

Informe Rendición de cuentas 2020

TRANSMILENIO S.A.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
1. ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD 5
2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 6
2.1 Misión 6
2.2 Visión 6
2.3 Objetivos estratégicos 7
2.4 Mapa de procesos 7
3. PRESUPUESTO 8
3.1 Ejecución presupuestal: 8
3.2 Estados financieros: 10
4. CUMPLIMIENTO DE METAS 10
4.1 Plan de acción: 10
4.2 Programas y proyectos de inversión – Impacto de la gestión: 11
5. GESTIÓN 15
5.1 Informes de gestión 15
5.1.1 Operacional 15
5.1.2 Sostenibilidad financiera 19
5.1.3 Usuario 19
5.1.4 Sostenibilidad ambiental 20
5.1.5 Gestión empresarial 21
5.1.6 COVID 23
5.2 Cambios en el Sector o en la Población Beneficiada: 25
5.3 Metas e indicadores de gestión: 28
5.4 Informes de los entes de control que vigilan la entidad: 28
6. CONTRATACIÓN 29

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 4824304

6.1 Procesos contractuales: 29
6.2 Gestión contractual: 29
7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ENTIDAD: 29

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 4824304

INTRODUCCIÓN

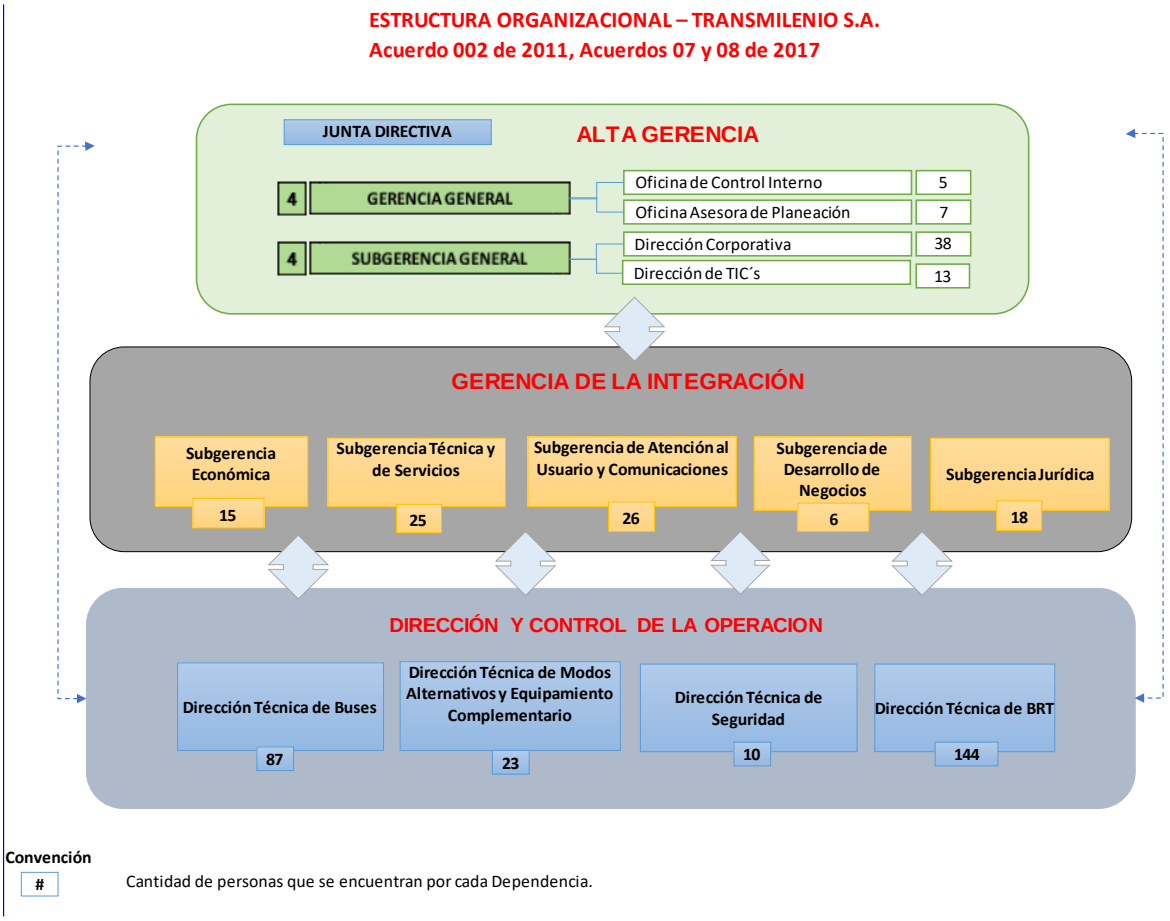
El informe de rendición de cuentas 2020 busca presentar la información presupuestal, de cumplimiento de metas, de gestión, de contratación, de impactos en la gestión y de acciones de mejoramiento de la entidad en la vigencia 2020. Lo anterior de conformidad con el CONPES 3654 de 2010 y los lineamientos expedidos por la Veeduría Distrital y la Secretaría Distrital de Planeación mediante circular conjunta 001 de 2019.

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 4824304

1. ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD

El organigrama de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A., fue actualizado mediante el Acuerdo de la Junta Directiva No. 07 y No. 08 de 2017. Está articulada en tres ámbitos de gestión, así: (i) Alta Gerencia, (ii) Gerencia de la Integración y (iii) Dirección y Control de la Operación.

Imagen 1: Estructura organizacional TRANSMILENIO S.A



Ámbito de la alta gerencia: será responsable de la dirección general y estratégica, del desarrollo empresarial, de la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo y del emprendimiento de las acciones tendientes a la sostenibilidad del sistema, que

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 4824304

garanticen el cumplimiento de su responsabilidad social. Dirigirá y articulará la ejecución de los procesos de la Empresa orientados todos al cumplimiento de su misión.

Ámbito de la gerencia de la integración: será responsable del monitoreo integral y sistemático de la vigilancia y control de la prestación del servicio de manera transversal en el Sistema Integrado de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A., contemplando los factores económico, técnico, jurídico, de negocios y comunicacional, que garanticen el mejoramiento continuo del servicio en forma integral.

Ámbito de dirección y control de la operación: será responsable de ejecutar las acciones de vigilancia y control de los niveles de servicio en el Sistema Integrado de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A., en coordinación directa con la Gerencia de la Integración, para garantizar la calidad, cobertura, continuidad, eficiencia y acceso del Servicio Público de Transporte.

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

2.1 Misión

Gestionar el desarrollo del **Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá**, en el marco del **Plan Maestro de Movilidad**, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, con criterios de intermodalidad, con sostenibilidad financiera y ambiental, con una orientación hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y procurando la integración de la ciudad con la Región.

2.2 Visión

En el 2023, el Sistema Integrado de Transporte Público gestionado por **TRANSMILENIO S.A.** tendrá cobertura en toda la ciudad. La sostenibilidad operacional, financiera y ambiental de este Sistema estará asegurada mediante políticas públicas Distritales y Nacionales de movilidad y fuentes de financiamiento determinadas por las autoridades competentes.

