

Resolución Número 516 (Mayo 30 de 2019)

“Por la cual se modifica el documento “T-DS-003 Plan de Seguridad” de la Dirección Técnica de Seguridad”

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, 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 modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera

necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Derogar en su totalidad la Resolución 1045 del 30 de diciembre de 2016, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento “T-DS-003 Plan de Seguridad”

ARTÍCULO 2º: Actualizar el documento siguiente con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-DS-003	1	Plan de Seguridad

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a treinta (30) días del mes de
mayo de dos mil diecinueve (2019).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLE	3
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
5.	DEFINICIONES	5
5.1	Generales	5
5.2	Agentes del Sistema.	11
5.3	Entidades de Apoyo.	14
6.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE SEGURIDAD	17
6.1	Antecedentes	17
6.1.1	Estudio de Satisfacción de usuarios – Diciembre 2018	17
6.1.2	Encuesta percepción y victimización en Bogotá – Cámara de Comercio de Bogotá... ..	18
6.2	Fuentes de Información:	20
6.3	Componente Seguridad Física y Ciudadana.	21
6.4.	Componente Seguridad Vial.	35
6.5.	Componente Atención de Emergencias y Contingencias	39
7	FACTORES DE RIESGO QUE FAVORECEN LA CRIMINALIDAD	39
7.1	Factores de Riesgo particulares del bus	40
7.2	Elementos constitutivos del sentimiento de inseguridad	41
8	POBLACIÓN OBJETIVO	43

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

9	MATRIZ DETERMINACIÓN ÁRBOL DE PROBLEMA	47
9.1	Formulación del Problema	51
10	ESTRATEGIAS	51
10.1	Gestión del Componente Seguridad Física y Ciudadana:	51
10.1.1	Actividades para el Desarrollo de la Estrategia:	54
10.2	Gestión del Componente Seguridad Vial:	54
10.2.1	Actividades para el Desarrollo de la Estrategia:	60
10.3	Componente Atención de EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS,	60

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Diciembre 2016	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	Mayo 2019	Se eliminó el capítulo de Evasión Se incluyó el componente Atención de Emergencias y Contingencias	Dirección Técnica de Seguridad

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

1. OBJETO

Definir las líneas de acción en materia de seguridad física y ciudadana, vial, emergencias y contingencias, a través de las cuales se enmarcarán las actividades a gestionar desde TRANSMILENIO S.A. en coordinación con los agentes internos y externos, para mejorar la Seguridad del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

Este documento es de conocimiento y aplicación para todos los agentes del Sistema y servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.

Su alcance se encuentra enmarcado en la definición de temas estratégicos que serán adelantados por TRANSMILENIO S.A en procura de mejorar los estándares de seguridad en el Sistema, la percepción de seguridad de sus usuarios y la relación de estos frente al Sistema y su interacción con los agentes del sistema los cuales podrán ser revisados y ajustados según las necesidades que surjan a través del tiempo.

3. RESPONSABLE

Los responsables por la elaboración de este documento son los Profesionales Especializados Grado 06 – Seguridad de la Dirección Técnica de Seguridad.

Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento velará el Director(a) Técnico(a) de Seguridad de TRANSMILENIO S.A.

La revisión y/o actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 86 de 1989 - Normas sobre sistemas de servicio público urbano de transporte masivo de pasajeros
- Ley 105 de 1993 - Disposiciones básicas sobre el transporte
- Ley 336 de 1996 - Estatuto Nacional de Transporte

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- Ley 310 de 1996 - Por medio del cual se modifica la Ley 86 de 1989
- Decreto 3109 de 1997 - Reglamenta la habilitación, la prestación del servicio público de transporte masivo de pasajeros y la utilización de los recursos de la Nación.
- Acuerdo 04 de 1999 - Constitución de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.
- Decreto 170 de 2001- Código Nacional de Tránsito
- Acuerdo 79 de 2003 - Código de Policía de Bogotá
- Decreto 190 de 2004 - Plan de Ordenamiento Territorial POT
- Decreto 309 de 2009 - Plan Maestro de Movilidad-PMM
- Decreto 156 de 2011 - Adoptan medidas para garantizar la adecuada transición del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo al Sistema Integrado de Transporte Público - SITP
- Acuerdo 489 de 2012 - Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2012-2016
- Decreto 190 de 2015 - Lineamientos para la finalización de la etapa de transición del transporte público colectivo al SITP
- Resolución 194 de 2016 - Reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda
- Ley 1801 de 2016 - Código Nacional de Policía y Convivencia
- Acuerdo 07 de 2017 – Modifica la Estructura Organizacional y Funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte de Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A.
- Encuesta de Percepción y Victimización en Bogotá – Dirección de Seguridad, paz y Justicia. Vicepresidencia de Articulación Público – Privada. – Cámara de Comercio de Bogotá.
- Plan Integral de Convivencia y Seguridad Ciudadana Bogotá D.C. 2013 -2023-Bogotá Humana y Segura - Centro de Estudio y Análisis en Convivencia y Seguridad Ciudadana – CEACSC Rubén Darío Ramírez Arbeláez.
- Observatorio de Procesos de Desarme, Desmovilización y Reintegración Universidad Nacional de Colombia (ODDR-UN), Boletín N° 103, 2010
- Proyecto Caracterización del Contexto Social, Físico, Económico y Cultural, que Incide en Las Conflictividades, Violencias y Delitos en Las Estaciones del Metro y su entorno a 300 Metros: Propuesta de Políticas Públicas en Urbanismo Social Centro de Estudio y Análisis en Convivencia y Seguridad Ciudadana- CEACSC – Bogotá-2015
- Marco de Actuación

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

5. DEFINICIONES

5.1 Generales

- **Agentes del Sistema:** aquellas empresas y/o entidades que ejecutan algún tipo de actividad dentro del Sistema Integrado de Transporte en adelante **sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A.**, para el adecuado funcionamiento del mismo en cualquiera de sus aspectos operativos.
- **Amenaza:** Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.
- **Área de Seguridad Restringida:** Aquellas zonas de una estación, portal, patio o edificio identificadas como zonas de riesgo prioritarias en las que, además de controlarse el acceso, se aplican otros controles de seguridad.
- **Arma:** Cualquier objeto que pueda ser utilizado para atacar, defenderse o para producir amenaza o atentar contra la integridad física de personas, usuario y público en general o para causar daño a instalaciones.
- **Armas de Fuego de Uso Civil:** Son aquellas que previo permiso de la autoridad competente, pueden tener o portar los particulares y se clasifican en; armas de defensa personal, armas deportivas y armas de colección.
- **Artefacto Explosivo:** Todo objeto que contiene una o más sustancias explosivas convencionales o no convencionales.
- **BRT (Bus Rapid Transit):** Bus de Tránsito Rápido
- **Bus Articulado:** Vehículo troncal que cuentan con dos (2) cuerpos, una (1) articulación y tres (3) ejes, existen dos clases de articulados operando actualmente en el **Sistema de**

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.: los primeros buses vinculados con 18 metros de largo y capacidad de 160 pasajeros y los segundos buses con 20 metros de largo cuya capacidad aumenta a 190 pasajeros. Estos vehículos operan en los corredores exclusivos del Sistema TransMilenio. Se aceptaran buses de mayor capacidad con configuración (Dos (2) cuerpos, Una (1) Articulación y Cuatro (4) ejes) que cumplan con lo establecido en la Norma Técnica ICONTEC NTC 4901-01 siempre y cuando **TRANSMILENIO S.A.** así lo solicite dentro de las tipologías.

- **Bus Alimentador:** Buses de capacidad media, adecuados a las condiciones viales y de tránsito que permiten el acceso desde los barrios cercanos al Sistema sin pagar doble viaje, estos buses deben cumplir con la Norma Técnica del ICONTEC 4901-03 y con el Manual de normas gráficas del Sistema en sus versiones actualizadas.
- **Bus Biarticulado:** Vehículos que cuentan con tres vagones y dos articulaciones. Tienen una capacidad de 250 pasajeros, mide 27,2 metros de largo y su peso debe cumplir con lo establecido en la Norma Técnica ICONTEC NTC 4901-01 actualizada.
- **Bus Padrón Dual:** Bus de capacidad media y un solo cuerpo que está especialmente adaptado para operar en la infraestructura de tipo troncal y del tipo zonal. Debe cumplir con las Normas Técnicas ICONTEC NTC 4901-03 y 5701. Adicionalmente presenta accesibilidad total a personas en condición de discapacidad. Este bus cuenta con puertas de servicio al costado izquierdo para su operación en las estaciones del componente troncal, junto con puertas en el costado derecho para operar en el componente zonal; por lo anterior, cuenta con validadores y sistema de recaudo a bordo.
- **Centro de Control del Ente Gestor:** Lugar especialmente acondicionado en las instalaciones que indique el Ente Gestor en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Ente Gestor ejerza sus funciones de verificación de las programaciones de los distintos Concesionarios de Operación (Troncales, Alimentadores y Zonales), operación, gestión y control de los servicios troncales. Este Centro de Control será operado por el Ente Gestor.
- **Centros de Control Zonales:** Lugar especialmente acondicionado en las instalaciones de cada uno de los Concesionarios zonales en el cual se encuentra el software y hardware

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Concesionario zonal pueda ejercer sus funciones de programación, operación y gestión de las rutas no troncales. Estos Centros de Control serán operados por los operadores zonales.

