

BOGOTÁEMPRESA DE TRANSPORTE DEL
TERCER MILENIO
TRANSMILENIO S.ARad. SDM : 166060
Fecha : 2020-10-22 09:50:08
Destino : OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL
Asunto : 827 - DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN S
Nro Folios : 4 Anexos: 0
Origen : TRANSMILENIO SA
Mcdto : 1

Bogotá D.C.

2020-80700-CI-45323

Doctora
ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE
Jefe Oficina Gestión Social
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
Calle 13 No. 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
Correo: radicacion@movilidadbogota.gov.co
CiudadTRANSMILENIO S.A.
80700 - SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y COMUNICACION
RESPUESTA RADICADO #2020ER27639
RESPUESTA (8)20/10/2020 10:36:53
2020 - EE - 13523**ASUNTO: RESPUESTA RADICADO TRANSMILENIO S.A., N° 2020ER27639**

Respetada doctora Iza:

Atendiendo su comunicación, en la cual plantea una serie de inquietudes, nos permitimos dar respuesta en el siguiente sentido.

1. "Qué posibilidades hay de que salga directo hacia la Av. Cali, todo el transporte urbano que proviene de Metrovivienda teniendo en cuenta que la vía Guayacanes llegó hasta la esquina del Metro, para que se dé una salida directa. Es decir, que cojan esa avenida y la dejen subiendo. Es llegar al patio del metro y salir a la Av. Cali y que entrando por el Colegio Santiago de las Atalayas (Cil 61 Sur No. 103-33) quede el transporte (...)"

TRANSMILENIO S.A. agradece su interés en el Sistema e informa que de manera permanente adelanta los estudios y gestiones necesarias para mejorar y ampliar el servicio del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP obedeciendo a criterios de cobertura, atención de demanda y disponibilidad vial, buscando con el trazado de las rutas atender de manera equilibrada la demanda de los usuarios con calidad y eficiencia económica.

Inicialmente, se aclara que las rutas son diseñadas para cubrir los orígenes y destinos que coinciden para el mayor número de usuarios de la ciudad, buscando favorecer el interés general sobre el particular. Teniendo en cuenta esto y los problemas ambientales y de congestión que actualmente enfrenta la ciudad, es responsable y consecuente que el Sistema, siguiendo una senda sostenible, haga un uso eficiente de la flota disponible, generando rutas directas que cubren los pares origen-destino usados por el mayor número de usuarios de la ciudad y facilitando el transbordo para los demás.

No obstante, una vez revisada la base de datos georreferenciada con que cuenta la entidad, se evidenció que desde el sector de Metrovivienda se cuenta con cinco (5) rutas del SITP que transitan principalmente por la Avenida Ciudad de Cali y algunas de ellas pasan por el Colegio Santiago de las Atalayas, estas rutas se listan a continuación:

