Fecha	27 de noviembre de 2019
Lugar	Compensar Avenida 68
Asistentes por parte de la Administración saliente	María Consuelo Araujo María Fernanda Ortiz Julia Rey Yolima Pérez Claudia Saer David Camacho Jerzon Carrillo Jaime Monroy Mario Leonardo Nieto María Clemencia Pérez Valerie Laufarie Luis Antonio Rodríguez Oscar Díaz Sofia Zarama
Asistentes por parte de la Administración entrante	Carlos Moncada Isabel Cristina Vargas Pedro Luis Jimenez Gloria Orozco Felipe Azcárate Lolita Camargo Martha Rocío Caldas Juan Manuel Robledo Sandra Navas Cristian Rodríguez Federico Baquero Jesús Rodríguez
Temas tratados	Plan anti-evasión Seguridad Comunicaciones Negocios colaterales Soluciones TIC Desarrollo institucional -Metas Plan de Desarrollo -Relaciones con órganos de control político -Relaciones laborales -Riesgos jurídicos -Control interno Presupuesto

En esta reunión se continúa la presentación iniciada el día 19 de noviembre.

PLAN ANTIEVASIÓN

Se explicó los cuatro componentes del plan anti-evasión: 1) Monitoreo, 2) Infraestructura, 3) Cultura Ciudadana, 4) Fsicalización.

En relación con el componente monitoreo, se mencionaron las estaciones incluidas en el muestreo de la línea de base troncal, los resultados de la estimación de línea base troncal, las zonas de ingreso irregular al Sistema en el componente troncal, la comparación semestral entre el 2018 y el 2019 de 22 estaciones priorizadas, el comportamiento de salidas vs validaciones para las estaciones priorizadas, el comportamiento de validaciones vs salidas totales del Sistema y la recuperación en ingresos a través de la estimación de reducción de evasión. Como parte de este componente, se mencionó el estado de la línea base zonal.

Por su parte, con el componente infraestructura, se mencionaron las barreras perimetrales instaladas en el Sistema, la prueba piloto de puertas en la estación Santa Lucía y los prototipos anti-evasión en el componente zonal.

Ahora, con el componente cultura ciudadana, se explicaron las campañas adelantadas, los colectivos culturales, el pacto con el SENA, las maquinas Eco-TransMi, la estratégia y el equipo de mediación social y pedagogía.

En relación con el componente de fiscalización, se habló sobre el comando de servicios de transporte masivo, su conformación y numero de comparendos impuestos. Así mismo se habló de la vigilancia y seguridad privada, los servicios y puntos priorizados. Adicionalmente, se habló de las cámara de seguridad, el balance de incidentes, ubicación y propósito. Finalmente, se habló del software antievasión "Detector".

Los representantes de la administración entrante preguntaron la fecha de vencimiento del contrato de vigilancia. Al respecto se manifestó que el contrato de vigilancia está vigente hasta el 27 de enero de 2020 y está en trámite una adición y prorroga por 3 meses adicionales; vence en el mes de abril de 2020.

Los representantes de la administración entrante preguntaron por la estratégia contra la reventa de pasajes. Al respecto se aclaró que esta estratégia tiene tres enfoques: la policia; la focalización de subsidios; y la ventana de transbordos.

Teniendo en cuenta la necesidad en la continuidad de los procesos que requiere la entidad, los representantes de la administración entrante solicitaron que los contratos de prestación de servicios que se consideren necesarios para los proyectos estratégicos de la entidad sean adicionados hasta marzo de 2020.

SEGURIDAD

Se explicó la operatividad del comando de servicio de transporte masivo – MEBOG, particularmente los resultados de los operativos en los años, 2016, 2017, 2018 y 2019, así como la estrategia de entornos protectores.

Se describió la estrategia de seguridad para las troncales del Sistema (Plan 25/30), precisando el equipo, los comparendos impuestos y las estaciones priorizadas.

