TRANSMILENIO

Informe de rendición de cuentas 2019



Alcaldía de Bogotá

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1
1. PRESUPUESTO 2
1.1 Ejecución presupuestal 2
1.2 Estados financieros 3
2. CUMPLIMIENTO DE METAS 4
2.1 Plan de acción 4
2.2. Programas y proyectos en ejecución 4
3. GESTIÓN 4
3.1 Informes de gestión 9
3.1.1 Operacional 10
3.1.2 Sostenibilidad financiera 17
3.1.3 Usuario 18
3.1.4 Sostenibilidad ambiental 21
3.1.5 Gestión empresarial 22
3.2 Metas e indicadores de gestión 24
3.3 Informes de los entes de control que vigilan a la entidad 25
4. CONTRATACIÓN 25
4.1 Procesos contractuales 25
4.2. Gestión contractual 25
5. IMPACTOS DE LA GESTIÓN 25
6. ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ENTIDAD 26
ANEXOS 28

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

INTRODUCCIÓN

El informe de rendición de cuentas 2019 busca presentar la información presupuestal, de cumplimiento de metas, de gestión, de contratación, de impactos en la gestión y de acciones de mejoramiento de la entidad en la vigencia 2019. Lo anterior de conformidad con el CONPES 3654 de 2010 y los lineamientos expedidos por la Veeduría Distrital y la Secretaría Distrital de Planeación mediante circular conjunta 001 de 2019.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

1. PRESUPUESTO

1.1 Ejecución presupuestal con corte 31 de octubre de 2019

La ejecución presupuestal de ingresos fue la siguiente:

RUBRO	Presupuesto Vigente	Ejecución	% Ejec.
DISPONIBILIDAD INICIAL	**1.781.488**	**1.740.433**	**98%**
INGRESOS	**2.502.707**	**1.052.098**	**42%**
INGRESOS CORRIENTES	**322.845**	**150.948**	**47%**
PARTICIPACIONES	302.025	140.719	47%
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACION	20.820	10.229	49%
TRANSFERENCIAS	**2.177.498**	**890.669**	**41%**
ADMINISTRACION CENTRAL (FONDO DE CONTINGENCIAS)	773.051	642.046	83%
ADMINISTRACION CENTRAL (VIGENCIA ACTUAL)	1.404.447	248.623	18%
RECURSOS DE CAPITAL	**2.364**	**10.481**	**443%**
RENDIMIENTOS POR OPERACIONES	2.364	2.521	107%
OTROS RECURSOS DE CAPITAL	-	7.959	0%
Total Ingresos + Disponibilidad Inicial	**4.284.195**	**2.792.530**	**65%**

Cifras en millones de pesos

La ejecución presupuestal de gastos fue la siguiente:

Concepto	Apropiado	Ejecutado	%
Funcionamiento	145.820	88.685	61
Inversión	3.565.921	1.908.055	54
TOTAL	**3.711.741**	**1.988.740**	**54**

Disponibilidad final	**572.454**	-	-

Cifras en millones de pesos

A nivel de gastos de funcionamiento, la ejecución es:

RUBRO	Apropiación Disponible	Compromisos Acumulados	% Ejec.
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	**145.820**	**88.685**	**61%**
SERVICIOS PERSONALES	72.152	46.766	65%
GASTOS GENERALES	59.087	27.374	46%
CUENTAS POR PAGAR	14.581	14.545	100%
TOTAL FUNCIONAMIENTO	**145.820**	**88.685**	**61%**

Cifras en millones de pesos

A nivel de gastos de inversión, la ejecución es:

RUBRO	Apropiación Disponible	Compromisos Acumulados	% Ejec.
INVERSION	**3.565.921**	**1.908.055**	**54%**
INVERSION DIRECTA	**2.687.511**	**1.029.731**	**38%**
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	58.709	49.455	84%
CULTURA CIUDADANA	7.604	6.491	85%
ESTABILIZACIÓN TARIFARIA	773.051	625.649	81%
OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA	290.526	205.049	71%
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1.535.816	122.474	8%
COMUNICACIÓN, CAPACITACIÓN Y AT	18.834	18.276	97%
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2.971	2.337	79%
CUENTAS POR PAGAR	**878.410**	**878.324**	**100%**
Disponibilidad Final	**572.454**	**-**	**0%**
TOTAL GASTOS + DISPONIBILIDAD FINAL	**4.284.195**	**1.996.740**	**47%**

Cifras en millones de pesos

1.2 Estados financieros

De acuerdo a la normativa expedida por la Contaduría General de la Nación y demás autoridades competentes, los estados financieros correspondientes a la vigencia 2019 no se incluyen en el presente informe, considerando que generalmente el plazo máximo para el reporte de la información financiera con corte 31 de diciembre de 2019, es en los primeros meses del próximo año.

Sin embargo se adjuntan los últimos estados financieros presentados en la presente vigencia con corte 30 de septiembre de 2019, cuya presentación se realiza trimestralmente ante las instancias competentes. El anexo 1 contiene el estado de cambios en el patrimonio, el estado de resultados integral, el estado de flujos de efectivo y el estado de situación financiera.

2. CUMPLIMIENTO DE METAS

2.1 Plan de acción

El Plan de Acción Institucional de TRANSMILENIO S.A. para la vigencia 2019, se encuentra estructurado teniendo en cuenta el plan estratégico de la Entidad, que contempla como lineamientos la garantía en la prestación del servicio y la protección a la vida; la generación de valor y la cultura ciudadana; las tecnologías limpias y la gestión ambiental; la sostenibilidad y eficiencia financiera; las soluciones integrales TIC; y el desarrollo institucional. Con corte 30 de septiembre, el plan tuvo un avance medio del 77,08%. En el anexo 2 se encuentra el seguimiento al plan de acción de la entidad con corte a 30 de septiembre de 2019.

Así mismo, en el anexo 3 se encuentra el plan anual de adquisiciones de la entidad en su versión actual.

