TRANSMILENIO S.A.



Informe

Rendición de Cuentas 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO

BOGOTÁ

CARLOS FERNANDO GALÁN PACHÓN
Alcalde Mayor de Bogotá D. C.

EQUIPO DIRECTIVO TRANSMILENIO S. A.

María Fernanda Ortiz Carrascal
Gerente General

Pedro Mauricio Gutiérrez Rodríguez
Subgerente General

Marcos Antonio Ataya Saray
Subgerente Económico

Candelaria González
Subgerente Técnica y de Servicios

Yolima Pérez Ariza
Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

Claudia Cecilia Puentes Riaño
Subgerente de Negocios Colaterales

Camilo Forero
Subgerente Jurídico

Jaime Enrique Monroy Garavito
Director Técnico de BRT

Lucy Cucaita Cruz
Directora Técnica de Buses

Carmen Yanneth Rosales Suárez
Directora Técnica de Infraestructura

Natalia Tinjacá Mora
Directora Técnica de Seguridad

Gina Alexandra Vaca Linares
Directora Corporativa

Rafael Felipe Valdez Laguado
Director de TIC

Sandra Jeannette Camargo Acosta
Jefe de la Oficina de Control Interno

Janneth Johanna Buriticá Rodríguez
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Xiomara Romero Aguirre
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DIRECTIVA

Carlos Fernando Galán
Alcalde Mayor de Bogotá D. C.

Ana María Cadena Ruíz
Secretaria Distrital de Hacienda

Dayron Felipe León Montealegre
Asesor - Despacho Ministerio de Transporte

Esteban Velasco Contreras
Subdirector de Asociaciones Público-Privadas
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

MIEMBROS SUPLENTES DE LA JUNTA DIRECTIVA

Claudia Andrea Díaz Acosta
Secretaria Distrital de Movilidad

Andrés Felipe Uribe Medina
Subsecretario Distrital de Hacienda

Diana Arrollo Bucheli
Asesora - Ministerio de Transporte (Despacho viceministro)

Orlando Molano Pérez
Director del Instituto de Desarrollo Urbano IDU

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **4**
1. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S. A. **6**
1.1. Objeto de la entidad *6*
2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA **6**
3. GESTIÓN PRESUPUESTAL **7**
3.1. Ejecución Presupuestal *7*
3.2. Estados Financieros *11*
4. CUMPLIMIENTO DE METAS **11**
4.1. Plan de Acción *11*
4.2. Seguimiento Programas y Proyectos en Ejecución *13*
5. GESTIÓN INSTITUCIONAL **15**
5.1. Avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión *15*
5.2. Transparencia, participación y servicio al ciudadano *16*
5.3. Gestión del Talento Humano *26*
5.4. Eficiencia Administrativa *29*
5.5. Gestión Financiera *35*
5.6. Metas e Indicadores de Gestión *36*
5.7. Control Interno *37*
6. GESTIÓN CONTRACTUAL **38**
6.1. Contratos reportados por la Dirección Corporativa *38*
6.2. Contratos de concesión *39*
7. IMPACTO DE LA GESTIÓN **40**
7.1. Tarifas del Sistema TransMilenio *40*
7.2. Cifras del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP *41*
7.3. Pacto de Cumplimiento TransMiCable Ciudad Bolívar (Estructuración, niveles de servicio, mesas de socialización) *45*
7.4. Infraestructura del Sistema *48*
7.5. Nueva flota para el Componente Troncal – Fase VI del SITP *55*
7.6. Seguridad del Sistema *56*
8. RETOS 2025 ..... **62**
8.1. Experiencia de usuario *62*
8.2. Sostenibilidad *62*
8.3. Viabilidad financiera *62*
8.4. Capacidad organizacional *63*

9. ABREVIATURAS 63
10. ANEXOS 64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ejecución de Ingresos a 31 de diciembre de 2024 7
Tabla 2 Ejecución de Gastos a 31 de diciembre de 2024 8
Tabla 3 Comparativo de la ejecución presupuestal del gasto por vigencias 10
Tabla 4 Seguimiento Plan de Acción 11
Tabla 5 Avance físico metas plan de desarrollo 13
Tabla 6 Avance presupuestal metas plan de desarrollo 14
Tabla 7 Convocatorias internas realizadas en la Entidad 26
Tabla 8 Documentos del sistema de gestión de la Entidad 34
Tabla 9 Relación de informes de la Contraloría de Bogotá D. C. de 2024 37
Tabla 10 Estado de las acciones vigentes del plan de mejoramiento 38
Tabla 11 Estado de acciones del plan de mejoramiento 38
Tabla 12 Resumen de procesos por estado 39
Tabla 13 Infraestructura troncal en operación 44
Tabla 14 Infraestructura de cable en operación 44
Tabla 15 Relación de proponentes 45
Tabla 16 Intervenciones y resultados de los operativos 61

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Componentes del Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción 17
Imagen 2 Formas de hacer trasbordos en el SITP 41
Imagen 3 Casos en los que no aplica el trasbordo 41
Imagen 4 Despliegue y pruebas de puertas automáticas en estación 49

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Comparativo evaluación por políticas vigencias 2022-2023 16
Gráfica 2 Flota vinculada al Sistema 42
Gráfica 3 Distribución por combustible y nivel de emisión de la flota vinculada 42
Gráfica 4 Distribución de las puestas instaladas 48
Gráfica 5 Estaciones intervenidas en 2024 – Barreras perimetrales 50
Gráfica 6 Variación de la evasión en el componente troncal entre 2018 y 2024 60

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio del 2024 la prioridad ha sido poner la casa en orden y mejorar la experiencia de viaje de nuestros usuarios. Así las cosas, hemos enfocado nuestros esfuerzos y recursos en la atención de diferentes necesidades operacionales y administrativas que permitieran impactar positivamente la prestación del servicio público de transporte en la ciudad de Bogotá. El resultado más importante que demuestra nuestra gestión en el 2024 fue el incremento de las validaciones totales del Sistema en un 2,7%.

En efecto, en el 2024 se ejecutaron acciones que parecieran básicas, pero que eran absolutamente necesarias como la intervención integral en infraestructura del Sistema en procura del mantenimiento debido y el embellecimiento de nuestros recursos físicos. Así mismo, se realizaron refuerzos y reorientación del esquema de seguridad y vigilancia y se logró una coordinación articulada con la Secretaría Distrital de Movilidad, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Empresa Metro de Bogotá y el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y, en general con toda la administración Distrital para mitigar los impactos de las obras viales en nuestra operación, entre otros. Del mismo lado, se estructuraron procesos para vincular nueva flota al Sistema; y, como base de nuestra filosofía, se trabajó arduamente en la potenciación de buenos comportamientos sociales que promovieran una cultura de respeto y servicio para recuperar el sentido de pertenencia y orgullo por este Sistema de transporte.

Sin duda, ha sido un desafío constante. Un reto diario donde las ganas y la motivación por recuperar el brillo de nuestro Sistema se vieron amenazadas frecuentemente por adversidades propias de una ciudad como Bogotá. Así, los múltiples frentes de obra existentes en la ciudad y la modificación de sus cronogramas, el deterioro profundo de la infraestructura en algunas troncales y de la malla vial de los carriles exclusivos, el atraso del sistema de información al usuario, el letargo en la cultura organizacional, la pasividad cotidiana en la cultura de los usuarios, el fondo de estabilización tarifaria, las contingencias legales y contractuales, el ocaso de la vida útil de la flota, las ordinarias y casi diarias protestas y bloqueos, entre otros, demandaron que los esfuerzos de la fuerza laboral de la Entidad fueran incesantes e ininterrumpidos. Todas estas dificultades sumadas en el día a día generaron una reducción del 12% en la velocidad de nuestro componente troncal, que es el que se ha visto más afectado.

Sin embargo, nunca faltó el compromiso. Hoy consideramos que los logros de este equipo de trabajo fueron loables y, aunque parezcan a veces menores frente a las expectativas y las necesidades de movilidad en Bogotá, la conciencia de que los resultados que pretendemos no se verán de un día para otro mantuvo motivada a toda la Entidad. Así, para poderle brindar a los usuarios el servicio que ambicionamos, es dable advertir que conllevará tiempo y recursos, pero que, una vez superada esta etapa de transición, sólo debemos aunar esfuerzos para procurar la mejora continua.

A pesar de las múltiples contingencias mencionadas anteriormente, el número de usuarios que pagó su tiquete en el Sistema creció, la evasión en el componente troncal bajó 2,18 puntos porcentuales hasta llegar en el segundo semestre de 2024 a 13,14%, se redujeron los delitos en un 29% en el

componente troncal y 28% en el zonal, la satisfacción promedio de los dos componentes sube de 37,5 a 41 puntos según Bogotá Cómo Vamos, los funcionarios y colaboradores están recuperando las ganas de trabajar por la ciudad, se garantizó que toda la operación se prestara de manera continua e ininterrumpida, logramos avanzar en el plan de acción de género, se redujeron de manera importante las contingencias judiciales de la entidad y del Sistema, la primera línea del metro avanzó, las nuevas troncales se están desatrasando, abrimos una licitación de compra de 269 vehículos articulados y biarticulados, repusimos la flota que ha cumplido su vida útil y que requiere la necesidad del servicio, le apuntamos a la cultura ciudadana como complemento perfecto de nuestros esfuerzos, lanzamos una nueva tarjeta para los usuarios más frecuentes y el sistema poco a poco ha recuperado su brillo, su color y su orgullo.

También, el trabajo en equipo con otras entidades distritales fue excepcional. TRANSMILENIO S. A. ha recuperado su lugar en la ciudad y seguirá posicionándose con la relevancia que tiene como gestor de desarrollo económico y cultural, acompañando las diferentes iniciativas de otros sectores para reducir la pobreza e incrementar la accesibilidad a servicios, trabajo, estudio, entretenimiento y cultura. Firmamos alianzas claves con la Secretaría de Educación (Atenea), de Integración Social, de Cultura, General (Alta Consejería De Paz, Víctimas y Reconciliación) y trabajamos hombro a hombro con las demás, especialmente con las entidades del Sector Movilidad, la Secretaría de Seguridad y la Secretaría de Gobierno.

No es fácil la tarea encargada por el alcalde Carlos Fernando Galán y que queremos hacer para lograr usuarios más felices, por eso, en el año 2025 seguiremos construyendo y tejiendo desde la base y las necesidades sociales, para que el sistema de transporte público, que en el futuro cercano también tendrá líneas de metro, sea seguro, amable, confiable y eficiente. Seguiremos con la ejecución de las obras de infraestructura y con la atención de sucesos sociales, económicos y culturales propios de una ciudad capital como Bogotá, pero cada aporte que hagamos será parte del cambio para lograr nuestros objetivos. También desempeñaremos con más ahínco la nueva tarea de ser operadores urbanos con el propósito de llevar el desarrollo de la ciudad de la mano del transporte público para tener una urbe más eficiente y sostenible.

El balance de 2024 es positivo y este informe de rendición de cuentas, el cual podrá ser complementado con el informe de gestión de la entidad[1], busca recoger la totalidad de las actividades ejecutadas en el año y el impacto que las mismas han generado en la sociedad, procurando que, en los años venideros, los ciudadanos puedan disfrutar de un servicio público de transporte seguro, de calidad y sostenible, pensado y diseñado en beneficio de los usuarios.

[1] El cual puede ser consultado en la sección Transparencia, 4. Planeación, propuesto e informes, 4.7. Informes de gestión, evaluación y auditoría (vínculo: consulte el informe de gestión)

1. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S. A.

1.1. Objeto de la entidad

Corresponde a TRANSMILENIO S. A. la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos.

También formará parte del objeto social de la entidad, participar en los proyectos urbanísticos de iniciativa pública o privada, en la construcción y mejoramiento de espacio público en las áreas de influencia de los componentes Troncal, Zonal y Cable del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, así como, en las áreas de influencia de la infraestructura soporte de su componente zonal.

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

TRANSMILENIO S. A. mediante Acuerdo de la Junta Directiva No. 05 de 2024, actualizó el Plan Estratégico, con el fin de que la entidad esté alineada con los ejes definidos en el Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Camina Segura" y conforme al rol funcional definido en el escenario de movilidad actual; este plan tiene una duración y alcance estimado para el periodo 2024-2028.



Misión

Somos los responsables de gestionar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D. C., en sus componentes troncal, zonal, alimentación y cable, que conecta a las personas con las oportunidades que brinda la ciudad, en condiciones de calidad, seguridad y eficiencia.



Visión

En el 2028 seremos orgullo de los bogotanos y colombianos por prestar un servicio de transporte público confiable, inteligente e innovador, centrado en las necesidades de los usuarios.

Así mismo, contamos con objetivos corporativos determinados en el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S. A., que buscan el cumplimiento de la misión y la visión de la empresa, como:

- Experiencia del usuario
- Seguridad
- Sostenibilidad
- Viabilidad financiera
- Capacidad organizacional

Para más información sobre el Plan Estratégico consulte en la página web (vínculo: plan estratégico)

3. GESTIÓN PRESUPUESTAL

3.1. Ejecución Presupuestal

A continuación, se presenta la información de ejecución presupuestal del 1º de enero al 31 de diciembre de 2024.

3.1.1. Ejecución de Ingresos

Tabla 1 Ejecución de Ingresos a 31 de diciembre de 2024

Nombre	Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Recaudo acumulado	% Recaudado
Disponibilidad inicial	2.189.399	1.949.267	1.949.267	100,00%
Ingresos corrientes	686.207	686.207	677.236	98,69%
Transferencias corrientes	4.445.479	3.931.155	3.894.900	99,08%
Recursos de capital	3.174.756	2.236.943	552.380	24,69%
Total ingresos	**10.495.841**	**8.803.572**	**7.073.782**	**80,35%**

Fuente: Dirección Corporativa - Presupuesto de TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de 2024 (cifras en millones de pesos)

A nivel de fuente de ingresos se observa que:

- La disponibilidad inicial está recaudada en un 100%.
- Los ingresos corrientes (participaciones por venta de pasajes y explotación colateral) se recaudó en un 98,69%.
- Las transferencias que provienen del Distrito y de la Nación, ascendieron a $3.894.900 millones de pesos, equivalente a un 99,08%. Dichos recursos se destinan principalmente para los rubros de Mejoramiento Institucional del SITP, Fondo de Estabilización Tarifaria (FET), Infraestructura del SITP, y los Recursos Nación.
- En la vigencia 2024 fueron incluidos los recursos de la Nación, por valor de $315.357 Millones de pesos, como reconocimiento para los proyectos de troncales alimentadoras PLMB y Calle 13.
- En recursos de capital se recaudaron $552.380 millones, equivalentes a un 24,69%, incluyendo los siguientes conceptos: Titularización, Rendimientos Financieros, Otros Recursos de Capital.

3.1.2. Ejecución de Gastos

3.1.2.1. Ejecución a 31 de diciembre de 2024

Tabla 2 Ejecución de Gastos a 31 de diciembre de 2024

Concepto	Apropiaciones Iniciales	Apropiaciones Vigente	Ejecución de compromisos	% Ejecución de compromisos
Gastos	**$10.378.087,00**	**$8.634.651,25**	**$7.027.551,57**	**81,39%**
Funcionamiento	**$201.041,00**	**$199.830,44**	**$177.105,08**	**88,63%**
Gastos de personal	$71.825,85	$74.335,68	$70.053,93	94,24%
Adquisición de bienes y servicios	$60.946,60	$61.543,87	$58.613,99	95,24%
Sentencias y conciliaciones	$7.015,44	$10.515,44	$572,16	5,44%
Gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora	$21.211,77	$24.568,44	$19.198,78	78,14%
Cuentas por pagar funcionamiento	$40.041,34	$28.867,00	$28.666,22	99,30%
Inversión vigencia	**$10.177.046,00**	**$8.434.820,81**	**$6.850.446,49**	**81,22%**
Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI	**$10.177.046,00**	**$6,261,785,20**	**$5.155.999,23**	**82,34%**
Desarrollo y gestión de la Seguridad en el SITP de Bogotá	$92.166,33	$80.735,64	$80.714,27	99,97%
Control y operación del SITP de Bogotá	$3.793.099,73	$2.473.100,34	$2.470.138,38	99,88%
Desarrollo y gestión de la Infraestructura del SITP de Bogotá	$6.105.840,12	$3.567.970,47	$2.467.083,59	69,15%
Desarrollo y gestión de la Cultura Ciudadana en el SITP de Bogotá	$39.438,91	$33.022,21	$32.943,06	99,76%
Implementación y gestión de la estrategia de servicios ITS en el SITP de Bogotá	$70.480,32	$42.304,69	$42.244,70	99,86%
Desarrollo y gestión para mitigar la evasión en el SITP de Bogotá	$71.895,84	$62.167,64	$60.417,61	97,18%
Fortalecimiento corporativo en TRANSMILENIO S. A. en Bogotá	$4.124,75	$2.484,21	$2.457,62	98,93%
Bogotá camina segura	**$0,00**	**$2.173.035,61**	**$1.694.447,26**	**77,98%**
Control y operación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	$0,00	$1.209.088,57	$1.097.755,04	90,79%

Concepto	Apropiaciones Iniciales	Apropiaciones Vigente	Ejecución de compromisos	% Ejecución de compromisos
Desarrollo y gestión de la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	$0,00	$916.497,25	$549.963,78	60,01%
Fortalecimiento de la seguridad integral del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D. C.	$0,00	$22.259,10	$22.120,46	99,38%
Fortalecimiento de la Información, comunicación y atención al usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D. C.	$0,00	$9.447,16	$9.322,83	98,68%
Diseño y estructuración del sistema interoperable de recaudo en su componente tecnológico en el Sistema de Transporte Publico de Bogotá D. C.	$0,00	$14.789,69	$14.450,05	97,70%
Desarrollo del modelo de gestión institucional en TRANSMILENIO S. A. en Bogotá D. C.	$0,00	$953,84	$835,10	87,55%
Disponibilidad final	**$117.754,00**	**$168.920,39**	**$0,00**	**0,00%**
TOTAL	**$10.495.841,00**	**$8.803.571,64**	**$7.027.551,57**	**79,83%**

Fuente: Dirección Corporativa - Presupuesto de TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de 2024 (cifras en millones de pesos)

- Al detallar la ejecución del presupuesto de funcionamiento, se aprecia que en los gastos de personal se obtuvo una ejecución, con corte al 31 de diciembre de 2024, de un 94,24%. En la adquisición de bienes y servicios se logró una ejecución del 95,24%, en sentencias un 5,44%, en gastos por tributos 78,14% y en las cuentas por pagar un 99,30%.
- Los proyectos de inversión para la vigencia 2024, tuvieron la particularidad de estar incluidos en dos planes de desarrollo (correspondientes al gobierno anterior y actual), por motivo de la armonización presupuestal, en la cual se obtuvo una ejecución general en el Plan de Desarrollo ***Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI*** del 82,34% y del Plan de Desarrollo ***Bogotá Camina Segura*** se logró un nivel de ejecución del 77,98%.