TRANSMILENIO S.A. buscará soluciones eficientes e intermodales de movilidad en el SITP que propendan por una ciudad sostenible. Así mismo, TRANSMILENIO S.A. contará con un modelo integrado de planeación y gestión orientado al mejoramiento continuo de la experiencia de viaje de los usuarios. De esta manera, TRANSMILENIO S.A. seguirá siendo una empresa de obligada referencia nacional e internacional.

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 4824304

2.3 Objetivos estratégicos

Por medio del Acuerdo No. 07 de 2019, se actualizó el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A. el cual describe el propósito superior, nuestra razón de ser (misión), a dónde deseamos llegar (visión) y los lineamientos corporativos de la Entidad materializados a través de objetivos. Dicho documento se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link de transparencia.
https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146045/plan_estrategico/

2.4 Mapa de procesos

Representa gráficamente el que hacer institucional a través de procesos en forma interrelacionada. Actualmente se cuenta con 15 procesos distribuidos de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos.** Mediante estos procesos se planean y analizan permanentemente los resultados de la entidad. Dichos análisis permiten determinar la orientación de la misma hacia el corto, mediano y largo plazo, la definición de objetivos, la determinación de acciones y recursos para alcanzarlos, así como la definición de acciones en materia de Planeación, Gestión y Control del Servicio de Transporte Público.

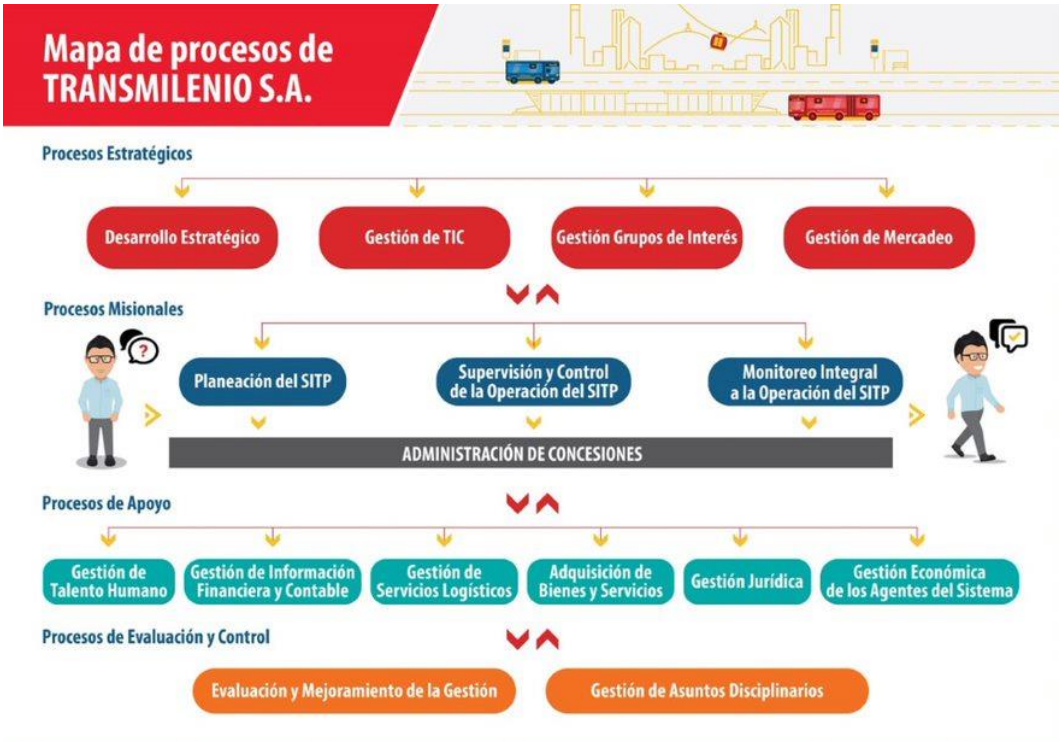
- **Procesos Misionales.** Representan el conjunto de las actividades necesarias para cumplir con los propósitos centrales de TRANSMILENIO S.A.

- **Procesos de Apoyo.** Incluyen todas las actividades necesarias para brindar apoyo a la entidad en materia jurídica, financiera, logística y lo referido a Talento Humano. Estos procesos soportan las operaciones de la empresa.

- **Procesos de Evaluación y Control**. Se orientan fundamentalmente hacia el apoyo del mejoramiento de los procesos y buscan velar por el cumplimiento de normas, tanto a nivel interno como externo, creando políticas y procedimientos que fomenten la transparencia y la eficaz gestión de los procesos.

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 4824304

Imagen 2. Mapa de procesos



3. PRESUPUESTO

3.1 Ejecución presupuestal:

La ejecución presupuestal de ingresos fue la siguiente:

Tabla 1. Ejecución Presupuestal 2020

CONCEPTO	APROPIACIÓN	TOTAL RECAUDOS	% EJEC.
DISPONIBILIDAD INICIAL	1.577.817	1.577.817	100%
INGRESOS	**2.899.901**	**2.672.260**	**92%**
INGRESOS CORRIENTES	431.568	364.839	85%
TRANSFERENCIAS	2.294.741	2.262.638	99%
RECURSOS DE CAPITAL	173.592	44.782	26%
TOTAL	**4.477.718**	**4.250.077**	**95%**

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 4824304

La ejecución presupuestal de gastos fue la siguiente:

Tabla 2. Ejecución de gastos

CONCEPTO	APROPIACIÓN	COMPROMISOS	% EJEC.	GIROS	% EJEC.
GASTOS	**4.438.082**	**3.999.604**	**90%**	**2.937.217**	**73%**
GASTO DE FUNCIONAMIENTO	135.070	122.572	91%	102.514	84%
INVERSIÓN	4.303.012	3.877.032	90%	2.834.703	73%
DISPONIBILIDAD FINAL	39.636	-	0%	-	N/A
TOTAL	**4.477.718**	**3.999.604**	**89%**	**2.937.217**	**73%**

A nivel de gastos de funcionamiento, la ejecución es:

Tabla 3. Gastos de funcionamiento

CONCEPTO	APROPIACIÓN	COMPROMISOS	% EJEC.	GIROS	% EJEC.
GASTO DE FUNCIONAMIENTO	**135.070**	**122.572**	**91%**	**102.514**	**84%**
SERVICIOS PERSONALES	63.871	59.312	93%	50.222	85%
GASTOS GENERALES	49.661	42.646	86%	35.633	84%
CUENTAS POR PAGAR	21.537	20.615	96%	16.658	81%

A nivel de gastos de inversión, la ejecución es:

Tabla 4. Gastos de inversión

CONCEPTO	APROPIADO	COMPROMISOS	%EJECUCIÓN
INVERSIÓN	**4.303.012**	**3.877.032**	**90%**
Gestión de la Seguridad	38.417	37.209	97%
Desarrollo y Gestión para Mitigar la Evasión en el SITP	9.219	9.219	100%
Cultura Ciudadana	8.998	8.336	93%
Control y Operación del SITP	21.485	21.481	100%
Control y Operación del SITP (Rec FET)	390.767	305.592	78%
Fortalecimiento Corporativo en TMSA	582	556	96%
Desarrollo y Gestión de Infraestructura del Sistema TM.	1.040.439	705.408	68%
Cuentas por Pagar Inversión	696.909	693.035	99%

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 4824304

3.2 Estados financieros:

De acuerdo con la normativa expedida por la Contaduría General de la Nación y demás autoridades competentes, los estados financieros correspondientes a la vigencia 2020 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 2020, es en los primeros meses del 2020.