COMUNICACIONES

Se explicó que el usuario es considerado el corazón del Sistema y, en ese sentido, se propende por atención personalizada con la presencia institucional, por el acompañamiento dinámica e informado, por la conexión usuario – sistema – operación y por contar con información veraz, pertinente y oportuna.

Dentro de la estrategia de comunicación se encuentra el componente de atención al usuario y el componente de comunicación externa.

En el componente de atención al usuario y ciudadano se cuenta con canales de atención telefónicos, presenciales y virtuales. Se cuenta tambien con programas como la defensoría del usuario, gestión social, transmichiquis y pedagogía, equipo t, centro de emisión radial, atención en estaciones y portales.

En el componente de comunicación externa, se explicó el objetivo, el mapa de audiencias, la relación con meios de comunicación, los medios de comunicación digital, el rediseño de la señaletica, la alianzas con medios de comunicación, el programa de cultura ciudadana.

Sobre cultura ciudadana se profundizó en el protafolio de convocatorias de cultura ciudadana y el modelo de gestión social.

Se presentó el ranking de entidades en atención al usuario realizado por la Veeduría Distrital, en el que TRANSMILENIO S.A. se encuentra en el puesto 4 a nivel distrital.

Se explicó la encuentra del observatorio distrital de culturas, cuya medición se realizó en diciembre de 2018.

Se mencionaron proyectos como Eco-Transmi, los pilotos de aplicación en tiempos real SITP, recarga web, pantallas en paraderos zonales y encuestra ciudadana cualificada.

En relación con las mejoras de niveles de servicio en el componente troncal, se hizo referencia a la programación, al desempeño de los concesionarios y al control de la operación. Se mostraron indicadores de regularidad del servicio, en los que se evidencia mejoras en el servicio.

En relación con las mejoras de niveles de servicio en el componente zonal, se habló del aplicativo para uso interno que calcula la desviación del intervalo, de los analisis entre programación de la flota y regularidad del intervalo, de los operativos en vía con la interventoría y de la evolución de PQRS relacionadas con frecuencia.

Los representantes de la administración entrante preguntaron:

-Cómo es el manejo del espectro de la emisora y los puntos WiFi. Al respecto se manifestó que no se cuenta actualmente con espectro propio o arrendado para la transmisión de la emisora institucional, puesto que se hace vía internet a través de redes de comunicación movil (sim card). Respecto a los puntos WiFi se explico que fue un proyecto desarrollado por MinTic y que actualmente se administra por parte de TMSA. Esta red de WiFi gratuito se integra en el nuevo proyecto de conectividad maestra que se explica más adelante.

-Cómo es el manejo de las PQRS, cómo pasan a la Subgerencia Técnica y si se cuenta con estadisticas o con un indice de efectividad para responder PQRS. Al respecto se manifestó que Desde el componente de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se da trámite a todos los requerimientos registrados a través de los canales oficiales de atención dispuestos por la entidad (presencial, telefónico y virtual).

A partir de un análisis de tipología y competencias, se clasifican las PQRS y se direccionan a las áreas técnicas, quienes de acuerdo con el Procedimiento P-SC-001 "Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" cuentan con un profesional responsable del trámite de los derechos de petición, el cual sirve como enlace entre la dependencia y el equipo de Servicio al Usuario, velando por que cada requerimiento tenga respuesta clara, de fondo y dentro de los términos legales.

En consecuencia a lo anterior, la principal medición de efectividad está relacionada al cumplimiento de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", para lo cual desde el equipo de Servicio al Usuario se emiten alertas al enlace de cada dependencia, el cual es garante de su estricto cumplimiento.

Con corte a 30 de noviembre, la Subgerencia Técnica y de Servicios recibió un total de

2100 requerimientos, de los cuales se destacan los siguientes temas:

Subtema	Cantidad
Cambios de Ruta	448
Nuevas Rutas	354
Habilitar parada en Estación	270
Artículo 78 Plan de Desarrollo	136
Temas Administrativos (Licitaciones)	133
Horarios de Servicio	80

Fuente. TRANSMILENIO S.A.