R-DA-005 enero de 2020

Página 1 de 7

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

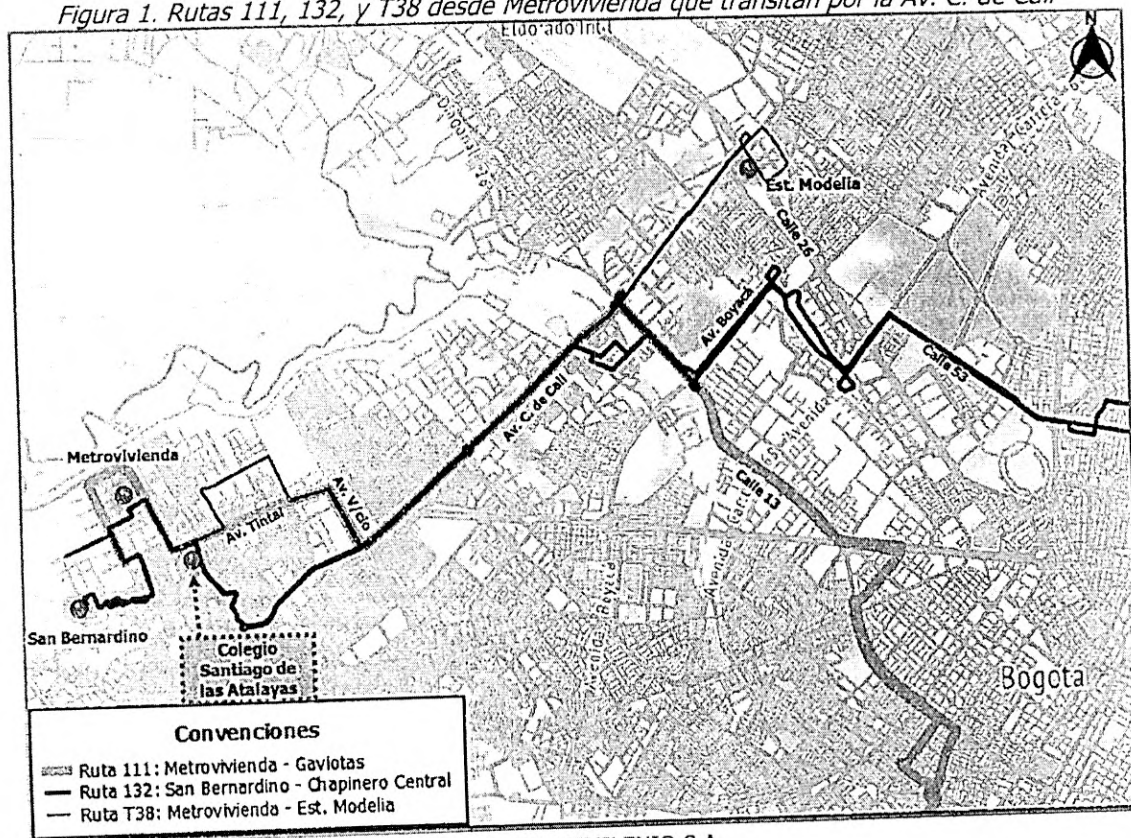
Tabla 1. Rutas del SITP desde Metrovienda que transitan por la Av. C. de Cali

| Ruta | Denominación | Tipo | Loc. Origen | Loc. Destino |
|-------|------------------------------------|--------|-------------|---------------|
| 111 | Metrovienda - Gaviotas | Urbana | Bosa | San Cristóbal |
| 132 | San Bernardino - Chapinero Central | Urbana | Bosa | Chapinero |
| T38 | Metrovienda - Estación Modelia | Urbana | Bosa | Engativá |
| GC509 | Metrovienda - Corpas | Urbana | Bosa | Suba |
| 787A | San Bernardino - Teusaquillo | Urbana | Bosa | Teusaquillo |

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

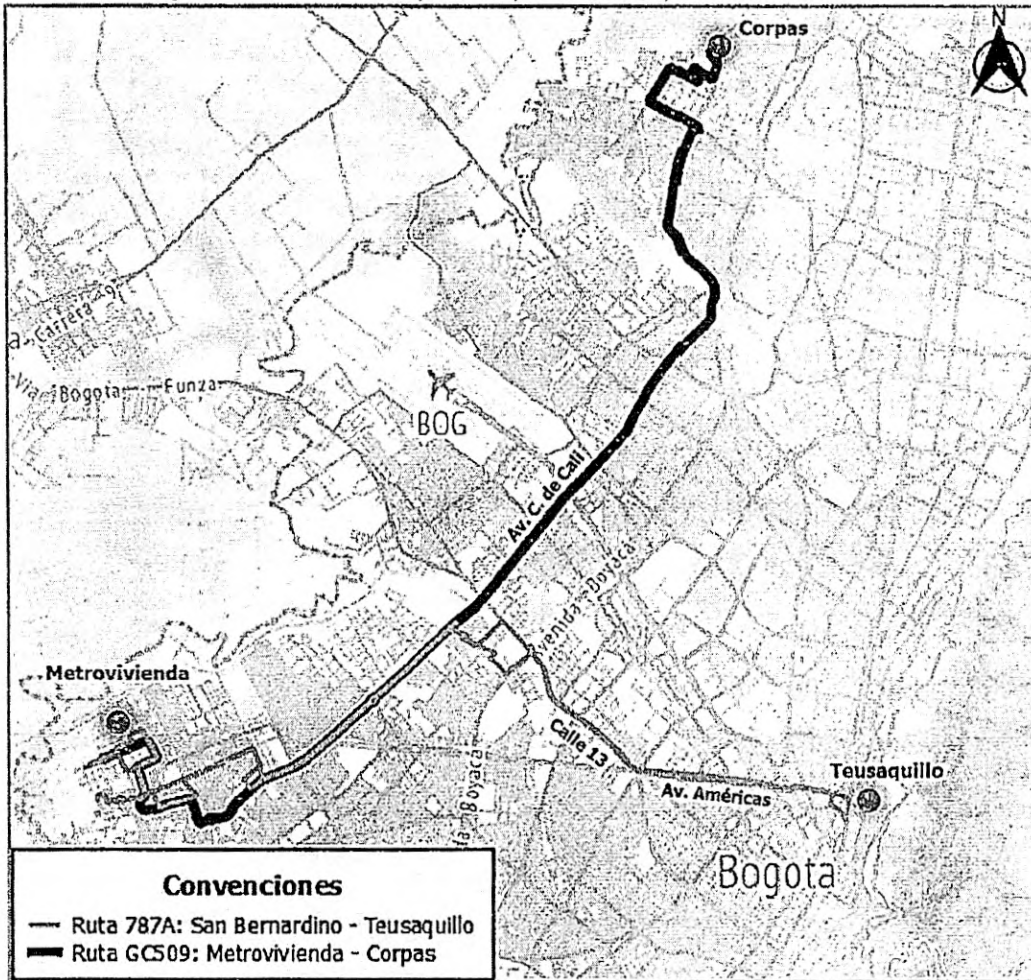
Los trazados de estas rutas se muestran en la Figura 1 y Figura 2.