- **Concesionario de Operación:** Empresa que presta el servicio de transporte dentro del **Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.** bajo un contrato de concesión.
- **Conocimiento del Riesgo:** Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes y la comunicación para promover una mayor conciencia del mismo que alimenta los procesos de reducción del riesgo y de manejo de desastre.
- **Control de seguridad del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.:** Conjunto de procedimientos y técnicas que desarrollan de forma directa o por intermedio de compañías de seguridad especializada contratadas, en las estaciones, portales y patios por TRANSMILENIO S.A., los concesionarios y la Policía Nacional orientadas a controlar las contravenciones al sistema y aplicar estos procedimientos.
- **Control de Seguridad Policial:** Conjunto de procedimientos y técnicas propias de la Policía Nacional orientadas a garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas de los usuarios.
- **Desastre:** Resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige al Estado y al sistema nacional ejecutar acciones de respuesta, rehabilitación y reconstrucción.
- **Ejercicio de Seguridad:** Un ejercicio de seguridad es un simulacro con el objetivo de

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

cerciorarse de que la respuesta de cada dependencia participante y los componentes del plan de contingencia, tales como el sistema de comunicaciones, son adecuados.

- **Equipo de Seguridad:** Dispositivos especializados que se utilizan, individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de contravenciones y sus instalaciones y servicios.
- **Emergencia:** Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.
- **Estación:** Es el lugar autorizado y acondicionado para el ascenso y el descenso de pasajeros de las rutas troncales.
- **Estudio de Seguridad:** Evaluación de las necesidades en materia de seguridad, incluida la identificación de los puntos vulnerables y la recomendación de medidas correctivas.
- **Evacuación:** Conjunto de procedimientos y acciones tendientes a que personas involucradas en un evento no deseado, en forma coordinada protejan sus vidas e integridad física mediante su desplazamiento a una zona asegurada.
- **Exposición (Elementos Expuestos):** Se refiere a la presencia de personas, medios de subsistencia, servicios ambientales y recursos económicos y sociales, bienes culturales e infraestructura que por su localización pueden ser afectados por la manifestación de una amenaza.
- **Fuerza Pública:** Conforme a lo establecido en el artículo 216 de la Constitución Política de Colombia la fuerza pública estará integrada en forma exclusiva por las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.
- **Gestión del Riesgo:** Es el proceso social de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y acciones permanentes para el conocimiento del riesgo y promoción

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

de una mayor conciencia del mismo, impedir o evitar que se genere, reducirlo o controlarlo cuando ya existe y para prepararse y manejar las situaciones de desastre, así como para la posterior recuperación, entiéndase: rehabilitación y reconstrucción. Estas acciones tienen el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.

- **Hurto:** El hurto consiste en apoderarse de una cosa mueble (o de alguna sus partes) ajena, que es propiedad de otra persona, sin realizar fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación en las personas.
- **Hurto Calificado:** El hurto calificado es aquel en que la conducta, además de la propiedad, viola otro bien jurídico.
- **Inspección:** La aplicación de medios técnicos o de otro tipo destinados a identificar y/o detectar armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos en el sistema de transporte masivo.
- **Mitigación del Riesgo:** Medidas de intervención prescriptiva o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se puedan presentar a través de reglamentos de seguridad y proyectos de inversión pública o privada cuyo objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad existente.
- **Operador de Seguridad Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.** Personal asignado a las funciones para el control e inspección en los accesos o zonas de seguridad restringida.
- **Pánico:** El que por cualquier medio suscite pánico en lugar público, abierto al público o en transporte colectivo en concordancia con el artículo 355 del Código Penal.
- **Permisos de Acceso:** Corresponde a tarjetas u otros documentos expedidos a las personas que apoyan el desarrollo de la operación del **Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.** o a quienes por otras razones necesitan autorización para tener acceso al Sistema. Su objetivo es identificar a las personas y facilitar el acceso.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- **Prevención del Riesgo:** Medidas y acciones de intervención restrictiva o prospectiva dispuestas con anticipación con el fin de evitar que se genere riesgo. Puede enfocarse a evitar o neutralizar la amenaza o la exposición y la vulnerabilidad ante la misma en forma definitiva para impedir que se genere nuevo riesgo. Los instrumentos esenciales de la prevención son aquellos previstos en la planificación, la inversión pública y el ordenamiento ambiental territorial, que tienen como objetivo reglamentar el uso y la ocupación del suelo de forma segura y sostenible.
- **Reducción del Riesgo:** Es el proceso de la gestión del riesgo, está compuesto por la intervención dirigida a modificar o disminuir las condiciones de riesgo existentes, entiéndase: mitigación del riesgo y a evitar nuevo riesgo en el territorio, entiéndase: prevención del riesgo. Son medidas de mitigación y prevención que se adoptan con antelación para reducir la amenaza, la exposición y disminuir la vulnerabilidad de las personas, los medios de subsistencia, los bienes, la infraestructura y los recursos ambientales, para evitar o minimizar los daños y pérdidas en caso de producirse los eventos físicos peligrosos. La reducción del riesgo la componen la intervención correctiva del riesgo existente, la intervención prospectiva de nuevo riesgo y la protección financiera.
- **Riesgo:** El término hace referencia a la proximidad o contingencia de un posible daño.
- **Seguridad Operacional-Safety:** Identifica y establece los controles necesarios para minimizar el riesgo de ocurrencia de accidentes e incidentes (prevención) en la operación del Sistema.
- **Seguridad Física-Security:** Se encarga de vigilar posibles incidentes derivados, no de la operación, sino de ataques producidos intencionadamente por humanos contra bienes, infraestructuras y personas, como pueden ser actos de terrorismo, secuestros o a actos de interferencia ilícitos, etc (protección)
- **Simulacro:** Ensayo o práctica sobre cómo se debe actuar en caso de una emergencia, provocada por un temblor, incendio, inundación, acto terrorista, vandalismo entre otros. Logrando así comprobar, con anticipación si las acciones de preparación son eficientes y permite corregir, en caso necesario, las acciones requeridas para una mejor atención de la emergencia.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- **Vía de hecho:** Actuaciones públicas colectivas que surgen como reacción espontánea y anónima ante una situación o ser directamente producto de la maquinación de grupos organizadores. En ambos casos pueden causar daños a las cosas y a las personas.

Clasificación de las Vías de Hecho

Internas: Aquellas que le son propias al sistema, generadas directamente por usuarios del sistema (frecuencia, demora, retrasos, etc.).

Externas: Se presentan cuando grupos de ciudadanos en el marco de su problemática, reivindicaciones, etc., generan un bloqueo al sistema (ejemplo: escolares, afectaciones por obras, camioneros, bici taxis, chanas, TPC, etc.), que usan este mecanismo, como estrategia para que les presten atención, bien sea en el orden privado o público: local, distrital o nacional.

- **Vulnerabilidad:** Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos.
- **Zona Paga:** Área de un portal, estación, paradero a los que tienen acceso ilimitado los usuarios del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

5.2 Agentes del Sistema.

Concesionarios de Operación, Troncales, Alimentadores y Zonales: La operación Troncal del Sistema TransMilenio se desarrolla a partir de la actividad de varios operadores privados, vinculados al Sistema mediante contratos de concesión suscritos con TRANSMILENIO S.A., quienes desarrollan las actividades requeridas para la movilización de pasajeros a través de los corredores exclusivos del Sistema TransMilenio (Vehículos articulados, biarticulados y padrones duales).

Como responsabilidad de los Concesionarios está la prestación del servicio de transporte en el Sistema mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios que le sean asignados por

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

el ente gestor, el suministro del equipo rodante (vehículos de Transporte Masivo) necesario para la operación, el control y mantenimiento de su parque automotor, la administración y responsabilidad de vigilancia y control de las áreas de parqueo de los patios de operación, y la dotación, administración, manutención y operación de las áreas de soporte técnico que TRANSMILENIO le otorgue en concesión.

Adicionalmente, a las empresas de operadores troncales fase II se le asignó la responsabilidad del servicio de vigilancia y de aseo a las estaciones y portales de la fase II del Sistema TransMilenio.

La operación Zonal del Sistema TransMilenio se desarrolla a partir de la actividad de varios operadores privados, vinculados al Sistema mediante contratos de concesión suscritos con TRANSMILENIO S.A., quienes desarrollan las actividades requeridas para la movilización de pasajeros a través de los corredores destinados para tal fin. Incluye los servicios urbano, complementario, especial y alimentador.

Concesionario de Recaudo: El SIRCI, es operado por un concesionario privado, el cual fue seleccionado mediante proceso licitatorio público bajo el esquema de concesión, y bajo su responsabilidad se encuentran las actividades de diseñar, suministrar, implementar, integrar y mantener el conjunto de software y hardware requeridos para los Subsistemas de Recaudo, de Control de Flota y de información y Atención al Usuario, el suministro de las tarjetas inteligentes sin contacto, el suministro de todos los equipos que conforman la plataforma tecnológica (torniquetes, equipos de recarga de tarjetas, computadores, equipos de comunicación, etc.). También tiene a su cargo la logística para garantizar la operación durante todo el horario de servicio del Sistema; la venta de unidades de transporte; del procesamiento de información; la custodia y consignación del dinero recaudado, así como del mantenimiento de los equipos del Sistema de Recaudo.

Los elementos que conforman el Sistema de Recaudo son:

- Taquillas en las estaciones del Sistema: puntos de venta ubicados en los accesos de las estaciones del sistema, donde el usuario puede recargar las tarjetas habilitadas del Sistema.
- Puntos de venta externos: ubicados en establecimientos comerciales y grandes superficies, cuentan con atención personalizada para la recarga de todas las tarjetas habilitadas del Sistema.
- Terminales de Carga Automática: son dispositivos que permiten al usuario cargar de manera automática sus tarjetas.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- Terminales de carga móviles: son dispositivos portátiles atendidos por un taquillero donde el usuario puede cargar las tarjetas habilitadas del Sistema.
- Torniquetes o máquinas registradoras (barreras de control de acceso), ubicadas en los accesos de las estaciones y/o buses para validar las tarjetas.
- Sistemas y equipos para procesamiento y transmisión de datos de recaudo.
- Encargo fiduciario: su función consiste en recibir los recaudos y distribuirlos a los agentes del sistema de acuerdo con reglas contractuales previamente fijadas.