3.1.2.2. Comparativo vigencias 2022, 2023 y 2024

A continuación, se presenta de manera comparativa la ejecución presupuestal de las últimas tres vigencias.

Tabla 3 Comparativo de la ejecución presupuestal del gasto por vigencias

Concepto	Vigencia 31-12-22	Vigencia 31-12-23	% de Variación 22-23	Vigencia 31-12-24	% de Variación 23-24
Gastos	**$4.815.813**	**$7.256.991**	**50,69%**	**$7.027.551**	**-3%**
Funcionamiento	**$100.449**	**$168.959**	**68,20%**	**$177.105**	**5%**
Gastos de personal	$42.175	$69.817	65,54%	$77.168	11%
Adquisición de bienes y servicios	$47.518	$73.230	54,11%	$80.166	9%
Transferencias corrientes y tributos	$10.755	$25.912	140,93%	$19.771	-24%
Inversión	**$4.715.364**	**$7.088.032**	**50,32%**	**$6.850.446**	**-3%**
D. y gestión de la seguridad en el SITP	$46.307	$80.418	73,66%	$80.714	0%
Control y operación del SITP	$2.290.963	$3.654.420	59,51%	$2.470.138	-32%
D. y gestión de la infraestructura del SITP	$2.295.010	$3.214.330	40,06%	$2.467.083	-23%
D. y gestión de la cultura ciudadana	$35.301	$38.802	9,92%	$32.943	-15%
Implementación estrategia de servicios ITS	$29.864	$54.031	80,92%	$42.245	-22%
D. y gestión mitigar la evasión en el SITP	$15.154	$41.809	175,89%	$60.418	45%
Fortalecimiento corporativo en TMSA.	$2.765	$4.222	52,69%	$2.458	-42%
Control y operación del SITP de Bogotá	$0	$0	$0	$1.097.755	0%
Desarrollo y gestión de la infraestructura del SITP de Bogotá	$0	$0	$0	$549.963	0%
Fortalecimiento de la seguridad integral del SITP de Bogotá D. C.	$0	$0	$0	$22.120	0%
Fortalecimiento de la información, comunicación y atención al usuario en el uso del SITP	$0	$0	$0	$9.323	0%
Diseño y estructuración del sistema interoperable de recaudo en su componente tecnológico del SITP	$0	$0	$0	$14.451	0%
Desarrollo del modelo de gestión institucional en TRANSMILENIO S. A.	$0	$0	$0	$835	0%
Disponibilidad Final	**$0**	**$0**	**0%**	**$0**	**0%**
Total	**$4.815.813**	**$7.256.991**	**50,69%**	**$7.027.551**	**-3%**

Fuente: Dirección Corporativa - Presupuesto TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de las vigencias 2022, 2023 y 2024
(cifras en millones de pesos)

3.2. Estados Financieros

3.2.1. Estados Financieros de TRANSMILENIO S. A.

Los estados financieros individuales de TRANSMILENIO S. A., correspondientes al corte de 30 de septiembre de 2024 (con cifras comparadas del año 2023), se encuentran publicados en la página web de la entidad en la sección de Transparencia, 4. Planeación, propuesto e informes, 4.1. Información Financiera – TRANSMILENIO S. A. (vínculo: consulte los estados financieros), los cuales han sido preparados de conformidad con el marco normativo emitido por la Contaduría General de la Nación, mediante la Resolución 414 de 2014 y sus modificaciones.

Los Estados Financieros correspondientes a 31 de diciembre de 2024 se publicarán en el mismo enlace indicado anteriormente, una vez sean reportados a los órganos de control, en marzo de 2025.

3.2.2. Estados Financieros Ente Público Contable – SITP

Los Estados Financieros individuales del Ente Público Contable - SITP, correspondientes al corte de 30 de septiembre de 2024 (con cifras comparadas del año 2023), se encuentran publicados en la página web de la entidad en la sección de Transparencia, 4. Planeación, propuesto e informes, 4.1. Información Financiera – SITP (vínculo: consulte los estados financieros), los cuales han sido preparados de conformidad con el Marco Normativo emitido por la Contaduría General de la Nación, mediante la Resolución 533 de 2015 y sus modificaciones.

Los Estados Financieros correspondientes a 31 de diciembre de 2024 se publicarán en el mismo enlace indicado anteriormente, una vez sean reportados a la Secretaría Distrital de Hacienda.

4. CUMPLIMIENTO DE METAS

4.1. Plan de Acción

Teniendo en cuenta el procedimiento institucional adoptado, para el plan de Acción Institucional 2024 se adelantaron tres seguimientos de este, uno por trimestre.

Con corte 31 de diciembre de 2024, la Oficina Asesora de Planeación coordinó el seguimiento al avance del Plan de Acción Institucional. Como resultado global se obtuvo un avance promedio en la vigencia del **98,45%** del 100% esperado total. El avance detallado por cada dependencia se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4 Seguimiento Plan de Acción

Dependencia	No. de Compromisos (Sin Metas PDD)	Avance Medio Esperado (*)	Avance Medio Obtenido (**)
Dirección Corporativa	5	100%	100%
Dirección de TIC	4	100%	100%
Dirección Técnica de BRT	5	100%	100%
Dirección Técnica de Buses	5	100%	100%

Dependencia	No. de Compromisos (Sin Metas PDD)	Avance Medio Esperado (*)	Avance Medio Obtenido (**)
Dirección Técnica de Infraestructura	5	100%	98%
Dirección Técnica de Seguridad	5	100%	95%
Oficina Asesora de Planeación	5	100%	100%
Oficina Control Disciplinario Interno	3	100%	100%
Oficina de Control Interno	1	100%	100%
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	5	100%	100%
Subgerencia Económica	5	100%	100%
Subgerencia General	5	100%	90%
Subgerencia Jurídica	4	100%	100%
Subgerencia Negocios Colaterales	5	100%	92%
Subgerencia Técnica y de Servicios	4	100%	100%
Cumplimiento Global	**66**	**100%**	**98,33%**

Fuente: Evaluación de la gestión institucional por dependencias realizada por la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de 2024 (informe OCI-2025-004)

(*) Avance Medio Esperado: promedio de avance medio esperado con la fecha de corte de todos los indicadores de plan de acción asociados a cada dependencia. Incluye indicadores que si bien no tenían avance programado presentaron avance en el periodo.

(**) Avance Medio Obtenido: promedio de avance obtenido de todos los indicadores de plan asociados a la dependencia.

En lo referido a la formulación, durante el mes de enero de 2024 la Oficina Asesora de Planeación tramitó la consolidación y publicación (de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011) del Plan de Acción Institucional 2024, previa preaprobación de este efectuada en comité del mes de diciembre de 2023.

Finalmente, en relación con actualizaciones del plan durante la vigencia 2024, fueron efectuados 52 procesos de actualización, derivados de cambios en el componente de adquisiciones solicitados por las dependencias y aprobados en las sesiones de Comité de Contratación y cambios generales en compromisos, fechas e indicadores de plan solicitados por dependencias.

Para cada actualización se generó una nueva versión de plan, que fue publicado tanto en la página web como en la página de comunicación interna, informando a las diferentes dependencias sobre su actualización.

4.2. Seguimiento Programas y Proyectos en Ejecución

4.2.1. Seguimiento Proyectos de Inversión

Los informes de avance acumulado de proyectos de inversión (corte 31 de diciembre de 2024) y actividades asociadas a la gestión de cada uno de ellos se presentan en los anexos 1 y 2 del presente informe.

4.2.2. Seguimiento PDD

A continuación, se presentan los resultados de las metas de plan de desarrollo a cargo de TRANSMILENIO S. A., frente a lo programado tanto para la vigencia como el acumulado del PDD los resultados de forma gráfica se encuentran en el anexo 3:

Tabla 5 Avance físico metas plan de desarrollo

Metas Plan de Desarrollo	Programado en la Vigencia	Ejecutado en la Vigencia	Programado Total PDD	Ejecutado Total PDD
Ejecutar el 100% de las actividades de planeación, gestión y control del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	100%	100%	100%	25%
Alcanzar 143 km en operación de troncales de sistema de transporte público masivo (29 km nuevos)	100%	100%	100%	25%
Alcanzar 32 Kilómetros contratados de troncales de sistema de transporte público masivo (…)	100%	100%	100%	25%
Ejecutar 3 intervenciones en la infraestructura física existente del componente troncal orientadas a optimizar la operación y mejorar la calidad del servicio	100%	100%	100%	25%
Ejecutar anualmente el 100% de las actividades a cargo de TMSA para mejorar la infraestructura de 5 patios del SITP, a través de la puesta en operación de 2 patios y la adecuación física de 3 patios.	100%	100%	100%	25%
Diseñar y contratar el 100% de la construcción de la estación central del Sistema TransMilenio, incluyendo cicloparqueaderos	100%	100%	100%	25%
Ejecutar anualmente el 100% de las acciones para el mantenimiento y mejoramiento de las estaciones del Sistema Integrado de Transporte Público	100%	100%	100%	25%
Lograr el mejoramiento de las condiciones de 600 paraderos del SITP	15	0	600	0
Diseñar e implementar un plan interinstitucional para la seguridad integral del SITP (…)	0,05	0,05	1,00	0,05

Metas Plan de Desarrollo	Programado en la Vigencia	Ejecutado en la Vigencia	Programado Total PDD	Ejecutado Total PDD
Implementar el 100% de las acciones de prevención y control requeridas en portales y estaciones del Componente Troncal del SITP (…) con el fin de mitigar el fenómeno de la evasión	100%	100%	100%	25%
Implementar un plan enfocado a la prevención y atención de violencias basadas en género y al acoso sexual callejero, reconociendo las experiencias de la ciudadanía del SITP	0,05	0,05	1,00	0,05
Intervenir 10 zonas críticas en evasión en el Componente Zonal del SITP (…)	10	10	40	10
Diseñar e implementar 1 Plan de Seguridad Vial en el SITP en pro de mejorar la seguridad vial	0,05	0,05	1,00	0,05
Estructurar el 100% del Sistema Interoperable de Recaudo para los Sistemas de transporte público masivo disponibles de la ciudad con los componentes tecnológicos asociados	5%	5%	100%	5%
Implementar 1 estrategia de información, comunicación y atención al usuario a través del fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso del SITP	5%	5%	100%	5%
Desarrollar el 100% de la estrategia de mejora y sostenibilidad del Modelo Integrado De Planeación y Gestión - MIPG en las entidades del Sector Movilidad	100%	99,82%	100%	24,95%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de 2024

Tabla 6 Avance presupuestal metas plan de desarrollo

Metas Plan de Desarrollo	% Ejecutado en la Vigencia	% Ejecutado PDD
Ejecutar el 100% de las actividades de planeación, gestión y control del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	90,79%	68,11%
Alcanzar 143 km en operación de troncales de sistema de transporte público masivo (29 km nuevos)	96,19%	31,88%
Alcanzar 32 Kilómetros contratados de troncales de sistema de transporte público masivo (…)	25,28%	3,40%
Ejecutar 3 intervenciones en la infraestructura física existente del componente troncal orientadas a optimizar la operación y mejorar la calidad del servicio	95,29%	69,46%
Ejecutar anualmente el 100% de las actividades a cargo de TMSA para mejorar la infraestructura de 5 patios del SITP, a través de la puesta en operación de 2 patios y la adecuación física de 3 patios.	1,97%	1,16%

Metas Plan de Desarrollo	% Ejecutado en la Vigencia	% Ejecutado PDD
Diseñar y contratar el 100% de la construcción de la estación central del Sistema TransMilenio, incluyendo cicloparqueaderos	100%	0,03%
Ejecutar anualmente el 100% de las acciones para el mantenimiento y mejoramiento de las estaciones del Sistema Integrado de Transporte Público	43,02%	17,33%
Lograr el mejoramiento de las condiciones de 600 paraderos del SITP	100%	0,35%
Diseñar e implementar un plan interinstitucional para la seguridad integral del SITP (…)	98,99%	3,28%
Implementar el 100% de las acciones de prevención y control requeridas en portales y estaciones del Componente Troncal del SITP (…) con el fin de mitigar el fenómeno de la evasión	99,94%	3,66%
Implementar un plan enfocado a la prevención y atención de violencias basadas en género y al acoso sexual callejero, reconociendo las experiencias de la ciudadanía del SITP	100%	0,96%
Intervenir 10 zonas críticas en evasión en el Componente Zonal del SITP (…)	100%	5,94%
Diseñar e implementar 1 Plan de Seguridad Vial en el SITP en pro de mejorar la seguridad vial	98,19%	12,47%
Estructurar el 100% del Sistema Interoperable de Recaudo para los Sistemas de transporte público masivo disponibles de la ciudad con los componentes tecnológicos asociados	97,70%	11,98%
Implementar 1 estrategia de información, comunicación y atención al usuario a través del fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso del SITP	98,69%	9,94%
Desarrollar el 100% de la estrategia de mejora y sostenibilidad del Modelo Integrado De Planeación y Gestión - MIPG en las entidades del Sector Movilidad	87,53%	13,94%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de 2024, cifras en millones de pesos.

5. GESTIÓN INSTITUCIONAL

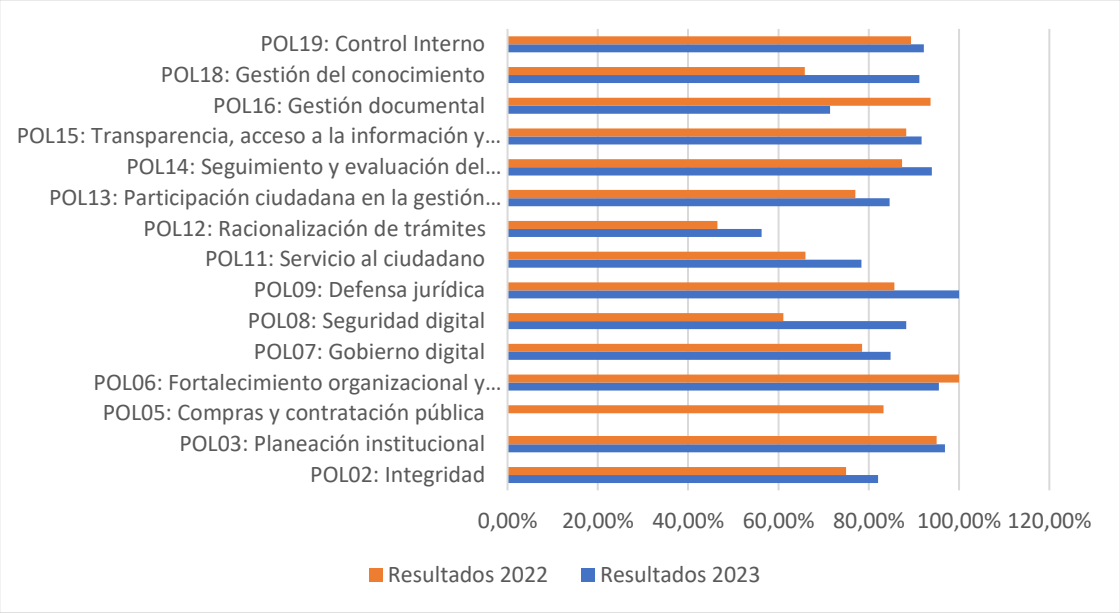
5.1. Avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es el marco de referencia que tienen las entidades públicas para llevar a cabo sus procesos de gestión institucional, cuyos lineamientos se han emitido a través del Decreto 1083 de 2015 y sus respectivas modificaciones, el MIPG cuenta con una metodología de medición cuyo resultado se refleja en el Índice de Desempeño Institucional (IDI), resultado que busca brindar insumos para que las entidades puedan identificar sus fortalezas y debilidades en materia de gestión y desempeño institucional, realizar un ejercicio de retroalimentación y llevar el registro año a año de sus avances, para cumplir de manera efectiva con los objetivos propuestos por dicho modelo.

Dado lo anterior, TRANSMILENIO S. A., durante el año 2024, realizó el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), el cual permite conocer el resultado del IDI, cuya calificación fue de 87,4% (vigencia evaluada 2023) incrementando en 4,6 puntos la calificación en comparación con la medición del 2022 con un resultado de 82,8%, demostrando así un mejoramiento en la implementación de las políticas públicas que soportan este modelo.

En la siguiente gráfica se observan los resultados obtenidos por política de manera comparativa:

Gráfica 1 Comparativo evaluación por políticas vigencias 2022-2023



Fuente: Información tomada del DAFP correspondiente al IDI – FURAG (2022 - 2023)

5.2. Transparencia, participación y servicio al ciudadano

5.2.1. Transparencia

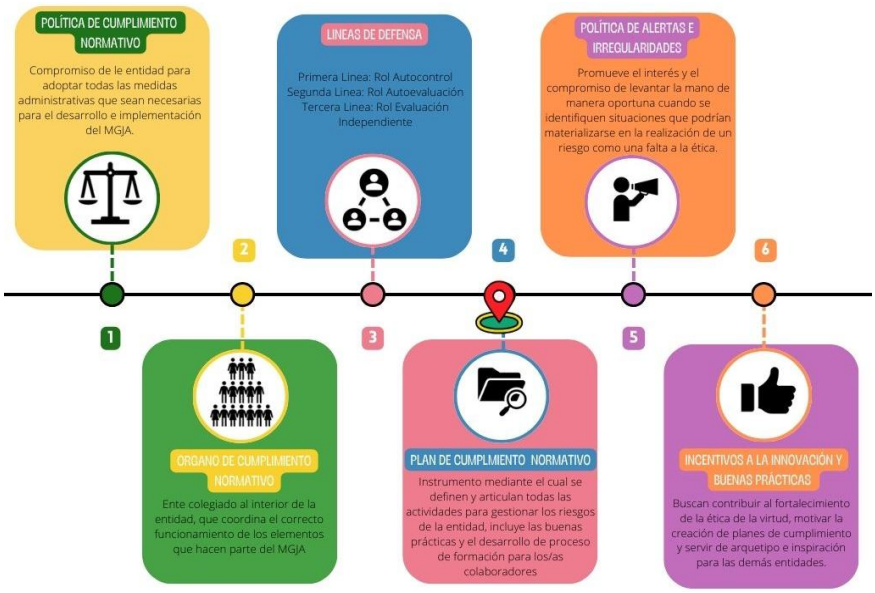
En materia de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, durante la vigencia 2024 se desarrollaron acciones encaminadas a propender por la sostenibilidad y actualización de los contenidos multimedia, realizados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (SAUC), para el sitio Web de TRANSMILENIO S. A., de forma que estén disponibles con los criterios de accesibilidad a nivel mínimo de AA en el marco de la Política de Gobierno Digital.