NEGOCIOS COLATERALES

A manera de contexto, se presentó línea de tiempo donde se representa la evolución de los resultados de la Subgerencia y los hitos más relevantes.
Posteriormente, se hizo referencia a la consultoría adelantada con la FDN. En ésta se realizó un diagnóstico claro y como resultados se encontró el posicionamiento de los negocios colaterales de TM frente a otros sistemas de transporte del mundo mediante un Benchmark. Temas como el manejo del recaudo y otros negocios como el inmobiliario que marcan la diferencia, así como los resultados de la encuesta a los usuarios logrando la identificación de negocios colaterales que impactarían su satisfacción e incrementarían los ingresos para la Entidad, complementado con el Journey map donde se evidencian las actividades previas y posteriores de los usuarios al tomar un viaje.

Por otra parte, se presentaron las acciones o estrategias adelantadas, la gestión comercial, los nuevos proyectos en general.

Se explicó la generación de nuevos proyectos los alimentos y bebidas, los módulos de servicio (puntos de pago, venta de accesorios, antenas y cajeros.), los proyectos especiales, así como la explotación inmobiliaria y el impacto que generó el congreso y feria internacional de movilidad y transporte..

Se expusieron los porcentajes de participación de las diferentes líneas de negocio, la evoluación del área de 2010 al 2019, las principales líneas de negocios; el arrendamiento de buses revertidos, el naming right, el arrendamiento de espacios para metro cuadrado y publicidad, haciendo énfasis en el trabajo que ha adelantado el área para generar nuevos ingresos por la publicidad y arrendamiento de m2, disminuyendo así la dependencia de los ingresos por buses revertidos, dado que este negocio depende de la vida útil de los mismos.

Finalmente se explicaron los logros, nuevos proyectos, retos y desafíos en la materia., como; el aprovechamiento del Decreto Distrital 552 de 2018, la contratación del estructurador del proceso de administración y comercialización de la publicidad en la infraestructura, en las plataformas digitales (pantallas y WiFi) a cargo de TRANSMILENIO S.A, así como en las cabinas y buses vinculados a la operación del Sistema, armonizar las oportunidades comerciales de la Publicidad Exterior Visual y la implementación de la plataforma tecnológica en la gestión, administración, del inventario en la infraestructura y los negocios de publicidad y de comercialización de bienes y servicios.

Los representantes de la administración entrante preguntaron:

-¿Se ha avanzado en la integración con el Metro en negocio colaterales? Al respecto se recomendó incluir este tema en el convenio que se está gestionando con la empresa Metro.
-¿7.000 metros cuadrados solo en estaciones? La respuesta fue afirmativa, sin areas remanentes.
-¿Se da prioridad a publicidad en pedagogía? ¿Se puede medir? La respuesta fue afirmativa, en el marco de responsabilidad social. Ej. El Man Es German. La norma establece que el 10% del espacio debe ser para pedagogía pero incluso en el Sistema se destina más espacio.
-Considerando que la plusvalía es lo más rentable, ¿qué se ha pensado al respecto? Se aclaró que este tema estaba incluido en el POT
-¿Se están revirtiendo a TRANSMILENIO S.A. los sobrantes de terreno de Fase II? Se respondió que se cuenta con un inventario al respecto. Se debe revisar si tales sobrantes están incluidos.
-¿Los predios para estaciones son de TRANSMILENIO S.A.? Se respondió que son del IDU.

SOLUCIONES TIC

Se inicia con una introducción sobre los sistemas tecnológicos existentes, en implementación y planeados en el corto y mediano plazo, se hace la diferenciación entre los sistemas inteligentes de transporte (ITS por sus siglas en inglés) que se encuentran concesionados con Recaudo Bogotá, y aquellos que pueden desarrollarse directamente por TMSA.

Se explicó el contrato de concesión con Recaudo Bogotá (plazo, objeto, etapas, entre otros aspectos) y sus subsistemas. Se mencionó que este contrato no responde con la evoluación tecnologica que se tiene en la actualidad, por esta razón no es fácil innovar e implementar mejoras que los usuarios esperan en matería de tecnología.