2.2. Programas y proyectos en ejecución

A continuación, se presenta el estado de ejecución física y presupuestal de cada una de las metas del Plan de Desarrollo Distrital a cargo de la Entidad, con corte 30 de septiembre de 2019:

<u>Diseño e implementación de una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá</u>

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Ejecución Física de las Metas PDD

Programación 2016-2020	Ejecución Acumulada
1	0,86



Ejecución Presupuestal de las Metas PDD

Programación 2016-2019	Ejecución Acumulada
$30.468	$28.719

*Cifras en Miles de millones



Disminuir a 80% la percepción de inseguridad en el Sistema de Transporte Masivo

Ejecución Física de las Metas PDD

Programación 2016-2020	Ejecución Acumulada
Disminuir del 86% al 80%	Se disminuyó al 80,5%



Ejecución Presupuestal de las Metas PDD

Programación 2016-2019	Ejecución Acumulada
$69.956	$67.511

*Cifras en Miles de millones



Revisión e implementación del 100% de los servicios troncales y rutas zonales

Ejecución Física de las Metas PDD

Programación 2016-2020	Ejecución Acumulada
100%	91%



Ejecución Presupuestal de las Metas PDD

Programación 2016-2019	Ejecución Acumulada
$34.483	$34.111

*Cifras en Miles de millones



Diseño y puesta en marcha del 100% del Plan Anti evasión en el Sistema de Transporte Público

Ejecución Física de las Metas PDD

Programación 2016-2020	Ejecución Acumulada
100%	80%



Ejecución Presupuestal de las Metas PDD

Programación 2016-2019	Ejecución Acumulada
$71.179	$59.315

*Cifras en Miles de millones



Aumentar en 5% el número total de viajes en Transporte Público

Ejecución Física de las Metas PDD

Programación 2016-2020	Ejecución Acumulada
Aumentar 5%	Aumentó 3,51%



Ejecución Presupuestal de las Metas PDD

Programación 2016-2019	Ejecución Acumulada
$4.107.096	$3.075.709

*Cifras en Miles de millones



RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Alcanzar 170 km de troncales (Construir 57 Km nuevos de troncal)

Ejecución Física de las Metas PDD

Programación 2016-2020	Ejecución Acumulada
Planificar y Gestionar recursos para 57 Km	Planificó y Gestionó recursos para 26,63Km



Ejecución Presupuestal de las Metas PDD

Programación 2016-2019	Ejecución Acumulada
$2.206.039	$692.168

*Cifras en Miles de millones



Resulta relevante mencionar que la meta del Plan Distrital de Desarrollo correspondiente a construir 57 kilómetros nuevos de troncal es reportada en su magnitud física por el Instituto de Desarrollo Urbano, de manera tal que TRANSMILENIO S.A. incluyó dentro del presente informe el avance en la meta de inversión referente a planificar y gestionar los recursos para 57 kilómetros nuevos de troncal con actividades que incluyen expansión y mejoramiento de la infraestructura troncal necesaria para la operación del Sistema TransMilenio.

Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad

Ejecución Física de las Metas PDD

Programación 2016-2020	Ejecución Acumulada
80%	65,20%



Ejecución Presupuestal de las Metas PDD

Programación 2016-2019	Ejecución Acumulada
$53.237	$52.419

*Cifras en Miles de millones



Lograr un índice nivel medio de desarrollo institucional en el sector movilidad

Ejecución Física de las Metas PDD

Programación 2016-2020	Ejecución Acumulada
Ubicarse en el quintil 3 en la evaluación de Implementación de MIPG de DAFP	Ubicación en el quintil 4 en la evaluación de Implementación de MIPG de DAFP



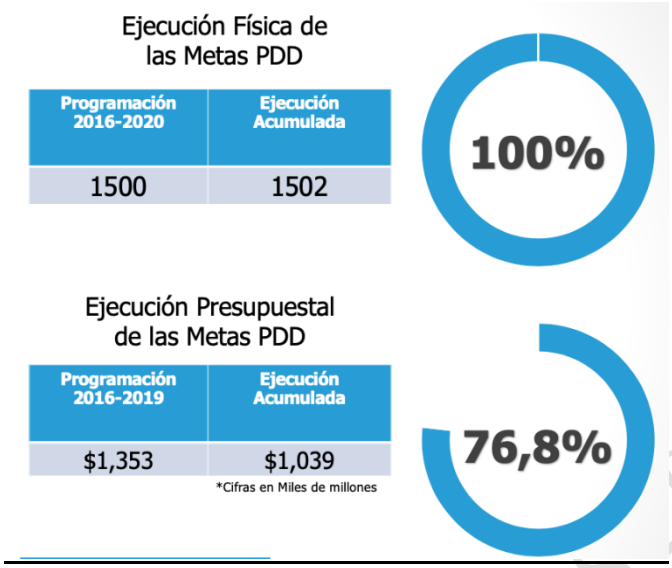
Ejecución Presupuestal de las Metas PDD

Programación 2016-2019	Ejecución Acumulada
$12.774	$9.852

*Cifras en Miles de millones



Implementar 1500 ciclo parqueaderos en la ciudad asociados al Transmilenio



En el anexo 4 se adjunta el reporte de componente de gestión donde se identifican las principales acciones adelantadas para la ejecución de las metas con corte 30 de septiembre.

3. GESTIÓN

3.1 Informes de gestión

La estrategia integral adelantada por TRANSMILENIO S.A. durante las vigencias 2016-2019 para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, consistió principalmente en lo siguiente:

En el componente troncal: i) Iniciar la operación de TransMiCable, la primera troncal eléctrica del Sistema. ii) Renovar la flota troncal de las fases I y II del Sistema.

En el componente zonal: i) Completar la cobertura del SITP, adelantando procesos de selección para la provisión y operación de flota en las zonas sin concesión vigente. Así mismo, suscribiendo un otrosí estructural que posibilitó el cumplimiento del diseño operacional por parte de los concesionarios con contratos vigentes. ii) Desmontar el SITP Provisional a través de la formulación e implementación del artículo 78 del Plan Distrital de Desarrollo y de la suscripción del ya referido otrosí estructural que posibilitó el cumplimiento del anexo técnico a cargo de los concesionarios con contratos vigentes.

Como medidas transversales se adelantó la reingeniería, la formulación e implementación del plan antievasión y gestiones respecto a la nueva infraestructura para el Sistema.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Esta estrategia se enmarcó dentro de una concepción de intermodalidad, bajo la cual los diferentes modos de transporte tales como los buses troncales, los buses zonales, el cable, la bicicleta, el peatón, entre otros, aportan conjuntamente en la construcción de una movilidad más eficiente y sostenible.

En el anexo 5 se encuentra el informe de gestión de la entidad para el cuatrienio (2016-2019). No obstante, se procede a resumir las principales acciones adelantadas en la vigencia 2019:

3.1.1 Operacional

Componente troncal

TransMiCable

En diciembre de 2018 entró en operación TransMicable, la primera línea de cable aéreo del Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá, con 3.4 kilómetros de distancia y 163 cabinas para movilizar 3.600 pasajeros hora sentido. Esta línea cuenta con integración física, tarifaria y operacional con los componentes zonales y troncales del sistema. Adicionalmente, su infraestructura es completamente accesible. TransMicable representa ahorros en tiempos de viaje, emisiones y siniestralidad. En la vigencia 2019 se garantizó la operación regular de TransMicable, alcanzándose con corte 24 de noviembre de 2019, un total de 6.689.107 validaciones.