Así mismo, se llevó a cabo la revisión y actualización del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Con la entrada en vigor del Decreto Distrital 610 de 2022, donde se adoptó el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción (MGJA) como un instrumento de gerencia pública para la coordinación integral en materia administrativa, disciplinaria y penal, se previenen y corrigen actos de corrupción

y se disponen medidas ágiles para su detección. La Entidad lo implementó soportado en 6 componentes, así:

Imagen 1 Componentes del Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción



Fuente: Oficina Asesora de Planeación de TRANSMILENIO S. A.

El Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción se aprobó por parte de los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 29 de julio de 2024. Para lo cual se incorporó en la versión 2 de las Políticas Anticorrupción de TRANSMILENIO S. A., el plan y la política de cumplimiento normativo.

De manera similar, se firmaron por parte de todos los directivos, las manifestaciones de compromiso sobre dicha política.

Así mismo, TRANSMILENIO S. A. tiene documentados los lineamientos para la administración de los riesgos, así como las metodologías que se aplican en la empresa para la identificación, análisis, valoración, tratamiento, monitoreo, revisión y comunicación de los diferentes tipos de riesgos, entre ellos, los de corrupción, lavado de activos y lucha contra el terrorismo. Las matrices de riesgos de corrupción y de lavado de activos y financiación del terrorismo, son parte integral del Programa de Transparencia y Ética Pública, a las cuales se les realiza monitoreo y evaluación cada cuatro meses por parte de la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa.

Los riesgos identificados en estas matrices durante la vigencia 2024 fueron revisados y actualizados por los lideres de proceso y sus equipos de trabajo, de acuerdo con las condiciones dinámicas de la Entidad y los resultados de los ejercicios de autocontrol y evaluación.

Los mapas de riesgos se encuentran publicados en la sección de transparencia de la página Web de la entidad (vínculo: consulte los mapas de riesgo).

5.2.1.1. Cumplimiento de las medidas de transparencia y anticorrupción definidas en el Decreto Distrital 189 de 2020.

A continuación, se enlistan los resultados y recomendaciones para las acciones definidas en el Decreto 189 de 2020 «*Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones*»:

a. **Conoce, propone, prioriza:** espacio creado y disponible en la página web de la Entidad, botón de transparencia, donde se dispone información relacionada con gobierno abierto de Bogotá y Bogotá te escucha.

b. **Publicación de toma de decisiones:** publicación en página web de los espacios de gobierno corporativo que dispone TRANSMILENIO S. A. para la toma de decisiones (resumen de actas de la toma de decisiones por parte de la Junta Directiva y la Asamblea de accionistas de la entidad).

c. **Registro de publicaciones técnicas en el Inventario Bogotá:** publicación de estadísticas de oferta y demanda del SITP que han servido para realizar otras consultorías e investigaciones.

d. **Publicación de hojas de vida a candidatos a cargos directivos:** publicación de las hojas de vida, así como las certificaciones de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales de los candidatos a ocupar cargos de libre nombramiento y remoción en la Entidad en el enlace del Departamento Administrativo del Servicio Civil, dispuesto para tal fin.

e. **Apertura de agendas:** cargue de información de las agendas de directivos en la plataforma agendas abiertas dispuesta por la Alcaldía Mayor.

f. **Identificación de riesgos de corrupción en trámites:** de acuerdo con los lineamientos para la identificación de riesgos de corrupción en trámites, OPA y consultas de información del Distrito Capital, se hizo la revisión del trámite de venta de la tarjeta tullave y el OPA de personalización de esta y no fueron encontrados riesgos de corrupción, puesto que en ambos casos el servicio está tercerizado y los posibles riesgos que se presenten son de orden contractual. Así mismo, al interior de la entidad existen varios controles, incluida la contratación de una interventoría externa que se encarga de verificar los cumplimientos en el recaudo.

g. **Datos abiertos:** en el marco de la política de gobierno digital, en su línea de acción “Estado abierto” y dentro del plan de transparencia y ética, se identificó y estructuró dos conjuntos de datos nuevos y se publicaron en el portal de datos abiertos de TRANSMILENIO S. A. Con esto, la entidad llega a 23 conjuntos de datos publicados. En el 2024, se lograron seis (6) sellos de excelencia, lo que representa la calidad de los conjuntos de datos que se están disponiendo para el aprovechamiento de la ciudadanía.

5.2.2. Relacionamiento con la ciudadanía usuaria

TRANSMILENIO S. A., consciente de la necesidad y la importancia de tener canales de comunicación, durante 2024, se realizaron diferentes espacios de participación ciudadana y relacionamiento con la ciudadanía, los cuales se presentan a continuación:

a - Gestión Social

Desde este componente, se lideró la estructuración y ejecución del Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC) 2024.

Aproximadamente 144.500 ciudadanos atendidos por intermedio de las 3 líneas de acción (información, participación y pedagogía) a través de la ejecución de 4.200 actividades en las localidades de la ciudad, entre las que se resalta:

- 693 actividades pedagógicas en cerca de 173 colegios atendiendo cerca de 83.572 estudiantes y 531 niños de 40 colegios públicos y privados que participaron en la cuarta versión del concurso de historietas “Una historieta para valorar y amar a TransMilenio”.
- Participación Incidente con comunidades para la elección de los nombres de 5 estaciones de la troncal avenida 68, estación Danubio y las dos estaciones del TransMiCable de San Cristóbal.
- 59 actividades apropiación del sistema en 23 universidades a través del proyecto TransMillenials.
- 212 acciones interinstitucionales realizadas con la Empresa Metro de Bogotá.
- 37 grupos focales en las 19 localidades para realizar el diagnóstico de percepción de los usuarios, los cuales contaron con la participación de 332 ciudadanos.
- Participación en 19 encuentros feriales de Rendición de Cuentas del Nodo Sector Movilidad Distrital, en los que se atendieron 597 ciudadanos.





- En el Sistema de Alertas tempranas se informaron 111 acciones o vías de hecho que podrían afectar el sistema.

- El Equipo de Gestión Social desarrolló 204 reuniones de seguimiento a las 2.158 actividades reportadas por los concesionarios.
- Se diseñó y socializó una estrategia de comunicaciones con la ciudadanía en general, la cual se publicó el 22 de octubre de 2024 en los canales de oficiales de TRANSMILENIO S. A. de YouTube, WhatsApp y X, para el caso de Instagram el 26 de octubre, con el ánimo de dar a conocer a la ciudadanía información sobre cómo está constituido el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público correspondiente a TRANSMILENIO S. A. (vínculo: consulte el video).

b - Cultura Ciudadana

Por intermedio del convenio interadministrativo 1151 de 2024 suscrito entre TRANSMILENIO S. A., la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON), se llevaron a cabo las siguientes actividades.

- Embellecimiento de la infraestructura del Sistema TransMilenio, con intervenciones de arte urbano en portales o estaciones, a partir de procesos liderados por artistas locales y en co-creación con las comunidades de la zona de influencia:
    - Estación Avenida Jiménez, Portal de la 80, Portal del Norte, Estación Intermedia Avenida Primero de Mayo, Portal 20 de Julio. 35 tótems troncal norte y 23 Tótems troncal 80.
- Se llevaron a cabo actividades en el marco de la conmemoración de fechas especiales en Bogotá: mes del envejecimiento y la vejez, día del arte urbano, semana de la cultura ciudadana, mes de las personas con discapacidad, 1000 en 1 día Estrategia de la Bogotaneidad.




- Se generaron acciones para incentivar el cumplimiento de las normas y buenas prácticas de la comunidad usuaria en el Sistema de Transporte de Bogotá, a partir de activaciones pedagógicas y culturales desde del reconocimiento de los valores ciudadanos: Respeto, consideración, trato amable, solidaridad y sana convivencia: “Hacer la fila”, Transparencia, “Pagar el pasaje o tomar acciones frente a los colados”, Empatía y “Ceder el puesto”:
    i. 23 intervenciones pedagógicas con la presentación de 340 Sketch.

ii. 22 intervenciones para la promoción de la lectura en el Sistema TransMilenio con la socialización y entrega de 17.100 ejemplares colección “Libro al Viento”.

iii. Actualización de mapas de viaje y de los planes de manejo de tráfico (PMT)

iv. 12 jornadas de divulgación y entrega de 1.000 cartillas “Historia del Transporte Público de Bogotá” y “Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público de Bogotá”.

v. 7 presentaciones de la Orquesta Filarmónica.

vi. 2 presentaciones de cortometrajes colombianos ¡En TransMi el cine colombiano es el protagonista!

vii. Celebración de los carnavales y cumpleaños No. 6 de TransMiCable.

viii. 80 presentaciones musicales “TransMiNavidad” con mensajes alusivos a la navidad propiciando espacios de alegría, unión y encuentros familiares en las estaciones, portales, paraderos y puntos de inicio de rutas del Sistema TransMilenio.



c - Comunicación interna

- TransMitiendo Intranet: 424 visitantes únicos al mes, cuya navegación alcanzó un promedio de 3 minutos y 43 segundos por sesión. Durante el año hubo 237.000 sesiones en la plataforma. Se recibieron y gestionaron 540 solicitudes de publicación de contenidos de todas las dependencias, mediante la realización de: 1.583 piezas gráficas y 163 productos audiovisuales. difusión de 21 notas sobre aspectos relacionados con la operación del sistema en la red distrital de comunicación interna. Publicación de 164 campañas enviadas por las diferentes entidades del Distrito.

  Calificación de 96,4% de satisfacción en la encuesta anual realizada a los colaboradores, la cual evalúa el nivel de aceptación de las estrategias, canales y mensajes de la comunicación interna. Implementación de dos actualizaciones en la plataforma Intranet: buscador de colaboradores y el micrositio de Cifras del Sistema, ambas tuvieron un nivel de satisfacción del 97%.

- TransMitiendo por Face: 791 miembros y 216 publicaciones, las cuales obtuvieron un total de 3.811 reacciones.
- Boletín digital: a través del correo masivo se enviaron 90 boletines digitales.
- Línea Directa: segundo canal más consultado por el equipo de colaboradores, con un promedio de 975 personas recibiendo los mensajes en sus celulares.



- Canal de YouTube: 155 videos publicados, con un total de 19.338 visualizaciones.
- TransMi se conecta con el Distrito: 33 visitas a entidades del distrito. 3.783 colaboradores impactados. 1.637 tarjetas personalizadas.
- Vive el Sistema: 4 visitas a TransMiCable con la participación de 166 colaboradores y 4 visitas a Centros de control con 43 colaboradores.
- TransMitiendo en vía: 8 grupos de WhatsApp, los cuales tienen un alcance de 552 colaboradores. 78 contenidos divulgados y 57 videos publicados en TransMitiendo en vía. Los colaboradores calificaron los contenidos con un 98% de satisfacción al considerarlos útiles. Campañas realizadas: Los valores de la casa, En la vía somos un equipo, reconocimiento 25 años procesos, bienestar en vía, actitud en vía, actívate en la vía.
- Código T (podcast): 22 episodios, con un total de 4.784 visualizaciones, promediando 218 por episodio.





d - Comunicación Externa

- Prensa: reporte continuo de novedades en el servicio por manifestaciones ajenas a la operación: 715 eventos, con más de 3.679 reportes en tiempo real.

- Digital: pioneros en incorporar WhatsApp Channels para informar a nuestra comunidad usuaria.

  El canal de WhatsApp es el que tiene mayor número de suscriptores a nivel distrito: 390.098 seguidores, 745.486 cuentas alcanzadas y 42.702 seguidores nuevos en el último mes. Estas cifras nos ponen por encima de Alcaldía Mayor de Bogotá (360.384 seguidores) y de la Secretaría Distrital de Movilidad (37.791 seguidores).



  Creación y ejecución de la estrategia creativa referente a los juegos olímpicos 2024. Se desarrollaron productos para cada red y el mayor alcance fue de 305.000 visualizaciones, en la cuenta "X".

  Se realizó la primera alianza con un equipo de fútbol. La colaboración en Instagram entre Fortaleza F. C. y TRANSMILENIO S. A., generó un alcance de 159.697 visualizaciones, de manera orgánica.

- Audiovisuales: nuevo formato video podcast, en el segundo semestre se hicieron 6 videos publicados en YouTube y Spotify. "Protege la Vida" alcanzó 152.561 visualizaciones y 7.757 horas de reproducción en YouTube.

- Página web: se desarrolló una *landing* interactiva sobre los cierres de la troncal caracas con la que se logró 288.371 visitas. Esta *landing* fue la más visitada de la página de TransMilenio durante el año. Se logró mantener en el sitio web la accesibilidad nivel AA[2], con 25 criterios implementados.

e - Servicio al Usuario, Atención en Vía, Responsabilidad Social y Defensoría al Usuario

Servicio al Ciudadano

- Se tramitaron 733.107 requerimientos ciudadanos.

[2] Este nivel es un estándar intermedio y aborda una amplia gama criterios de accesibilidad Web mencionados en la anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las TIC, el cual contiene cuatro principios fundamentales que se deben cumplir, Perceptible, Operable Comprensible y Robusto

- En el año 2024, con corte a 31 de diciembre, se tramitaron 6.382 documentos perdidos en el Sistema.

Atención al Usuario en Vía

Se orientó a los usuarios en 225 cambios operacionales: 1.575 divulgaciones en el componente troncal y 486 divulgaciones en el componente zonal.

Se sensibilizaron aproximadamente a 4.000.0000 de Usuarios en las conductas de comportamiento a través de 10.865 organizaciones de filas, enfocadas a personas con discapacidad o movilidad condicionada.





Se impactó a aproximadamente 13.340 personas y se acompañó la personalización de 7.711 tarjetas TuLlave a través de Recaudo Bogotá.

Se fortaleció el canal presencial en el Aeropuerto Internacional El Dorado, a través de un grupo bilingüe de anfitriones, cambio de imagen del quiosco de atención y personalización, funcionamiento de la herramienta ATM para fortalecer la recarga y venta de tarjetas.

Responsabilidad Social

Estrategia “En sus zapatos”, sensibilización a más de 930 colaboradores y actores del sistema con la participación del centro de rehabilitación para adultos ciegos (CRAC), Consejos locales de discapacidad y concesionarios del Sistema.

Estrategia Cuidarte, en articulación con la Secretaría Distrital de Salud, relacionada con alertas y rutas de atención para la enfermedad de salud mental, con un aproximado de 80.000 usuarios impactados.

Alianzas con emisoras, se pagaron más de 3.800 pasajes en algunas estaciones y portales del Sistema, promoviendo el buen comportamiento de usuarios.

Se realizaron 7 ferias de servicios de servicios y empleabilidad, con una participación de más de 4.450 personas (Portal 20 de Julio, 80, Américas, estación Ricaurte).





ECOTRANSMI, se recolectaron más de 13.160 kilos de material reciclable, con beneficio para los usuarios del Sistema TransMilenio, abonos a las tarjetas TuLlave de conformidad con lo depositado en las máquinas.

Defensoría del Ciudadano

Se fortaleció la figura del Defensor del Ciudadano de TRANSMILENIO S. A., a través de acciones como 18 mesas de Derechos Humanos, 24 visitas y recorridos con líderes y comunidad de diferentes localidades, 5 espacios de participación en instancias locales, 457 colaboradores del equipo de atención en vía cualificados en el Programa Distrital de Educación en Derechos Humanos para la Paz y la Reconciliación del Equipo de Derechos Humanos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se acompañó el proceso de la Zona de Abordaje Regulado Prioritario (ZARP) del Portal Américas, con un impacto de más de 5.021 usuarios.

- **Caracterización:** desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en conjunto con la Gerencia General, se llevó a cabo el proyecto de caracterización de usuarios, cuyo objetivo es elaborar un diagnóstico de la actitudes, percepciones y experiencia de viaje de la comunidad usuaria del Sistema TransMilenio, cuyos resultados serán socializados en el primer trimestre de la vigencia 2025.
- **Diseño Gráfico:** durante el 2024 se realizó el diseño de 6.106 piezas informativas, logrando una producción impresa (digital o litográfica) para exhibición o distribución o publicación digital de 1.921.501 unidades. Igualmente se logró la creación de 25 nuevas ilustraciones en 3D, acerca del Sistema TransMilenio (categoría de buses) para ser incorporadas en el stock de recursos gráficos de la Entidad.

f - Diálogos ciudadanos 2025

En el marco de la Circular de la 004 de 2024 de la Veeduría Distrital y en el nodo del sector de rendición de cuentas, los diálogos ciudadanos, se realizarán con posterioridad a la audiencia pública de rendición de cuenta del alcalde mayor de Bogotá, Carlos Fernando Galán.

Así mismo, se tiene contemplado abordar temas relacionados con mujer, movilidad, accesibilidad, discapacidad, adulto mayor, niñas, niños, adolescentes y jóvenes, en marzo, junio, septiembre y

noviembre (sin embargo, las fechas planeadas están sujetas a la ejecución de la audiencia pública de la Alcaldía Mayor).

5.3. Gestión del Talento Humano

TRANSMILENIO S. A. cuenta con la última medición de desempeño FURAG en 2023 que fue entregada en el 2024, tomando como herramienta la matriz diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), donde se identifican las rutas en las cuales se deben trabajar para mejorar en el cumplimiento, la eficiencia, la eficacia y la efectividad del sistema. Como resultado general de la gestión estratégica de talento humano se obtuvo el 78,6 respecto de la última medición realizada en el 2023.

Este resultado muestra que el nivel de implementación de la política de gestión estratégica de talento humano se encuentra en el nivel de madurez denominado «Consolidación», según la escala de calificación establecida en el autodiagnóstico, el cual significa que la implementación de esta política ha avanzado de manera importante. Un aspecto de compleja implementación ha sido la provisión de personal dado que ésta se somete a lo definido en la convención colectiva, en donde por regla general las vacantes se proveen con los trabajadores oficiales de la empresa y si quedan cargos desiertos, se realizarán convocatorias abiertas.

5.3.1. Plan Anual de Vacantes

TRANSMILENIO S. A. no participa de la provisión de vacantes diseñada en la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), dado que en la convención colectiva de trabajo se definió un mecanismo para el cubrimiento de vacantes, tal mecanismo prevé las siguientes fases: (i) Convocatoria interna, si aún quedan cargos ofertados que se declaren desiertos en esta fase se pasa a la siguiente fase; (ii) Convocatoria mixta; y, (iii) si aún continúan cargos vacantes se ofertarían mediante Convocatoria externa.

- Para el año 2024 se finalizó la convocatoria interna 04-2023, se realizó la convocatoria mixta 01-2024 y se inició la convocatoria interna 01-2024, todas estas convocatorias para proveer cargos vacantes de trabajadores oficiales.