No obstante, se adjuntan los últimos estados financieros presentados en la presente vigencia con corte 30 de septiembre de 2020, cuya presentación se realiza trimestralmente ante las instancias competentes. Por lo anterior, se remiten:

- Estado de cambios en el patrimonio – Anexo 1
- Estado de resultados integral – Anexo 2
- Estado de flujos de efectivo – Anexo 3
- Estado de situación financiera – Anexo 4
- Certificación Estados Financieros – Anexo 5

4. CUMPLIMIENTO DE METAS

4.1 Plan de acción:

El Plan de Acción es un instrumento gerencial y de gestión para la programación y control de la ejecución anual de actividades que deben llevar a cabo cada una de las dependencias de TRANSMILENIO S.A., para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos.

Su elaboración está reglamentada bajo las premisas expuestas en el procedimiento *"P-OP-018 Elaboración, Modificación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional"* que fue construido teniendo en cuenta la normativa aplicable del tema. (Anexo 6)

En lo referente a los avances que presentó el Plan de Acción 2020, se adjunta el informe consolidado de avances. (Anexo 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 4824304

4.2 Programas y proyectos de inversión – Impacto de la gestión:

A continuación, con corte al 31 de diciembre se presenta el avance de las metas del Plan de Desarrollo Distrital, así:

Tabla 5. Avance de las metas del Plan de Desarrollo Distrital

Meta Plan de Desarrollo	Avance Programado para Vigencia 2020	Avance Cuantitativo Corte 31/12/20
Porcentaje de avance en el diseño e implementación de una (1) estrategia de intervención de entornos vulnerables (…), Sistema Integrado de Transporte Público, (…)	Avance del 5% en el diseño e implementación de la estrategia	Avance del 5%
Aumentar en 20% la oferta de transporte público del SITP	66.781 sillas adicionales	45.078 sillas adicionales
Aumentar en 4 puntos porcentuales la confiabilidad del servicio del SITP en sus componentes troncal y zonal	Aumento de 0,5 puntos	Aumento de 0,465 puntos
Definir e implementar dos estrategias de cultura ciudadana para el sistema de movilidad (…)	Avance de 0,05 en Número de estrategias de cultura ciudadana implementadas	Avance del 0,05
Disminuir en un 10% el tiempo promedio en minutos, de acceso al Transporte Público	Tiempo promedio de 23.56 minutos de acceso al Transporte Público (tiempo de caminata y tiempo de espera) para SITP provisional, Zonal y Troncal	Tiempo promedio de 23.56 minutos de acceso al Transporte Público (…)

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 4824304

Meta Plan de Desarrollo	Avance Programado para Vigencia 2020	Avance Cuantitativo Corte 31/12/20
	en la primera etapa para los hogares ubicados en Bogotá	
Mejoramiento de 43 estaciones del Sistema TransMilenio	100% de actividades a cargo de TM para la vigencia ejecutadas	Ejecución del 100% de actividades
Formular e implementar una estrategia integral para mejorar la calidad del transporte público urbano regional	0,2 de la Estrategia Implementada	0.2
Diseñar y contratar la construcción de la estación central del Sistema TransMilenio	100% de actividades a cargo de TM para la vigencia ejecutadas	Ejecución del 100% de actividades
Mantenimiento del 100% de las estaciones del Sistema TransMilenio	100% de Estaciones mantenidas	100% de estaciones mantenidas
Diseñar y contratar la construcción de 6 patios troncales y zonales del SITP	100% de actividades a cargo de TM para la vigencia ejecutadas	Ejecución del 100% de actividades
Ejecutar las obras para la adecuación de 29,6 Km de corredores de transporte masivo	100% de actividades a cargo de TM para la vigencia ejecutadas	Ejecución del 100% de actividades
Ejecutar las obras para la adecuación de 20 Km del corredor verde de la carrera séptima	100% de actividades a cargo de TM para la vigencia ejecutadas	Ejecución del 100% de actividades

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 4824304

Meta Plan de Desarrollo	Avance Programado para Vigencia 2020	Avance Cuantitativo Corte 31/12/20
Reducir en 2 puntos porcentuales la evasión en el SITP	Reducción de 0,01 puntos porcentuales	Sin Avance
Aumentar el índice de satisfacción al usuario de las entidades del Sector Movilidad en 5 puntos Porcentuales	Alcanzar 71,20 de satisfacción	68,90 de satisfacción
Aumentar en 5 puntos el Índice de Desempeño Institucional para las entidades del Sector Movilidad, en el marco de las políticas de MIPG	Alcanzar índice de 73,90	96,70 de satisfacción

Armonización Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020

Desde el punto de vista de armonización del Banco de Proyectos se informa que fueron cumplidas cada una de las etapas dispuestas por la Secretaría Distrital de Planeación y descritas a continuación:

a. Revisión de los Proyectos vigentes y asociados al Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos", incluyendo el reporte final de ejecución de las metas físicas y presupuestales (corte 31/12/20), de acuerdo con los plazos establecidos por la SDP.

b. Formulación de los Proyectos de Inversión para el PDD 2020-2024 bajo la Metodología General Ajustada (MGA) en la plataforma dispuestas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la Secretaría Distrital de Planeación (SDP). Al respecto se mencionan los proyectos de inversión que fueron formulados para dar cumplimiento a las metas del nuevo plan:

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 4824304

- Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

- Desarrollo y Gestión de la Seguridad en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

- Desarrollo y Gestión para Mitigar la Evasión en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

- Implementación y Gestión de la Estrategia de Servicios ITS en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

- Fortalecimiento Corporativo en Transmilenio S.A. en Bogotá

c. Actualización y registro bajo Metodología General Ajustada (MGA) de los Proyectos de Inversión que tienen aprobados esquemas de Vigencias Futuras". Al respecto se informa que los proyectos con estas condiciones son:

Tabla 6. Relación proyecto – componente

Proyecto de Inversión	Componente con Vigencias Futuras
Control y Operación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	• Provisión de Nueva Flota de las Fases I y II • Interventoría de los Nuevos Contratos de la Fase I y Fase II
Desarrollo y Gestión de la Infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	• Troncal carrera séptima • Extensión troncal caracas de molinos a portal Usme • Troncales alimentadoras primera línea del metro de Bogotá

Nota: De acuerdo con la estructura definida por el DNP para el nombre de los proyectos, la SDP solicitó el ajuste en la denominación del Proyecto de Inversión.