Renovación de flota troncal

En la vigencia 2018 se adjudicaron los procesos de selección para la renovación de la flota de la fase I y II del sistema. Saldrán del circulación 1162 buses en su gran mayoría articulados con estándar de emisión euro II y euro III, que se encontraban próximos a cumplir en promedio 1.500.000 kilómetros. Ingresarán al sistema 1441 buses nuevos, de los cuales 476 son articulados y 964 son biarticulados. El 51% de los buses nuevos son a GNV con estándar de emisión EuroVI y el 49% son a Diesel con estándar de emisión EuroV más filtro. Se tendrá una reducción del 95% de material particulado emitido por la flota que se renueva y se incrementará en un 41% la capacidad del sistema. Los nuevos buses contarán con sillas laterales y con cámaras de seguridad. A noviembre de 2019 han ingresado al Sistema TransMilenio 846 buses nuevos.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Componente Zonal

En el marco de la Licitación Pública 004 de 2009, TRANSMILENIO S.A. adjudicó trece (13) contratos de concesión para la prestación del servicio público de transporte en las diferentes zonas de la ciudad.

El Concesionario COOBUS S.A.S a cargo de la zona Fontibón y EGOBUS S.A.S. a cargo de las zonas Perdomo y Suba Centro, presentaron incumplimientos desde el inicio de la ejecución de sus contratos y fueron intervenidos por la Superintendencia de Puertos y Transporte sin resultados favorables.

Considerando, entre otras razones, la problemática generada por las referidas empresas, mediante el Decreto 190 de 2015 la administración distrital creó el SITP Provisional, permitiendo la prestación del servicio de los antiguos vehículos del Transporte Público Colectivo a través de permisos de operación especiales y transitorios.

Adicionalmente, los restantes contratos de concesión del componente zonal presentaban dificultades financieras, técnicas, operacionales y jurídicas, que dificultaban una correcta prestación del servicio a los usuarios. Se evidenciaban altos tiempos de espera, insuficiencia de buses disponibles, mal estado de la flota debido a la falta de mantenimiento, disminución de usuarios, imposibilidad de TRANSMILENIO S.A. para exigir niveles de servicio, evasión, entre otras problemáticas.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, TRANSMILENIO S.A. decidió en el año 2016 declarar la terminación unilateral de los contratos de concesión a cargo de COOBUS S.A.S. y EGOBUS S.A.S. por incumplimiento total de estos contratistas, y dar cumplimiento a lo establecido por el Decreto 319 de 20061, implementando medidas para consolidar el componente zonal del SITP. Estas medidas consistieron en la suscripción de un otrosí estructural, los procesos de selección de fase V, la formulación e implementación del artículo 78 del Plan Distrital de Desarrollo y la reingeniería del sistema.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

<u>Otrosí estructural</u>

El objetivo del otro sí fue garantizar la prestación del servicio público esencial de transporte y mejorar su calidad, bajo el principio de la sostenibilidad establecido en el artículo 98 de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo).2. Para lograr la

---

1 *Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones*

2 De conformidad con el Artículo 98 de la Ley 1955 de 2019 para que un sistema de transporte sea sostenible *"las tarifas que se cobren por la prestación del servicio, sumadas a otras fuentes de pago de origen territorial si las hubiere, deberán ser suficientes para cubrir los costos de operación, administración, mantenimiento, y reposición de los equipos. (…) Los contratos*

referida sostenibilidad se requiere un esfuerzo conjunto de los concesionarios, sus financiadores y el Distrito. Dentro de las principales medidas del otro sí cabe mencionar las siguientes:

EMIC: Consiste en evaluar integralmente la calidad del servicio mediante indicadores de seguridad vial, cumplimiento del servicio, regularidad de los intervalos, mantenimiento, conductas operacionales y satisfacción de los usuarios. Se busca que TRANSMILENIO S.A. pueda tener un mecanismo de control y sanción respecto a la operación de los concesionarios para mejorar el servicio que se presta a los usuarios.

Mejoras a la flota: Consiste en contar con flota en condiciones de accesibilidad, con cámaras de seguridad y con sensores de peso. Se busca prestar un mejor servicio a los usuarios.

Mejoras para los conductores: Consiste en que los concesionarios vinculen conductores provenientes del SITP Provisional y dejar a criterio del concesionario la forma de pago siempre respetando la normativa laboral. Se busca generar oportunidades laborales para los conductores del SITP Provisional e incentivar un mayor número de pasajeros.

Medidas anti evasión: Consiste en permitir al concesionario adoptar por su cuenta y riesgo medidas antievasión. Se busca incrementar los ingresos del sistema.

Misma tarifa kilómetro para toda la flota: Consiste en remunerar con una misma tarifa kilometro la flota vinculada antes y después de las revisiones de esta tarifa. Se busca reconocer los costos de operación en los que realmente incurre la flota. La revisión de las tarifas se realiza utilizando valores de mercado.

Factor de sostenibilidad: Consiste en reconocer un valor económico a los concesionarios por los primeros abordajes. Se busca contribuir al levantamiento de la flota y de la demanda, incentivando que se recojan más pasajeros.

Remuneración de la tarifa vehículo durante la vida útil: Consiste en pagarle la tarifa vehículo al concesionario durante toda la vida útil del vehículo. Se busca mantener o aumentar según el caso el número de vehículos operativos y utilizar de manera óptima la flota como activo.

Remuneración y metodología de cálculo del componente de alimentación: Consiste en reconocer las cifras reportadas por el sistema de recaudo de las entradas y salidas de alimentación. Se busca ajustar esta remuneración a la realidad, garantizando los principios de transparencia y equidad.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

de concesión y operación deben contemplar el concepto de sostenibilidad, y para el efecto se podrán realizar las modificaciones contractuales a que haya lugar".

Anexo técnico definitivo: Consiste en viabilizar el cumplimiento de la obligación del concesionario de adquirir los vehículos del SITP Provisional. Se busca eliminar la competencia del SITP Provisional, culminar la implementación del SITP, generar un beneficio ambiental y garantizar los derechos de los pequeños propietarios.

Nuevo diseño operacional por sillas: Consiste en establecer un nuevo diseño operacional más flexible que se acomode a las necesidades de la demanda, sin restricción a un tamaño de vehículo en específico, siempre que se mantengan los estándares de calidad del servicio.

Kilómetros en vacío: Los kilómetros que se recorren desde los patios hasta los lugares de inicio de ruta, generan gastos operacionales que son necesarios en algunos casos. Esta medida consiste en reconocer estos kilómetros siempre y cuando se hayan agotado las medidas que permitan la operación desde los patios y que no superen longitudes máximas que puedan representar una disminución en la calidad del servicio.