  En la siguiente tabla se describen dichas convocatorias.

Tabla 7 Convocatorias internas realizadas en la Entidad

Convocatoria	Ascensos	Circular Interna
Interna 04 de 2023	5 ascensos a cargos técnicos y ascenso a cargo asistencial	033 de 2023
Mixta 01 de 2024	1 ascenso a cargo técnico y 46 ingresos (9 cargos técnicos y 37 cargos asistenciales)	007 de 2024
Interna 01 de 2024	En concurso de diciembre 2024 a marzo 2025	019 de 2024

Fuente: Procesos de convocatorias TRANSMILENIO S. A. Fecha de actualización: 31 de diciembre de 2024

- Al finalizar el año quedó abierta la convocatoria interna 01 de 2024, donde se ofertaron 12 cargos de nivel profesional. Esta convocatoria se tiene prevista para finalizar en marzo de 2025.
- Se destaca el ascenso al que en este marco han tenido los trabajadores oficiales de nivel técnico y asistencial a cargos profesionales o de nivel superior.

a) Plan de Previsión de Recursos Humanos

En TRANSMILENIO S. A. no se aplica el plan de previsión de recursos humanos, teniendo en cuenta el régimen laboral aplicable. Al estar la planta de personal principalmente conformada por trabajadores oficiales se aplica lo definido en la convención colectiva de trabajo vigente. En lo corrido del año 2024, se finalizó la convocatoria interna 04-2023, se desarrolló en su totalidad la convocatoria mixta 01 de 2024 y se inició la convocatoria interna 01 de 2024.

5.3.2. Política Pública Distrital de Gestión Integral del Talento Humano

TRANSMILENIO S. A. no tiene compromisos en este campo debido al régimen laboral aplicable. Por lo tanto, al estar la planta principalmente constituida por trabajadores oficiales se aplica lo definido en la convención colectiva de trabajo vigente.

5.3.3. Gestión Documental

La Dirección Corporativa, comprometida con el desarrollo de la función archivística y el fortalecimiento de los procesos administrativos y misionales, tiene entre otras funciones, la de dirigir y administrar el manejo, actualización y custodia del archivo general, correspondencia y centro de documentación de la Empresa, de conformidad con las normas legales vigentes y las directrices emitidas por la Subgerencia General. En este sentido, la Dirección Corporativa desarrolló las actividades relacionadas con la gestión documental para la vigencia 2024.

En armonía con los principios rectores consagrados en la Ley general de archivos, y las disposiciones del Decreto 1080 de 2015, se elaboró y aprobó para la vigencia 2024 a 2027 el Plan Institucional de Archivos (PINAR) de la entidad, aplicando la metodología propuesta por el Archivo General de la Nación en el manual de formulación y con las recomendaciones propuestas por el Archivo Distrital de Bogotá.

Por otra parte, se crearon o actualizaron los siguientes documentos que hacen parte del proceso:

- Diagnóstico integral de la gestión documental y la administración de archivos (PINAR).
- Política institucional de Gestión Documental.
- Programa de Gestión Documental (PGD)
- Programa de reprografía.
- Programa de archivos descentralizado.
- Manual de gestión documental, el cual cuenta con los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento para la recepción, radicación y distribución de documentos (físicos).
2. Procedimiento para la recepción, radicación y distribución de documentos (electrónicos).
3. Procedimiento para radicación de correspondencia interna.
4. Procedimiento para radicación de correspondencia externa enviada.
5. Procedimiento para elaboración o actualización de tablas de retención documental (TRD).
6. Procedimiento para el préstamo de documentos en archivos de gestión.
7. Procedimiento para la atención de préstamos y consultas a usuarios externos.
8. Procedimiento para transferencias documentales al archivo central.
9. Procedimiento para transferencias documentales secundarias.
10. Procedimiento para eliminación documental.

Así mismo, dentro de la implementación de los procesos, procedimientos e instrumentos archivísticos de la gestión documental, se estableció el plan de intervención de archivos sin proceso de ordenación. Las actividades se ejecutaron en un 100% a diciembre del 2024, según el cronograma de esa vigencia. Estos archivos están ubicados en el archivo de gestión centralizado ubicado en el piso quinto de la entidad y como evidencia de la intervención se cuenta con los inventarios documentales mediante el formato único de inventario documental (FUID).

Por otra parte, se logró el ajuste de los documentos que hacen parte del proceso de actualización de las tablas de retención documental (TRD), cumpliendo con las observaciones realizadas por Consejo Distrital de Archivos en oficio 2-2024-29427-1 del 8 de octubre de 2024, quedando pendiente la oficialización por parte del Archivo de Bogotá para radicar dichos ajustes.

En lo relacionado con el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, con el que cuenta la entidad que actualmente es la plataforma T-DOC, en la vigencia 2024 se llevaron a cabo las siguientes mejoras y desarrollos:

- Se integró el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA – T-DOC) con el sistema de notificación de correo certificado de 4-72. Esto permitió la visualización del certificado generado por el operador del correo electrónico certificado (herramienta certimail), desde el sistema de gestión documental T-DOC y su cargue automático en el radicado de correspondencia externa enviada, realizando el registro de los estados (eventos) del certificado como anexos secundarios.

  De esta forma, se redujeron los tiempos que realizan los usuarios en el proceso de radicación en la ventanilla de correspondencia externa enviada, para la descarga y entrega de las evidencias que se generaba por la herramienta de correo electrónico certificado de 4-72 y cargada al gestor documental T-DOC.

- Para el módulo accidentes asociados a los informes de análisis de accidentes zonales y troncales, se implementó ajustes a los flujos, lo que permitió mejorar el proceso mediante el establecimiento de lineamientos y actuaciones a seguir, con el fin de realizar el análisis de los eventos de accidentalidad que ocurren en el Sistema Integrado de Transporte Público de

Pasajeros (SITP), que por su naturaleza o gravedad así lo ameriten; así como la asignación de las acciones derivadas de dicho análisis, como son la creación y remisión de citas, y ajustes a la tipología de plan de acción que deben entregar los concesionarios.

- Se avanzó por parte del proveedor de SGDEA T-DOC en el desarrollo de ajustes y modificaciones al módulo de TRD de la plataforma, con el fin de que permita el versionamiento de estas, de acuerdo con la necesidad de la Entidad ya sea por modificación y cambios en estructura organizacional.

La consulta y préstamo de los expedientes custodiados en el archivo central, se realiza revisando las herramientas de descripción documental, para atender las necesidades de consulta de documentos de los usuarios internos y externos, se canalizan a través del SGDEA.

5.4. Eficiencia Administrativa

Actualmente, TRANSMILENIO S. A. cuenta con una planta de personal de 426 cargos, incluyendo 15 de nivel directivo, 3 de nivel asesor y una secretaria ejecutiva vacante (catalogados como libre nombramiento). Por lo tanto, existen 406 cargos de trabajadores oficiales vinculados mediante contratos de trabajo a término indefinido.

A 31 de diciembre de 2024 se contaba con 28 vacantes de trabajadores oficiales y 1 de empleo público. Así mismo, el 36,15 % son mujeres y el 57,04% son hombres. De la planta de personal, el 3,8 % de cargos corresponden al nivel directivo, el 0,5% al nivel asesor, el 38% a nivel profesional, el 44% a nivel técnico y el 13% corresponde a asistencial y secretarial conjuntamente.

Ahora bien, con un presupuesto para la vigencia 2024 de alrededor de 8.803 billones de pesos, TRANSMILENIO S. A., logró implementar varias estrategias enmarcadas en la planeación estratégica y de la misionalidad de la Entidad, así:

5.4.1. <u>Plan de Acción de Género</u>

En el año 2024, TRANSMILENIO S. A. creó el plan de acción de género (PAG) mediante el cual se establecieron los lineamientos y objetivos estratégicos de la entidad respecto de los aspectos de género e inclusión. Así las cosas, se establecieron 3 enfoques de trabajo principales:

a - ***Ética corporativa y de inclusión de TRANSMILENIO S. A:*** Este componente busca prevenir el acoso laboral y la discriminación dentro de la empresa, capacitar a los y las funcionarias respecto de los aspectos de género e inclusión, tales como sesgos inconscientes, micromachismos en conductas diarias, cargas de labores domésticas asociadas principalmente a mujeres, etc.

b - ***Experiencia de la comunidad usuaria.***

- Flota e infraestructura: en el marco de la licitación de la Fase VI del Sistema, la Entidad identificó oportunidades de mejora en las condiciones físicas de la flota, para mejorar la experiencia de los y las usuarias, con aditamentos como:

(i) Espacio para coche dentro del bus,

(ii) Sillas prioritarias para cuidadores,

(iii) Sillas para personas de talla grande,

(iv) Manijas en sillas para personas de talla corta, y para evitar vulnerabilidad a tocamientos durante el recorrido,

(v) Manijas colgantes para personas de talla corta.

- TransMiLabs: TRANSMILENIO S. A. creó una metodología de investigación cualitativa, mediante la cual se buscan identificar los factores determinantes en la experiencia de viaje de un grupo poblacional. Esta iniciativa fue seleccionada por la Secretaría Distrital de Movilidad en el foro MoviInnova, por ser el primer estudio cualitativo con consideraciones demográficas, etnográficas, y geográficas, entre otras, que busca mejorar la experiencia de las personas usuarias del sistema.
- La línea estratégica de abordaje de violencias establece el protocolo de atención de casos de violencias basadas en género. esta atención es liderada por un equipo de gestores territoriales, con especial énfasis en el equipo psicosocial, conformado por profesionales en psicología y trabajo social. Asimismo, el protocolo fomenta el trabajo colaborativo y articulado con entidades como la Secretaría Distrital de la Mujer y la Policía Metropolitana de Bogotá para la atención de casos de acoso sexual y otras formas de violencia.
- Prevención de las violencias basadas en género: en 2024 se realizaron 149.919 acciones para informar y sensibilizar sobre las VBG, las rutas de acción y promoción de líneas distritales de atención como línea púrpura, línea calma y línea diversa:

  (i) Lanzamiento del código de emergencia TM26, mediante el cual se activan las líneas de emergencia correspondientes ante un posible caso de acoso sexual en el sistema. Se formaron 3.585 operadores y funcionarios en VBG, y en el uso del código de emergencia TM26 para casos de acoso sexual.

  (ii) Se realizaron 8 megatomas con enfoque de género en colaboración con entidades como la Secretaría Distrital de la Mujer y la Policía Metropolitana de Bogotá (MEBOG) que incluyen sensibilización, acompañamiento policial y difusión de líneas de atención.

  (iii) Se realizaron 2 conversatorios sobre transporte público seguro y prevención de violencias.

  (iv) Se estructuró e implementó el piloto de laboratorio ciudadano (TransMiLabs) para analizar experiencias de viaje.

- Atención a violencias basadas en género:

(i) Se gestionaron y registraron 184 casos de VBG en 2024 bajo el protocolo de prevención, en articulación con la Secretaría Distrital de la Mujer.

(ii) Se capturaron 203 personas en flagrancia y 11 por orden judicial por delitos relacionados con acoso sexual, actos sexuales abusivos y violentos dentro del Sistema.

c - ***Vinculación de mujeres a oficios no convencionales:*** De la mano de C40 y Despacio, TRANSMILENIO S. A. realizó un estudio de diagnóstico que incluyó recomendaciones de política pública para promover la vinculación y la permanencia de mujeres en el sistema, en oficios tales como la conducción, el mantenimiento, el control de flota, entre otros. Este ejercicio se realizó en conjunto con varios concesionarios del sistema, generando una visión representativa y real de sus condiciones de operación. En el año 2025, se implementarán las recomendaciones pertinentes en dicho estudio.

5.4.2. Salud Mental

Se realizaron 185 jornadas de la promoción de la salud mental en 15 estaciones y portales del Sistema, abordando a 84.939 usuarios, en articulación con la Secretaría Distrital de Salud con el equipo CuidARTE, mediante acciones artísticas (música, teatro, artes plásticas, danza, clown, entre otros), donde se transmitieron mensajes en salud, así como la promoción de líneas de atención distritales (Línea salud mental 106, Línea Púrpura, Línea Calma y Línea Diversa).

Se realizaron 2 Tomas Integrales en 4 portales del Sistema con enfoque de cuidado y promoción del bienestar emocional, mediante actividades lúdico-pedagógicas. Se atendieron 58 casos de salud mental desde el rol de primer respondiente en salud mental, realizando primeros auxilios psicológicos, contención emocional y activación de línea de emergencia 123 para la atención por parte de la Secretaría Distrital de Salud.

5.4.3. Animales de compañía extraviados o abandonados en el Sistema

Se realizaron siete recorridos en diferentes troncales del Sistema, en conjunto con el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPBA), con la finalidad de sensibilizar a la comunidad usuaria frente a la tenencia responsable de animales de compañía y el buen uso del Sistema, así como la ruta para interponer denuncias por maltrato animal o abandono. Se gestionaron 135 casos de animales de compañía en estado de abandono o extraviados en el Sistema, de los cuales 24 se reencontraron con sus familias y 9 han sido entregados a la fundación Voz Animal mediante la alianza comercial que se mantiene con Pedigree.

5.4.4. Seguridad física

El Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá ha enfrentado varios retos en términos de seguridad, por lo cual se fortaleció la vigilancia dando cubrimiento al 100% de las estaciones y portales del Sistema, logrando disminuir el hurto de la infraestructura en un 99,2%, ejecutando

acciones como la implementación de 581 servicios anti-evasión, aumentando significativamente el número de validaciones en el sistema, lo cual está generando un aumento en la percepción de seguridad por parte de los usuarios.

Por otro lado, se mantuvo en el componente de seguridad física 700 cámaras fijas y tipo PTZ (domos), además de paneles de alarmas, lo cual contribuye a la seguridad y custodia de la infraestructura del Sistema.

Se fortaleció el equipo de apoyo a la supervisión del contrato de vigilancia en vía, aumentando los niveles de servicios de las empresas a un 96%. Se dio continuidad a la unión estratégica, formalizada mediante Convenio Interadministrativo entre la Policía Metropolitana de Bogotá y TRANSMILENIO S. A., que le da vida al "Comando TransMilenio".

Con todo lo anterior se busca garantizar un servicio optimo de vigilancia, la contención y la disuasión de la evasión del pago tanto para el componente troncal y el servicio de alimentación, compenetrar la seguridad humana con medios tecnológicos centrados a través de las empresas de vigilancia y seguir trabajando en pro de la seguridad del sistema.

5.4.5. Enfoque Diferencial – Componentes Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) y Venta Informal.

a) Se gestionaron 80 casos relacionados con el fenómeno de venta informal, que incluyeron situaciones como: riñas entre vendedores informales por control territorial, agresiones verbales y físicas hacia usuarios, amenazas a equipos en vía, uso de pipetas de gas, venta y consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, uso indebido de tarjetas de personas con discapacidad, entre otros.

b) Se realizaron 2.148 intervenciones sobre uso indebido del espacio público en el Sistema, promoción del manual del usuario y de la Ley 1801 de 2016, asociado a situaciones contrarias a la seguridad y convivencia por ejercicio de la venta informal, como ingreso y permanencia de cargas sobredimensionadas, evasión del pago del pasaje, afectación a la infraestructura, riesgo por emergencias y contingencias, riesgos operacionales, entre otras.

c) Se gestionaron 95 casos relacionados con NNA extraviados en el Sistema.

d) Se realizaron 111 jornadas preventivas en las que se abordaron un total de 504 niños, niñas, adolescentes y adultos, haciendo énfasis en: acompañamiento a ventas informales, ejercicio de mendicidad, alta permanencia en calle, prevención de explotación sexual y comercial de NNA, y viaje responsable de acudientes con NNA para evitar extravíos en el Sistema.

e) Se gestionaron 108 casos relacionados con ciudadanos habitantes de calle (CHC), como atención a casos de salud, CHC durmiendo en la infraestructura, hurto a infraestructura, entre otras.

f) Se abordaron 620 CHC, se desmontaron 185 cambuches y se recogieron 23,6 toneladas de residuos sólidos.

5.4.6. Administración de portales

Dando cumplimiento al acuerdo 334 de 2008 y con los recursos que contaba la Entidad, se realizó la creación de los perfiles puntos de atención básica (PAB - administradores de portales), buscando contribuir con una dirección efectiva y eficiente de las condiciones de estaciones y portales, con la mejora significativa de la percepción de los usuarios frente al servicio.

Inicialmente se realizó un diagnóstico tras visitar diferentes estaciones y portales del Sistema, encontrando aspectos por mejorar. Se formulan acciones en conjunto con las Direcciones Técnicas de la Entidad, que muestran a futuro cambios significativos frente al bienestar del cliente interno y externo, mantenimiento de la infraestructura y revisión del sistema de iluminación, lo cual se traduce en la mejora en la percepción de seguridad.

Con este equipo, cobra fuerza la intervención a la infraestructura, en donde el papel del Administrador fue determinante dado el reconocimiento del Sistema y la priorización de acciones de mejora contundentes y urgentes para evitar el deterioro de la infraestructura o el desperdicio de recursos humanos y físicos.

Así mismo, a la fecha desde el rol de administrador de portal, se han realizado articulaciones de carácter diferencial, según la dinámica territorial de cada portal y estación, entendiendo las necesidades de cada sector y territorio. También, se han realizado articulaciones externas con el Jardín Botánico con el objetivo de embellecer alrededores, el IDPBA, para la atención a animales de compañía en situación de abandono y atención de otras especies que se ubican en portales y estaciones como palomas y abejas, la Secretaría Distrital de Integración Social para el abordaje de población habitante de calle al interior del sistema, la Unidad de Administración Especial de Servicios Públicos (UAESP) para el abordaje y recolección de basuras en lugares específicos, alianzas con Centros Comerciales contiguos al sistema para realizar acciones de recuperación de espacios, Alcaldías Locales en temas del cuidado de espacio público, entre otras.

Para concluir, se hace necesario mencionar el acompañamiento a la empresa de Acueducto de Bogotá en las revisiones a medidores y consumo de agua, lo cual ha permitido mantener una información actualizada, evitando el detrimento por pagos excesivos o daños en medidores y un ahorro significativo en el recurso hídrico.

5.4.7. Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Con los recursos destinados por la Entidad para el fortalecimiento del SARLAFT, se logró la implementación de controles específicos en adquisiciones y gestión financiera, la creación de un equipo especializado en la identificación de riesgos de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT), y la actualización de su matriz de riesgos para incorporar procesos críticos, dando cumplimiento a la Ley 2195 de 2022 y al CONPES D. C. 01 de 2018.

Para la vigencia 2024, se identificaron oportunidades de mejora y se actualizó la «Política de prevención y lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y de Administración del SARLAFT de TRANSMILENIO S. A.».