Figura 1. Rutas 111, 132, y T38 desde Metrovienda que transitan por la Av. C. de Cali



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Figura 2. Rutas GC509 y 787A que transitan por la Av. C. de Cali



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Teniendo en cuenta lo anterior, amablemente le solicitamos especificar el sector o sectores a los cuales necesita desplazarse. Esto, con el fin de precisar la información sobre las diferentes alternativas de transporte que pueden dan cobertura al par origen-destino de su interés y los horarios de atención de estos.

2." (...) Para los patios de los conductores en la localidad quiero que tengan sus baños adecuados porque hay veces que no tienen baños. Esto lo vengo diciendo desde hace aproximadamente 3 años y donde ellos también puedan acampar y guardar su maleta. Eso me doy cuenta así por encima."

TRANSMILENIO S.A. manifiesta que cada empresa operadora debe verificar la disponibilidad y condiciones mínimas de higiene para la prestación del servicio sanitario en cabeceras o puntos de

inicio en sus zonas. Generalmente, para la prestación del servicio, se cuenta con los patios zonales transitorios donde los operadores pueden disponer de las baterías sanitarias ubicadas allí. Fuera de los patios, son los concesionarios quienes generan los convenios o acuerdos en los locales comerciales más cercanos a las paradas y al inicio de las rutas, en el área de influencia de estos puntos.

Para la verificación de la existencia de la prestación del servicio sanitario, se cuenta con una interventoría que realiza periódicamente el seguimiento y la verificación de las condiciones de este servicio.

De igual manera, es importante aclarar que en materia de infraestructura, no se tiene contemplada la implementación de baterías sanitarias en cabeceras o puntos de inicio por varias razones, por ejemplo: la complejidad que implica la implementación de baterías en zonas públicas, así como la cantidad de baterías que se requerirían, teniendo en cuenta el número de cabeceras que aproximadamente es de 141 y las limitaciones físicas de espacio en la ciudad, sumado a la disponibilidad de recursos que tendría que aportar el Distrito para su implementación. Por consiguiente, en los patios se cuenta con este servicio, por medio de los convenios con los sitios comerciales o acuerdos realizados por los operadores.

"(...) Lo otro, es que aquí por el Barrio Humberto Valencia últimamente tengo que andar en silla de ruedas o muletas, y eso me ha servido para ponerme en los zapatos de los compañeros porque dejaron unas barreras para uno poderse subir al bus (torniquetes anti evasión). (...)"