Terminales zonales: Con el fin de avanzar en infraestructura de calidad para la prestación del servicio y toda vez que lo acordado en un principio para que los concesionarios aportaran en la construcción de dicha infraestructura no fue posible por la complejidad en la consecución de suelo y posterior construcción de los patios definitivos de la ciudad, se amplió el plazo del permiso de construcción por parte de los concesionarios, bajo parámetros establecidos por el distrito.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Fase V

En la vigencia 2018 se realizó la estructuración de los procesos de selección para cubrir las zonas sin concesión vigente en el componente zonal (Suba Centro, Fontibón, Usme, Perdomo). En la vigencia 2019, en una primera etapa se adjudicó la provisión y operación de 379 buses eléctricos y se encuentra en curso una segunda etapa para adjudicar la provisión y operación de 2.655 buses con estándar de emisión EuroVI o cero emisiones. Con la primera etapa se reducirá en 100% el material particulado respecto al emitido por la flota que se renueva, con la segunda etapa la reducción será entre el 97% y el 100% según la tecnología de los buses que se concesionen.

Artículo 78

Con el fin de atender la problemática social de los pequeños propietarios vinculados a concesiones no vigentes fue creado el Fondo Cuenta de Reorganización del Transporte Colectivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital3, a través del cual se han ejecutado los siguientes recursos:

[3] Las normas que regulan el Fondo son: **Plan de Desarrollo Distrital** (**Acuerdo 645 de 2016), Artículo 78.** "Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio de transporte público derivado de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público, se autoriza al Gobierno Distrital para poder asumir las obligaciones de renta o

TABLA RESUMEN DECRETO 351 DE 2017 Y DECRETO 068 DE 2019	
Solicitudes de Reconocimiento	1.258
Vehículos Aprobados	999
Vehículos Pagados	633
Recursos Ejecutados	**$ 109.333.652.074**

Proyectos transversales

Reingeniería

Este proceso contempló, entre otros aspectos, la evaluación de una restructuración integral de los servicios de la operación zonal con el fin de completar el tendido de red zonal actual, mejorar la pertinencia y calidad de las rutas operadas, aumentar la regularidad y puntualidad de las mismas, disminuir el tiempo de trayecto promedio de los usuarios, mejorar la repartición de carga entre diferentes componentes del sistema, adaptarlo a cambios futuros en la movilidad de la ciudad teniendo en consideración los proyectos de nuevas troncales, metro y otras infraestructuras evocadas en la operación troncal y contempladas dentro del Plan de Desarrollo 2016-2020 Bogotá mejor para todos.

Entre el 2016 y el 2019 se adelantaron los siguientes cambios operacionales:

Código	Nombre	Urbanas, Complementarias, Especiales	Alimentadoras	Total
PIR	Cambio de cabecera	134	0	134
TRZ	Cambio de trazado	354	50	404
COP	Cambios operacionales	108	44	152
PRG	Cambio de programación	74	10	84
FLT	Cambio de tipología o ajuste de flota	298	24	322
SUS	Suspensión del servicio	41	0	41
NUE	Nueva ruta	33	0	33
	Total	1042	128	**1170**

* Fecha de corte Octubre de 2019

266 rutas zonales con cambios implementados.

compraventa de los vehículos vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público, en favor de los propietarios de vehículos del Transporte Público Colectivo. Para tal fin, se podrán destinar recursos del presupuesto general del Distrito, o de otras fuentes de financiación, y se podrán canalizar, entre otros, a través del Fondo Cuenta de Reorganización del Transporte Colectivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital. (…)". **Decreto 351 de 2017** "Por medio del cual se reglamenta el artículo 78 del Acuerdo Distrital No. 645 de 2016 y se dictan otras disposiciones"; y **Decreto 068 de 2019**, "por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto Distrital 351 de 2017".

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Así mismo, con el fin de tener un Sistema con amigable con el usuario, se realizó el estudio de:



Nueva Infraestructura

Trabajamos para ampliar 60 estaciones del Sistema, así:

Localización del proyecto	Avance	Estado
Ampliación de 25 estaciones Fase I (Troncal Caracas, Autonorte y Calle 80) y Fase II (Troncal Suba, NQS y Américas) – CTO IDU-1495-2017	25	El proyecto se encuentra en etapa de liquidación por parte del IDU. Una vez se surta este trámite, se procederá a la contratación de la construcción.
Ampliación de 6 estaciones de la Troncal Suba y la Troncal Calle 80 – CTO IDU-1318-2018	6	El proyecto finalizó la etapa de estudios y diseños y actualmente se encuentra en la fase de construcción.
Ampliación de 9 estaciones de la Troncal NQS y la Troncal Américas – CTO IDU-1309-2018	9	El proyecto se encuentra finalizando etapa de estudios y diseños.
Ampliación de 9 estaciones de la Troncal Suba, Troncal Caracas, Troncal Calle 80 y Troncal NQS – CTO IDU-1535-2018	9	El proyecto se encuentra finalizando etapa de estudios y diseños.
Reconfiguración Autopista Norte	12	Se entregó la factibilidad del proyecto y resultó inviable.
TOTAL	**60**	

Trabajamos también en la ampliación de patios y portales como el patio sur y el portal sur, el patio américas y patio tunal. Así mismo, trabajamos en nuevos patios troncales como:

Patio Laguna

Área total	72.631 M2
Capacidad	134 biarticulados y 202 articulados
Inversión	$45.931.806.791

Patio Calle 80 Temporal

Área total	17.000 M2
Capacidad	40 biarticulados
Inversión	$12.905.233.176

Norte Temporal

Área total	32.000 M2
Capacidad	140 articulados
Inversión	$21.615.312.432

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

En cuanto a la gestión de patios zonales, el avance es el siguiente:

- El Gaco: Predio adquirido. Licitación factibilidad y diseños del patio.
- Alameda: Predio adquirido. Licitación factibilidad y diseño del patio.
- Cerros de oriente: Estudios prediales y avalúlo aprobado.
- San José: Estructuración licitación factibilidad y diseño del patio.
- Bachué Alo Calle 90 : Pendiente inicio de prefactibilidad.
- Casa Blanca Calle 191: Pendiente inicio de prefactibilidad.
- UDCA: Gestión predial y elaboración de insumos.
- Piedra Herrada: En prefactibilidad.
- Bosa Auto Sur: Estudio de parámetros operacionales.

Durante el 2018 y el 2019 se adelantaron los trámites de competencia de TRANSMILENIO S.A. para las vigencias futuras de las troncales séptima y extensión caracas. En la vigencia 2019 se suscribió el convenio de cofinanciación Nación – Distrito para las troncales alimentadoras del Metro. Así mismo, se adelantaron los trámites de competencia de TRANSMILENIO S.A. para las vigencias futuras de las troncales alimentadoras del metro Avenida 68 y Avenida Ciudad de Cali.