Así las cosas, TRANSMILENIO S. A. continúa implementando estrategias para prevenir este riesgo, asegurando un sistema robusto y efectivo, con el fin de prevenir el uso de la entidad para actividades delictivas asociadas con delitos LA/FT.

5.4.8. Cambios operativos

De acuerdo con el personal dispuesto de las áreas técnicas, en la vigencia 2024, se realizaron cambios en la operación, los cuales fueron solicitados por la ciudadanía.

Se lograron realizar cambios en 45 rutas zonales, en lo que corresponde a ajustes de trazado, adiciones de paraderos, ajustes de flota, nuevas rutas, cambios en la señalética, fusión de rutas y extensión de recorridos.

5.4.9. Gestión integral de documentos

A nivel documental, durante la vigencia 2024, el enfoque por procesos permitió identificar las actividades claves para optimizar su gestión. Por lo anterior, cada proceso esta soportado en una serie de documentos que constituyen el quehacer institucional, los cuales fueron revisados de forma permanente a través de la plataforma interna con la que cuenta la entidad, contribuyendo a la mejora continua.

A continuación, se relacionan las actualizaciones o adopciones documentales:

Tabla 8 Documentos del sistema de gestión de la Entidad

Tipo de Documento	Total de Documentos	# Documentos actualizados o incorporados durante 2024
Caracterización	15	5
Formato	367	57
Instructivo	15	4
Manual	48	16
Política	7	7
Procedimiento	138	22
Protocolo	110	38
Total	**700**	**149**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación de TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de 2024

5.5. Gestión Financiera

5.5.1. Eficiencia y recursos Fondo de Estabilización Tarifaria-FET 2024-2025

Para el año 2024, de acuerdo con la tarifa usuario fijada por la Administración Distrital, se tenía una estimación inicial del FET $3.220.000 millones. Por otra parte, el presupuesto aprobado por la Secretaría Distrital de Hacienda correspondió a $3.077.169 millones; en razón a lo anterior, TRANSMILENIO S. A. realizó una optimización de costos mediante acciones operacionales y estrategias para mejorar la oferta del Sistema, también ajustes en seguridad y calidad para atraer más usuarios y reducir la evasión.

Desde la Subgerencia Económica de TRANSMILENIO S. A., se realizó el seguimiento periódico semanal de los recursos destinados para el FET, con el objetivo de ajustar los recursos reales al presupuesto aprobado de la vigencia 2024.

Finalmente, con los ahorros logrados, al cierre de la vigencia 2024, los recursos utilizados del FET ascendieron a $2.937.004 millones, lo que permitió cumplir las metas estimadas de los recursos de la vigencia e incluso lograr optimización de los recursos del Distrito, en beneficio del valor de la tarifa para el usuario.

5.5.2. Recursos Troncales Alimentadoras

En el marco del proyecto de la Primera Línea del Metro de Bogotá - tramo 1 (PLMB - tramo 1), se contempló la construcción las troncales alimentadoras (correspondientes a la Av. Cali, y la Av. 68), las cuales son cofinanciadas por el Distrito Capital, a través de aportes, y por la Nación, a través de vigencias futuras 2020-2038 contempladas en el convenio de cofinanciación Nación-Distrito No. 002 de 2018.

La construcción de las troncales (incluyendo adquisición de predios), según los cronogramas del IDU, se realizaría en el periodo 2019-2024 para la Av. Ciudad de Cali con un costo de $0,976 billones de pesos de diciembre de 2017 y entre el 2020-2026 para la Av. 68, con un costo de $2,55 billones de pesos de diciembre de 2017. Teniendo en cuenta los plazos de las vigencias futuras y los de las obras que se financian, se necesita desarrollar esquemas de financiación que permitan contar con los recursos necesarios para el pago de las obras en ejecución, cuya fuente son las vigencias futuras de la Nación (para el caso del proyecto Av. 68 y Av. Ciudad de Cali).

Así las cosas, TRANSMILENIO S. A., adelanta una emisión de titularización aprobada, que durante el 2024 logró la colocación del cuarto lote de la emisión por un valor $499.998.408.382 moneda corriente y alcanzó una demanda de 1,9 veces el monto ofrecido. Esta emisión cuenta con la máxima calificación crediticia (AAA) asignada por la firma calificadora de riesgo, Fitch Ratings.

Se destaca que el reto de la Entidad es optimizar la consecución de los recursos financieros, de acuerdo con las necesidades del proyecto y mantener la calificación de la estructura financiera.

5.5.3. Cupo de Endeudamiento

Durante el segundo semestre de 2024, se realizaron las gestiones ante el Concejo de Bogotá para la aprobación de un cupo de endeudamiento, por primera vez, a la TRANSMILENIO S. A., de $3,55 billones de 2024, con destino al Proyecto "Construcción de la troncal de la calle 13 desde la troncal avenida las Américas hasta el límite de la ciudad, Río Bogotá del sistema TransMilenio".

Esta aprobación se obtuvo mediante Acuerdo Distrital 939 del 6 de noviembre de 2024, "Por el cual se autoriza un cupo de endeudamiento global a la administración central y los establecimientos públicos del Distrito Capital y a la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S. A. y se dictan otras disposiciones". En el artículo 6 este Acuerdo establece:

> *«Artículo 6.- Autorizar el cupo de endeudamiento para la Empresa de Transporte del Tercer Milenio (TRANSMILENIO S. A.), en la suma de TRES BILLONES QUINIENTOS CINCUENTA MIL MILLONES DE PESOS CONSTANTES DE 2024 ($3.550.000.000.000) o su equivalente en otras monedas, para celebrar operaciones de crédito público externo, operaciones de crédito público interno o ambas, así como operaciones asimiladas a las anteriores, destinadas al financiamiento del plan de inversiones, sujeto al cumplimiento de las disposiciones vigentes sobre la materia.»*

Con esta aprobación, TRANSMILENIO S. A. podrá contar con los recursos requeridos para la construcción de la troncal de la calle 13, desde la troncal avenida las Américas hasta el límite de la ciudad, Rio Bogotá del Sistema TransMilenio, que, si bien tiene su financiación asegurada con la cofinanciación por parte de la Nación y del Distrito, requiere financiamiento, debido a que el flujo de los aportes de las vigencias futuras tiene un plazo superior al de realización de las inversiones.

5.5.4. Negocios colaterales

TRANSMILENIO S. A., en cabeza de la Subgerencia de Negocios Colaterales, en 2024 logró construir una estrategia de mediano plazo para elevar el ingreso de fuentes no tarifarias para la entidad, e inició su implementación. La facturación con corte al 31 de diciembre fue de $28.783.427.715, que refleja un crecimiento de 24% con respecto al ingreso del 2023.

En tal sentido, los principales esfuerzos, se enmarcan en líneas de negocio para generar ingresos colaterales, como (i) la explotación de la propiedad intelectual, (ii) publicidad y distribución, (iii) desarrollo de inmobiliario (portafolio de inmuebles), y, (iv) tecnología (monetización de la TransMiApp).

5.6. Metas e Indicadores de Gestión

A 31 de diciembre de 2024, la entidad tenía 67 indicadores de gestión en el cuadro de mando integral, los cuales se encontraban articulados con la Plataforma Estratégica de TRANSMILENIO S. A.

Durante la vigencia se realizó trimestralmente el seguimiento a los indicadores, cuyos resultados se presentaron en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. A la fecha, los indicadores se mantienen dentro de los rangos establecidos para la gestión y se encuentran publicados en la Página Web de la entidad (vínculo: consulte los indicadores de gestión).

5.7. Control Interno

5.7.1. Informes de Entes de Control y Vigilancia

En la vigencia 2024, se atendieron solicitudes, auditorías, consultas y requerimientos de los diferentes órganos de control político, como entes de control y vigilancia, superintendencias y organización electoral (Auditoría General de la República, Cámara de Representantes, Concejo de Bogotá D. C., Consejo Nacional Electoral, Contaduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D. C., Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Ediles, Gerencia General, Juntas Administradoras Locales, Personería de Bogotá D. C., Procuraduría General de la Nación, Registraduría Nacional del Estado Civil, Senado de la República, y Veeduría Distrital de Bogotá D. C.).

Vale la pena resaltar que, la Oficina de Control Interno realizó la gestión correspondiente para la atención oportuna y eficaz de los requerimientos realizados por la Comisión de Auditoría de la Contraloría de Bogotá, así como las visitas de los Entes de Control y Vigilancia a TRANSMILENIO S. A. y de la presentación de respuestas a las solicitudes o requerimientos realizados en el desarrollo de la visita, dentro de los plazos y las condiciones estipuladas. Referente a otros asuntos con entes de control y vigilancia, la dependencia encargada del trámite correspondiente fue la Subgerencia Jurídica.

5.7.2. Planes de Mejoramiento

5.7.2.1. Planes de Mejoramiento derivados de Informes de entes de control

A 31 de diciembre de 2024, se recibieron 932 requerimientos por parte de los diferentes órganos de control y vigilancia, de los cuales 203 (21,8%) correspondieron a oficios informativos.

Por otro lado, la Contraloría de Bogotá D. C. realizó 2 auditorías, las cuales son:

Tabla 9 Relación de informes de la Contraloría de Bogotá D. C. de 2024

No. Informe	Total hallazgos	Total acciones plan de mejoramiento
Auditoría de Regularidad Cód. 87	31	33
Visita Especial de Fiscalización Cód. 95	4	7
Totales	**35**	**40**

Fuente: Construido por la Oficina de Control Interno de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá D. C., a 31 de diciembre de 2024

Los informes finales están publicados en la página web de la entidad: (vínculo: consulte los informes de entes de control)

Tabla 10 Estado de las acciones vigentes del plan de mejoramiento

No. Informe	Total acciones plan de mejoramiento	Abiertas
Actuación Especial de Fiscalización Cód. 204 PAD 2023	7	7
Auditoría Financiera y de Gestión Cód. 87 PAD 2024	33	33
Auditoría Especial de Fiscalización Cód. 85 PAD 2024	5	5
Totales	**45**	**45**

Fuente: Construido por la Oficina de Control Interno del estado de las acciones del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá D. C., a 31 de diciembre de 2024.

5.7.2.2. Planes de Mejoramiento derivados de auditorías internas

La Oficina de Control Interno realiza seguimientos a las acciones del plan de mejoramiento interno, socializando los resultados en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. A continuación, se presenta el resumen del estado de las acciones con corte del 30 de septiembre de 2024, debido a que el seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2024 se realizará en febrero de 2025, en el cual se registrarán las acciones derivadas de las auditorías ejecutadas en el último trimestre de 2024.

Tabla 11 Estado de acciones del plan de mejoramiento

Detalle	En ejecución	Cerradas	En revisión de efectividad	Incumplidas	Inefectivas	Total
No. Acciones	22	8	15	2	4	51
Porcentaje	43%	16%	29%	4%	8%	100%

Fuente: Plan de mejoramiento de las auditorías internas de la Oficina de Control Interno, a 30 de septiembre de 2024

De acuerdo con el seguimiento realizado al plan de mejoramiento de los diferentes procesos, con corte a 30 de septiembre de 2024, se presenta un porcentaje de avance acumulado del 16%. Es importante aclarar que, si bien en la actualidad quedan 43 acciones vigentes, esta cifra puede variar hasta el próximo seguimiento, debido a que la matriz se consolida desde la Oficina de Control Interno con la incorporación de las acciones derivadas de los hallazgos de las auditorías posteriores, las cuales están contempladas en el plan anual de auditorías.

6. GESTIÓN CONTRACTUAL

6.1. Contratos reportados por la Dirección Corporativa

Con corte a 31 de diciembre de 2024, se suscribieron 1.614 contratos (arrendamiento, prestación de servicios, consultorías, seguros, suministros, obras, compraventa, entre otros).

Así mismo, los requerimientos planeados para la vigencia 2024 conforme a la última versión del Plan Anual de Adquisiciones versión 52 de 2024, fueron de 2.189, de las cuales se alcanzaron 2.139,

evidenciándose un cumplimiento del 97,72 % de las adquisiciones planeadas, es decir, que la entidad cubrió sus necesidades, beneficiando consecuentemente a la ciudadanía.

Tabla 12 Resumen de procesos por estado

Estado	Total de Contratos	Valor total a 31-dic-2024
En ejecución	1422	$384.527.771.236
Liquidado	15	$717.526.549
Pendiente de inicio	38	$64.852.286.597
Suspendido	8	$349.296.667
Terminado	131	$8.979.383.284
Total general	**1614**	**$459.426.264.333**

Fuente: Dirección Corporativa de TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de 2024

La Entidad, en el transcurso de la vigencia 2024, no suscribió contratos de concesión asociados a la provisión y operación del Sistema.

Por otra parte, a continuación, se relacionan los procesos contractuales más relevantes:

1. Aseo de la infraestructura: Contrato 1386 de 2024.
2. Fuerza Operativa de BRT: Contratos 568 de 2024, 564 de 2024, 571 de 2024 y 581 de 2024.
3. Fuerza Operativa de Buses: contrato 1296 de 2024.
4. Interventoría del SIRCI: contrato 1403 de 2024.
5. Vigilancia: contrato 340 de 2024.
6. Suministro de Puerta: contrato 1627 de 2024.
7. Mantenimiento de Puertas: contrato 1637 de 2024.

Todos los procesos contractuales que se derivaron en los contratos mencionados fueron desarrollados en cumplimiento de los deberes y principios de la contratación estatal, buscando incentivar y obtener pluralidad de oferentes, generando confianza de la ciudadanía en general, por las buenas prácticas desarrolladas en TRANSMILENIO S. A.

Se anexa documento con el detalle de los procesos contractuales adelantados en TRANSMILENIO S. A., reportados por la Dirección Corporativa durante la vigencia 2024 (anexo 4).

6.2. Contratos de concesión

Durante el año 2024 se realizó el seguimiento al componente jurídico de los 46 contratos misionales vigentes: Fase 2: 1 contrato (provisión y operación); Fase 3: 9 contratos (provisión y operación); Fase 4: 12 contratos (6 operación y 6 provisión); Fase 5: 22 contratos (11 operación y 11 provisión); SIRCI:

1 contrato y Cable: 1 contrato (operación). Por lo anterior, se anexa documento con la información que se considera más relevante y enlace a la plataforma SECOP de cada concesión. (anexo 5).

7. IMPACTO DE LA GESTIÓN

Con el fin de mejorar la experiencia de viaje de la comunidad usuaria, TRANSMILENIO S. A. desarrolló diferentes actividades tanto operacionales como administrativas, de las cuales se resaltan las siguientes:

7.1. Tarifas del Sistema TransMilenio

En la vigencia 2024, como resultado de la evaluación del estudio técnico y financiero presentado por TRANSMILENIO S. A. ante la Subsecretaría de Política de Movilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad, se identificó que la propuesta tarifaria que generaba mayores beneficios para el Distrito y que era compatible con el marco fiscal de mediano plazo[3], correspondió a la unificación de la tarifa del componente troncal con la del zonal, por valor de $2.950 pesos moneda corriente.

Sin embargo, esta unificación de tarifas no correspondió a un incremento frente al valor del pasaje de la vigencia 2023 para el componente troncal.

Se resalta que, durante la vigencia 2024 se mantuvieron los transbordos, tarifas diferenciales y subsidio, los cuales son:

- Trasbordos realizados con tarjetas personalizadas en la ventana de tiempo de 110 minutos con costo a $0 pesos.
- Tarifa única para la población vulnerable tanto el componente troncal como en el zonal de $2.500 pesos moneda corriente.
- Tarifa diferencial de $2.500 pesos moneda corriente para adultos mayores de 62 años, indígenas e incentivo SISBÉN, con una asignación máxima de hasta 30 viajes mensuales.
- Subsidio de transporte a favor de personas con discapacidad de 25 viajes mensuales.

Las tarifas vigentes junto con sus condiciones pueden ser consultadas en las páginas web de TRANSMILENIO S. A. (vínculo: consulte la página web de TRANSMILENIO) y TuLlave (vínculo: consulte la página web de tullave).

- **Beneficios de tener TuLlave personalizada:** Hasta 2 viajes a crédito seguidos por día (sin recargar) en troncal o zonal. Se debe tener en cuenta que, al hacer una nueva recarga, debes pagar el crédito que usaste, más un pasaje troncal, para disfrutar el beneficio al día siguiente.
- **¿Cómo hacer Transbordos?:** El Sistema Integrado de Transporte Público te da el beneficio de realizar transbordos, utilizando la tarjeta TuLlave personalizada, que permita contar con una

[3] Decreto 061 de 2024

tarifa integrada; es decir que se puede realizar un transbordo entre servicios troncal a zonal o entre zonal y zonal y zonal a troncal a $0.

Imagen 2 Formas de hacer trasbordos en el SITP



Fuente: TRANSMILENIO S. A.

Imagen 3 Casos en los que no aplica el trasbordo



Fuente: TRANSMILENIO S. A.

7.2. Cifras del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP

7.2.1. Flota del Sistema

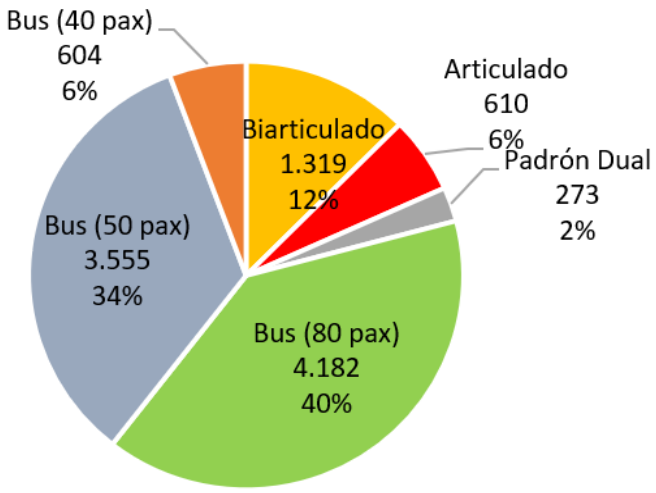
Para la oferta del servicio de transporte público, el SITP contaba al 31 de diciembre de 2024, con un total de 10.543 vehículos vinculados a la operación, distribuidos así.

- Componente troncal 2.202 buses, de estos 1.319 de tipología biarticulados, 610 articulados y 273 padrones duales.

- Componente zonal 8.341 buses, de estos 4.182 correspondientes a buses de 80 pasajeros, 3.555 de 50 pasajeros y 604 de 40 pasajeros.

A continuación, se presenta la distribución de la flota vinculada por tipología de bus y capacidad.