Como complemento al presente punto se remiten:

- Avance Final Metas PDD BMPT – Corte 31/12/20 (Anexo 8)
- Avance Proyectos de Inversión PDD BMPT – Corte 31/12/20 (Anexo 9)
- Avance Final Metas PDD UNCS – Corte 31/12/20 (Anexo 10)
- Avance Proyectos de Inversión PDD UNCS – Corte 31/12/20 (Anexo 11)

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 4824304

5. GESTIÓN

5.1 Informes de gestión

La estrategia integral adelantada en TRANSMILENIO S.A. durante el 2020 para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, consistió principalmente en lo siguiente:

En el componente troncal se finalizó la entrada en operación de la flota troncal de las fases I y II del Sistema.

En el componente zonal: i) Completar la cobertura del SITP: Se adelantaron los procesos de selección para la provisión y operación de flota en las zonas sin concesión vigente. Adicionalmente se avanzó en el cumplimiento del diseño operacional por parte de los concesionarios con contratos vigentes. Así mismo, se avanzó en el procedimiento necesario para constituir un operador público. ii) Desmontar el SITP Provisional: Se continuó con la implementación del artículo 78 del Plan Distrital de Desarrollo y se avanzó en el el cumplimiento del anexo técnico a cargo de los concesionarios con contratos vigentes.

Como medidas transversales se continuó con el plan anti-evasión y gestiones respecto a la nueva infraestructura para el Sistema.

Adicionalmente, ante la coyuntura del COVID19, en el 2020 se implementaron medidas de autocuidado en el SITP y eficiencias en la operación.

En el anexo 12 se encuentra el informe de gestión de la entidad para la vigencia 2020. No obstante, se procede a resumir las principales acciones adelantadas en la referida vigencia:

5.1.1 Operacional

Componente troncal

<u>Renovación de flota troncal</u>

Durante el 2020 se finalizó el proceso de implementación de la nueva flota troncal de las Fases I y II del SITP. Con la desvinculación de 791 buses en el 2019 y de 371 buses en el 2020, fueron desvinculados en total 1.162 buses. Así mismo, con el ingreso de operación

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 4824304

de 945 buses en el 2019 y de 496 en el 2020, fueron vinculados en total 1441 buses. Estos nuevos buses permiten incrementar en un 39% la cantidad de sillas ofertadas en el componente troncal y permiten diversificar la canasta energética del SITP al ser en un 51% EuroVI y en un 49% EuroV con filtro.

Componente zonal

Procesos de selección

En el marco de los procesos de selección adelantados en el 2020 y a inicios del 2021 se logró la adjudicación de 1.002 buses eléctricos que entrarán en operación gradualmente en el 2021 y en el 2022. Estos buses son adicionales a los 483 buses eléctricos contratados en el 2019, lográndose un total de 1.485 buses contratados para el SITP.

Diseño operacional

En el 2020 los concesionarios de la Fase III del SITP vincularon un total de 831 buses de los cuales 526 son EuroIV y 305 son EuroV. Adicionalmente, en la Fase V del SITP se vincularon 340 buses de los cuales 10 son EuroV, 71 son EuroVI y 259 son eléctricos. Estos nuevos buses aportan en la mejora de la prestación del servicio a los usuarios.

Operador público

En el 2020 se autorizó en el artículo 92 del Plan Distrital de Desarrollo (PDD) 2020-2024 la creación de un Operador Distrital de Transporte, en la forma de una sociedad por acciones para la prestación del servicio público de transporte masivo en sus diferentes componentes y modalidades. Este operador público tendrá como objetivos (i) garantizar la calidad y cobertura del servicio integrado de transporte público en todo el territorio del Distrito, (ii) finalizar la transición del SITP Provisional al SITP y cumplir con el objetivo de chat arrizar el 100% del SITP provisional a diciembre de 2021; (iii) construir un conocimiento y una experiencia pública de la operación de transporte.

En esta vigencia también se definió el cronograma de actividades necesario para la constitución del operador público, se adelantó un estudio de experiencias nacionales e internacionales de operación pública, se avanzó en los documentos necesarios para la constitución de la entidad, se consiguieron USD300.000 no reembolsables por parte del BID para la estructuración de la empresa, se elaboraron los TDR del estructurador del operador público y se contrató al estructurador de la empresa por parte del BID.

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 4824304

Artículo 78 Plan Distrital de Desarrollo

En el marco de la normativa del Decreto 068 de 2019, modificatorio del Decreto 351 de 2017, es realizó el pago de 639 vehículos, con una ejecución presupuestal que asciende a $ 93.205.933.092. Estos vehículos surtieron el trámite de aprobación interna y acreditaron del cumplimiento de todos los requisitos.

Por otra parte, el ente gestor ha efectuado la invitación a 1.416 propietarios en cumplimiento de la Resolución 608 del 12 de noviembre de 2020, lo anterior en aras de agilizar el proceso de desmonte conforme el Decreto 068 de 2019 modificatorio del Decreto 351 de 2017 y de cumplir con la obligación del Distrito Capital de realizar un reconocimiento económico a estos actores en los términos fijados para el 31 de diciembre de 2021 en la Resolución 381 de 2019 emitida por la Secretaría Distrital de Movilidad.

Anexo técnico

En el periodo comprendido entre el 30 de mayo de 2019 y el 31 de diciembre de 2020 el total de vehículos que debían acreditar la desintegración física por parte de los concesionarios de la Fase III es de 393, de los cuales: 313 ya fueron chatarrizados, setenta y cinco 75 presentan medidas cautelares, 2 se encuentran en el proceso de desintegración, 2 sin reporte por parte del concesionario y 1 fue vinculado a la operación.

Proyectos transversales

Plan Anti-evasión

Como parte del plan anti evasión se tienen los siguientes componentes: monitoreo, infraestructura, cultura ciudadana y fiscalización.

Componente fiscalización: Se aplicaron 44.976 comparendos que conllevan a multa (conmutable) por conductas de evasión de pago del pasaje. Así mismo, se se han mantenido 207 servicios de vigilancia anti-evasión con 418 unidades en los 46 puntos más críticos por esta problemática.

Componente infraestructura: Ejecución del piloto de puertas antievasión en a estación Santa Lucía. Adicionalmente, en esa misma estación se instalaron nuevas barreras de Control de

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 4824304

Acceso Anti-evasión , tipo piso -techo y pasillo motorizado para desarrollar pruebas del comportamiento y el impacto de esta infraestructura en la mitigación de la evasión.

Componente de cultura ciudadana:Campañas "TransMi Te Ciuda", "Si todos pagamos, todos ganamos", "Por un TransMi más Pro, Yo pago mi Pasaje". Se logró sensibilizar a 135.004 evasores del pago, 23.748 paseadores y 29.144 personas. Se realizaron 5.920 intervenciones móviles en prevensión de la evasión del pago.