Funcionarios: Servidores Públicos (planta y contratistas) de TRANSMILENIO S.A. Personal vinculado de manera directa o indirecta a TRANSMILENIO S.A. que en cada turno se encarga de velar por un adecuado desarrollo de las actividades y que orienta al personal en la toma de decisiones en el centro de control.

Operador (Conductor): trabajador vinculado a un Concesionario de transporte, que cuenta con la idoneidad física, psicológica y legal para conducir los vehículos que hacen parte del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A. y que tienen a su cargo el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Manual de Operaciones y en la normativa legal.

De acuerdo a las normas establecidas, tanto de tránsito como de operación, los operadores cumplirán sus obligaciones de acuerdo a los estándares establecidos para tal fin.

Personal de Aseo: Personal que apoya el aseo de la infraestructura del Sistema Troncal, contratado directamente por TRANSMILENIO S.A. o por lo concesionarios de la Fase II

Personal de Mantenimiento: El Sistema TransMilenio cuenta con un contratista seleccionado mediante proceso licitatorio, quien se encargan del mantenimiento de las estaciones de las Fases I, II y III se encuentra a cargo del Ente Gestor.

Personal de Vigilancia Privada: Personal que apoya la vigilancia de la infraestructura del Sistema Troncal, específicamente en los puntos que se decidan en el contratado directamente establecido con TRANSMILENIO S.A. o por lo concesionarios de la Fase II. Cada estación debe contar con el servicio de vigilancia privada que la componen:

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- Vigilancia con medio humano armado.
- Vigilancia con medio humano sin arma.
- Vigilancia con medio canino especializado en defensa controlada
- Vigilancia con medio canino especializado en detección de sustancias explosivas

Usuarios: Ciudadano o ciudadana que hace uso del servicio de transporte prestado por los Concesionarios del Sistema. Su proceder está enmarcado en el Manual del Usuario del Sistema TransMilenio, el cual establece los comportamientos adecuados que debe tener en el Sistema, igualmente el Código de Policía de Bogotá en el Capítulo 5º “El sistema TransMilenio” (...), Artículo 98 menciona la reglas en que está enmarcado el sistema, las conductas específicas por la que deberá optar los pasajeros, usuarios, conductores y peatones y las medidas correctivas por el incumplimiento de la norma. Para el año 2017 entra en vigencia el Nuevo Código Nacional de Policía, que contiene normas específicas para los usuarios de los Sistemas de Transporte Masivo.

5.3 Entidades de Apoyo.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público: Desde su competencia misional: “Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Bogotá, por medio de una eficaz defensa del espacio público, de una óptima administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura en el espacio público, que garantice su uso y disfrute colectivo y estimule la participación comunitaria”.

IDIGER – Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático: Desde su competencia misional: “Coordinar, orientar y consolidar el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y cambio Climático – SDGR-CC y promover políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital, desde un enfoque de derechos y de sostenibilidad”.

IDIPRON Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (AUXILIARES MISIÓN BOGOTÁ): “Desde un proyecto pedagógico de inclusión social el IDIPRON promueve la garantía del goce efectivo de los derechos de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes con dignidad humana, respeto por la pluralidad, la diversidad y la libertad, en un marco de progresividad priorizando las acciones de política pública en aquellos en alto grado de vulnerabilidad social”.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Policía Metropolitana de Bogotá – Comando de Policía de Transporte Masivo: Tiene como misión exclusiva contrarrestar la acción de los delincuentes en TransMilenio y mejorar la tranquilidad de los usuarios del sistema. El dispositivo tiene cobertura de todo el sistema de transporte masivo, desde los puentes peatonales y paraderos de acceso, hasta los buses articulados, estaciones y portales.

Secretaría Distrital de Gobierno: Desde su competencia misional: “Lideramos la gestión política distrital, el desarrollo local y la formulación e implementación de políticas públicas de convivencia, seguridad, derechos humanos y acceso a la justicia; garantizando la gobernabilidad y la cultura democrática con participación, transparencia, inclusión y sostenibilidad para lograr una Bogotá más humana”.

Secretaría Distrital de Movilidad: Desde su competencia misional: “La Secretaría Distrital de Movilidad como cabeza del sector Movilidad y autoridad de tránsito y transporte, presta servicios, planea y formula las políticas del sector, generando condiciones de movilidad acordes con las necesidades de la población de Bogotá D. C. y su área de influencia, priorizando modos ambientalmente sostenibles y la implementación de un sistema de transporte inteligente e intermodal que promueve la accesibilidad, conectividad, seguridad vial y la integración regional contribuyendo a la equidad”.

Secretaría Distrital de Salud: Desde su competencia misional: “Somos un equipo humano calificado, con alto compromiso social, responsable de garantizar el derecho a la salud de todas y todos quienes habitan en Bogotá, que ejerce acciones de rectoría del sistema de salud, con el fin de satisfacer sus necesidades individuales y colectivas, a través de un enfoque promocional de calidad de vida con equidad, integralidad y participación”.

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia: Desde su competencia misional: “Diseñar las políticas públicas de seguridad y las acciones encaminadas a prevenir la ocurrencia de los delitos, disminuir los índices de delincuencia, mejorar la percepción de seguridad y las tasas de victimización y garantizar un acceso ágil y oportuno a los mecanismos de justicia formal y no formal que existen en el Distrito para todos los ciudadanos”.

SIPOL: Desde su competencia misional: “Contribuye en la formulación de políticas de gobierno y la orientación de la toma de decisiones del Comandante Departamento de Policía Meta, mediante la

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

producción de inteligencia confiable, objetiva, oportuna y con valor agregado, frente a los factores de perturbación del orden público, la seguridad y la defensa”

Secretaría Distrital de Integración Social: Desde su competencia misional: “es una entidad pública de nivel central de la ciudad de Bogotá, líder del sector social, responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con un enfoque territorial.”

Unidad Administrativa Especial Migración Colombia – UAEMC.: Ejerce control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano de manera técnica y especializada, brindando servicios de calidad, en el marco de la Constitución y la ley.

IPES: Su misión es “Aportar al desarrollo económico de la ciudad mediante la oferta de alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público, enfocadas a la formación, el emprendimiento, el fortalecimiento empresarial y la gestión de plataformas comerciales competitivas; así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del Sistema Distrital de Plazas de Mercado”.

UAESP: Garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la infraestructura del Distrito y el servicio de alumbrado público.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE SEGURIDAD

Con el propósito de realizar un análisis de la situación de seguridad del Sistema, se validan tres componentes: Seguridad Física y Ciudadana, Vial y la atención de Emergencias y Contingencias.

6.1 Antecedentes

6.1.1 Estudio de Satisfacción de usuarios – Diciembre 2018

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realiza un estudio de satisfacción de usuarios a través de la aplicación de una encuesta, con el objetivo de evaluar y calcular la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales y/o Operadores Alimentadores y/o Operadores Zonales del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.; dentro de sus componentes se encuentra la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad del Sistema, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

6.1.1.1 Resultados en seguridad Componente BRT:

Tamaño de la Muestra: Total encuestas: 2.691
 General: Encuestas realizadas, 1.159
 Bus y Conductor: Encuestas realizadas, 1.532

- ✓ La percepción de seguridad de los Usuarios en el componente Troncal es de 1.9; lo cual representa alta urgencia, pero baja importancia
- ✓ De acuerdo con los resultados de la encuesta, los aspectos que les brinda mayor seguridad en el Sistema son:
 - Presencia de Policía dentro de las estaciones con el 76%
 - Presencia de Policía alrededor de las estaciones con el 46%
 - Seguridad para las mujeres en servicios articulados con el 29%
 - Presencia de vigilancia privada con el 23%
 - Presencia de personal de Transmilenio con el 14%

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

✓ Por otra parte, las siguientes situaciones presentan un impacto negativo en la seguridad del Sistema:

- Hurtos con un 64%
- Colados con un 30%
- Riñas o agresiones en las estaciones y/o buses 26%
- Vendedores ambulantes en los buses con un 26%
- Presencia habitantes de calle con un 25%
- Vendedores ambulantes en estaciones y túneles con un 16%
- Indiferencia de los usuarios 14%
- Indiferencia de usuarios con un 20%

6.1.1.2 Resultados en seguridad Componente Zonal :

Tamaño de la Muestra: Total encuestas: 2.350
General: Encuestas realizadas, 1.066
Bus y Conductor: Encuestas realizadas, 1.284

✓ La percepción de seguridad de los Usuarios en el componente Zonal es de 1,8; lo cual representa alta urgencia y alta importancia.

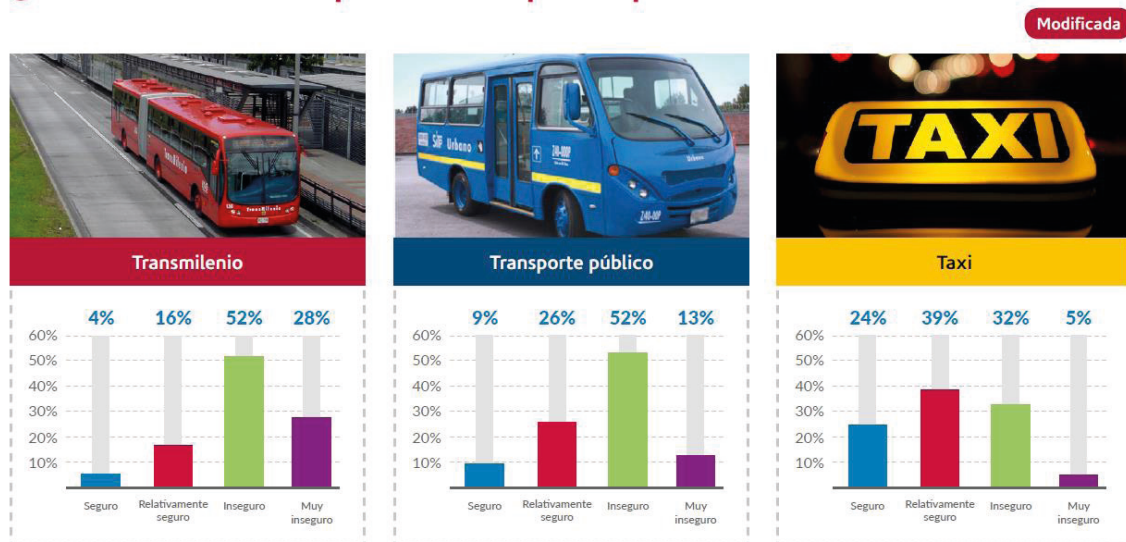
6.1.2 Encuesta percepción y victimización en Bogotá – Cámara de Comercio de Bogotá.