Se advirtió que las unidades lógicas instaladas en los buses de Fase I y II, se encuentran obsoletas y por esta razón se tenia altos indices de deslocalización, fallas de transmisión de información y escasa existencia de repuestos y mantenimiento, estas unidades lógicas no se encontraban como equipamiento SIRCI a cargo de RB, por eso se requirió su renovación con equipamiento nuevo del concesionario SIRCI a partir de la entrada de nueva flota troncal.

Se expusieron las mejoras de infraestructura en curso y los pilotos de modernización tecnológica tales como el sistema de información en tiempo real de buses en paraderos zonales, recargas web, pago por código QR-ABT, pago mediante biometría de reconocimiento facial-ABT, torniquetes de conteo y superestructuras y BCA antievasión.

Posteriormente se hizo referencia a la creación del grupo de gestión del conocimiento e innovación de la entidad, como punto focal de la planeación y seguimiento de los proyectos tecnológicos de la entidad, el desarrollo e implementación del centro de gestión y los sistemas tecnológicos de seguridad STS que están a bordo de los nuevos buses de renovación de flota troncal, la aplicación móvil TransMi APP y su integración con el servicio Mizonal, el sistema de emisión y recepción de señales de puertas troncales, el proyecto de conectividad maestra en el sistema troncal (integración de las necesidades de conectividad para WiFi gratuito, cámaras de seguridad, emisora institucional, negocios colaterales, comunicación del sistema de apertura de puertas, entre otros servicios), los nuevos sistemas de información (sistema geoespacial, interventoría, bodega de datos, gestión documental, vitacoras de conductores y vehículos, seguimiento a la infraestructura, entre otras), apertura de 14 grupos de datos abiertos, las estratégias de TI y seguridad de la información (aplicación de la norma nacional) y por último la propuesta de sistema de interoperabilidad de recaudo electrónico para la integración de TMSA, Metro y sistemas regionales de transporte.

En relación con interoperabilidad se manifestó que se ha trabajado en conjunto con Metro y SDM y que hay una linea para su estructuración. Los representantes de la administración entrante solicitaron una reunión particular al respecto.

DESARROLLO INSTITUCIONAL

Metas plan de desarrollo

Respecto a la meta resultado del Plan de Desarrollo vigente "aumentar 6 puntos porcentuales el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público en el servicio troncal y zonal" se explicó la metodología de cálculo, el avance acumulado a 30 de septiembr ede 2019 y el % de avance acumulado a esa misma fecha.

Se explicó la metodología de cálculo, la ejecución física y la ejecución presupuestal de las siguientes metas producto del Plan Distrital de Desarrollo vigente:

-Diseño e implementación de una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá
-Disminuir a 80% la percepción de inseguridad en el Sistema de Transporte Masivo
-Revisión e implementación del 100% de los servicios troncales y rutas zonales
-Diseño y puesta en marcha del 100% del Plan Anti evasión en el Sistema de Transporte Público
-Aumentar en 5% el número total de viajes en Transporte Público
-Alcanzar 170 km de troncales (Construir 57 Km nuevos de troncal)
-Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad
-Lograr un índice nivel medio de desarrollo institucional en el sector movilidad
-Implementar 1500 ciclo parqueaderos en la ciudad asociados al Transmilenio

Relaciones con organos de control político

Se explicaron los organos de control político con competencia sobre TRANSMILENIO S.A., el marco normativo del concejo y del congreso, las sanciones, el procedimiento de atención a requerimientos de organos de control, el consolidado de requerimientos y los acuerdos aprobados.

En cuanto a los tiempos de respuesta del marco normativo sancionatorio son:

- Proposiciones: tres días hábiles
- Derechos de petición – Concejo de Bogotá: diez días hábiles
- Derechos de petición – Congreso de la República: cinco días hábiles
- Proyectos de acuerdo: diez días hábiles
- Proyectos de ley: diez días hábiles

Los representantes de la administración entrante preguntan sobre el relacionamiento con la Nación. Se responde que en general está en cabeza del gerente, salvo para la operatividad del convenio de cofinanciación que está en cabeza de la Subgerencia Económica.