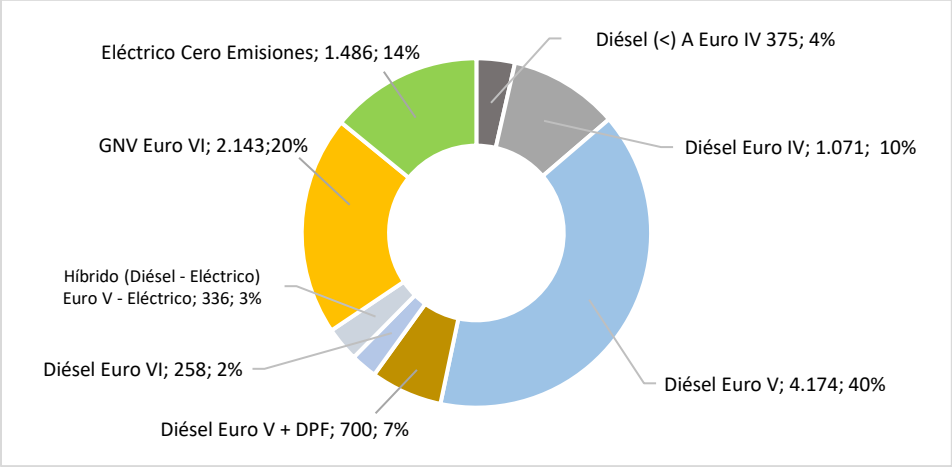
Gráfica 2 Flota vinculada al Sistema



Fuente: Bases de datos de flota de las Direcciones Técnicas de BRT y Buses, TRANSMILENIO S. A. a 31/dic/24

En cuanto a la distribución por tipo de tecnología de la flota vinculada al SITP, se contaba con 4.923 vehículos de cero y bajas emisiones (eléctricos, GNV Euro VI, híbridos y diésel Euro VI y Euro V con filtro de partículas), esto equivale a cerca del 47% de participación con respecto al total de la flota en operación. A continuación, se presenta de forma gráfica su distribución:

Gráfica 3 Distribución por combustible y nivel de emisión de la flota vinculada



Fuente: Bases de datos de flota las Direcciones Técnicas de BRT y Buses, TRANSMILENIO S. A. a 31 de diciembre de 2024

7.2.2. Paraderos

A continuación, se relaciona la gestión realizada y los resultados obtenidos a 31 de diciembre de 2024, en cuanto a la infraestructura de paraderos en las diferentes localidades del Distrito:

- Se desarrollaron de forma continua las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las 7.531 señales de los paraderos del SITP.
- Se instalaron en la ciudad 95 paraderos nuevos, bajo la definición, programación y coordinación con el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) para el año 2024.
- Se revisaron y analizaron cada uno de los requerimientos realizados por la comunidad y otros actores, relacionados con la reubicación de paraderos. Es así como en los casos en que se dio viabilidad, se efectuaron, de manera articulada con el DADEP 31 traslados durante el año 2024.

7.2.3. Demanda del Sistema

Frente a la demanda del Sistema para el año 2024, se registraron en el componente troncal 574,8 millones de validaciones y en zonal 605,1 millones de validaciones al año, lo que representó un aumento del 2,7% comparado con la vigencia 2023. En cuanto al promedio mes fue el siguiente: Troncal 47,9 millones y Zonal 50,4 millones.

En cuanto al promedio día hábil / año las cifras presentadas en la vigencia 2024 fueron las siguientes:

I. Componente troncal 1,9 millones de validaciones día.

II. Componente zonal 2,0 millones de validaciones día.

Nota: La información corresponde a semanas de remuneración de lunes a domingo, en este sentido los datos están con corte al 22 de diciembre de 2024, equivalente a 52 semanas de remuneración.

7.2.4. Rutas del Sistema

A 31 de diciembre de 2024 se contaba con 549 rutas en operación distribuidas así:

I. Componente troncal 99 rutas.

II. Componente zonal y de alimentación 450 rutas.

7.2.5. Infraestructura en operación de los componentes troncal y cable del Sistema

En la siguiente tabla se presenta de forma resumida la infraestructura troncal en operación a 31 de diciembre de 2024, discriminada por fase, indicando longitud por fase, por troncal y número de estaciones discriminando tipología y cantidad por troncal.

Tabla 13 Infraestructura troncal en operación

FASE	LONGITUD (Km)	CORREDOR	LONGITUD (Km)	NUMERO DE ESTACIONES SENCILLAS	NUMERO DE ESTACIONES INTERMEDIAS	NUMERO DE ESTACIONES DE CABECERA
I	41,9	Autopista Norte	11,8	16	0	1
		Caracas centro [2]	8,4	13,5	0	0
		Caracas sur Usme – Tunal [1]	11,7	13	2	2
		Calle 80	10,1	10	2	1
II	50,8	Américas-Calle 13 [3]	13	14,5	1	1
		Eje ambiental [2]	1,9	2,5	0	0
		NQS [3]	19,3	20,5	1	1
		Extensión Soacha	3,6	4	1	0
		Suba	13	13	0	1
III	21,7	Calle 26	12,2	13	0	1
		Carrera 10	7,3	8	2	1
		Calle 6	2,2	2	0	0
TOTAL TRONCAL	114,4	**Estaciones troncales por tipo**		130	9	9
		Total estaciones troncales		148		

Fuente TRANSMILENIO S. A. corte 31 de diciembre de 2024

Referencias de la tabla:

1 El corredor Caracas-Usme-Tunal cuenta con dos estaciones cabeceras P. Usme y P. Tunal

2 La estación Jiménez está implantada en las troncales Eje Ambiental y Caracas Centro. Por tratarse de una única estación se contabiliza 0,5 en cada troncal.

3 La estación Ricaurte está implantada en las troncales NQS y Américas. Por tratarse de una única estación se contabiliza 0,5 en cada troncal.

En la tabla siguiente se presenta de forma resumida la infraestructura de cable en operación, indicando longitud y número de estaciones, discriminando por tipología.

Tabla 14 Infraestructura de cable en operación

NÚMERO	CABLE	NOMBRE DE ESTACIÓN	LONGITUD (Km)	NUMERO DE ESTACIONES SENCILLAS	NUMERO DE ESTACIONES INTERMEDIAS	NUMERO DE ESTACIONES CABECERA
I	TransMiCable	Portal Tunal [1]		0	0	1
No aplica	No aplica	Juan Pablo	1,72	1	0	0
No aplica	No aplica	Manitas	0,7	1	0	0
No aplica	No aplica	Mirador	0,93	1	0	0
TOTAL CABLE	**Totales**		3,34	3	0	1
	(Longitud / Estaciones por tipo)					
	Total estaciones cable			4		

Fuente TRANSMILENIO S. A. corte 31 de diciembre de 2024

Referencias de la tabla:

1 TransMiCable el cual comparte estación cabecera con Portal Tunal

7.3. Pacto de Cumplimiento TransMiCable Ciudad Bolívar (Estructuración, niveles de servicio, mesas de socialización)

El 24 de agosto de 2023 se interpuso acción popular contra TRANSMILENIO S. A., la Operadora Distrital de Transporte - ODT (La Rolita) y la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la suscripción del contrato interadministrativo que otorgó la operación del cable de Ciudad Bolívar (TransMiCable) a La Rolita.

El 26 de junio de 2024, TRANSMILENIO S. A. presentó al Juez la propuesta de pacto de cumplimiento para mitigar los eventuales riesgos en la prestación del servicio de TransMiCable, ante un posible fallo a favor del accionante. El Juez 47 Administrativo del Circuito de Bogotá, aceptó la propuesta de pacto de cumplimiento, presentada por TRANSMILENIO S. A., la cual había sido concertada y firmada el 31 de julio de 2024 por los intervinientes en el proceso, la Alcaldía Mayor, la ODT (La Rolita), Doppelmayer y líderes de la comunidad de Ciudad Bolívar.

Con este pacto de cumplimiento se garantiza la prestación del servicio de TransMiCable de Ciudad Bolívar de manera continua e ininterrumpida, en condiciones de calidad, seguridad y oportunidad. El pacto, requerirá proceder con una terminación anticipada y organizada del contrato actual con la ODT, que coincidirá con la puesta en marcha del nuevo contrato de operación.

7.3.1. Contratación del estructurador del futuro contrato de operación y mantenimiento del TransMiCable Ciudad Bolívar

En septiembre de 2024, se publicaron los prepliegos y demás documentos del proceso de selección. Posteriormente, en octubre se publicaron los pliegos de condiciones definitivos y, en noviembre, se llevó a cabo el cierre del concurso de méritos. Así, a la fecha de cierre se recibieron 5 ofertas que se relacionan a continuación:

Tabla 15 Relación de proponentes

No.	Nombre de Proponente
1	Unión Temporal TransMiCable Estructuración 2024
2	Consorcio CC Cable Bolívar
3	UT D&O ISTC Cables
4	Consorcio AG Ciudad Bolívar
5	Consorcio Estructuración TransMiCable

Fuente: plataforma transaccional destinada para tal fin por Colombia Compra Eficiente (SECOP II)

Una vez evaluadas las ofertas, la entidad publicó el informe de evaluación definitivo el 19 de diciembre de 2024, e igualmente ese mismo día se publicó el acto de adjudicación al proponente Unión Temporal TransMiCable Estructuración 2024. El contrato de consultoría se ejecutará en el

2025, tendrá una duración de ocho meses y culminará con la adjudicación del contrato de operación y mantenimiento del TransMiCable de Ciudad Bolívar.

Durante 2024 y conforme a lo ordenado en el juzgado, se realizaron reuniones trimestrales de seguimiento, las cuales se continuarán ejecutando hasta la culminación del contrato.

7.3.2. Desempeño TransMiCable Ciudad Bolívar

El proyecto de TransMiCable, ha tenido un impacto positivo en alrededor de 80.000 residentes de Ciudad Bolívar, mejorando significativamente la experiencia de transporte. La demanda de usuarios durante el 2024 presentó valores en promedio de 24.500 usuarios en un día típico hábil, registrándose un promedio de 660.000 validaciones totales al mes en las cuatro estaciones (Tunal, Juan Pablo II, Manitas y Mirador del Paraíso). Al interior de la entidad se han articulado actividades, desde cada uno de los componentes, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- La supervisión contractual también incluyó la implementación de un plan integral para el mantenimiento, monitoreo y actualización de los sistemas operativos y plataformas tecnológicas. Este esfuerzo se realizó en colaboración con la Dirección de TIC, con el objetivo de estabilizar la operación y administración de la ODT como operador del sistema TransMiCable.
- La gestión realizada en el año 2024, bajo la supervisión contractual de los sistemas tecnológicos de control fue crucial para asegurar el correcto funcionamiento y la eficiencia del transporte masivo. Se logró a través de la implementación de estrategias de actualización, mantenimiento de la infraestructura tecnológica y la gestión adecuada de usuarios, datos y comunicación. Todo esto, respaldado por la Dirección de TIC y el plan integral de mantenimiento permitió consolidar una operación efectiva y segura. Esto fue fundamental para la evolución del sistema de cable, asegurando un mantenimiento adecuado y la gestión de datos en armonía con las necesidades operativas.
- De acuerdo con el Plan Estratégico de Atención al Usuario y Comunicaciones, en el año 2024 se contó con un punto de atención con línea telefónica y correo electrónico para la recepción de PQRS y atención al usuario, donde se recibieron 33 registros entre trámites y requerimientos ciudadanos.
- En el componente de gestión social, se ejecutaron 90 acciones de fortalecimiento, participación ciudadana y control social, 30 espacios de articulación interinstitucional, 29 acciones pedagógicas en cultura TransMiCable y 33 iniciativas ciudadanas en temáticas de arte y cultura. Finalmente, para el componente de responsabilidad social se han realizado 35 sensibilizaciones al personal de la operación en temas de vocación de servicio y 10 alianzas estratégicas para fortalecer la responsabilidad social.
- En materia de evasión del pago, se corroboraron las labores del personal de vigilancia privada disuadiendo los evasores, efectuando la retroalimentación sobre la efectividad las acciones del

protocolo anti-evasión, disminuyendo el índice de 18,33% en el primer semestre a un 6,33% en el segundo semestre de 2024.

- Con relación a la seguridad vial y emergencias, se garantizó el seguimiento sobre las medidas preventivas o correctivas ante cualquier incidente o novedad identificada, a los equipos de rescate y simulacros de emergencia de rescate vertical, efectividad de los procedimientos y capacidad de respuesta, promoviendo el desarrollo del Plan de Gestión de Riesgos y Desastres, que incluye estrategias específicas para abordar situaciones críticas.

7.3.3. Mesas de socialización comunidad Ciudad Bolívar

En la vigencia 2024 se llevaron a cabo 2 mesas de socialización con la comunidad de Ciudad Bolívar, el 16 de septiembre y 21 de noviembre de 2024, en las que participaron 83 y 34 personas, respectivamente.

Durante el primer ejercicio, se conformaron cuatro equipos, uno por cada micro-territorio, que a su vez corresponde al área de injerencia de cada una de las estaciones del componente Cable, entre ellas: Tunal, Manitas, Juan Pablo y Paraíso. Cada una de estas mesas estuvo acompañada y orientada por los equipos de TRANSMILENIO S. A. y de La Rolita, quienes estuvieron a cargo de implementar la metodología propuesta para el ejercicio, se optó por lluvia de ideas, con el fin de poner en marcha el plan de gestión social que permitiera fortalecer la relación de la comunidad de la localidad de Ciudad Bolívar con el componente de cable de TransMilenio, a partir de la siguiente pregunta orientadora: ¿Cuáles son las dificultades (carencias, vacíos, obstáculos…) que actualmente debemos enfrentar y solucionar?

Al finalizar el ejercicio se contó con un total de 148 notas que fueron analizadas y categorizadas.

Con el fin de dar continuidad al trabajo realizado en la primera mesa de socialización, los equipos técnicos de TRANSMILENIO S. A. realizaron alrededor de 8 mesas de trabajo y más de 30 horas en las cuales se revisaron las papeletas del ejercicio y se organizaron en un árbol de problemas, de tal manera que se lograra establecer la relación entre las problemáticas descritas, sus causas y sus efectos, de tal forma que esto contribuyera a clasificar, identificar las temáticas principales sobre las que la comunidad quisiera trabajar.

De esta manera, se priorizaron las problemáticas a tratar en las tres mesas de trabajo que se definieron realizar con la comunidad, entre ellas: Relacionamiento con la comunidad, Cultura ciudadana y articulación interinstitucional.

El tema de “Relacionamiento con la Comunidad”, fue definido por el equipo de TRANSMILENIO S. A. como un macro-tema, que incluía aquellos aspectos en los que la comunidad expresaba algunos desacuerdos y a partir de los cuales se hizo un análisis interno, tanto por parte del operador como de TRANSMILENIO S. A. Este ejercicio reflexivo permitió identificar algunas oportunidades de mejora que tenía la entidad con la comunidad, que a su vez permitiera poder prestar un mejor servicio por parte de estas dos entidades.

De esta manera, aspectos como la optimización de herramientas y mecanismos de participación fueron algunos sobre los cuales los participantes expresaban sus expectativas para que su experiencia y satisfacción sobre la calidad del servicio prestado fuera percibido mejor por parte de la comunidad de Ciudad Bolívar. Con esta lógica, se establecieron dos subtemas fundamentales i) la efectividad en la estrategia de información y comunicación que tiene la entidad hacia la comunidad y ii) la cultura de servicio al usuario del TransMiCable.

Los elementos recolectados de la segunda mesa de socialización (notas adhesivas y matrices) siguen en trabajo de análisis y categorización para que se pueda proyectar una solución definitiva al problema de relacionamiento con la comunidad. Aun así, hasta el momento se cuenta con la encuesta de satisfacción que realizaron los participantes del evento.

Durante el año 2025 se seguirá trabajando en las mesas de socialización con la comunidad, en los temas que sean requeridos.

7.4. Infraestructura del Sistema

7.4.1. Mejora de la infraestructura existente

a - Puertas automáticas

Con la instalación de puertas automáticas se ha evidenciado una mayor percepción de seguridad de los usuarios en el Sistema, la mitigación del fenómeno de evasión y mejoras en la infraestructura del sistema.

Gráfica 4 Distribución de las puestas instaladas

	Estaciones
248 **Puertas instaladas 2024**	**148 Puertas** en las Estaciones Calle 85, Virrey, Calle 106, Av. Primero de Mayo, Country Sur, San Diego
	100 Puertas Convenio IDU Estaciones Nariño, CAD, Molinos, Ricaurte, Universidad Nacional, Puente Largo, Campiña 1 vagón y Danubio

Fuente: TRANSMILENIO S. A.

Con la adjudicación del contrato 1627 de 2024 (lote 1) por un valor de $18.701.031.503, se instalarán 174 nuevas puertas en las siguientes estaciones: Hortua, Fucha, Restrepo, Quiroga, Calle 40 sur, Consuelo, Concejo Memoria, Concejo de Bogotá y Ciudad Universitaria.

Así mismo, se adjudicó la interventoría para los contratos de suministro, instalación y mantenimiento de puertas automáticas deslizantes de dos y cuatro hojas y equipos ITS y complementarios para estaciones del componente BRT del sistema de transporte masivo de la ciudad de Bogotá D. C., por la suma de $1.819.199.992.

Adicionalmente, se contrató el mantenimiento, soporte y funcionalidad de las puertas automáticas deslizantes de dos y cuatro hojas, equipos ITS y complementarios entregados por el IDU y aquellos

cuya etapa de mantenimiento y soporte original fue finalizada, así como, la interventoría por un monto de $11.989.751.263.

Ahora bien, a lo largo del año 2024, desde el componente tecnológico de puertas, se dio continuidad al proceso de supervisión del contrato de interventoría 1289 de 2021. Así mismo, se logró la puesta en funcionamiento de 12 estaciones adicionales en el marco de las obras llevadas a cabo por el IDU, para un total general de 36 estaciones activas y plenamente funcionales.

También, se llevó a cabo el despliegue del proyecto doble antena, que permitió mejorar considerablemente la efectividad de la sincronía del sistema bus-estación, para la demanda de apertura y cierre de puertas. De otra parte, se realizó permanente verificación del comportamiento de los eventos de obturación de botón local, con el fin de determinar entre las áreas supervisoras, el modo de funcionamiento y operación de este, a fin de prevenir eventos de evasión.

Por otra parte, teniendo en cuenta el objetivo de satisfacer las necesidades de la entidad en cuanto a los sistemas de control y monitoreo de las puertas automáticas, así como, fomentar procesos de mejora continua que optimicen la experiencia del usuario, desde la Dirección de TIC se apoyó y orientó las actividades de gestión y supervisión del componente de Sistemas Inteligentes de Transporte (ITS) en el proyecto de renovación de puertas automáticas en las estaciones del Sistema TransMilenio.

Imagen 4 Despliegue y pruebas de puertas automáticas en estación



Fuente: TRANSMILENIO S. A.

