contratada por TRANSMILENIO no puede realizar su función de vigilancia para evitar colados, entonces para que gastan dinero en esto y porque no se utiliza este recurso en otras estrategias? (…)” SIC.***

En cuanto al comportamiento del personal de vigilancia y seguridad privada, cabe señalar que TRANSMILENIO S.A., en su calidad de ente gestor y con el objetivo de fortalecer la seguridad dentro del sistema, suscribió el Contrato No. 340 – 2024 entre la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A. y las empresas SOPROTECO LTDA y SEGURCOL LTDA. El objeto de este contrato es *“contratar la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada requeridos por TRANSMILENIO S.A.”*. Esto implica que el personal de vigilancia es contratado directamente por estas empresas, que asumen la responsabilidad de las relaciones contractuales, civiles, comerciales y laborales necesarias para la prestación del servicio.

De acuerdo con el mencionado contrato, las funciones del personal de vigilancia en su componente anti-evasión están orientadas a disuadir a los potenciales evasores de pasajes, constituyendo una gestión estrictamente preventiva.

Es importante destacar que, además del componente anti-evasión gestionado por el personal de vigilancia, la Entidad cuenta con un Plan Estratégico Antievasión implementado en todos los portales y estaciones del componente troncal, el cual también incluye acciones conjuntas con los concesionarios de operación del componente zonal del Sistema. Este Plan Antievasión se ha desplegado hasta el año 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, se inició la actualización y fortalecimiento de este Plan Estratégico Antievasión bajo los siguientes cinco 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 sobre el buen uso del Sistema, comenzando con la cultura de la validación del pasaje.
- v. Incidencia interinstitucional política, normativa y judicial.

En este contexto, se han implementado y robustecido las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento del equipo en vía para llevar a cabo acciones de sensibilización, prevención y pedagogía sobre la importancia de la validación del pago.
- Estrategia de cultura ciudadana alineada con los lineamientos de la Secretaría Distrital de Cultura, para promover la apropiación y el cuidado del Sistema Integrado de Transporte Público, mediante el Convenio firmado con dicha entidad.
- Intervenciones con comunidades, empresas e instituciones educativas, especialmente aquellas identificadas como de mayor riesgo e incidencia en la evasión del pago.
- Continuidad del Programa Comunitario dirigido a evasores infractores, permitiéndoles realizar trabajo social para conmutar sus multas y resarcir los daños al Sistema. En lo que va del año, se han llevado a cabo 18 jornadas con la participación de 249 infractores.
- Expansión de la cobertura del Sistema SIDEST (Sistema Inteligente de Detección de Eventos de Seguridad en TransMilenio) para monitorear la evasión en tiempo real.
- Mediciones semestrales de los índices generales de evasión en el componente troncal, con resultados de 14.33% y 13.14% para el primer y segundo semestre, respectivamente.

- Generación de herramientas cualitativas para la caracterización de la evasión.
- Avances en la identificación de puntos críticos de evasión en el componente zonal.
- Proceso contractual para desarrollar el estudio de línea base de evasión en el componente zonal, bajo la modalidad de Concurso de Méritos.
- Seguimiento al cambio de Barreras de Control de Acceso tipo piso a techo y pasillo motorizado en los 3 portales y las 17 estaciones intervenidas, con la instalación de nuevas BCA en las estaciones remodeladas y en operación, como Molinos, Danubio y Biblioteca Tintal.
- Evaluación del funcionamiento de las 33 estaciones con nuevas puertas automáticas instaladas en el marco de los contratos de 2021, lo cual ha contribuido a reducir la evasión en el acceso lateral.
- Desarrollo de la licitación para instalar nuevas puertas automáticas en un grupo adicional de estaciones y para el mantenimiento y operación de las instaladas desde 2023, a partir de 2025.
- Implementación de elementos de infraestructura más robustos y adecuaciones en puntos vulnerables en portales y estaciones.
- Revisión de pilotos de infraestructura en buses del componente zonal y el servicio de alimentación del Sistema, como los torniquetes tipo piso a techo.
- Continuidad en la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana con el personal de la Policía Nacional.
- Avances en la aplicación de mecanismos de suspensión de beneficios para quienes incurrir en la evasión del pago.
- Aumento de las jornadas de prevención, sensibilización y fiscalización para verificar el medio de pago (tarjeta) y, en caso de no validación, imponer la respectiva orden de comparendo.
- Creación de un eje de trabajo de incidencia, que en 2024 se centró en la revisión de herramientas normativas para controlar y sancionar la evasión del pago. A partir de 2025, se trazarán estrategias para la gestión de alianzas con el sector privado y otras entidades públicas, así como para la implementación de medidas normativas a nivel distrital y nacional, que brinden mayor autonomía al Distrito y al Ente Gestor para prevenir, controlar y sancionar 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, para la realización de una consultoría destinada a 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

principales. Se espera que, a finales de 2025, se cuente con cifras oficiales sobre el componente zonal y el servicio de alimentación con validación a bordo.

Dado que la evasión del pago es un fenómeno multicausal con diversos impactos, su contrarresto requiere una estrategia integral, interinstitucional y basada en datos. La complementariedad de todas las acciones emprendidas ha contribuido a la reducción de la evasión del pago del pasaje, retornando incluso a niveles previos a la pandemia.

En este sentido, durante el año 2024 se realizaron dos mediciones de evasión en el componente troncal, una por semestre.

La medición del primer semestre del año 2024 mostró un índice de evasión en el componente troncal de 14.33%, lo que representa una reducción de 0.99 puntos porcentuales en comparación con el semestre anterior (2023 II).

En el segundo semestre del año, el índice de evasión se situó en 13.14%, lo que refleja una disminución de 1.19 puntos porcentuales frente al primer semestre.

***“(…) Cuando el sistema SITP será implementado en el 100% para Soacha - Bosa y así evitar las rutas ilegales? (…)” SIC.***


TRANSMILENIO S.A., realiza un seguimiento constante a los servicios de los diferentes componentes del sistema, con el objetivo de optimizar los recursos disponibles, basándose en la cobertura actual, la evolución de la demanda y la infraestructura vial disponible.

En este sentido, se informa que el Sistema Troncal opera en el municipio de Soacha mediante un convenio interadministrativo firmado por las autoridades locales, el Ministerio de Transporte y la Gobernación de Cundinamarca. Sin embargo, es importante señalar que dicho convenio no contempla actualmente la operación de rutas urbanas ni alimentadoras, ya que el Ente Gestor no tiene competencia para definir dicho aspecto.

Por lo tanto, hemos remitido una copia de su solicitud a la Secretaría de Movilidad de Soacha y a la Agencia Regional de Movilidad (ARM), para que, en el marco de sus competencias, puedan proporcionar una respuesta clara y oportuna a su petición.

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 11:29:53  
Por: **NATALIA  
TINJACA MORA**



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

 Firmado Electrónicamente  
21/03/2025 15:27:21  
Por: **Candelaria  
González**

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

Con copia: Secretaría de Movilidad de Soacha, Dirección: a 9-133, Calle 13 No. 9-1, Soacha, Cundinamarca, Teléfono: 3118864205, Correo: [contactenos@alcaldiasoacha.gov.co](mailto:contactenos@alcaldiasoacha.gov.co).  
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](mailto:katherine.prada@transmilenio.gov.co).

Proyectó: Camilo Baptista - Dirección Técnica de Seguridad  
Duvan Alejandro Pérez - Subgerencia Técnica y de Servicios

Revisó: Zayda Lombana - Dirección Técnica de Seguridad   
Jhonn Haiver Cubillos - 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.