Monitoreo: Con base en los insumos del estudio de la línea de base de evasión en el Componente Troncal oficializados en el año 2019, durante el año 2020 se continuó el monitoreo a la evasión con el seguimiento al comportamiento de las validaciones. Adicionalmente se continuó con el seguimiento en la Estación Pradera con la capacidad técnica y tecnológica instalada para el piloto del software adelantado en el 2019, pasandose de una evasión del 5.6% en condiciones normales en enero de 2020 a un 2.6% en condiciones Covid el mes de diciembre de 2020. Adicionalmente se realizó monitoreo cuantitativo y cualitativo con mediadores. Finalmente, se estructuró un proceso de contratación pública para que TRANSMILENIO S.A. adquiera el diseño, desarrollo, instalación, implementación, puesta en servicio, soporte y mantenimiento de un software de inteligencia artificial que permita la detección, clasificación, caracterización y generación de alertas y reportes de situaciones referentes a la evasión del pago de los usuarios y de situaciones que afecten la seguridad en el Sistema troncal.

Nueva infraestructura

Dentro de las principales obras sobre las cuales se adelantaron gestiones por parte del IDU y TRANSMILENIO S.A. se encuentran la estación central, la ampliación de estaciones del Sistema, ampliación patio américas, ampliación Portal Tunal, ampliación Portal Sur, ReconGraficación Portal 80, puentes peatonales Autopista Norte, Extensión Troncal Caracas, Troncal Avenida 68, Troncal Avenida Ciudad de Cali, Extensión Corredor Calle 26 de Portal Dorado a Aeropuerto, Corredor Verde de la Carrera Séptima, patio La Reforma, patio El Gaco, patio Alameda, patio San José, patios zonales FaseV, patio Carboquímica, patio Cali, CIM 80 y Norte, extensión TransMilenio en Soacha Fases II y III, patio portal El Vínculo.

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 4824304

5.1.2 Sostenibilidad financiera

De conformidad con los estudios y seguimiento adelantados por TRANSMILENIO S.A., así como por los demás Entes Distritales, en relación con los ingresos y egresos del SITP, el 28 de febrero de 2020 se fijó la tarifa al usuario mediante Decreto No. 073.

En dicho decreto, aunque se aumentaron las tarifas a los usuarios en $100, se congelaron las tarifas diferenciales a las poblaciones vulnerables (Sisbén, Adulto Mayor y Discapacidad) de acuerdo con la política pública distrital.

Con el fin de mejorar la accesibilidad de los usuarios al Sistema, se amplió la ventana de tiempo para la realización de transbordos.

Para cubrir el diferencial tarifario del Sistema, TRANSMILENIO S.A. monitoreó la utilización de los recursos presupuestados por el Distrito UN BILLÓN CIENTO VEINTINUEVE MILCIENTO VEINTIOCHO MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA ($1,129,128,000,000) para 2020 y gestionó los recursos adicionales generados por la pandemia.

Se implementó una nueva regla de transbordos en función de la localización de las paradas, que en su fase inicial reduce la elusión en un 50%, y genera una mayor reducción en la medida que se estandarizan los nombres de los paraderos en la base de datos.

Se expidió una política de fijación de precios para las tarjetas inteligentes sin contacto, que corrige el déficit generado entre el precio de venta y el costo intrínseco de la misma, brindando sostenibilidad el fondo de tarjetas, minimizando el precio para los usuarios y la cantidad de incrementos necesarios.

5.1.3 Usuario

Diseño gráfico: Incorporación de nueva señalética en las piezas de comunicación para 34 servicios zonales (en los dos sentidos de cada ruta), 2 rutas zonales cortas y 7 rutas alimentadoras. Diseño de 758 placas braille, para su producción e instalación en banderas de paraderos zonales. Diseño de 5.203 piezas de comunicación y producción de 1.525.025 piezas para distribución o exhibición (ver anexo diseño gráfico 2020).

Comunicación externa: Se crearon dos nuevos formatos para llevar información actualizada y dinamica denominados TransMi al Día e InfoTransMi. Mejoras en TransMiAPP.

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 4824304

Cultura ciudadana: Estratégia piloto de cultura ciudadana basada en ciencias del comportamiento, ciencia de datos y comunicaciones para el cambio social. Estratégias de cultura ciudadana intersectoriales. Fomento de cultura ciudadana en niños y jóvenes. Camapaña "La Nueva Movilidad". Acción degagógica "Despliega tus alas en TransMi". Festival de cine hecho con celulares SmartFilms. Conurso Intercolegiado de Historietas, herramientas pedagógicas virtuales, estrategía "cambiemos la Pita", carnavales TransMiCable: "quedate en casa", acción pedagógica "Una TrasnMiAventura", diseño de la acción pedagógica "estación solidaria".

Responsabilidad social: Ferias de empleo, participación en mesas de articulación de políticas públicas distritales, espacios de capacitación victuales coordinados con el INCI, divulgacion del protocolo de prevención, promoción y sanción de la violencia contra las mujeres en el SITP, 10.000 stickers rechazando cualquier tipo de violencia contra la mujer.

Gestión social: Jornadas de personalización, 15 encuentros con comunidades en el proceso de rendición de cuentas, 826 actividades pedagógicas.

Servicio al usuario: Se tramitaron con corte a diciembre un total de 323.398 peticiones ciudadanas allegadas por los diferentes canales de atención. Contacto con usuarios a través de la línea 195. Se realizó una medición de satisfacción.

Defensoría del usuario: Visibilización de la figura del Defensor del ciudadano a través de canales virtuales, y en 24 espacios comunitarios en diferentes localidades, generando acercamiento con la ciudadanía.

Atención al usuario en vía: Divulgación e información en el componente zonal relacionado con: rutas nuevas, cambios de trazado y pago de pasaje en el componente zonal.

5.1.4 Sostenibilidad ambiental

Procesos de selección que tuvieron como resultado la contratación de la provisión y operación de 1.002 buses eléctricos. Definición de evaluación ambiental producto de la renovación de flota en el componente zonal del SITP en asistencia técnica con WRI. Mediciones de exposición en el componente troncal en cooperación con Ecopetrol. Participación en la política pública de cero y bajas emisiones. Seguimiento al desempeño ambiental. Avances en estructuración y planeación del piloto con el bus biarticulado eléctrico. Actualización tecnológica del sistema de iluminación y puesta en funcionamiento la tecnología de iluminación LED y el sistema automatizado de control en Portal Usme,

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 4824304

alcanzando reducciones del consumo energético, en promedio, del 8% con respecto al año 2019, esto a pesar de haberse incrementado las áreas de iluminación en el Portal.

5.1.5 Gestión empresarial

Defensa judicial, asesoría jurídica y prevención del daño antijurídico

En los principales fallos judiciales y arbitrales de la entidad con un contingente de 2.86 billones de pesos se obtuvo una tasa de éxito del 97.5%. La tasa de éxito procesal resultó en un ahorro de 2.78 billones.