Relaciones laborales

Se hizo referencia a la convenición colectiva, la consultoría para el estudio de cargas y la negociación colectiva.

Los representantes de la administración entrante manifiestan su interés en revisar la naturaleza del trabajador oficial a la luz de la estructura actual de la entidad.

Riesgo jurídico

Se mencionan los aspectos claves en temas jurídicos, los procesos penales recurrentes, las investigaciones penales de alto impacto, los tribunales de arbitramento en curso, las acciones judiciales, los métodolos alternativos de solución de conflictos y las tutelas.

Los representantes de la administración entrante solicitan una reunión particular sobre riesgos jurídicos.

Control interno

Se presentaron los resultados del indice de desempeño institucional con corte 31 de diciembre de 2018 y las actividades desarrolladas para mejorar la calificación. En la evaluación de este año se espera por lo menos una mejora de 5 puntos porcentuales considerando todas las acciones implementadas.

Se expuso el comportamiento de los informes de regularidad de la Contraloría de Bogotá por periodos fiscales, destacando que para la vigencia 2018, se feneció la cuenta y no se presentaron hallazgos con presunta incidencia penal y fiscal y, se presentó el estado de acciones del plan de mejoramiento de la Contraloría de Bogotá, las visitas de entes e control y el estado del plan de mejoramiento interno.

Se pone de presente que los informes de rendición de cuenta mensual correspondiente al mes de diciembre, se deben presentar a la Contraloría de Bogotá en los primeros días del mes de enero, por lo que se necesita tramitar la firma electrónica del representante legal, en los primeros días del año.

PRESUPUESTO

Se expone el presupuesto de inversión y funcionamiento en los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020. Así mismo, se expone la ejecución presupuestal en los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

Se detalla la ejecución presupuestal de 2019 con corte 31 de octubre. Particularmente se muestra el presupuesto de gasto totales, el presupeusto de gastos de funcionamiento y de gastos de inversión. Se destaca la baja ejecución del proyecto de inversión gestión de infraestructura que depende del IDU.

Se expone el presupuesto de 2020. Particularmente se muestra el presupuesto de ingresos y de gastos, de gastos de funcionamiento, de gastos de inversión. Se cuenta con los recursos para las contrataciones básicas para el funcionamiento del Sistema.

Finalmente se explica la ejecución del cupo de endeudamiento.

Se aclara que las troncales Av. 68 y Av. Ciudad de Cali se finacian con recursos del convenio de cofinanciación Nación Distrito y las troncales Cra. Séptima y extensión Av. Caracas con recursos de cupo de endeudamiento.

Los representantes de la administración entrante solicitan una reunión particular sobre presupuesto.

PROXIMA REUNIÓN

Se programarán reuniones particulares para los siguientes temas:
-FET y artículo 78
-Interoperabilidad
-Riesgos jurídicos
-Infraestructura
-Presupuesto y convenio de cofinanciación
-Reingeniería, fase V y renovación de flota troncal
-EMIC

ANEXOS

Se anexa y hace parte integral de la presente acta la presentación realizada en la reunión y la agenda presentada.

Para constancia de lo anterior, la presente acta se firma el 27 de Noviembre de 2019 por:

MARIA CONSUELO ARAUJO CASTRO
Gerente General
TRANSMILENIO S.A.

CARLOS A. MONCADA A.
Coordinador Empalme -Entidad
TRANSMILENIO S.A.

Revisó:
David Camacho – Director Técnico de Seguridad
Yolima Pérez – Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
Claudia Saer – Subgerente de Negocios Colaterales
Julia Rey – Subgerente Jurídica
María Clemencia Pérez – Directora Corporativa
Jaime Monroy – Director Téncico de BRT
Mario Leonardo Nieto – Director Técnico de Buses
Valerie Lafaurie – Asesora Gerencia
Luis Antonio Rodriguez – Jefe de Control Interno
Sofia Zarama – Jefe Oficina Asesora de Planeación
Felipe Azcárate – Asesor Equipo Empalme