Con los cupos adicionales de ciclo parqueaderos gestionados durante el 2018, se llegó a una capacidad total de 6.059 cupos de cicloparqueaderos en todo el sistema, beneficiando los usuarios que usan la bicicleta como modo de integración con el componente troncal del sistema TransMilenio.

Se realizó el mantenimiento y aseo en el 100% de las estaciones del sistema.

Plan Anti-evasión

Como parte del plan anti evasión se tienen los siguientes componentes: monitoreo, infraestructura, cultura ciudadana y fiscalización. En relación con el monitoreo se adelantó el estudio de línea base de evasión en el componente troncal, conforme al cual la evasión en este componente del Sistema es del 15.36% de los cuales el 10.45% es por torniquetes y el 4.91% es por puertas. En relación con la infraestructura se instalaron 14.560 metros lineales de barreras perimetrales en 40 estaciones, lográndose reducir en un 32% el numero de atropellos en estaciones con cerramiento. En relación con cultura ciudadana se adelantaron acciones de seguridad ciudadana como activación de rutas de atención, recomendaciones de autocuidado y generación de confianza en las instituciones. Así mismo se adelantaron acciones de convivencia ciudadana como promover el dialogo social, promover la autorregulación, promover el respeto y promover la resolución pacifica de conflictos. En relación con fiscalización, se tiene un comando de servicio de transporte masivo conformado por 901 oficiales, patrulleros, auxiliares y personal de nivel ejecutivo. Se han impuesto 63.632 comparendos, de los cuales 37.222 son por evasión por torniquetes y 26.410 son por ingreso o salido por lugares no permitidos en el Sistema. Así mismo se cuenta con 155 servicios sin arma, 57 servicios caninos en defensa controlada, 212 servicios destinados a Anti-evasión de 396 servicios troncales. Se cuenta con 168 cámaras de seguridad y 41 cámaras de evasión, que entre el 13 de mayo al 31 de octubre de 2019 han reportado 2.343 incidentes. Se cuenta también con un software antievasión.

3.1.2 Sostenibilidad financiera

Se realizó el estudio de revisión de tarifas al usuario.

En relación con la remuneración a los agentes se realizó la liquidación previa de conformidad con los términos contractuales.

Se adelantó la estructuración financiera para la provisión y operación de FaseV.

Se adelantaron estudios para las nuevas tarifas de remuneración para los concesionarios de la Fase III del Sistema en el marco del otrosí estructural.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Se adelantó seguimiento financiero a las concesiones.

3.1.3 Usuario

1. Gestión social: Se adelantaron actividades de gestión social. Concretamente se llevaron a cabo 5.236 encuentros comunitarios en las diferentes localidades de Bogotá D.C., con el fin de ampliar la cobertura de atención a las comunidades, mejorar la relación con los usuarios y promover el posicionamiento del sistema.

2. Responsabilidad social: Se realizaron actividades de responsabilidad social relacionadas con el diseño e implementación de campañas de comunicación, fortalecimiento de capacidades, articulación y gestión interinstitucional:

-Mujer y Género:

1. A través de campañas de sensibilización se promueven los derechos de las mujeres en el sistema de transporte público:
- Día internacional de los derechos de las mujeres, 8 de marzo
- “Las mujeres en Bogotá tejemos cambios”
- Día Internacional de la Salud de la Mujer, 28 de mayo
- “Promoción y Prevención del Cáncer de Seno”
- Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer
- “Me muevo segura”
- “Entonos Protectores”

2. El 21 de marzo de 2019 se aprobó el Protocolo de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia contra las Mujeres en el Espacio y Transporte Público en Bogotá D.C., instrumento de articulación interinstitucional dirigido a abordar las violencias contra las mujeres en el ámbito público como una situación que afecta la forma en que ellas habitan la ciudad.

3. Se coordinan y adelantan procesos de formación en el Protocolo de Mujer y activación de rutas de atención dirigidos a los colaboradores de TRANSMILENIO S.A., llegando en el 2019 a 1.327 personas.

4. Se coordina inscripción de 359 servidores públicos en el curso virtual “El Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia”, el cual culminaron 312 personas, es decir el 87% de los inscritos.

-Accesibilidad

Zonas Reguladas de Acceso Prioritario: cuentan con un filtro donde se orienta a los usuarios sobre la manera en que opera este acceso y se les indica el lugar donde deben esperar de manera organizada y segura. Para cada servicio hay un

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

funcionario que registra el número de personas y acompaña de forma organizada el abordaje en filas. Los buses solo pueden ser solicitados por el coordinador del Equipo T y no por los usuarios.
Actualmente el Sistema cuenta con tres zonas reguladas en los portales de Sur, Américas y Usme registrando durante el año 2019 el acceso de 95.347 personas con discapacidad y movilidad reducida.

Con el propósito de adelantar una estrategia comunicativa se apoya la campaña "También Cuídate" que tiene como objetivo Fortalecer procesos de inclusión de las personas con discapacidad y sus cuidadores/as mediante actividad recreativa y deportiva que favorezca el desarrollo integral demostrado sus destrezas y capacidades.

Mediante la articulación TMSA dispone de 5 buses para el desplazamiento de aproximadamente 400 ciudadanos desde los portales de: Usme. Sur, Américas, Tunal y Suba, hasta la estación de Alcalá y con retorno a los mismos puntos.
Se programaron y desarrollaron procesos de formación, capacitación y sensibilización dirigido 469 los colaboradores de TRANSMILENIO S.A

<u>-Diversidad</u>

1. Con el propósito de incorporar el enfoque poblacional – diferencial en procesos y procedimientos de TRANSMILENIO S.A. se diseña el lineamiento que contempla entre otros aspectos: Adecuación Normativa, proceso de selección, vinculación laboral. Capacitación, ambientes laborales inclusivos.
2. Apoyo a la campaña "En Bogotá se Puede Ser"
3. Se adelantan procesos de formación dirigido a 312 colaboradores de TRANSMILENIO S.A. en temas de Diversidad.

-Fenómeno de Habitabilidad en Calle: Se programaron y desarrollaron procesos de formación, capacitación y sensibilización, dirigidos a 498 colaboradores de TRANSMILENIO S.A. en Política Pública de Habitabilidad en Calle

-Trata de Personas: Con el propósito de aportar al proceso de sensibilización dirigido a la ciudadanía para luchar contra la trata de personas y sus impactos en la ciudad, se coordinan procesos de capacitación dirigido a cuatrocientos cuatro (404) colaboradores de TRANSMILENIO S.A.

-Ferias de empleo Equipo T dirigidas a vendedores informales: Procesos de divulgación y convocatoria a cuatro (4) ferias de empleo en las cuales se recepcionaron Tres mil ochocientas noventa 3.890 hojas de vida por parte de las diferentes empresas que componen el sistema.