Cumplimiento de las obligaciones relacionadas con accesibilidad y sensores en la flota alimentadora del Sistema para las rutas que contractualmente están en cabeza de los concesionarios, así como la transición de la flota que no cuenta con estos dispositivos hasta la llegada de los vehículos de Fase V.

Mantener la prestación del servicio público de transporte en zonas de contingencia como medidas para garantizar la operación mientras existe transición con la flota nueva proveniente de Fase V.

Evaluar los eventos eximentes de responsabilidad de los concesionarios que tuvieron retrasos en los cronogramas de vinculación de flota, que a la postre ha permitido el inicio de operación de las rutas del Diseño Operacional Actualizado.

Responder las reclamaciones contractuales de los concesionarios de operación por las situaciones propias de los actos de autoridad emitidos por las autoridades nacionales y distritales y establecer la posición institucional en cuanto a la ejecución de los contratos y la prestación del servicio.

Talento humano

Durante la vigencia 2020 se inició la estructuración del proceso de provisión de 10 cargos vacantes de Profesional Especializado 06 y 1 cargo de Profesional Especializado 05; el proceso se surtió teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la convención colectiva y manuales internos, se desarrolló en etapa 1 interna (participación exclusiva de trabajadores oficiales) derivando con el resultado del ascenso de 10 funcionarios

En materia de Formación y Desarrollo, durante la vigencia 2020, se realizaron 45 actividades en temas de liderazgo, herramientas SAE, redacción empresarial, inducción y reinducción,

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 4824304

valores, presentaciones ejecutivas de alto impacto - comunicación asertiva, gestión de activos ISO 55000, seguridad de la información, transparencia y lucha contra la corrupción, habeas data, negociación y resolución de conflictos entre otros, con el objetivo de impactar de manera positiva el desempeño y el clima laboral de la organización, con un total de 380 servidores capacitados; se contó con 1475 participaciones, teniendo en cuenta que cada servidor participa en varias actividades de formación, al igual en la vigencia se programaron 1905 personas obteniendo un 77% de asistencia y culminación a satisfacción.

Dentro del Programa de Bienestar e Incentivos se diseñaron 48 actividades para los trabajadores y su grupo familiar.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Fitch Ratings asignó a TRANSMILENIO S.A. las calificaciones escala nacional de ÁAA (Col)´ para el largo plazo y´F1 + (col) para el corto plazo.

Posicionamiento de la entidad en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a partir de los resultados obtenidos en el FURAG dado que a la fecha ocupamos el primer lugar en el sector Movilidad.

Fortalecimiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con la participación activa de los directivos en el seguimiento al plan de sostenibilidad del modelo de gestión institucional en el marco de MIPG.

Transparencia

La entidad cuenta con un Plan anticorrupción.

De acuerdo con lo establecido en la Directivas 26 del 25 de agosto de 2020 y 029 del 14 de mayo 2019 emitida por la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACION (PGN), TRANSMILENIO S.A. diligencio en la plataforma establecida por el ente de control, la información relacionada en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA - de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la ley 1712 de 2014. El resultado de dicho autodiagnóstico fue de 99 sobre 100 puntos.

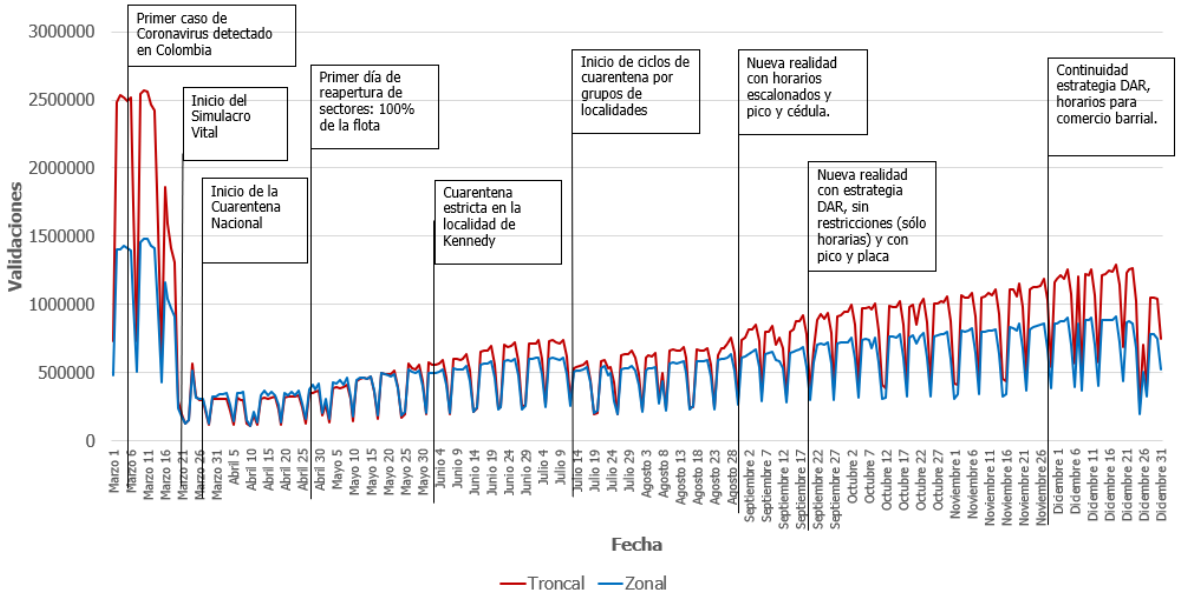
Durante el mes de septiembre se realizó con el acompañamiento del Instituto Nacional de Ciegos -INCI, una capacitación dirigida a los enlaces de las dependencias encargados del contenido de página web donde se brindaron lineamientos en relación con documentos accesibles para personas en condición de discapacidad visual que se publican en el link de transparencia, lo anterior en el marco del cumplimiento de la Ley de Transparencia.

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 4824304

TRANSMILENIO S.A. en el último trimestre del año participó en el Proyecto de Inversión 74543 liderado por la VEEDURÍA DISTRITAL, cuyo objeto era acompañar a las empresas públicas del Distrito y a las sociedades de economía mixta en las que participe Bogotá, en el mejoramiento de sus políticas de transparencia y anticorrupción. Para tal efecto, la Veeduría Distrital adelantó un trabajo donde se aplicaron diferentes instrumentos de autodiagnóstico4. A partir del resultado de este diagnóstico se definirá con el acompañamiento de la Veeduría Distrital, un plan de acción enfocada a mejorar aquellas brechas encontradas en los diferentes temas abordados.

5.1.6 COVID

El efecto principal del COVID 19 en el sistema integrado de transporte público de Bogotá fue la disminución de la demanda y con ello la disminución de los ingresos provenientes de las validaciones de los usuarios. En la siguiente Gráfica se aprecia el comportamiento de la demanda desde el mes de marzo al mes de diciembre.