La implementación de estos sistemas ITS en el transporte público ofrece diversos beneficios, destacándose la mejora en la experiencia del usuario, dado que permiten una gestión más eficiente del tráfico, facilitando la optimización de rutas y la reducción de tiempos de espera, lo que resulta en un servicio más confiable y accesible. Esto no solo fomenta el uso del transporte público, sino que también beneficia a toda la comunidad.

Un aspecto importante de este proyecto es la gestión de datos, que se ha convertido en un elemento innovador para la mejora de la calidad del servicio. A través del análisis de datos enviados al centro de gestión (CDEG), se ha logrado construir bases de datos que facilitan la explotación de información necesaria para una gestión eficiente.

La implementación de puertas automáticas en las estaciones ha representado un avance significativo en el uso de tecnología y el aprovechamiento de datos de los sistemas ITS. Estas puertas

no solo mejoran el flujo y la seguridad de los pasajeros, sino que, al estar integradas con los sistemas de monitoreo, permiten la recopilación de información en tiempo real sobre el movimiento y comportamiento de los usuarios. Gracias a la transmisión de datos al CDEG, se ha optimizado la planificación y gestión del servicio.

El impacto durante el año 2024, logrado mediante el seguimiento contractual y la propuesta de acciones de mejora, mostró un aumento el porcentaje de éxito en la sincronización del sistema Bus-Estación con las nuevas puertas automáticas a un 99.4%. Además, se desarrollaron e implementaron tableros de control que proporcionan información sobre el comportamiento de sincronización y el accionamiento de botones, facilitando así la toma de decisiones basadas en estadísticas precisas. Por otra parte, se avanzó en la estructuración técnica para llevar a cabo la contratación en la vigencia 2025 del servicio de soporte y mantenimiento del sistema bus-estación (RFID), en estaciones troncales del sistema, como apoyo a los equipos complementarios de las puertas automáticas.

b - Barreras perimetrales

En el año 2024 se instalaron barreras perimetrales en 21 estaciones del sistema. Con esta intervención se logró un total de 91 estaciones con barreras perimetrales, el cual equivale al 65,5% de estaciones del sistema, quedando un pendiente de 48 estaciones por ejecutar equivalente a un 34,5%.

Gráfica 5 Estaciones intervenidas en 2024 – Barreras perimetrales

	Estaciones
Barreras perimetrales instaladas en 21 estaciones en 2024	Pepe Sierra, Cra. 43 - Comapan, Tygua San José, Guatoque - Veraguas, Prado Veraniego, Calle 127, CDS Carrera 32, Alquería, NQS Calle 30A Sur, NQS Calle 38 Sur, Sevillana, Hortua, Venecia, Mandalay, Niza Calle 127, Las ferias, Centro memoria, Boyacá, Santa Isabel, Suba Tv. 91 y Suba - Calle 116.

Fuente: TRANSMILENIO S. A.

c - Mantenimiento de infraestructura del sistema

Con respecto al mantenimiento del sistema, para el año 2024 se desarrollaron las siguientes actividades:

- Mantenimiento rutinario mensual de 22 ascensores
- Mantenimiento rutinario bimensual de 22 plantas eléctricas
- Mantenimiento rutinario mensual de 148 bombas en el componente hidráulico y eléctrico
- Mantenimiento rutinario mensual del sistema de ventilación de la estación Museo Nacional y patio de la hoja.

Dentro de las acciones de mantenimiento correctivo se realizaron las siguientes:

- Retiro de cielo raso y cambio de iluminación por herméticas, cielos rasos y el cambio de iluminación por herméticas en 59 estaciones ubicadas en las troncales Calle 26, Caracas Sur, Norte, NQS Central, Calle 80 y NQS Sur.
- Instalación de 5.401 nuevas lámparas tipo LED T8, con cubierta difusora de 18 W de 1.200 MM y se hizo el retiro de 4.397 m2 de cielo raso metálico.
- Demarcación peatonal de estaciones, demarcación vial en portales, renovación de la troncal Norte desde la estación calle 85 hasta el terminal donde se realizó el reemplazo de información al usuario: Ruteros de vigas por ruteros y traslado de porta mapas y el retiro de tomacorrientes de los vagones, desmontar y retirar corazas y cableado de puertas antiguas y cables colgando sin usos en vagones.
- Se mejoró y embelleció la infraestructura llenándola de magia, color, fauna y flora en 37 tótems que dan entrada a las estaciones de la troncal Norte y Distrito Grafiti, y se iniciará con 24 más en la troncal Calle 80. También se actualizó la señalética en 128 estaciones para una mejor experiencia de viaje.

Adicionalmente se realizó la renovación del Portal Norte en donde se pintó la estructura de acceso al portal, se limpió los vidrios de las ventanas de la oficina por la parte exterior, se realizó el mantenimiento a la iluminación de lámparas fundidas y parpadeantes, reposición de zócalos ausentes en rampas, reposición de cintas antideslizantes deterioradas en escaleras, fijación y pintura de módulos divisorios entre plataforma troncal y alimentadores o cambio por celosías u otro tipo de división, temporizar el encendido de la lámpara del túnel, entre otras.

Dentro de las actividades representativas del Portal Norte, está la fabricación de las celosías para reemplazar los nichos publicitarios de las plataformas 1 y 2, actividad que fue ejecutada al terminar la vigencia.

d - Paraderos TransMiZonal

Como parte de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá camina segura” 2024- 2027, se encuentra la de lograr el mejoramiento de las condiciones de 600 paraderos del SITP; por esta razón, desde la Dirección Técnica de Infraestructura, se vio la necesidad de garantizar la accesibilidad de paraderos en la ciudad, dentro de los parámetros de seguridad y accesibilidad en el espacio público donde se debe contar con señales podo táctiles que orienten y alerten a las personas con discapacidad que hacen uso de los paraderos en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte y la información, así como de las vías públicas, y otras instalaciones interiores y exteriores asociadas al Sistema.

Por lo anterior, se prepararon los documentos para contratar el suministro e instalación de elementos para el mejoramiento de 15 paraderos del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá, a cargo de TRANSMILENIO S. A., esta meta será continua hasta lograr el mejoramiento de la infraestructura de los 600 paraderos en el año 2027.

e - Mejoramiento y ampliación de estaciones actuales

TRANSMILENIO S. A. gestionó los recursos requeridos para continuar con la ejecución del proyecto, durante la vigencia 2024 se efectuó el recibo de la infraestructura relacionada con la ampliación de cuatro estaciones, así:

i. Universidad Nacional - troncal NQS Central, puesta en operación el 27 de abril de 2024;

ii. Ricaurte (NQS) - troncal NQS Central, puesta en operación el 22 de junio de 2024;

iii. Puentelargo, puesta en operación el 09 de noviembre de 2024 y

iv. Ampliación Campiña-troncal Suba, puesta en operación el 14 de diciembre de 2024.

De otra parte, se continúa realizando por parte TRANSMILENIO S. A. el seguimiento a la ejecución de la ampliación de las estaciones Olaya, Socorro, Campiña (nuevo vagón), Calle 187 y Terminal.

7.4.2. Expansión de la infraestructura (Nuevos corredores troncales y cables)

7.4.2.1. Proyectos Nuevos

Troncal Avenida Carrera 68

Por parte de la Dirección Técnica de Infraestructura, se ha realizado el seguimiento y acompañamiento al IDU para la construcción de esta troncal, emitiendo observaciones que aseguran el cumplimiento de los requisitos para la operación y la ejecución presupuestal de los contratos asociados.

El proyecto contempla la construcción para la adecuación al Sistema TransMilenio de la avenida carrera 68, desde la carrera 9 hasta la autopista sur, para un total de aproximadamente 17 kilómetros. Este corredor contará con 20 estaciones nuevas, 1 estación trasladada, 4 conexiones operacionales directas (av. suba, calle 26, avenida américas y autopista sur), 5 retornos operacionales y 13 TransMiBici con capacidad de 1.260 cupos. Esta troncal corresponde a una de las troncales alimentadoras de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).

Desde TRANSMILENIO S. A. se han gestionado los recursos financieros que permitan garantizar la ejecución total del proyecto, el cual cuenta actualmente con un avance de ejecución del 58,25% de los 9 tramos contratados. El tramo 5, comprendido entre av. esperanza y la calle 46, finalizó en el mes de septiembre de 2024, cuyas obras permiten la conexión operacional de la troncal calle 26 con la troncal avenida 68 en ejecución. Para este proyecto, se tramitó la reprogramación de las vigencias futuras por valor de $1,7 billones, con el fin de armonizar la ejecución actual frente a la disponibilidad de recursos requeridos en cada vigencia para la ejecución de las obras.

Troncal Avenida Ciudad de Cali

El proyecto contempla la construcción para la adecuación al Sistema desde la Avenida Circular del Sur hasta la Avenida Manuel Cepeda Vargas, siendo este el tramo 1 de la troncal avenida ciudad de Cali. Su longitud aproximada es de 7,4 kilómetros. Este corredor contará con 8 estaciones y 3

retornos operacionales. El proyecto corresponde a una troncal alimentadora de la Primera Línea del Metro de Bogotá.

Como parte de las actividades adelantadas, se han gestionado los recursos financieros que permitan garantizar la ejecución total del proyecto, el cual cuenta con un avance de ejecución del 76,43, de los 4 tramos contratados, el tramo 1 comprendido entre av. circunvalar del sur y la avenida bosa finalizó el mes de septiembre, el cual cuenta con tres estaciones nuevas para el sistema, taquillas externas y tres TransMiBici con capacidad de 509 cupos. Para este proyecto se tramitó, la reprogramación de las vigencias futuras por valor de $231 mil millones, con el fin de armonizar la ejecución actual frente a la disponibilidad de recursos requeridos en cada vigencia para la ejecución de las obras.

Troncal Calle 13

El proyecto contempla la construcción para la adecuación al Sistema TransMilenio de la calle 13, desde Puente Aranda (carrera 50) hasta el límite occidental del distrito con el río Bogotá en una longitud de 11,4 km, contará con 13 estaciones sencillas, 1 estación cabecera y 1 patio eléctrico con capacidad para 106 buses biarticulados.

Para este proyecto se adelantaron las gestiones correspondientes para garantizar los recursos financieros que permitan la ejecución de las obras, la adquisición predial, el traslado de redes, entre otras. Durante el 2024 se adelantó la etapa de pre-construcción de los lotes 1 y 2 que se encuentran en ejecución, así mismo, se realizó la actualización de los lineamientos para la estructuración de los lotes 3 al 6 y el patio eléctrico, que se encuentran pendientes para su contratación. Para este proyecto, en 2024 se tramitó la reprogramación de las Vigencias Futuras de los lotes en ejecución por valor de $795 mil millones, con el fin de armonizar la ejecución actual frente a la disponibilidad de recursos requeridos en cada vigencia para la ejecución de las obras.

Troncal Carrera Séptima

Para la troncal carrera séptima, se proyectó la construcción desde la calle 24 hasta la calle 200, divido en 3 tramos; sin embargo, la licitación de los tramos 1 y 2 fue revocada. Por lo que se construirá el tramo 3 entre las calles 99 y 200 y el patio portal, con una extensión de 11,6 km, 15 estaciones, 1 patio portal, 1 conexión operacional en la calle 100 y 3 retornos operacionales en las calles 11, 134 y 167D. Este tramo del corredor se ejecuta por medio de 3 lotes, que se distribuyen de la siguiente manera:

- Lote 1: De la calle 99 a la 127, se ejecuta mediante el contrato de obra IDU 1739 de 2023, cuenta con 4 estaciones, las intersecciones de la calle 100 y la 127. A inicio de noviembre del 2024 se realizó una adición a la etapa de pre-construcción por un periodo de 3,5 meses, por lo que el inicio de la construcción se tiene programado para febrero de 2025 y la finalización en febrero de 2028.

- Lote 2: De la calle 127 a la 183, se ejecuta mediante el contrato de obra IDU 1727 de 2023, cuenta con 8 estaciones, las intersecciones de la calle 134 y la 147. A inicio de noviembre del 2024 se realizó una adición a la etapa de pre-construcción de 5 meses, por lo que el inicio de la construcción se tiene programado para marzo de 2025 y la finalización en septiembre de 2027.
- Lote 3: De la calle 183 a la 200, incluyendo el patio portal, se ejecuta mediante el contrato de obra IDU 1740 de 2023, cuenta con 3 estaciones, las intersecciones de la calle 183 y la 200. El contrato actualmente se encuentra suspendido hasta el 05 de febrero de 2025, debido a temas inherentes de aprobación de acueducto y trámites ambientales.

Para este proyecto TRANSMILENIO S. A., tramitó en 2024 la reprogramación de la vigencias futuras de los lotes en ejecución por valor de $1,5 billones, con el fin de armonizar la ejecución actual frente a la disponibilidad de recursos requeridos en cada vigencia para la ejecución de las obras.

Extensión Troncal Caracas

El proyecto contempla la construcción de la extensión de la troncal caraca desde la estación molinos hasta el Portal Usme, en una longitud de 3,8 km, incluye la construcción de los carriles del sistema TransMilenio y mixtos, construcción de un puente peatonal a la altura de la estación Molinos, y la implantación de tres estaciones:

- Estación Alimentadora Molinos, nueva, en funcionamiento desde el 01 de julio de 2023.
- Estación BRT Molinos se desmonta la estación BRT existente y se construye una nueva, en funcionamiento desde el 30 de enero de 2024.
- Estación BRT Danubio, nueva, en funcionamiento desde el 02 de noviembre de 2024.
- El proyecto finalizó el 11 de septiembre de 2024.

Patio Troncal La Reforma

Como parte de la adecuación del Sistema TransMilenio en la extensión troncal Caracas desde el Portal Usme hasta la Estación Danubio, se construyó el Patio La Reforma, el cual cuenta con capacidad para 136 buses, 92 articulados y 44 biarticulados, zonas administrativas y de mantenimiento. Este patio será el segundo de la Concesión 688 de 2018.

Desde la Dirección Técnica de Infraestructura, se realizó la gestión y seguimiento al desarrollo de los contratos de obra e interventoría para la construcción del mencionado patio, ejecutados por los contratistas seleccionados por el IDU. El patio cuenta con un área útil de 47.786 m2, el acceso para articulados se hará a través de un paso a desnivel el cual se desprende de la calzada derecha de la Avenida Boyacá, esta calzada genera un empalme a nivel con la plataforma del patio. El patio cuenta con parqueaderos para articulados y biarticulados, 10 cárcamos para mantenimiento y 2 para latonería y pintura, zona para lavado exterior, 1 área de inspección visual, posteriormente se dispone del espacio para la estación de servicio con 4 surtidores en dos isletas, además se proyecta el espacio para el área administrativa, área ambiental, sistemas de bombeo y tanques para zona de lavado y planta de tratamiento de aguas.

El proyecto fue entregado por TRANSMILENIO S. A. al concesionario SOMOS U S. A.S., el 18 de diciembre de 2024 con acta firmadas por las partes, para que SOMOS U realice las adecuaciones contractuales.

7.5. Nueva flota para el Componente Troncal – Fase VI del SITP

7.5.1. Desarrollo de la Fase VI del Sistema Integrado de Transporte Público

7.5.1.1. Introducción, contexto, etapas de Fase VI

Los escenarios de entrada de infraestructura para el componente troncal del Sistema para los siguientes años requieren la incorporación de nueva flota que permita operar de manera efectiva estos kilómetros adicionales y garantizar un servicio de calidad y eficiencia en la ciudad.

Es así como la denominada fase VI del SITP contempla la incorporación de al menos 613 nuevos buses de cero o bajas emisiones. En el marco de este proyecto estratégico, el 08 de noviembre de 2024, TRANSMILENIO S. A. publicó el proyecto de pliego de condiciones de la licitación pública TMSA-09-2024 correspondiente a la etapa I de la fase VI para la adjudicación de un contrato de concesión para la provisión de flota e infraestructura de recarga eléctrica necesaria para su operación.

De esta forma, se previó la adjudicación de un contrato de concesión de provisión de 157 vehículos articulados y 112 biarticulados de tecnología 100% eléctrica (que iniciaría operación en tres lotes previstos para febrero y julio de 2026 y enero de 2027), el diseño, instalación y mantenimiento de infraestructura de recarga eléctrica para los patios el vínculo, ubicado en Soacha y en el patio calle sexta, ubicado en Bogotá, así como de sistemas inteligentes de transporte (ITS) no SIRCI, cuyo objetivo es mejorar la calidad del servicio del Sistema TransMilenio, garantizando la seguridad física y operacional tanto de los usuarios como de los prestadores de la operación, así como la experiencia de viaje mediante la divulgación de información institucional, operativa y servicios.

7.5.1.2. Cofinanciación de buses eléctricos en el país para buses de Fase VI.

En el año 2024 TRANSMILENIO S. A. inició las gestiones, a través del Distrito Capital, para la disposición de los montos necesarios y contar con los recursos suficientes. Así mismo, durante 2024 TRANSMILENIO S. A., avanzó en la preparación de la solicitud de cofinanciación a la Nación de la etapa I de la fase VI.

La cofinanciación de la Nación permitiría reducir el déficit del Sistema, es decir, al reducir la diferencia entre la tarifa técnica y la tarifa al usuario y por ende las necesidades del FET, las cuales se cubren principalmente con recursos del sector central distrital.

7.5.1.3. Beneficios e impactos ambientales

El escenario de reducción estimado para la etapa I de la fase VI para los 269 buses articulados y biarticulados de tecnología 100% eléctrica, comparado con un escenario base en el que la flota que cumpliría con el estándar mínimo previsto en las normas vigentes (diésel o GNV con estándar de

emisión Euro VI), prevé una reducción del 100% de las emisiones de contaminantes locales como material particulado y óxidos de nitrógeno durante la operación que asciende a 4,5 TON de CO2 por año, y la reducción en un 90% de emisiones de CO2 que asciende anualmente a 20.458 TON de CO2.

De esta forma, la tecnología 100% eléctrica de la nueva flota, permitirá el cumplimiento de obligaciones derivadas de tratados internacionales suscritos por Colombia, la implementación de normas tendientes al ascenso tecnológico de la flota vinculada a la prestación del servicio y la materialización de objetivos de política pública local y nacional tendientes a la mitigación de los efectos de la crisis climática global. Lo anterior, permitirá: (i) capitalizar estrategias de movilización de recursos hacia la financiación verde, lo que abarata el endeudamiento de los proponentes, (ii) explotar el mercado de carbono como mecanismo de financiación del SITP, y, (iii) generar externalidades positivas para la salud y la calidad ambiental de los bogotanos.