La Cámara de Comercio de Bogotá realiza de manera semestral la encuesta de percepción y victimización en Bogotá, correspondiente a la encuesta para el Primer semestre de 2018, dicha encuesta se pregunta por la percepción de seguridad en la ciudad. En la siguiente gráfica muestra la variación de la percepción de seguridad en el servicio de transporte público individual, transporte público SITP y transporte masivo – TransMilenio.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Ilustración 1 ¿Usted considera que el transporte público es...?

¿Usted considera que el transporte público es...?

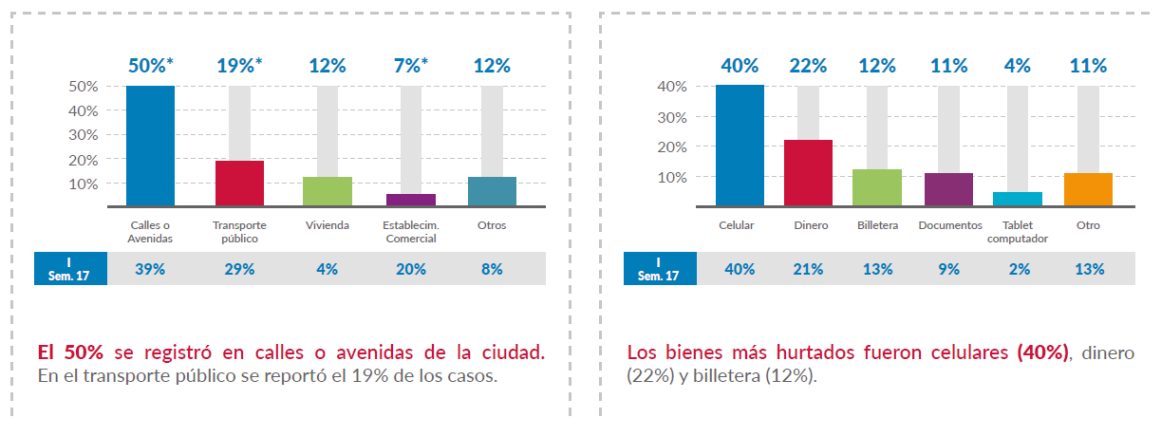


Fuente: Dirección de Seguridad, Paz y Justicia Vicepresidencia de Articulación Público-Privada. Cámara de Comercio de Bogotá. Octubre 2018

Se puede observar que la percepción de inseguridad aumentó en el transporte público y TransMilenio (52%) en cada modalidad de transporte, mientras el 28% perciben TransMilenio muy seguro. El 20% de los encuestados consideró seguro o relativamente seguro el TransMilenio, mientras que el 35% lo hizo respecto al transporte público.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Ilustración 2 ¿En qué lugar ocurrió el hecho y qué le robaron...?
¿En qué lugar ocurrió el hecho y qué le robaron?



Significado de los asteriscos, una vez aplicados los intervalos de confianza
 *** Existe diferencia significativa respecto a I-2017 con un 99% de confianza
 ** Existe diferencia significativa respecto a I-2017 con un 95% de confianza
 * Existe diferencia significativa respecto a I-2017 con un 90% de confianza



Fuente: Dirección de Seguridad, Paz y Justicia Vicepresidencia de Articulación Público-Privada. Cámara de Comercio de Bogotá. Octubre 2018

Por otro lado, la encuesta busca conocer la frecuencia y el tipo de delito de los cuales son víctimas los ciudadanos, en estas incluyen una pregunta que relaciona los lugares donde las víctimas se vieron afectadas. Los hechos victimizantes se concentran (19%) en el Transporte Público. Es importante resaltar que, frente a lesiones o ataques, se mantiene para transporte público respecto al primer semestre de 2017. Sin embargo, se debe resaltar que hay una disminución de victimización en el transporte público (-10%).

6.2 Fuentes de Información:

- Bases de Datos, aplicativo GestSAE
- Datos de denuncias de la Policía Metropolitana
- Datos resultados operativos en el componente Troncal y Zonal, según estrategias de Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Policía Metropolitana de Bogotá.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- d) En el tema de vis de hecho los concesionarios también son fuente de información, y en otros casos

6.3 Componente Seguridad Física y Ciudadana.

Durante la operación del Sistema, se han identificado algunas tipologías de delitos y contravenciones, las cuales se han clasificado para su registro de la siguiente manera:

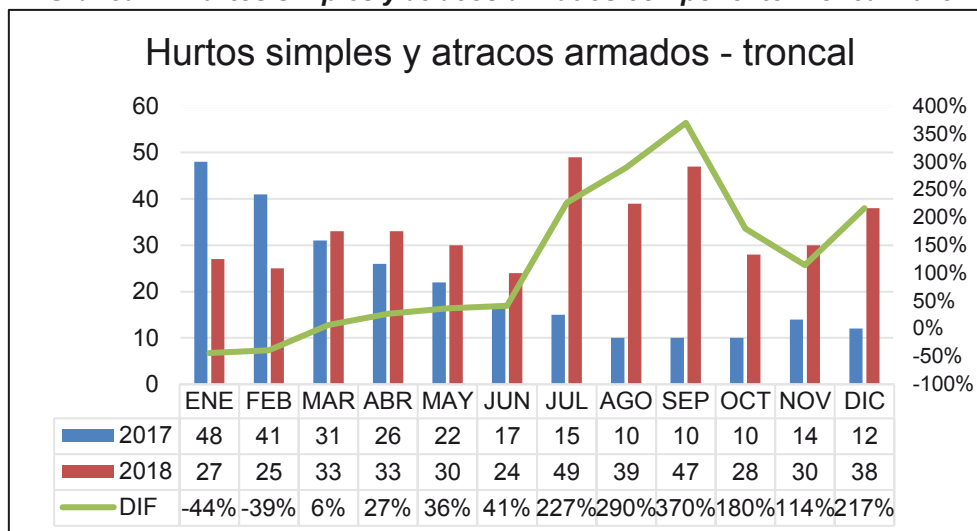
- Hurto.
- Lesiones Personales o Riñas.
- Lesiones personales a funcionarios (recaudo, vigilancia, operadores)
- Lesiones personales usuarios.
- Daño en bien ajeno o vandalismo.
- Uso indebido del espacio público.
- Injuria por vía de hecho.
- Homicidio.
- Terrorismo.
- Vía de hecho

TRANSMILENIO S.A como ente gestor realiza el seguimiento de la información que es reportada a través de las bitácoras del sistema troncal y zonal.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

6.3.1 Estadísticas componente Troncal

Gráfica 1. Hurtos simples y atracos armados componente Troncal 2018



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

La gráfica anterior indica que en el 2018 se presentaron 403 eventos, superando lo acontecido en 2017, esto se traduce en un aumento general del 57%. Los 403 eventos dejaron un total de 675 usuarios afectados, 147 más que en 2017, lo que a su vez representa un aumento del 28% en cuanto número de usuarios afectados.

Tabla 1. Hurtos simples y atracos armados por Troncal 2018

TRONCAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT	%
AVENIDA CARACAS	4	3	7	6	7	5	20	11	19	6	9	13	110	27%
AUTOPISTA NORTE	4	1	5	9	4	3	6	4	4	4	8	8	60	15%
CARACAS SUR	2	4	1	4	6	5	6	4	5	1	2	3	43	11%
AMERICAS	6	3	3	1	1	4	5	5	4	5	2	2	41	10%
NQS CENTRAL	2	3	8	4	2	2	5	3	2	1	3	0	35	9%
CARRERA 10	3	2	4	3	3	0	0	3	6	2	1	6	33	8%
NQS SUR	4	3	1	0	3	3	1	2	1	4	0	1	23	6%
CALLE26	0	2	0	3	3	1	1	2	4	2	3	4	25	6%
CALLE 80	2	2	2	2	0	1	5	3	1	1	2	0	21	5%
AVENIDA SUBA	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	5	1%
CALLE 6	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3	1%
EJE AMBIENTAL	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
CARRERA 7	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0%
TOTAL	27	25	33	33	30	24	49	39	47	28	30	38	403	100%

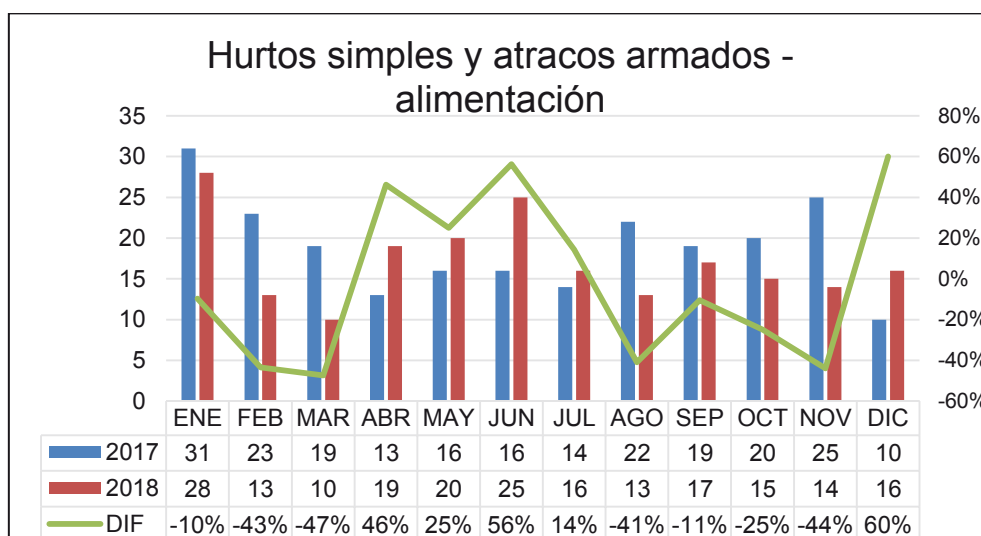
Fuente: Dirección Técnica de Seguridad – Aplicativo GestSAE – TRANSMILENIO S.A

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Del análisis por troncal se aprecia que Caracas, Autopista Norte y Caracas Sur, son las troncales que más reinciden en eventos de robos, aportando más de 50% del total de eventos para el año 2018.