Ante esta realidad, TRANSMILENIO S.A. adoptoaron principalmente las siguientes medidas:

- Gestión de demanda

En condiciones normales el sistema registraba alta ocupación en las horas pico. Dada la necesidad de distribuir o capturar una demanda constante a lo largo del día para evitar las aglomeraciones, se realizó el ejercicio de gestión de la demanda, que consistió en recomendar horarios en entrada y salida para algunos sectores económicos.

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 4824304

- Datos abiertos como herramienta: Tablero de control

Se desarrolló el tablero de control que muestra el comportamiento de la demanda de usuarios en el sistema en tiempo real. Esta herramienta ha sido publicada en la página oficial de TRANSMILENIO S.A. El enlace para su visualización es el siguiente:

https://bit.ly/3pKQUYZ . Este tablero permite consultar y descargar los indicadores operacionales (flota, kilómetros recorridos, IPK, IPB) de las rutas del componente zonal.

- Encuestas

Se utilizó una encuesta que realizó el Departamento Administrativo del Servicio Civil. Ésta tenía 12329 encuestas registradas al 23 de junio de 2020, con los registros de los funcionarios públicos del Distrito, que residían dentro y fuera de Bogotá.

- Revisión de servicios

Se suspendieron rutas expresas, servicios de días festivos, y rutas de hospitales, se realizaron ajustes de horario en rutas zonales, y se redujeron kilómetros en componentes de alimentación y zonal.

- Evaluación de optimización de refuerzos de flota por cambios del Diseño Operacional Actualizado – DOA

Con el fin de optimizar la flota operativa de cada una de las rutas zonales del sistema, acorde con las circunstancias actuales, en que la demanda de transporte público ha sufrido una reducción considerable, principalmente como consecuencia de las medidas de aislamiento por la pandemia del COVID19, se revisó la necesidad de implementar o no ajustes de rutas previstos dentro del Plan de Implementación del Diseño Operacional Actualizado – DOA para noviembre y diciembre de 2020

- Se estructuraron e implementaron estrategias para que del $1 billón 220 mil millones de ingresos dejados de percibir por causa de la pandemia se requirieran $253 mil millones de pesos menos, pero garantizando la prestación del servicio de transporte público cumpliendo con las reglamentaciones distritales y nacionales.

Es así que dada la contingencia generada por la pandemia se realizó la gestión oportuna de recursos adicionales para el presupuesto 2020 por $967 mil millones de pesos, de los cuales la Secretaria de Hacienda Distrital de Hacienda aportó $840 mil millones de pesos (Decreto

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 4824304

130 de 31 de mayo, Resolución 505 de 12 de noviembre y Resolución 569 de 15 de diciembre) y los otros $127 mil millones los aportó TRANSMILENIO S.A. (Resolución 544 de 1 de octubre), lo cual permitió cumplir con la obligación de remuneración a los agentes del Sistema de manera oportuna.

- A diciembre 31 de 2020 se contactaron empresas del sector privado y público, logrando 9 alianzas con: Constructora de marcas en alianza con Nueva EPS, Centro Comercial Plaza de las Américas, Fundación Antioquia Presente, BYD, BINNER, Fundación Recicla pues, RCN Radio, Sintonizar Medios en alianza con la Empresa de licores de Cundinamarca y la alcaldía de Soacha, Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (Bibliotecas digitales) en estas alianzas se logró la entrega de 690.450 unidades de tapabocas, 2.000.000 de mililitros de gel antibacterial 3.000 caretas. Así mismo, a través de la iniciativa COVIDA de la Universidad de los Andes, la Universidad Nacional, la Fundación Santa Fé de Bogotá, la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá y TRANSMILENIO S.A, se realizó la prueba de COVID-19 sin costo a: 2.684 conductores de TM, 1.953 usuarios y 259 funcionarios del sistema. Fueron recogidos 268 kilos de reciclaje derivados de la alianza con la fundación Recicla Pues. Finalmente, Caracol Radio instaló sin costo para la entidad 15 lavamanos portátiles desde el 19 de agosto hasta el 02 de octubre de 2020, los cuales tuvieron un estimado de 337.500 usos en el marco de la estrategia de comunicaciones "Juntos Vamos a Lograrlo".

- Se instalaron 27 lavamanos portátiles rotativos diariamente en estaciones y portales. A la fecha se han realizado 6.046.260 usos. En cada uno de ellos contamos con personal que instruye a los usuarios y acompaña el uso de los lavamanos con la técnica sugerida por la OMS para el lavado de manos.

- Se instalaron 18. 917 stickers en el piso en portales y estaciones para invitar a los usuarios a hacer la fila de abordaje a los buses con distanciamiento y en orden teniendo en cuenta la nueva normalidad que ha impuesto la pandemia para el transporte masivo.

-Se realizó la entrega de 155.000 Stickers y 6.187 Ruteros con el mensaje "sin cupo", distribuidos a los concesionarios zonales y troncales con el fin de incentivar y promover el autocuidado.

5.2 Cambios en el Sector o en la Población Beneficiada:

TRANSMILENIO S.A., durante el año 2020 avanzó en la implementación de sus estrategias, mejorando la capacidad de los servicios tanto troncales como zonales, como se indica a continuación:

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 4824304

En cuanto al componente troncal, teniendo en consideración la renovación de flota de las Fase I y II ya descrita en este informe, durante el año 2020 se realizaron cambios en la tipología de operación de algunas rutas, pasando de ser operadas con vehículos articulados a operar con vehículos biarticulados, además se implementaron dos servicios nuevos, como se relaciona a continuación.

Tabla 7. Servicios troncales con cambio de tipología e implementadas para la vigencia enero-diciembre 2020.

FECHA	SERVICIO	CAMBIO
10 DE FEBRERO DE 2020	B56 y CJ73	MIGRACIÓN
2 DE MARZO DE 2020	DH21 y CH15	MIGRACIÓN
28 DE MARZO DE 2020	CH17	MIGRACIÓN
27 DE MARZO DE 2020	GM47 y CG30	MIGRACIÓN
5 DE SEPTIEMBRE DE 2020	GL41	NUEVO SERVICIO
25 DE SEPTIEMBRE DE 2020	CL25	NUEVO SERVICIO

Fuente: TRANSMILENIO S.A., 2021.

Respecto al componente zonal, actualmente se cuenta con 292 rutas urbanas, complementarias y especiales en operación, y con 110 rutas alimentadoras. En cuanto a las rutas implementadas, se informa que en la vigencia de enero a diciembre de 2020 se implementaron según el diseño operacional actualizado de los concesionarios zonales de Fase III, 97 servicios urbanos y de alimentación en total, es decir, servicios que tuvieron ajustes en su flota, tipología y/o trazado, pero que ya operaban en el sistema. Aunado a lo anterior, se implementaron 23 servicios urbanos nuevos.

Tabla 8. Rutas implementadas componente zonal según diseño y rutas nuevas para la vigencia enero-diciembre 2020.