3. Cultura ciudadana: - Se adelantaron actividades en el marco de la Estrategia Integral de Cultura Ciudadana para el Sistema, que contempla acciones como la

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

implementación de la escuela de Cultura Ciudadana en alianza con el SENA, el desarrollo de “Hakatones”, apoyo al Programa Distrital de Estímulos enfocados en el Sistema Transmilenio, acciones en más de 450 intervenciones pedagógicas de colectivos culturales en estaciones y portales y el Diseño e implementación del Modelo de Gestión social y cultura ciudadana TransMiCable, en alianza con otras entidades del Distrito.

4. Atención al usuario en vía: Se ejecutaron actividades de Atención al Usuario en Vía como por ejemplo información personalizada sobre rutas del sistema, cambios operacionales y novedades en tiempo real, emisión de mensajes por Avantel desde el centro de control y en los altavoces de los Portales, capacitación al personal de Atención en Vía (Anfitriones y Guías de IDIPRON), organización de filas para permitir el ingreso ordenado de los usuarios a los buses, acompañamiento en las Zonas de Acceso Prioritario Regulado – ZAPR en los Portales de Américas, Sur y Usme, así mismo se atienden personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños menores de 10 años en las Estaciones y Portales del Sistema donde se encuentra el personal programado, acompañamiento en actividades de las Bibloestaciones, acompañamiento y apoyo a las actividades programadas en otras áreas de la Entidad, lo anterior se realiza en el sistema dentro de sus tres componentes Troncal, Zonal y Cable.

5. Servicio al usuario: - En relación con servicio al ciudadano se ha tramitado hasta la fecha, a través de los canales oficiales de atención un total de 489.052 peticiones ciudadanas, se fortalecieron las competencias de algunos colaboradores en materia del servicio al ciudadano, se realizaron charlas de sensibilización a ciudadanos, se brindó información a través de mensajes de texto sobre contingencias que afectan la operación, se realizaron 3 mediciones de satisfacción a usuarios, se actualizó el procedimiento de atención de PQRS, se implementó una sala exclusiva de atención a usuarios, se realizaron campañas para fortalecer los canales de atención y recibió un reconocimiento de la Veeduría Distrital por ocupar el cuarto puesto a nivel distrital con un 91% en el cumplimiento y buenas prácticas enmarcadas en la Política Publica de Servicio al Ciudadano, además fue la primera dentro del sector Movilidad.

6. Comunicación externa: Se realizaron acciones de comunicación externa por audiovisuales, centro de emisión radial, prensa, Facebook, twitter, Instagram, youtube, página web y el boletín TransMiAldia. Se obtuvieron los siguientes seguidores en redes sociales:

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

	Twitter		Facebook		Instagram		YouTube	
	Total seguidores	Seguidores mes	Total seguidores	Seguidores mes	Total seguidores	Seguidores mes	Total suscriptores	Suscriptores mes
Enero	1´745.144	+ 4.987	86.497	+ 707	11.750	+ 574	11.664	+ 42
Febrero	1´750.131	+ 4.193	86.781	+ 277	12.839	+ 1.089	11.706	+ 158
Marzo	1´754.324	+ 3.877	87.421	+ 629	14.147	+ 1.308	11.864	+ 40
Abril	1´758.201	+ 4.256	87.896	+ 438	14.515	+ 368	11.904	+ 41
Mayo	1´761.658	+ 5.036	88.679	+ 776	15.120	+ 605	11.939	+ 39
Junio	1´765.607	+ 4.257	92.695	+ 4.006	16.604	+ 1.484	12.270	+ 154
Julio	1´768.473	+ 2.090	93.559	+ 817	16.978	+ 374	12.322	+ 194
Agosto	1´772.370	+ 4.095	95.064	+ 1.492	17.370	+ 529	12.392	+ 70
Septiembre	1´777.290	+ 4.920	96.593	+ 1.529	19.004	+ 1.634	12.421	+29
Octubre	1´781.011	+ 3.721	97.301	+ 708	20.377	+ 1.373	12.495	+ 74
Noviembre								
Diciembre								
Total 2019								

3.1.4 Sostenibilidad ambiental

- La reducción de emisiones estimada derivadas de la renovación de flota troncal.
- La reducción de emisiones estimada derivadas de los procesos de selección de las unidades funcionales del componente zonal del SITP.
- Se hizo seguimiento al desempeño ambiental y operacional de los vehículos en prueba como el bus biarticulado a GNV.
- Gestión de la mejora de la calidad del combustible para el componente troncal y la renovación de flota troncal mediante FaseV.
- Firma de memorando de entendimiento entre TRANSMILENIO S.A., Ecopetrol, la Secretaría Distrital de Movilidad y la Secretaría Distrital de Ambiente para el seguimiento al desempeño y/o beneficios de la nueva flota troncal.
- Cooperación con WRI para identificar el beneficio ambiental derivado de FaseV.
- Mantenimiento integral de jardinería en 2.052 m2, asociado a actividades de riego, fertilización, manejo fitosanitario, replantes y poda en los espacios antes mencionados.
- Actividades de mantenimiento integral de 1.635m2 de las zonas verdes y jardines del separador central de la troncal Calle 80.
- Revisión, complementación y definición de los diseños de iluminación de los portales Usme y Tunal conforme a los requerimientos técnicos aplicables.
- Estructuración y adjudicación de los procesos de selección para la modernización tecnológica del sistema de iluminación del portal Usme mediante la incorporación y puesta en funcionamiento de la tecnología de iluminación LED y un sistema automatizado de control de iluminación, cuya implementación inició en noviembre de 2019.

RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1.5 Gestión empresarial

- **Defensa judicial, asesoría jurídica y prevención del daño antijurídico**

- Manual de contratación actualizado y publicado
- Manual de supervisión actualizado y publicado en la intranet
- Se implementó la aplicación de la plataforma SECOP II en nuestros procesos de selección en todas las modalidades.
- Se implementaron las subastas inversas electrónicas a través de Secop II. (antes eran todas presenciales)
- Actualización de todos los formatos para gestión contractual estandarizada. Esto permitió mejora en los procesos internos de la entidad.
- Liderazgo desde la Dirección Corporativa para gestionar oportunamente la contratación de la Entidad, para lo cual se realizaron, al inicio de la vigencia, mesas de trabajo con todas las dependencias de Transmilenio S.A.
- Se implementó estrategia de contingencia para los nuevos contratos de prestación de servicios con cronograma de seguimiento por dependencia.
- Se implementaron, en los procesos de selección de licitación pública y selección abreviada, las 4 fórmulas matemáticas para la evaluación económica con el fin de garantizar la transparencia y pluralidad de oferentes.
- Se implementó la política de cero papel.
- Suscripción de las Actas de Inicio de los Contratos de Concesión Nos. 687, 688, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 752 y 754 de 2018.
- Suscripción de las Actas de Inicio de la Etapa de Operación y Mantenimiento de los Contratos de Concesión Nos. 687, 688, 690, 691, 694, 695, 696 y 697.
- Transacción por la entrega tardía del Patio Américas a CAPITALBUS S.A.S.
- Se logró la suscripción de los otrosíes estructurales con 6 de los 7 concesionarios de operación, entre ellos, los concesionarios Masivo Capital S.A.S. y Organización SUMA S.A.S., quienes, a pesar de estar en procesos de reorganización empresarial, lograron sacar adelante sus acuerdos con acreedores para preservar su vida jurídica y continuar con la ejecución de los contratos de concesión.
- Se logró la suscripción de los otrosíes 14, 15 y 16 del contrato de Recaudo Bogotá
- Respecto al contrato de Recaudo Bogotá se logró la declaración del Tribunal de Arbitramento como juez de contrato del inicio de la etapa operativa.
- Respecto al contrato de Recaudo Bogotá se logró la manifestación del amigable componedor de que los Equipos instalados e inversiones realizadas por el Concesionario en virtud del Otrosí 7 y de la Resolución 468, no deben ser objeto de remuneración adicional al Concesionario

VIGILADO SUPERTRANS 2019

- **Talento Humano**

- Provisión de 17 vacantes de las áreas operativas, 5 en ascenso y 12 personas nuevas.
- Trámite de 210 conciliaciones laborales para normalización de pago de dominicales del personal operativo
- Cumplimiento de los beneficios económicos previstos en la sentencia que dejó en firme la convención colectiva.
- Implementación de acciones de salario emocional como el otorgar como día libre el cumpleaños del trabajado, cuando es un día laborable.
- Ampliación de la población de beneficiarios del programa de bienestar e incentivos (solteros, pareja, madre-padre cabeza de familia).
- Implementación de la estrategia de salas amigas de la familia Lactante, se inauguró en el 2018 la Sala Amiga de la Familia Lactante para Transmilenio.
- Aplicación de metodologías novedosas y experienciales para el desarrollo de actividades de capacitación como gamificación (aprender jugando), simulación de situaciones cotidianas para negoción y resolución de conflictos.
- Estructuración de una herramienta virtual de capacitación en la aplicación SAE dirigida a las Direcciones Técnicas de Buses y BRT.
- Fortalecimiento del programa de salud mental con la participación de un equipo interdisciplinario para la atención de servidores de la empresa.

- **Modelo Integrado de Planeación y gestión**

Mediante el Decreto No. 591 del 16 de octubre de 2018 se adoptó para el Distrito Capital el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- de que trata el Decreto Nacional 1083 del 2015, sustituido por el Decreto 1499 de 2017, principalmente con el fin de fortalecer los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Distrito Capital. Así mismo, el 23 de enero de 2019 fue expedida la guía de armonización de la norma técnica distrital NTD-SIG001: 2011 con el MIPG.

Conforme a la información proporcionada por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el plan de implementación del MIPG, cuenta con las siguientes etapas: alistamiento, direccionamiento, implementación y seguimiento.

En el marco del alistamiento, los funcionarios de la entidad participaron en las capacitaciones programadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría General. Así mismo, participaron en el diplomado de MIPG adelantado por la Secretaría General.

Adicionalmente, en el marco de esta etapa, con el ánimo de contar con un diagnóstico de la planeación y la gestión en la entidad, se realizó la evaluación FURAG y los autodiagnósticos. De acuerdo con lo expuesto en el Informe

COPIA CONTROLADA 2019

Personalizado de Resultados del FURAG, la entidad alcanzó un índice de Desempeño Institucional de 72.38, ubicándose en el quintil 5.

Las principales acciones adelantadas fueron:

- Campaña de socialización de MIPG
- Actualización de la Plataforma Estratégica de la Entidad la cual contempla las nuevas realidades institucionales.
- Contratación e implementación del módulo de planeación presupuestal.
- Contratación de una herramienta tecnológica para el seguimiento de MIPG.
- Ajuste a la metodología de la gestión del riesgo conforme a los nuevos lineamientos establecidos por la normatividad legal vigente.
- Revisión de los mapas de riesgo de gestión y corrupción de la entidad.
- Actualización documental permanente que soporta la memoria institucional de la entidad.

- **Transparencia**

Se formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2019 incluyendo estrategias encaminadas a sensibilizar a los servidores públicos de la Entidad para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción y de esa manera orientando a la Entidad a una Gestión Institucional Integral y Transparente.

Se conformó un grupo de gestores de marca (gestores de integridad) quienes han trabajado en la apropiación e interiorización de los principios y valores que deben caracterizar al Servidor Público.

Se realizaron informes de asesoría y acompañamiento por parte la Oficina de Control Interno en relación con la transparencia.

Bajo el lema “CERO CORRUPCIÓN”, TRANSMILENIO S.A., promovió la construcción, afianzamiento e implementación de una cultura organizacional sincrónica basada en principios de probidad, eficiencia y transparencia, en cualquier actuación administrativa.

3.2 Metas e indicadores de gestión

Se anexa cuadro de mando integral con corte 30 de septiembre de 2019 (anexo 6), en el cual se puede verificar el estado de cumplimiento de los indicadores formulados para cada objetivo corporativo.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

3.3 Informes de los entes de control que vigilan a la entidad

La Contraloría de Bogotá, en su proceso de auditoría de regularidad y como producto de la evaluación a la aplicación de los sistemas de control de gestión, de resultados y financiero en cumplimiento de la misión, objetivos, planes y programas de TRANSMILENIO S.A., dictaminó que se ajustó a los principios de legalidad, economía, eficacia y eficiencia y por tal motivo feneció la cuenta de la Entidad, correspondiente a la vigencia 2018.

4. CONTRATACIÓN

4.1 Procesos contractuales

Se anexa documento en Excel con el detalle de los procesos contractuales adelantados en la Entidad durante la vigencia 2019 (anexo 7).

4.2. Gestión contractual

Se anexa documento en Excel con el detalle de los contratos suscritos por la Entidad durante la vigencia 2019 (anexo 8).

5. IMPACTOS DE LA GESTIÓN

Es importante resaltar que la gestión institucional en vigencia del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos”, orientada a mejorar los diferentes componentes del sistema, ha permitido el avance en la meta resultado asociada a la gestión de TRANSMILENIO S.A. que consiste en aumentar 6 puntos porcentuales el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público en el servicio troncal y zonal.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Meta Resultado	Meta cuatrienio	Avance acumulado a 30/09/2019	% avance acumulado a 30/09/2019
Meta Actual: Aumentar 6 puntos porcentuales el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público en el servicio troncal y zonal	Aumentar 6 puntos porcentuales	3 puntos porcentuales	50%

6. ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ENTIDAD

Las acciones de mejora resultantes de los informes de la Contraloría de Bogotá se documentan en los planes de mejoramiento que son suscritos en los plazos establecidos y registrados en la plataforma SIVICOF.