TRANSMILENIO S.A. le informa que los dispositivos antievasión fueron instalados buscando dar soluciones prácticas a la problemática de evasión de pago en los buses zonales y con el ánimo de investigar alternativas que permitan reducir la cantidad de usuarios evasores. Esto, a fin de mejorar los ingresos para el Sistema y prestar un mejor servicio a los usuarios que sí efectúan el pago de la tarifa. Lo anterior, con la finalidad de fortalecer lo establecido en el artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia, donde se consagran los comparendos contrarios a la convivencia en los Sistemas de Transporte Público Colectivo, estableciendo multas para quien evada el pago de la tarifa, validación, tiquete o medios que utilicen los usuarios para acceder a la prestación del servicio. De igual forma, se sustenta en la Resolución 517 de 2017 que adoptó el Manual del Usuario del Sistema TRANSMILENIO, con el fin de regular las relaciones con los Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Troncal y Zonal.

Adicionalmente, el 29 de mayo de 2019 se firmó un otrosí a los contratos de concesión en el que se estableció que los concesionarios adoptarían, por su cuenta y riesgo, medidas antievasión. Para ello, cada concesionario debía presentar propuestas de medidas antievasión a implementar en la flota. Estas medidas deben cumplir con las especificaciones técnicas. Para ello se otorgó plazo máximo de cuatro (4) meses contados desde la entrada en vigencia de cada Otrosí, un plazo máximo de siete (7) meses para acordar las medidas a implementar y el plazo máximo hasta el 31 de diciembre de 2021 para implementar las medidas establecidas, en la flota que cuente con las especificaciones técnicas requeridas para ello.

En este sentido, los concesionarios implementaron en el segundo semestre del 2019 diferentes alternativas de dispositivos para mitigar la evasión, los cuales entraron en un periodo de prueba, seguimiento y evaluación. Actualmente y debido a la emergencia sanitaria y restricciones definidas

al transporte público, se ha aumentado el plazo de seguimiento a los prototipos y de las alternativas planteadas, inicialmente por este año.

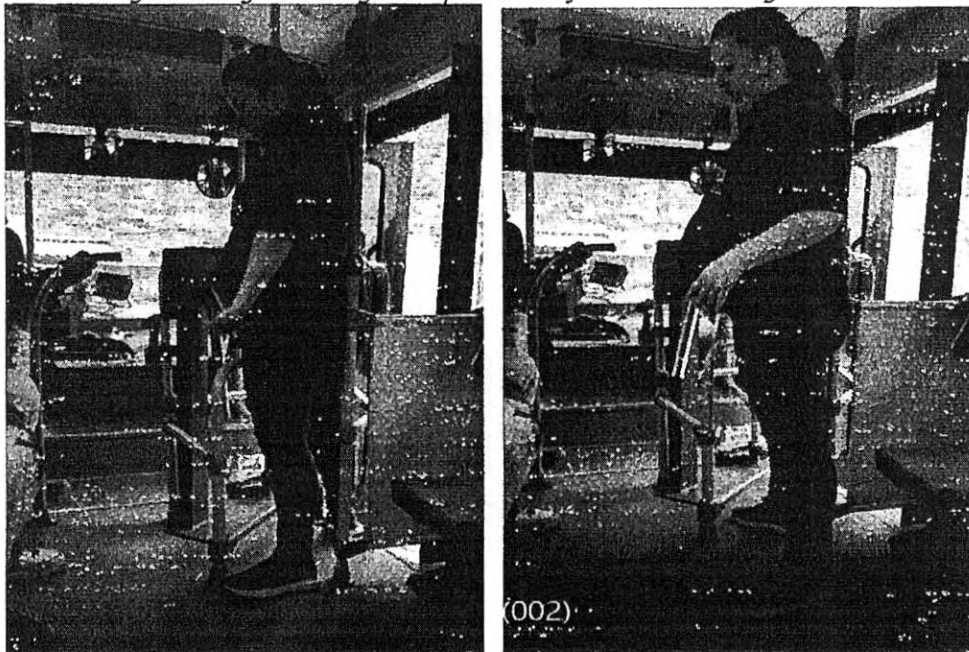
Respecto al diseño de los dispositivos, se reitera que los concesionarios han presentado varios dispositivos a evaluar, los cuales, dentro de la definición del diseño definitivo, tuvieron en cuenta la población con movilidad reducida (ver registro fotográfico Imagen 1 y 2).