Adicionalmente, analizando la hora de cada evento reportado, se concluye que los días jueves y viernes son los días que más eventos presentan, siendo la franja horaria de entre 8 pm y 10 pm, el espacio que en general contiene la mayor cantidad de eventos de hurto a bordo de buses troncales.

Gráfica 2. Hurtos simples y atracos armados componente Alimentación 2018



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

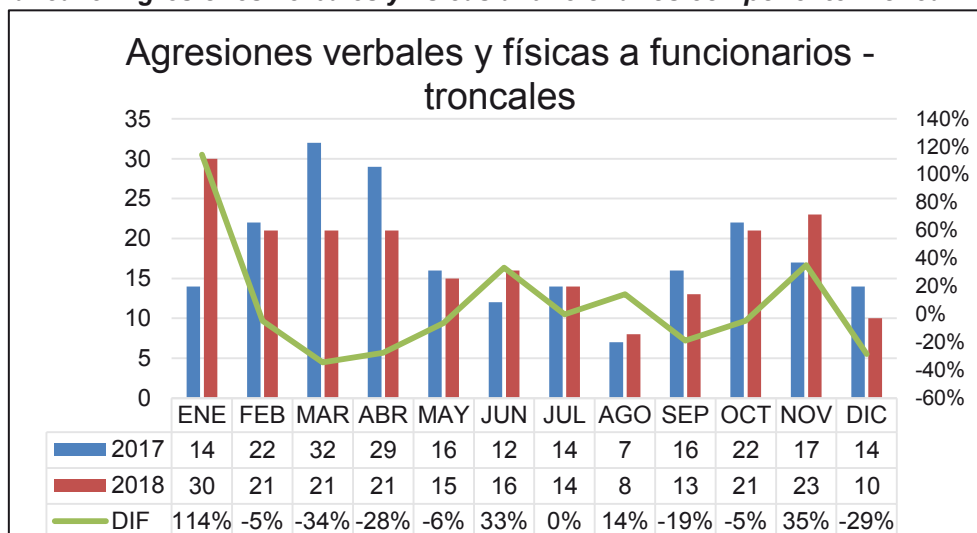
El comparativo mensual para el sistema de alimentación indica para lo corrido del año 2018 se presentaron 22 eventos menos que en 2017, esto se traduce en una disminución del 10%.

Estos 206 eventos dejaron un total de 579 usuarios afectados, 161 menos que en 2017, indicando una disminución del 22% en cuanto a número de afectados.

Por otra parte, los reportes permiten concluir que los jueves, viernes y sábados son los días que más se han registrado eventos, mientras que la franja horaria más crítica es de 8 pm a 10 pm.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

Gráfica 3. Agresiones verbales y físicas a funcionarios componente Troncal 2018



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

Los acontecimientos en el año 2018, muestran una disminución general del 1% respecto a 2017 en cuanto al número de agresiones sobre operadores, en general se ha pasado de 215 a 213 eventos.

En el año 2018, los jueves y martes, son los días que presentan el mayor número de eventos, y son las franjas horarias de 7 pm a 8 pm los espacios en los que se han presentado mayor número de agresiones.

Tabla 2. Agresiones verbales y físicas a funcionarios por Troncal 2018

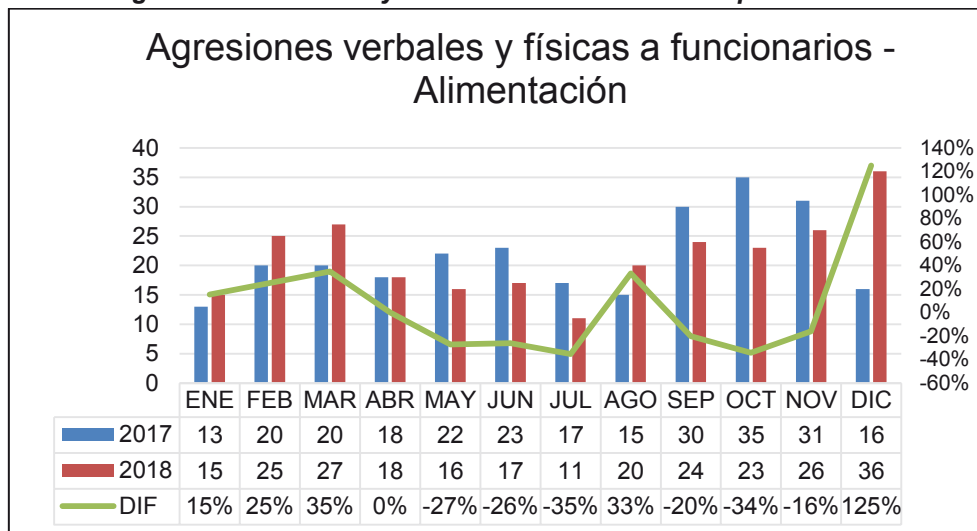
TRONCAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT	%
CARACAS SUR	4	3	5	5	4	4	4	2	2	1	3	2	39	18%
CARRERA 10	4	2	1	4	2	3	1	1	2	8	1	1	30	14%
AMERICAS	0	7	3	1	3	1	1	1	1	2	5	0	25	12%
NQS SUR	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	20	9%
CARACAS	3	3	0	2	1	2	1	0	1	2	3	1	19	9%
AUTOPISTA NORTE	5	1	1	2	1	0	0	1	1	2	4	0	18	8%
CALLE26	1	1	3	2	2	0	2	0	0	2	2	1	16	8%
CALLE 80	1	0	4	2	0	2	0	0	3	0	1	0	13	6%
AVENIDA SUBA	1	2	2	0	0	1	3	0	1	0	1	0	11	5%
CARRERA 7	3	0	0	0	1	0	1	2	1	0	1	2	11	5%
NQS CENTRAL	4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	7	3%
EJE AMBIENTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1%
CALLE 13	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
CALLE 6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
TOTAL	30	21	21	21	15	16	14	8	13	21	23	10	213	100%

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

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Del análisis por troncal se aprecia que Caracas Sur, Carrera 10 y Américas, son las troncales que más reinciden en eventos de robos, aportando el 44% del total de eventos.

Gráfica 4 Agresiones verbales y físicas a funcionarios componente Alimentación



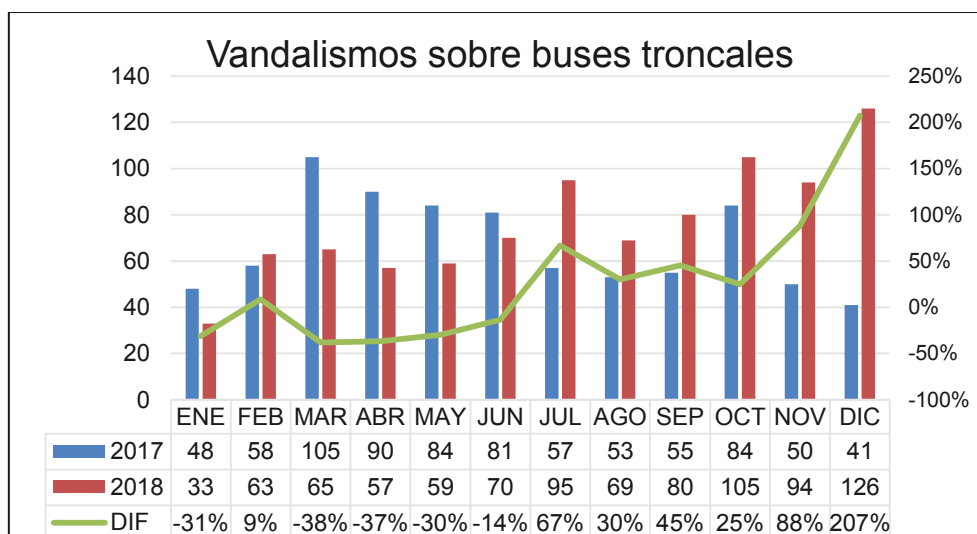
Fuente: Dirección Técnica de Seguridad – Aplicativo GestSAE – TRANSMILENIO S.A

Respecto al sistema de alimentación en el año 2018, comparándolo con el año 2017, revela una disminución general del 1% en el número de agresiones a conductores, pasando de 260 a 258.

En el año 2018, los días domingo y sábados son los días que contienen el mayor número de eventos, y la franja horaria entre 9 pm y 11 pm, el espacio en el que se han presentado mayor número de agresiones.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	PLAN DE SEGURIDAD			
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Gráfica 5. Vandalismos a vehículos Troncales 2018



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

Para el año 2018, los eventos de vandalismo sobre buses troncales presentaron un aumento general del 14% comparando el periodo 2017 y 2018; en general se pasó de 806 a 916 eventos.