7.6. Seguridad del Sistema

7.6.1. Seguridad Vial

Durante la vigencia 2024 se desarrollaron acciones y estrategias con el propósito de mejorar la seguridad vial, que contribuyeron en la identificación de comportamientos o circunstancias que causan o dan origen a siniestros viales, en las siguientes líneas de acción:

a) **Vigilancia y Control:** ejecutando más de 143.700 inspecciones de manejo preventivo, de las cuáles se constituyeron como hallazgo más de 25.000 y realizando más de 21.750 pruebas aleatorias de alcoholimetría. En gestión de velocidad más de 17.750 inspecciones con radar, de las cuales 1.651 correspondieron a hallazgos. En la verificación de excesos de velocidad por medios tecnológicos (SIRCI-FMS), se mantuvo una cobertura promedio del 47% del periodo operacional, registrando un incremento mayor al 20% frente al año 2023. En el año 2024, a partir de la data transmitida al centro de gestión, se implementó el envío de informes diarios a los concesionarios de operación, emitiendo 2.511 informes con más de 579.189 eventos notificados en los que los vehículos transitaron con velocidad superior a 55 km/h por un periodo mayor a 5 segundos.

   Finalmente, se identificaron y reportaron más de 5.600 peligros potenciales y condiciones inseguras, tales como deterioros o afectaciones de malla vial, riesgo en paraderos, deficiencias o ausencias en señalización, arborización frondosa, entre otras.

b) **Inspecciones de Seguridad Vial:** se identificaron y mitigaron riesgos de seguridad vial antes de la operación de las rutas, participando en más de 328 cambios operativos, contribuyendo con la optimización de la operación del Sistema, asistiendo a 400 inspecciones de campo para realizar revisiones preoperativas, modificaciones de trazado, y la instalación o traslado de paraderos. Se adelantó la revisión de más de 170 propuestas y planes de manejo de tránsito, más de 723 mesas técnicas y comités, relacionadas con la implementación de nuevas rutas, modificación de trazados, análisis de condiciones de seguridad vial y proyectos de transporte a cargo de TRANSMILENIO S. A.

c) **Accidentología:** Se realizó asistencia y recolección primaria de eventos de accidentalidad en más de 1.979 casos presentados en el Sistema. Se analizaron más de 2.995 eventos, generando más de 1.636 lecciones aprendidas, más de 48 planes de acción y 52 suspensiones de Tarjetas de Conducción. Finalmente, se realizaron 30 animaciones de eventos de accidentalidad con recomendaciones de manejo preventivo.

d) **Prevención:** Se ejecutaron acciones de mejora frente a las desviaciones identificadas. Durante el año 2024 se retomaron las acciones de prevención, con la ejecución de 47 talleres pedagógicos con cobertura de más de 627 operadores, se desarrollaron 10 sesiones de transferencia de conocimientos con más de 497 agentes del Sistema, especialmente formadores. Desarrollamos acciones interinstitucionales como las enmarcadas en la XVI semana de la seguridad vial, día del peatón, semana de la bici, entre otras, en donde sensibilizamos más de 14.126 operadores, reforzando diferentes temáticas.

Con el proyecto "Explotación Tecnológica para la Seguridad Vial" TRANSMILENIO S. A., recibió el Premio Distrital Alta Gerencia 2024 por hacer seguimiento, en tiempo real, a la velocidad de circulación a más de 7.000 buses de TransMiZonal, lo que ha permitido reducir 3,9% el indicador de excesos de velocidad en un año y, lo más importante, una disminución de 6,3% en las fatalidades.

7.6.2. Seguridad Ciudadana

En el marco del plan integral de seguridad de TRANSMILENIO S. A., durante el año 2024, se gestionó y coordinó, con las demás autoridades administrativas, policivas y judiciales, la seguridad del Sistema Integrado de Transporte Público, en sus componentes zonal y troncal. Para el cumplimiento de este propósito, se llevaron a cabo diversas actividades dentro de las siguientes líneas temáticas, logrando los siguientes resultados:

7.6.2.1. Gestión de la información para la transformación de los conflictos, las violencias y la criminalidad en el SITP.

Se consolidó el observatorio de las conflictividades y del delito en el Sistema Integrado de Transporte Público, como una herramienta que contribuye a la comprensión de los fenómenos que afectan la seguridad y convivencia durante la operación del sistema, de tal forma que se puedan focalizar las acciones en el territorio.

7.6.2.2. Prevención y control de los factores de riesgo asociados a la seguridad y convivencia ciudadana de la operación del SITP.

Seguridad.

a) Se desarrollaron 855 actividades de prevención y control en el componente Troncal y Zonal, discriminadas así: 559 tomas integrales, 137 megatomas; 89 planes guardianes y 350 planes guitarra; arrojando los siguientes resultados: 391.652 personas abordadas; 33.306 registros a personas; 17.053 antecedentes verificados; 29.387 armas blancas

incautadas; 120 dosis de sustancias sicoactivas; 4.080 traslados centro de traslado de protección (CTP).

b) Se disminuyeron los hurtos en un 30% en el componente Troncal y 29% en el Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), con relación al total de hurtos registrados en el año 2023, así como, una disminución del 34% en el hurto con armas de fuego y 26% en el hurto con armas blancas (Fuente SIEDCO de la Policía Nacional. Corte de la información 31 de diciembre de 2024).

c) En materia de la aplicación de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana CNSCC) se impusieron un total de 254.706 comparendos por diferentes comportamientos contrarios a la convivencia, lo que representa un aumento del 23% en comparación con el año 2023 (Fuente SIEDCO de la Policía Nacional con corte de la información 31 de diciembre de 2024).

d) En el campo operativo, a través de las acciones de prevención y control desarrolladas por el Comando de Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá (MEBOG), se aumentó el número de capturas con relación al año 2023, al pasar de 1.957 a 2.176 en el 2024, lo cual representó un aumento del 11% (Fuente SIEDCO de la Policía Nacional. Corte de la información a 31 de diciembre de 2024).

7.6.3. Seguridad de emergencias y contingencias

Desde este componente se busca fortalecer la gestión integral del riesgo en la entidad, en componentes de conocimiento y reducción del riesgo y manejo de emergencias. Durante 2024 se proyectaron acciones y estrategias enfocadas en la construcción, optimización y divulgación de instrumentos, procedimientos y herramientas para la identificación y prevención de riesgos, así como para la respuesta oportuna ante situaciones de emergencia, como:

7.6.3.1. Construcción y actualización de instrumentos para la gestión del riesgo

- **Planes de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (PPPRE):** se actualizaron los análisis de riesgos y los PPPRE de las troncales NQS Sur, Calle 26, Cra 10 y 7, Caracas Sur, NQS Central, así como el PPPRE de los nueve portales del Sistema.
- **Plan de gestión del riesgo de desastres de TRANSMILENIO S. A. (PGRD):** para la construcción y armonización del documento con los concesionarios del Sistema el cual quedo revisado al 100% a 31 de diciembre de 2024.

7.6.3.2. Capacitación y divulgación de los instrumentos para la gestión del riesgo

Divulgación de los PPPRE y capacitación en herramientas que permitan fortalecer la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, con 1.265 colaboradores, agentes del Sistema y Concesionarios de Operación (712 participantes en capacitaciones internas y 553 en capacitaciones de primer respondiente).

7.6.3.3. Preparativos, prevención y manejo de emergencias

Se realizaron dos simulacros en las estaciones Calle 34 y Ricaurte, para entrenar la respuesta ante distintos eventos.

Se realizó acompañamiento y seguimiento a las dependencias internas de TRANSMILENIO S. A. para la atención de las novedades reportadas a través del sistema de alertas tempranas (TRANSMISAT), obteniendo como resultado la gestión oportuna del 80% de las novedades cargadas.

Se conformó el equipo táctico de emergencias y contingencias (ETAC), con el objetivo de apoyar en la respuesta ante la materialización de eventos; alineados operativamente con el Plan Integral de Seguridad, entre las que se destacan:

- **Venta Informal:** 1.860 intervenciones, de las cuales 1.075 corresponden a sensibilizaciones realizadas a vendedores, 353 a actividades internas e interinstitucionales para mitigar riesgos asociados a la libre movilidad de usuarios y accesibilidad a rutas de evacuación, lo que permitió la recuperación de espacios importantes en la estación Ricaurte.
- **Eventos Masivos:** 59 intervenciones en eventos masivos de alto impacto.
- **Prevención:** 1.535 actividades de divulgación, con recomendaciones generales sobre cómo actuar en caso de presentarse situaciones de emergencia dentro del Sistema.
- **Contingencias:** Participación en la atención y respuesta de 225 eventos, destacando la atención de salud a usuarios y jornadas de movilización.
- **Plan Metro:** 201 intervenciones para apoyar los esquemas operativos destinados al control de la demanda en horas pico.
- **Reportes Sistema de Alertas Tempranas SAT:** 207 reportes de alertas oportunas que pueden representar una amenaza para la seguridad de los usuarios o la operación del Sistema.

De igual manera, se consolidó el equipo de emergencias y contingencias en el centro de control, con el objetivo de fortalecer la gestión de emergencias y contingencias, a través de la comunicación directa y la articulación de los equipos en vía con el centro de control de TRANSMILENIO S. A., así como el monitoreo y seguimiento de incidentes que afectan la seguridad integral del Sistema.

7.6.4. Evasión

En materia de evasión TRANSMILENIO S. A. se propuso fortalecer el plan estratégico antievasión, para reducir la evasión en los componentes del Sistema Integrado de Transporte Público.

En materia de monitoreo y caracterización de la evasión, se fortaleció el Sistema de Detección de Eventos de Seguridad SIDEST con 748 cámaras siguiendo la evasión en 7 portales y 63 estaciones. Asimismo, se logró hacer una medición de la evasión en el componente Troncal en el primer y segundo semestre del año (14,33% y 13,14%, respectivamente), evidenciando una reducción respecto al año 2023.



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad – TRANSMILENIO S. A.

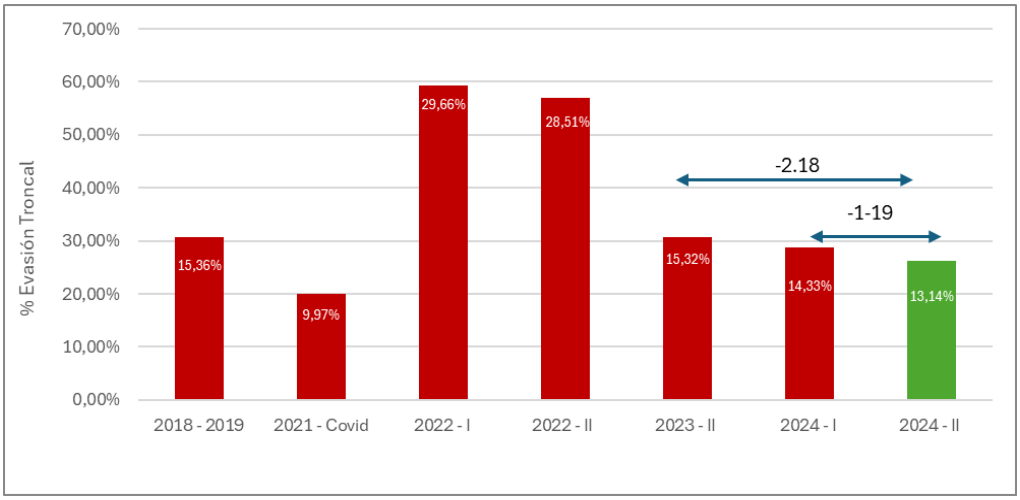
En el eje de fiscalización y control, se continuó imponiendo comparendos con la Policía Nacional. Igualmente, se fortaleció la estrategia de 50+ con 97 jornadas en Troncal, 161 jornadas en Zonal y 7 jornadas en TransMiCable.

En cuanto a cultura ciudadana y pedagogía, se fortaleció el equipo en vía para fomentar la validación del pago en portales, estaciones, paraderos y buses del Sistema; de igual manera, se hicieron 18 intervenciones en 7 instituciones educativas y 1 comunidad, sensibilizando 2.638 personas.

Adicionalmente, se dio apertura al eje de trabajo de incidencia, que permitirá, a partir del año 2025, trazar la hoja de ruta para la gestión de alianzas con el sector privado y otras entidades del sector público para prevenir, controlar y sancionar la evasión.

La sumatoria de las estrategias conjuntas y complementarias permitió cerrar el año 2024 con un índice de evasión en el componente Troncal del Sistema de 13,14% que representa 2,18 puntos porcentuales menos frente al indicador del segundo semestre del año 2023 (15,32%).

Gráfica 6 Variación de la evasión en el componente troncal entre 2018 y 2024



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S. A.

Finalmente, TRANSMILENIO S. A. logró el propósito trazado para el año 2024, de ampliar y fortalecer el Plan Estratégico Antievasión, con lo cual se ayudó a una reducción del índice de evasión en el componente Troncal.

7.6.5. Elusión

En materia de elusión TRANSMILENIO S. A. se propuso identificar, controlar y mitigar la elusión en los componentes zonal y troncal del sistema de transporte. Este objetivo incluyó las siguientes acciones:

- Monitoreo constante: diagnosticar puntos críticos de reventa de pasajes y usos atípicos de tarjetas.
- Posicionamiento del problema: incrementar la conciencia pública sobre la gravedad de la elusión y su tipificación como un fenómeno con implicaciones legales.
- Intervenciones específicas: implementar operativos de bloqueo de tarjetas, segmentar geográficamente los transbordos y mejorar la red de recarga externa.

Logros alcanzados: durante la implementación del plan estratégico anti-elusión, se lograron importantes avances:

- Fortalecimiento del control: identificación y monitoreo de zonas críticas de reventa, consolidando datos clave para operativos eficaces.
- Incidencia interinstitucional: posicionamiento de la elusión como un problema relevante en las prioridades de organismos de seguridad y entes de control.
- Gestión de información: elaboración de diagnósticos detallados y reportes que evidencian la afectación económica y las medidas correctivas, fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos.
- Fortalecimiento operativo: ampliación y mejora de la capacidad del equipo operativo, asegurando una respuesta sostenida frente a esta problemática. En el siguiente cuadro se presentan las intervenciones y los resultados de los operativos en lo corrido del año.

Tabla 16 Intervenciones y resultados de los operativos

Operativos realizados	Tarjetas incautadas	Paraderos o estaciones intervenidas	Localidades
129	7.914	184	14

Fuente: Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S. A.

En el informe de gestión se puede observar más información, el cual puede ser consultado en la sección Transparencia, 4. Planeación, propuesto e informes, 4.7. Informes de gestión, evaluación y auditoría (vínculo: consulte el informe de gestión).

8. RETOS 2025

De acuerdo con la plataforma estratégica, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura”, se establecen los retos para el 2025, así:

8.1. Experiencia de usuario

- Relanzamiento estrategia "En TransMi pasan cosas buenas".
- Intervenciones integrales a la infraestructura del Sistema.
- Instalar puertas laterales en el 100% de las estaciones.
- Estructuración de un Sistema de Gestión de Activos de la Infraestructura del Sistema.
- Pagos abiertos para usuarios.
- Relanzamiento de la App - TransMiApp 4.0.
- Estructuración de Sistemas de Información al Usuario (Recaudo Bogotá), comunicaciones y de recaudo.
- Rediseño conceptual y operacional del sistema según las necesidades y demanda actual con diferentes perspectivas: financiera, técnica y social.
- Recuperación de espacio público dentro del sistema con articulación interinstitucional.
- Optimizar el Contrato de vigilancia.
- Mejorar proceso de personalización.
- Analizar e implementar estrategias para reducir el tiempo de circulación de nuestros usuarios en estaciones.

8.2. Sostenibilidad

- Construir el Plan de Trabajo en sostenibilidad de la entidad y del Sistema, incluyendo línea base.
- Implementar la estrategia de construcción sostenible.
- Electrificar patios propios zonales.
- Implementación de política y estrategia de gestión de manejo de residuos en el Sistema.
- Ejecutar licitaciones de flota troncal.

8.3. Viabilidad financiera

- Cofinanciación de expansiones de flota del sistema.
- Estructuración de esquema de recaudo.
- Crear un esquema de compensación variable (trabajadores, contratistas y proveedores) por resultados.
- Concretar modificaciones contractuales que disminuyan los costos de operación.

- Implementación del modelo de desarrollo inmobiliario e inversión con privados en Estación Central y pipeline inmobiliario.
- Implementar estrategia mejorada de disuasión para incrementar las validaciones.
- Diseñar un marco de financiación verde para los diferentes activos del sistema.
- Implementar proyecto de comparendos utilizando las cámaras de la flota del sistema.

8.4. Capacidad organizacional

- Modernización de la estructura organizacional de la Entidad.
- Involucrar a los funcionarios en las estrategias institucionales y realizar jornadas de planeación.
- Estudio de entornos laborales (Great place to work).
- Incrementar las actividades de integridad y transparencia.
- Socializar las políticas de administración de personal, su estandarización y aplicación.
- Definir estrategias para aumentar los porcentajes de cumplimiento de acuerdo con la puntuación obtenida en la medición de desempeño FURAG.
- Llevar a cabo el Congreso Transmilenio 25 años con agenda mucho más que transporte y participación de grupos de interés clave.
- Diseñar una estrategia para implementar la gestión del conocimiento en TMSA, y avanzar en su implementación.

9. ABREVIATURAS

CHC: Ciudadanos Habitantes de Calle

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social

CNSC: Comisión Nacional del Servicio Civil

CNSCC: Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana

CTP: Centro de Traslados de Protección

DADEP: Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

DASCD: Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

FOV: Frecuencia Ocupación Visual

IDIPRON: Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud

IPK: Índice de Pasajeros por Kilómetro

IPB: Índice de Pasajeros por Bus

KM: Kilómetros

MGJA: Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción

NNA: Niños, Niñas y Adolescentes

ODT: Operadora Distrital de Transporte

PDD: Plan Distrital de Desarrollo

PESV: Plan Estratégico de Seguridad Vial

PLMB: Primera Línea del Metro de Bogotá

PPPRE: Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias

SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

SCC: Sistema Central de Compensación

SCRD: Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

SDM: Secretaría Distrital de Movilidad

SG-SST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

SIDEST: Sistema de Detección de Eventos de Seguridad

SIEDCO: Sistema de Información Estadístico, Delincuencial, Contravencional y Operativo de la Policía Nacional

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público

SIR: Sistemas de Interoperable de Recaudo

SIRCI: Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites

TISC: Tarjetas Inteligentes Sin Contacto

TMSA: TRANSMILENIO S. A.

10. ANEXOS

- Anexo 1 Informe componente de inversión por entidad corte 311224.
- Anexo 2 Informe programación y avance de las actividades de los proyectos de inversión a 311224.
- Anexo 3 Seguimiento Metas PDD corte 311224.
- Anexo 4 Procesos contractuales reportados por la Dirección Corporativa vigencia 2024.
- Anexo 5 Procesos contractuales reportados por la Subgerencia Jurídica vigencia 2024.