Es importante resaltar que al instalar los dispositivos antievasión se tiene en cuenta que, si bien se disminuye el espacio de acceso, éste es el suficiente para que una persona en condición de discapacidad pueda acceder al vehículo. Al respecto, es importante aclarar que las personas que se movilizan en silla de ruedas, cuentan con el ingreso por la puerta de servicio en los vehículos del Sistema accesibles para tal fin (la cual es diferente a la puerta donde se ubica la registradora).

Por otra parte, dentro del seguimiento efectuado por los concesionarios que instalaron los dispositivos, no se han evidenciado accidentes relacionados con los mismos, ni se han reportado usuarios que no hayan podido ingresar al vehículo (validando el pago), impidiendo o negando de esta manera el acceso al servicio público de transporte.

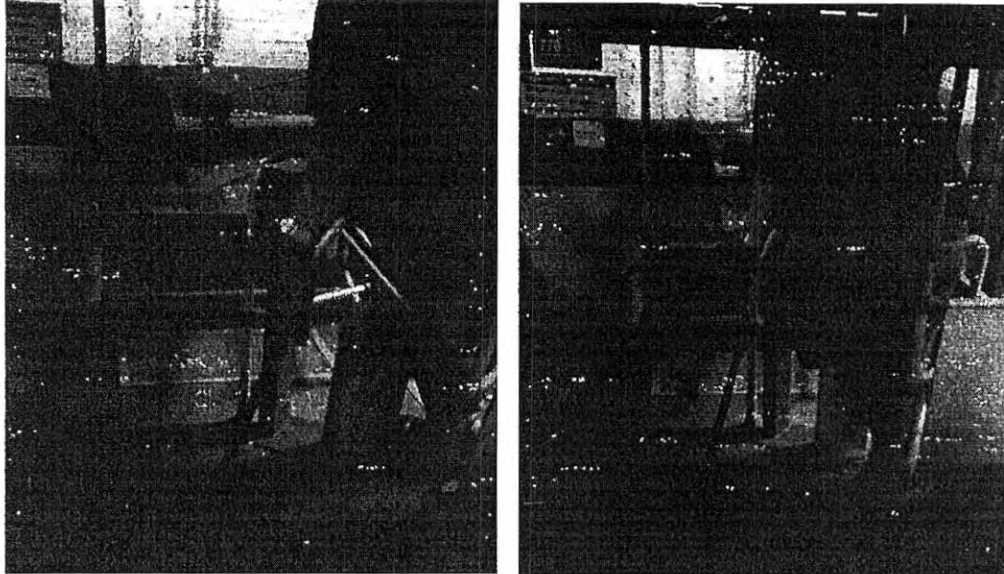
Es importante tener en cuenta que TRANSMILENIO S.A., dentro de las obligaciones contractuales, exige (para los vehículos vinculados al Sistema) el estricto cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas (NTC). Normas que rigen y establecen las características y condiciones técnicas para los vehículos automotores que prestan el servicio de transporte público de pasajeros.

Imagen 1. Registro fotográfica prueba mujer en estado de gestación.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Imagen 2. Registro fotográfica prueba hombre con movilidad reducida.



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo con lo expuesto previamente, y dada la implementación de estos elementos antievasión en el máximo de flota posible por parte de los concesionarios, uno de los aspectos en los que se insistirá por parte de TRANSMILENIO S.A. será en la capacitación permanente a los operadores (conductores) para que tengan en cuenta estas excepcionalidades y asegurando el acceso y servicio del componente zonal a los usuarios.

(...) Hay algunos conductores que son supremamente descorteses y uno brega para poderse subir y es un peligro eso que dejaron puesto ahí, para las personas con discapacidad o las personas con gordura. Dirección cra. 81 G No. 71 A- 55 Sur Barrio Humberto Valencia. Tel: 3504133981 Jaime Ramos Tengo una inquietud (...)

Para nosotros es muy importante la retroalimentación que nuestros usuarios nos puedan brindar. En este sentido y buscando dar trámite y celeridad a su solicitud, le informamos que es necesario que nos suministre la información completa sobre los eventos descritos en su solicitud, para realizar la correspondiente investigación de cada caso: incluyendo número de ruta, lugar, número de parada (número de cenefa), número de bus, fecha, hora, etc. De esta manera, contar con la mayor cantidad de información posible sobre cada caso, nos permite generar acciones correctivas cuando se evidencie el incumplimiento de algún procedimiento o de alguna obligación por parte de los concesionarios o de los conductores del Sistema.