Tabla 3 Vandalismos a vehículos Troncales por Troncal 2018

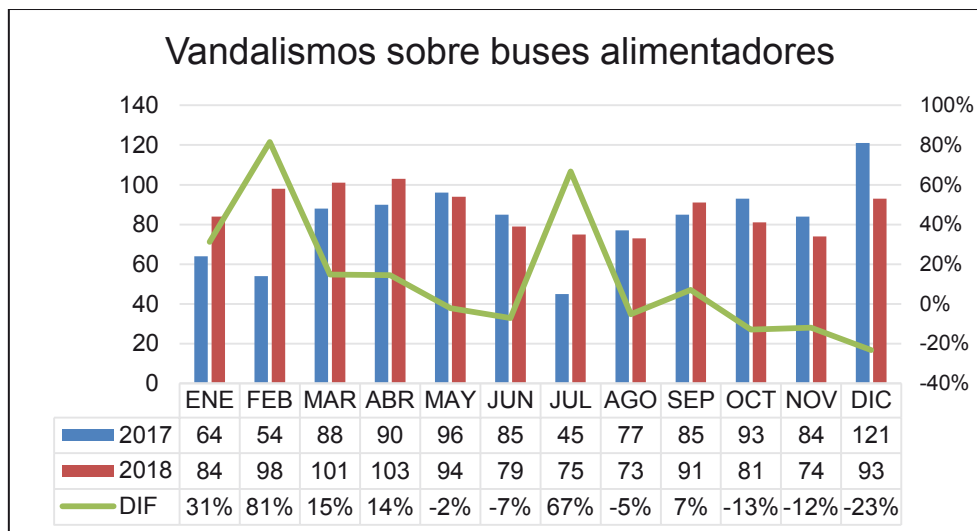
TRONCAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT	%
CARACAS	6	9	21	13	6	27	41	18	25	27	29	28	250	27%
AMERICAS	3	11	9	8	12	7	11	10	9	15	7	34	136	15%
CARACAS SUR	5	9	8	7	7	8	6	10	8	12	10	10	100	11%
CARRERA 10	3	9	6	8	6	4	9	6	5	8	5	14	83	9%
AUTOPISTA NORTE	3	7	1	3	7	8	6	6	7	11	3	7	69	8%
NQS SUR	4	3	5	7	6	2	4	7	12	7	12	5	74	8%
NQS CENTRAL	1	7	2	6	4	1	5	4	8	7	12	5	62	7%
CALLE26	1	1	6	2	6	2	4	2	2	5	7	10	48	5%
AVENIDA SUBA	0	3	3	0	2	5	3	2	2	6	0	6	32	3%
CALLE 80	0	2	1	1	0	4	3	2	2	2	3	4	24	3%
CARRERA 7	1	2	0	1	2	1	2	0	0	2	4	1	16	2%
EJE AMBIENTAL	5	0	1	1	1	0	0	2	0	1	2	1	14	2%
CALLE 6	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5	1%
CALLE 13	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0%
TOTAL	33	63	65	57	59	70	95	69	80	105	94	126	916	100%

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

A lo largo de la troncal Caracas, Américas y Caracas Sur se localizan las estaciones más críticas en ocurrencia de los actos vandálicos sobre buses troncales, aportando el 53% de la totalidad de eventos.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Gráfica 6. Vandalismos a vehículos Alimentadores 2018



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

Los acontecimientos para el año 2018 para el sistema de alimentación muestran un aumento general del 7% respecto a 2017 en cuanto al número de vandalismos sobre buses, en general se ha pasado de 982 a 1.046 eventos.

Los jueves, sábados y los martes, son los días que contienen el mayor número de eventos, y la franja horaria entre 11 pm a 12 am el espacio en el que se han presentado mayor número de agresiones.

Punto	Día	Hora	Ruta	Localidad	Concesionario	Eventos
Calle 19 entre Carrera 3 y Avenida Caracas	Sábado, viernes y miércoles	Entre las 19 y las 20	703 y 143	Santafé	Suma	49
Calle 19 entre Avenida Caracas y Carrera 17	Martes y lunes	Entre las 19 y las 20	C1, 257 y T37	Los Mártires	Etib, EEMB y Consorcio	19
Avenida 1 de Mayo entre Carrera 12 D y Carrera 27	Sábado y miércoles	Entre las 19 y las 21	C110	Rafael Uribe Uribe / Antonio Nariño	Consorcio	31
Calle 37 Sur entre Carrera 4 Este y Carrera 6 B Este	Lunes	Entre las 20 y las 21	P7	San Cristóbal	Masivo y Consorcio	7
Autopista Sur entre Calle 44 D Sur y Calle 67 B Sur	Miércoles	Entre las 19 y las 20	T163 y 579	Tunjuelito / Kennedy	Masivo	8
Avenida Agoberto Mejía entre Calle 63 Sur y Avenida 1 de Mayo	Viernes, sábado y lunes	Entre las 20 y las 21	120	Bosa / Kennedy	Etib	18
Autopista Sur entre Avenida Villavicencio y Avenida Bosa	Lunes	Entre las 5 y las 6 y entre las 20 y las 21	P24	Bosa / Ciudad Bolívar	Consorcio	29
Avenida Boyacá entre Calle 64 Sur y Calle 60 Sur	Lunes y jueves	Entre las 19 y las 21	742, 260, T11 y T12	Ciudad Bolívar	Suma y Masivo	20

Fuente: Dirección Técnica de Seguridad

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- **Vía de hecho**

El surgimiento de problemáticas de insatisfacción ciudadana muestra la necesidad de realizar cambios urbanos integrales de gran magnitud en la movilidad ciudadana y en el espacio público.

Pero estos cambios no deben estar únicamente guiados por la maximización del número de los usuarios sino por la satisfacción y la felicidad que estos cambios puedan generar en la población. Esta necesidad ha sido recogida en el concepto de 'Urbanismo Social', un modelo de intervención que busca no solo la evolución física de los espacios, sino la transformación social de las comunidades y ciudadanos.

Si bien en las cifras se evidencia un aumento en las diferentes tipologías de delitos registrados en el sistema, se debe tener en cuenta el aumento de la demanda en el servicio que ha tenido desde su inicio y su implementación gradual en la Ciudad el Sistema de Transporte Masivo en Bogotá, al comparar el crecimiento de la demanda pasando de 1.750.000 pasajeros promedio en día hábil en 2012 a más de 2.392.900 en 2018.

Precisamente por la gran población que se moviliza a través del Sistema, este se ha convertido en blanco frecuente de vía de hecho, la mayoría de los casos constituyen manifestaciones críticas de determinadas prácticas de gobierno, o bien expresiones de sectores marginados que encuentran de este modo una vía para hacer escuchar sus demandas. En el año 2018 se presentaron 681 interrupciones, de las cuales 460 han sido por Bloqueos y 221 por manifestaciones.

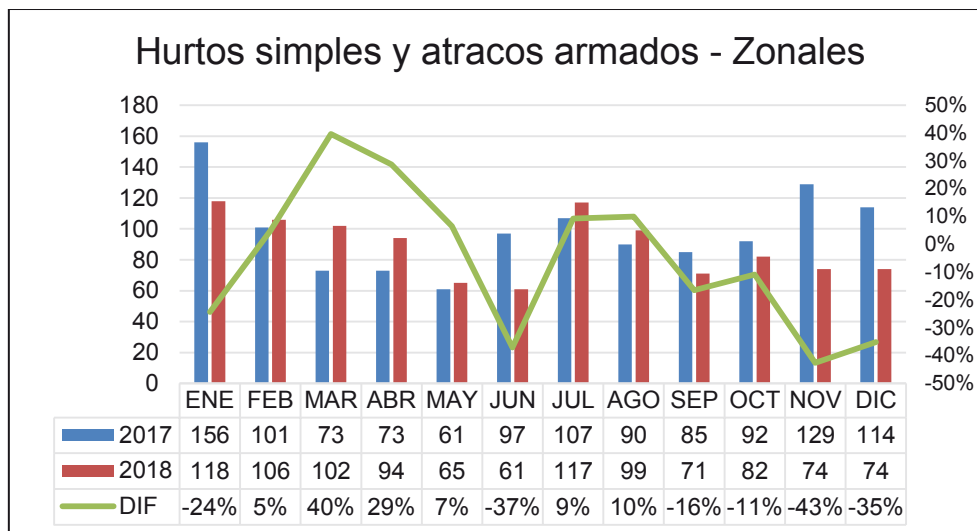
6.3.2 Estadística Componente Zonal

La tipología de delitos que se registran en el aplicativo GestSAE del Sistema está clasificada así: hurto simple (cosquilleo), atraco armado, agresión a funcionarios y vandalismo.

TRANSMILENIO S.A tiene en cuenta las estadísticas arrojadas en el aplicativo GestSAE y los datos oficiales de la Policía, para la identificación de las problemáticas de inseguridad, georreferenciación de los delitos y toma de decisiones.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Gráfica 7. Hurtos simples y atracos armados componente zonal 2018



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

La gráfica anterior indica que durante el año 2018, se han presentado 115 eventos menos que lo acontecido en 2017, lo que se traduce en una disminución general del 10%.

Estos 1.063 eventos han dejado un total de 3.160 usuarios afectados, 716 menos que en 2017, lo que indica una disminución del 18% en cuanto al número de usuarios afectados.