TIPO DE CAMBIO	Cantidad Cambios
RUTAS ALIMENTADORAS IMPLEMENTADAS SEGÚN DISEÑO (FLOTA, TIPOLOGÍA, TRAZADO)	**20**
RUTAS URBANAS IMPLEMENTADAS SEGÚN DISEÑO (FLOTA, TIPOLOGÍA, TRAZADO)	**77**
RUTAS URBANAS NUEVAS	**23**
Total Ajustes Implementados	**120**

Fuente: TRANSMILENIO S.A., 2021.

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 4824304

En consecuencia, el sistema reportó un aumento de capacidad, de 5.4% en el periodo de junio de 2020 (base para el Plan de Desarrollo) a diciembre de 2020, calculado en sillas como se registra a continuación:

Tabla 9. Incremento en sillas a diciembre de 2020

Línea base sillas a junio 30 de 2020	834.771
Avance a dic-20	
Sillas en Troncal	475.210
Sillas en Zonal	404.322
Total	879.532
VARIACION	5,4%

Fuente: TRANSMILENIO S.A., 2021.

En cuanto a las unidades funcionales que van a completar la cobertura de transporte del componente zonal, en el año 2020 se adelantaron los procesos de selección para la provisión y operación a los cuales ya se hizo referencia en el presente informe.

En lo que se refiere a la demanda, durante el año 2020 se presentó una disminución sustancial, a partir del mes de marzo de 2020, debido la emergencia generada por el Covid-19 y todas las medidas tomadas por el Gobierno Nacional y Distrital.

En la siguiente tabla se presenta el comparativo de validaciones promedio para un día hábil antes de la pandemia (febrero) y durante la misma (noviembre):

Tabla 10. Variación de la demanda promedio diario

Componente	Año	Mes	Validaciones / Abordajes
Troncal	2020	Febrero	2.465.656
Troncal	2020	Noviembre	1.129.356
Zonal	2020	Febrero	1.394.405
Zonal	2020	Noviembre	821.923

Fuente: TRANSMILENIO S.A., 2021.

De acuerdo con estos datos, se evidencia una caída en el promedio diario de demanda equivalente al 54% en el sistema Troncal y 41% en el sistema zonal.

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 4824304

Por lo expuesto, se puede establecer que durante el año 2020 TRANSMILENIO S.A. avanzó en la implementación del Diseño Operacional, así mismo en los procesos licitatorios, para complementar la cobertura en toda la ciudad, modernizando la flota con tecnologías limpias e incrementando la capacidad del sistema, con lo cual se beneficiará a una mayor población, con una operación más eficiente y ambientalmente sostenible.

No obstante, las condiciones atípicas que se generaron en el 2020 a nivel mundial, por la Pandemia ocasionada por el Covid-19, impactaron notablemente el sistema de transporte lo que se refleja en la disminución de usuarios aproximada del 50%.

Se estima que, en el año 2021, con la reactivación económica, se evidencie el impacto positivo en los usuarios de toda la ciudad, a partir de las acciones mencionadas líneas arriba por la Entidad a nivel de cobertura y operación.

5.3 Metas e indicadores de gestión:

Para la vigencia 2020 la entidad formuló 42 indicadores de eficacia, 17 de eficiencia y 6 de efectividad los cuales a 31 de diciembre de 2020 a nivel general se cumplieron conforme a las metas establecidas al inicio de la vigencia y de acuerdo también a los ajustes realizados en el marco de la emergencia sanitaria

Los indicadores operacionales se vieron afectados y debieron ser ajustados por el comportamiento de la demanda en el Sistema, lo anterior debido a la coyuntura de COVID19 desde el mes de marzo de 2020.

Se adjunta archivo con los indicadores de gestión por la vigencia 2020 (Anexo 13)

5.4 Informes de los entes de control que vigilan la entidad:

Durante la vigencia 2020, la Contraloría de Bogotá realizó la auditoría de regularidad y dos (2) auditorías de desempeño las cuales se detallan a continuación, junto con los resultados.

- **Auditoría de Regularidad Código 106**

Hallazgos	Cantidad
Administrativos	27
Disciplinarios	19
Penales	0
Fiscales	3 ($8.234.027.096)

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 4824304

Opinión sobre los estados financieros: Opinión con salvedades
Concepto sobre el fenecimiento: Se FENECE

- **Auditoría de Desempeño Código 111**

Hallazgos	Cantidad
Administrativos	13
Disciplinarios	11
Penales	0
Fiscales	0

- **Auditoría de Desempeño Código 116**

Hallazgos	Cantidad
Administrativos	2
Disciplinarios	1
Penales	0
Fiscales	0

6. CONTRATACIÓN

6.1 Procesos contractuales:

Se anexa documento en Excel con el detalle de los procesos contractuales adelantados en la Entidad durante la vigencia 2020 (anexo 14).

6.2 Gestión contractual:

Se anexa documento en Excel con el detalle de los contratos suscritos por la Entidad durante la vigencia 2020 (anexo 15).

7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ENTIDAD:

La Oficina de Control Interno realiza seguimientos a los planes de mejoramiento tanto internos como externos, socializando, los resultados en el Comité De Coordinación del sistema de Control Interno o en el comité de gerencia.

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 4824304

A continuación, se presenta el estado de las acciones de los planes de mejoramiento con la Contraloría de Bogotá al corte del 31 de diciembre de 2020**.**

Tabla 12. Estado de acciones

Estado	Cantidad	%
Cumplidas	35	46.1%
Incumplidas	4	5.2%
En Ejecución	37	48.7%
Total Acciones	**76**	**100%**

Fuente: Oficina de control Interno TRANSMILENIO S.A.

Con relación a los planes de mejoramiento producto de las auditorías de la Contraloría de Bogotá, durante la vigencia 2020, de 86 acciones sujetas a valoración por parte de la Contraloría De Bogotá, se cerraron 83 acciones (96%), las restantes tres (3) se calificaron como inefectivas y dieron origen a tres nuevas observaciones

ANEXOS

Anexo 1. Estados de cambio en el patrimonio marzo 2020
Anexo 2. Estados de resultados integral septiembre 2020
Anexo 3. Estados de flujo de efectivo septiembre 2020
Anexo 4. Estados de la situación financiera septiembre 2020
Anexo 5. Certificación de estados financieros septiembre 2020
Anexo 6. P-OP-018 Elaboración, modificación y seguimiento del Plan de Acción Institucional
Anexo 7. Informe consolidado de avances – Plan de acción 2020
Anexo 8. Avance final metas PDD BMPT
Anexo 9. Avance proyectos de Inversión PDD BMPT
Anexo 10. Avance Final Metas PDD UNCS
Anexo 11. Avance proyectos de inversión PDD UNCS
Anexo 12. Informe de Gestión vigencia 2020
Anexo 13. Indicadores de gestión 2020
Anexo 14. Procesos contractuales 2020
Anexo 15. Gestión contractual 2020

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 4824304