Así mismo, es oportuno precisar que seguimos trabajando en conjunto con los concesionarios, realizando los respectivos refuerzos en los procesos de capacitación y recapacitación del personal vinculado al SITP, con el fin que esta clase de novedades, que afectan directamente a los usuarios y la seguridad e imagen del Sistema, no se vuelvan a presentar.



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL
TERCER MILENIO
TRANSMILENIO S.A

"(...) Tengo una inquietud sobre los buses SITP, tengo una preocupación. Hay mujeres embarazadas, personas obesas y esas registradoras quedaron muy complicadas para pasar y a veces no recogen a la gente (...)"

TRANSMILENIO S.A. le manifiesta su agradecimiento por su interés en mejorar las condiciones del servicio. Así mismo, se le informa que estos torniquetes de acceso al vehículo cumplen con todas las especificaciones técnicas contractuales, las cuales cuentan con funcionalidades orientadas a la seguridad del usuario. De igual manera, se cuenta con una interventoría que apoya la revisión y búsqueda de soluciones, a partir del seguimiento y análisis de los eventos que se puedan presentar y que afecten los niveles de servicio que contractualmente debe cumplir cada Concesionario de Operación.

Por otra parte, para TRANSMILENIO S.A. es muy importante la retroalimentación que nuestros usuarios nos puedan brindar. En este sentido y buscando dar trámite y celeridad a su solicitud respecto a que "a veces no recogen a la gente", le informamos que es necesario que se nos suministre más información para poder realizar la correspondiente investigación de cada caso; incluyendo número de ruta, lugar, número de parada (número de cenefa), número de bus, fecha, hora, etc. De esta forma, al contar con la mayor cantidad de información posible sobre cada caso, es posible generar acciones correctivas cuando se evidencie el incumplimiento de algún procedimiento o de alguna obligación por parte de los concesionarios o de los conductores del Sistema.

Finalmente, cualquier información adicional con gusto será atendida.

Cordialmente,

M^{ra} Fernanda Ortiz C.

MARIA FERNANDA ORTIZ CARRASCAL

Subgerente General

TRANSMILENIO S.A

Proyectó: Yanira Pedraza – Dirección de TIC
Duván Alejandro Pérez Fonseca – Subgerencia Técnica y de Servicios
Diego Merlo Arias – Subgerencia Técnica y de Servicios
Armando Illera – Dirección Técnica de Buses
Vanessa Perez – Dirección Técnica de Buses
Kristell Quiroga – Dirección Técnica de Seguridad

Aprobó: Nicolás Adolfo Correal – Subgerente Técnico y de Servicios
Jerzon Yamir Carrillo Pinzón – Director de TIC
Mario Leonardo Nieto Antolínez – Director Técnico de Buses
Alejandra Valderrama Riaño – Directora Técnica de Seguridad

Consolidó: Fabian Moreno Mican – Contratista Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Revisó: Xiomara Romero Aguirre – Subgerencia General
Manuela Pérez Arango – Contratista
Alejandro Machado – Subgerencia Técnica y de Servicios TMSA

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.

R-DA-005 enero de 2020

Página 7 de 7

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: líneas 4824304





BOGOTÁ D.C.

Contacto Ciudadano <contactociudadano@movilidadbogota.gov.co>

RESPUESTA 2020-EE-13523

1 mensaje

radicacion <radicacion@transmilenio.gov.co>
Para: Radicación SDM <radicacion@movilidadbogota.gov.co>

20 de octubre de 2020, 12:08

Buen día

Con el fin de atender la contingencia por la medida de aislamiento obligatorio, estamos remitiendo la correspondencia a través de este medio. por tal motivo adjuntamos la comunicación en referencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, le solicitamos amablemente remitirnos por este medio el número de radicación asignado.

Cordialmente

GRUPO DE CORRESPONDENCIA**Dirección Corporativa**

Av. El Dorado N° 69 - 76. Edificio Elemento, Torre 1 Piso 5°

Teléfono: 2203000

 **2020-EE-13523.pdf**
2521K