Tabla 4. Hurtos simples y atracos armados por Zona 2018

TRONCAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT	%
CIUDAD BOLIVAR	25	14	8	19	10	10	25	15	13	9	17	12	177	17%
ZONA CENTRO	13	14	15	14	13	8	16	14	15	16	8	19	165	16%
BOSA	11	15	18	18	6	4	11	13	6	12	5	6	125	12%
KENNEDY	17	14	8	8	5	6	6	9	8	5	7	6	99	9%
ZONA SAN CRISTOBAL	11	8	4	9	5	3	13	7	6	9	6	10	91	9%
PERDOMO	2	5	8	8	6	9	17	9	2	8	5	5	84	8%
TINTAL ZONA FRANCA	12	7	6	7	3	7	6	5	4	3	6	2	68	6%
USME	4	6	9	5	9	3	5	9	5	5	4	3	67	6%
USAQUEN	6	7	5	3	1	3	10	6	2	1	3	1	48	5%
ENGATIVA	6	5	5	0	0	0	3	6	4	5	5	5	44	4%
CALLE 80	6	4	6	0	1	0	1	2	3	7	2	2	34	3%
FONTIBON	0	6	6	2	5	4	1	1	2	2	3	1	33	3%
SUBA CENTRO	4	1	2	0	1	4	1	0	0	0	1	0	14	1%
SUBA ORIENTAL	1	0	2	1	0	0	2	3	1	0	2	2	14	1%
TOTAL	118	106	102	94	65	61	117	99	71	82	74	74	1063	100%

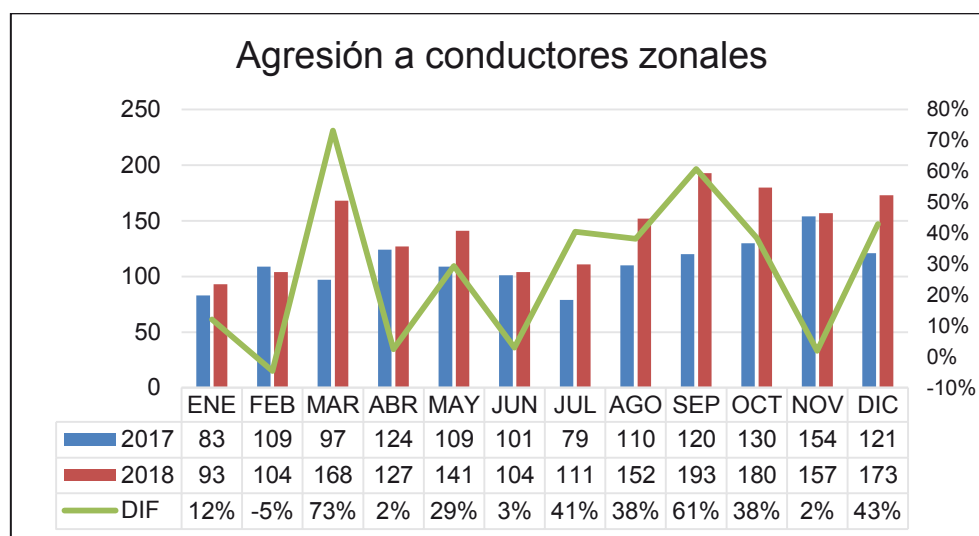
Fuente: Dirección Técnica de Seguridad – Aplicativo GestSAE – TRANSMILENIO S.A.

El análisis por zona de transporte de incidencia del evento de robo, evidencia cómo la zona Ciudad Bolívar, Zona Centro y Bosa, son las más críticas, aportando más del 44% del total de hurtos de los

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

buses zonales, donde sobre ese total el 98% corresponden al servicio urbano. Respecto a los días de mayor concentración de eventos, se concluye que los días viernes y sábado son los que presentan mayor reincidencia, mientras que la franja horaria de 7 pm a 8 pm es la más utilizada para cometer este tipo de acciones.

Gráfica 8. Agresiones verbales y físicas a funcionarios componente Zonal 2018



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

Los eventos de agresión a conductores durante el 2018 aumentaron del 27% respecto al año 2017, lo que significa un aumento en 366 eventos, pasando de 1.337 en 2017 a 1.703 en el año de 2018.

Tabla 5 Agresiones verbales y físicas a funcionarios por Zona 2018

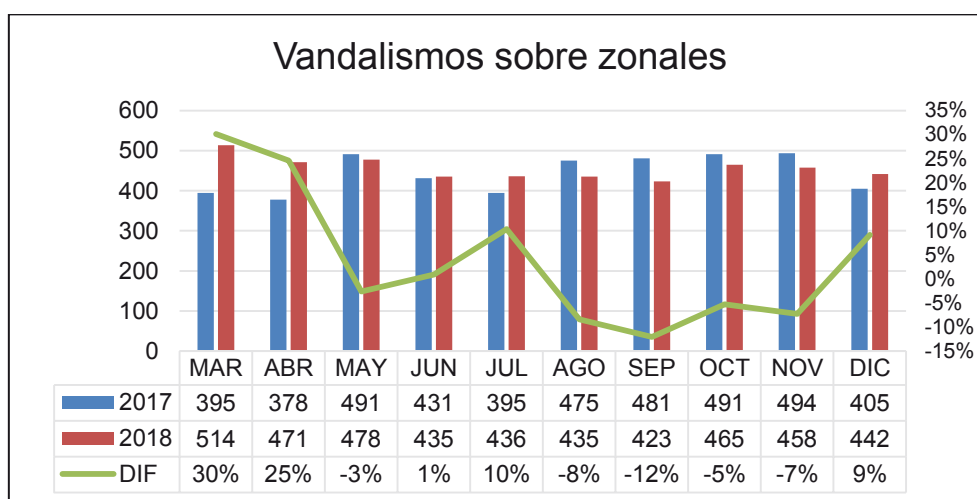
TRONCAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT	%
KENNEDY	10	16	18	16	16	6	13	20	26	20	17	23	201	12%
ZONA CENTRO	8	12	20	11	19	16	11	17	20	15	24	21	194	11%
CIUDAD BOLIVAR	10	11	18	12	15	4	15	16	23	11	6	8	149	9%
ENGATIVA	12	10	16	14	14	8	5	11	19	18	15	15	157	9%
BOSA	5	8	17	12	13	13	10	15	15	8	15	25	156	9%
USME	6	8	17	14	4	7	10	11	11	6	5	10	109	6%
ZONA SAN CRISTOBAL	7	4	12	9	14	9	5	8	9	15	6	11	109	6%
USAQUEN	8	6	13	9	8	7	7	17	14	26	20	15	150	9%
TINTAL ZONA FRANCA	7	1	9	5	9	8	8	7	13	15	9	11	102	6%
CALLE 80	4	8	9	4	5	4	7	8	9	8	8	8	82	5%
PERDOMO	7	2	5	6	9	8	5	5	7	7	7	10	78	5%
SUBA CENTRO	4	10	8	5	5	5	5	4	5	14	7	3	75	4%
FONTIBON	2	3	4	6	5	3	1	7	14	12	12	5	74	4%
SUBA ORIENTAL	3	5	2	4	5	6	9	6	8	5	6	8	67	4%
TOTAL	93	104	168	127	141	104	111	152	193	180	157	173	1703	100%

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

	TÍTULO:			
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Las zonas de transporte más críticas frente a la ocurrencia de eventos de agresión a operador de buses zonales son Kennedy, Zona Centro y Ciudad Bolívar, aportando más del 32% del total de eventos reportados en el año 2018, donde sobre ese total el 96% corresponden al servicio urbano. Respecto a los días de mayor concentración de eventos, se tiene que los miércoles y viernes son los días de mayor reincidencia, y a su vez, las franjas entre 10 am y 11 am, 6 pm y 7 pm, son los espacios más utilizados para cometer este tipo de acciones.

Gráfica 9. Vandalismos a vehículos Zonales 2018



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

Los eventos de vandalismo sobre buses zonales indican un aumento del 6%, contrastando el año 2018 y el 2017. Este aumento es producto de un incremento de 5.144 a 5.447 casos en 2018.

Tabla 6 Vandalismos a vehículos Zonales por Zona 2018

TRONCAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT	%
CIUDAD BOLIVAR	44	73	60	53	55	56	57	47	43	41	47	58	634	12%
BOSA	44	68	53	55	48	50	47	39	49	62	47	58	620	11%
KENNEDY	26	58	52	53	47	47	49	47	68	55	60	46	608	11%
ZONA CENTRO	46	34	57	44	54	33	44	46	37	52	56	55	558	10%
ZONA SAN CRISTOBAL	45	53	53	30	48	31	46	32	35	37	27	27	464	9%
USME	27	53	45	43	32	31	37	30	26	31	37	28	420	8%
USAQUEN	32	26	31	42	33	37	26	36	33	34	35	22	387	7%
ENGATIVA	21	30	35	29	35	35	28	38	28	32	42	37	390	7%
TINTAL ZONA FRANCA	18	34	32	23	43	27	22	36	28	34	25	23	345	6%
PERDOMO	11	30	22	28	26	28	26	15	20	33	21	30	290	5%
SUBA CENTRO	16	20	15	25	21	18	12	14	21	15	17	21	215	4%
FONTIBON	12	27	21	13	10	12	13	20	11	17	15	16	187	3%
CALLE 80	7	16	16	17	11	19	23	23	13	15	13	13	186	3%
SUBA ORIENTAL	8	11	22	16	15	11	6	12	11	7	16	8	143	3%
TOTAL	357	533	514	471	478	435	436	435	423	465	458	442	5447	100%

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

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

El análisis por zona de transporte revela cómo las más críticas a Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy, dichas zonas aportando el 34% del total de eventos; donde sobre ese total el 98% corresponden al servicio urbano. Respecto a los días de mayor concentración de eventos, se concluye que los jueves y sábados son los días con más reincidencia, mientras que la franja entre 7 pm y 10 pm, es el espacio más utilizado para cometer este tipo de actos.