El siguiente es el estado del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, con fecha de corte 31 de octubre de 2019.

Estado planes de mejoramiento CONTRALORIA DE BOGOTÁ

ESTADO	CANTIDAD	%
ABIERTA *	101	20.00%
AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	12	2.38%
CERRADA	343	67.92%
CIERRE POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	11	2.18%
INCUMPLIDA	4	0.79%
INEFECTIVA	34	6.73%
TOTAL GENERAL	505	100%

*Corresponde a las acciones que no han sido objeto de revisión por parte del Ente de Control.

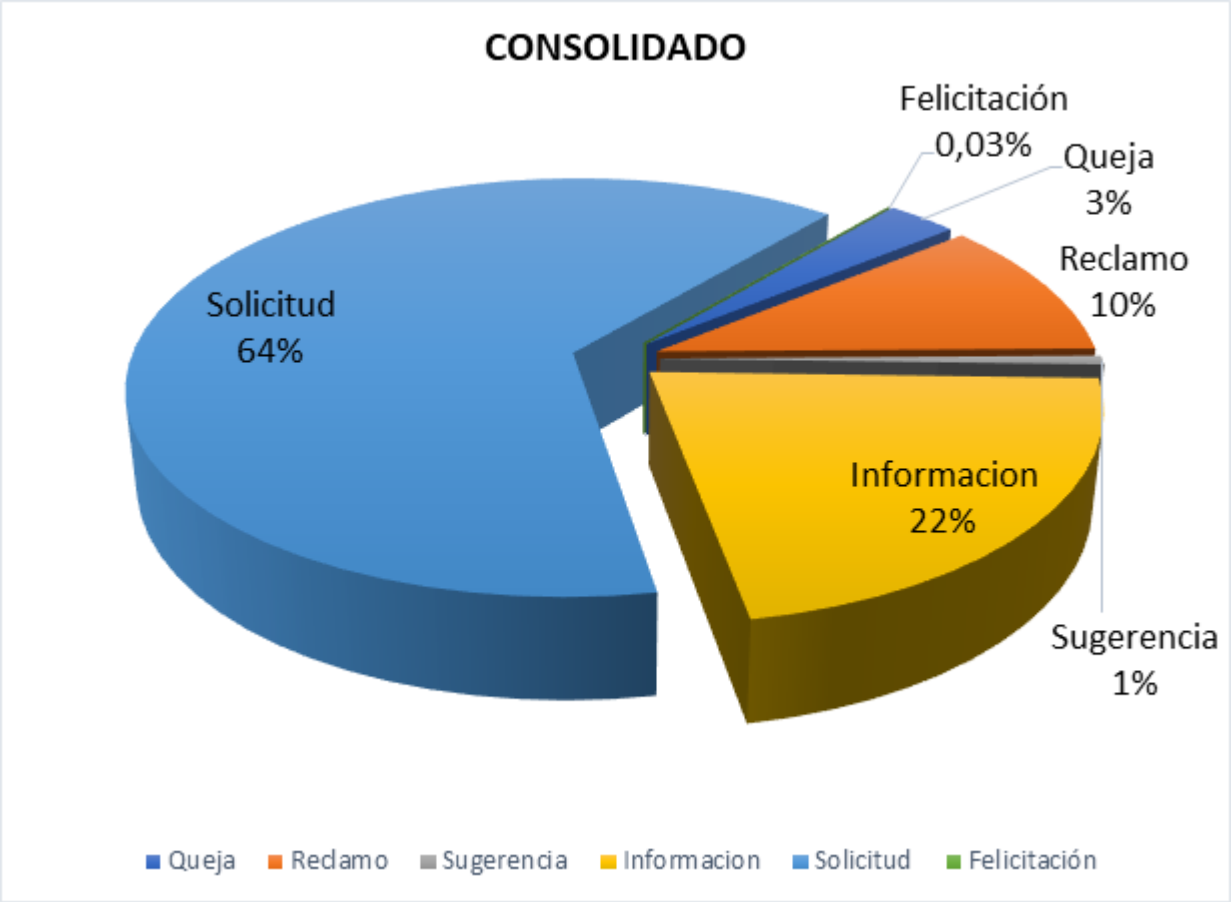
Sobre el particular es importante destacar que como producto de las auditorías realizadas durante la vigencia 2019, se cerraron 74 hallazgos.

Concretamente, respecto a PQRS, cabe mencionar que TRANSMILENIO S.A., a través de los canales oficiales de atención: líneas telefónicas 195 y 4824304,

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

páginas web www.transmilenio.gov.co y www.tullaveplus.gov.co, y presencialmente en las oficinas principales de la Entidad, además de los 40 puntos de personalización ubicados en portales, Cades y Supercades, entre otros, recibe todas las peticiones ciudadanas interpuestas a la Entidad y sus concesionarios; en lo corrido del año 2019, específicamente a 31 de octubre, se recibió un total de 489.052 PQRS, discriminadas por las siguientes tipologías:

Tipos de petición durante el año 2019



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

De acuerdo a la gráfica anterior, se observa que el 64% de las peticiones están asociadas a temas de trámites de la tarjeta Tullave, el 22% con solicitudes de información que comprenden la planeación de rutas, entre otros, y referente a quejas y reclamos un 13% del total de requerimientos allegados, de los cuales se identificaron las siguientes tipologías más reiterativas:

- Comportamiento de conductor
- Forma de conducción
- No parada programada
- Aprisionamiento de puertas

- Frecuencia de Servicio
- Seguridad en Estaciones y Portales

De acuerdo a estos subtemas, TRANSMILENIO S.A., y sus concesionarios realizaron planes de mejoramiento, entre los cuales se desarrollaron las siguientes acciones:

1. Los concesionarios de operación realizaron campañas a sus operadores relacionadas con normas de cordialidad, habilidades y destrezas, actitud positiva, relaciones humanas, buen trato al usuario.
2. Así mismo, se desarrollaron actividades en campo referentes con sensibilización, pruebas de velocidad y campañas preventivas, alcoholimetría, respeto a las normas de tránsito y seguimientos en vía.

ANEXOS

Anexo 1. Estados financieros con corte a 30 de septiembre de 2019
Anexo 2. Seguimiento Plan de Acción Institucional 2019
Anexo 3. Plan anual de adquisiciones 2019
Anexo 4. Componente de gestión 2019
Anexo 5. Informe de gestión 20216-2019 (Versión preliminar con corte 31 de octubre)
Anexo 6. Cuadro de mando integral 2019
Anexo 7. Procesos contractuales 2019
Anexo 8. Gestión contractual 2019

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019