6.3.3 Grupos sociales en condiciones de vulnerabilidad.

Como resultado de un análisis que realizó TRANSMILENIO S.A. junto con entidades Distritales, se pudo establecer que actualmente el Sistema atraviesa múltiples problemáticas, algunas de ellas relacionadas con la percepción de inseguridad y falta de apropiación de los mismos. A continuación, las problemáticas más críticas que se evidencian dentro y fuera de cada una de las estaciones del Sistema; dicho listado fue analizado por medio de una matriz Vester en la cual y según las experiencias plasmadas por cada una de las entidades se identificaron las siguientes problemáticas¹:

¹ Información analizada y recopilada por la Secretaría de Gobierno, Subsecretaría de Gestión local. 2018

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Identificación de problemas		Falta de cultura ciudadana	Ingreso de manera irregular al Sistema de Transmilenio "Colados"	Presencia de vendedores informales entorno a las estaciones	Presencia de Ciudadano habitante de calle	Falta de presencia de Policía	Falta de controles continuos de la Policía Nacional	Falta de iluminación	Reventa de pasajes	Bandas delincuenciales	Mendicidad en el sistema	Artistas dentro de las rutas de transmilenio	Vendedores informales dentro de las rutas de transmilenio	Presencia de residuos	Desgaste de mobiliario urbano	Daños en la infraestructura del sistema	Accidentes	Total Activos
a	Falta de cultura ciudadana	x	3	2	0	0	0	0	1	0	1	2	2	3	3	2	3	22
b	Ingreso de manera irregular al Sistema de Transmilenio "Colados"	2	x	0	1	0	0	0	0	3	1	1	2	0	0	3	3	16
c	Presencia de vendedores informales entorno a las estaciones	2	0	x	0	0	0	0	2	2	0	0	2	3	2	0	2	15
d	Presencia de Ciudadano habitante de calle	1	2	0	x	0	0	1	0	1	3	0	0	3	2	2	3	18
e	Falta de presencia de Policía	2	3	3	1	x	3	0	2	3	1	3	3	1	1	2	2	30
f	Falta de controles continuos de la Policía Nacional	2	3	3	1	0	x	0	2	3	1	3	3	1	1	2	0	25
g	Falta de iluminación	0	0	0	1	0	0	x	0	3	0	0	0	2	1	0	3	10
h	Reventa de pasajes	2	1	2	0	0	0	0	x	3	0	0	0	0	0	0	0	8
i	Bandas delincuenciales	3	3	2	1	0	0	1	3	x	1	1	2	0	3	3	3	26
j	Mendicidad en el sistema	2	2	0	3	0	0	0	0	1	x	1	1	1	0	0	0	11
k	Artistas dentro de las rutas de transmilenio	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	x	1	1	0	1	0	8
l	Vendedores informales dentro de las rutas de transmilenio	3	3	2	1	0	0	0	1	2	1	1	x	3	0	2	0	19
m	Presencia de residuos	3	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	x	2	1	2	12
n	Desgaste de mobiliario urbano	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	x	0	2	10
o	Daños en la infraestructura del sistema	3	3	0	2	0	0	1	1	3	2	1	3	2	0	x	3	24
p	Accidentes	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	x	6
Total Pasivos		32	24	15	16	0	3	3	12	26	13	13	19	22	16	20	26	x

Fuente: Estrategia de intervención Interinstitucional. Secretarías de Gobierno; Seguridad, Convivencia y Justicia, Transmilenio S.A., el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y el Instituto para la Economía Social, en el marco de la estrategia TransMiseguro, 2018.

Con relación a lo expuesto, TRANSMILENIO S.A. a través de la Dirección Técnica de Seguridad, trabajará de manera articulada con las entidades del Distrito que tuvieran competencias para abordar las problemáticas y fenómenos relacionados con convivencia y seguridad que se vienen presentando al interior y en los entornos de las estaciones de TransMilenio, con el fin de aportar al mejores índices de percepción de seguridad, reducción de los delitos y aumento en la apropiación del Sistema, así como promover, defender y garantizar progresivamente los derechos de las poblaciones más vulnerables.

Con el objetivo de establecer acciones que logren un cambio en el comportamiento dentro del Sistema, se debe pensar en la recuperación del entorno de las estaciones que presentan estas y otras problemáticas, ya que estos espacios afectan la percepción de los usuarios y ayudan a crear ambientes más positivos para todos.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Entre los objetivos, TRANSMILENIO S.A. debe pensarse estrategias de intervención dentro y fuera de las estaciones del Sistema de TransMilenio, con el único fin de lograr de manera articulada con las entidades del Distrito, contribuir de manera positiva al reconocimiento de un sistema ordenado y seguro dentro de Bogotá, además de promover los múltiples beneficios del Sistema y así la necesidad que todos y todas cuidemos y aportemos a tener un mejor transporte público.

6.3.4 Comportamientos contrarios a la convivencia.

En el ejercicio de la autoridad de seguridad en TransMilenio en lo que tiene que ver con actividades u operativos del Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, está la aplicación del Código Nacional de Policía y Convivencia, el cual tipifica varios comportamientos contrarios a la convivencia que afectan la seguridad y tranquilidad dentro del Sistema. En el marco de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia en el artículo 146, se incluyen trece (13) comportamientos contrarios a la convivencia, que afectan al Sistema. En efecto la Policía sanciona mediante comparendos en portales y estaciones, que, según informe del Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, las estadísticas de las personas multadas por incurrir en un comportamiento contrario a la convivencia son las siguientes:

Frente a esta infracción, el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá ha impuesto 13.701 comparendos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Operatividad Código Nacional de Policía y Convivencia

Artículo	Numeral	Sub-Total	Total
Artículo 140. Comportamientos contrarios al cuidado e integridad del espacio público	1	6	13.701
	3	9	
	4	11.369	
	5	4	
	6	600	
	7	197	
	8	1.095	
	9	14	
	10	2	
	11	399	
	12	6	

Fuente: Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá. RNMC E-27

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

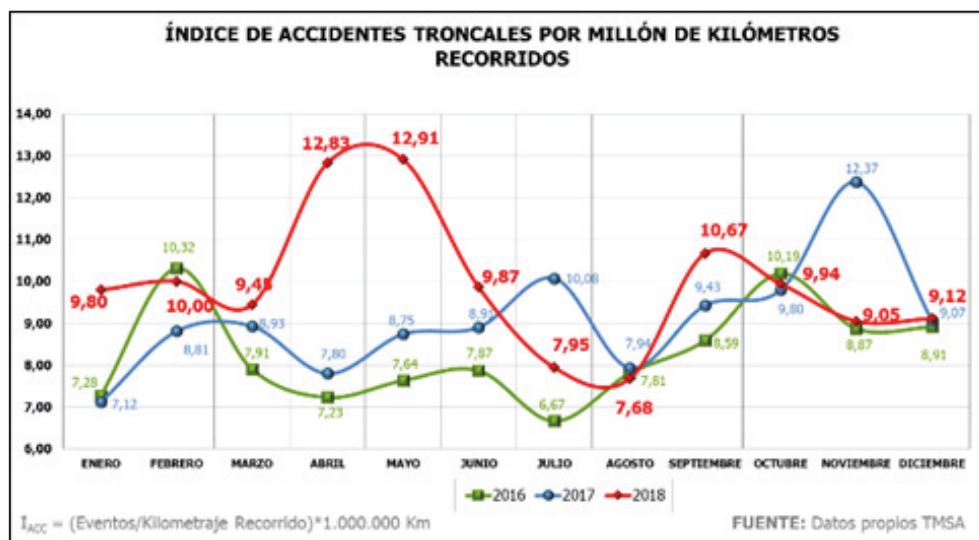
Dentro de estos comportamientos se resaltan: evadir el pago de la tarifa, validación, tiquete o medios que utilicen los usuarios, ingresar y salir de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto.

6.4. Componente Seguridad Vial.

6.4.1. Accidentalidad BRT

Durante el 2018 el número total de accidentes de buses troncales, dividido por cada millón de kilómetros recorridos, presentó un aumento promedio de 0,86 accidentes por millón de kilómetros recorrido por toda la flota troncal, lo que equivale a un incremento promedio del 9,47% respecto al año de 2017; como lo muestra la siguiente gráfica.

Gráfica 10. Índice accidentes vehículos Troncales por Millón de Kilómetros Recorridos 2018

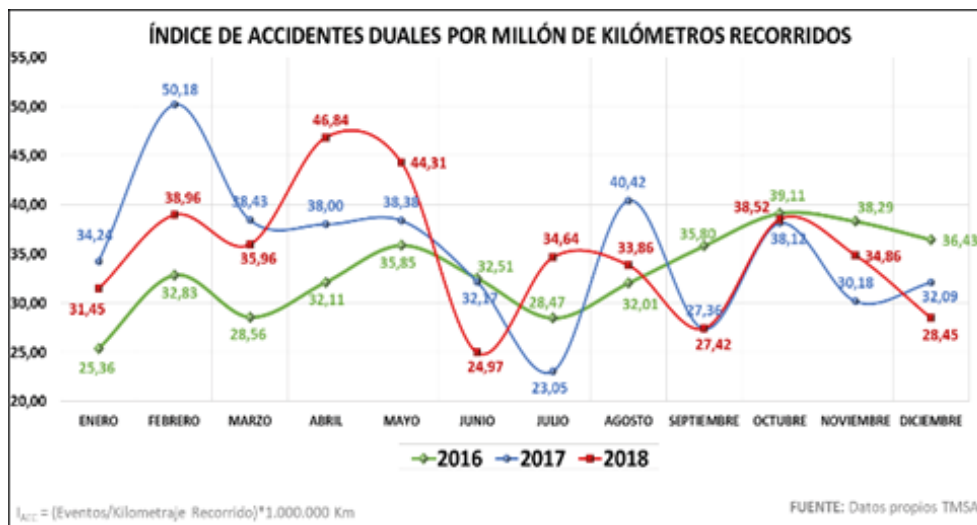


Fuente: Dirección Técnica de Seguridad - TRANSMILENIO S.A.

Respecto a la situación de los buses duales, se pasó de un promedio de 35,2 accidentes por millón de kilómetros recorridos en 2017, a 35,0 en 2018, esto se traduce en una reducción promedio del 0.56% respecto 2017.

	TÍTULO:			
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Gráfica 11. Índice accidentes vehículos Duales por Millón de Kilómetros Recorridos 2018



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

6.4.2. Accidentalidad Zonal.

En primera instancia se realiza la aclaración del alcance de las distintas categorías en que se clasifican los accidentes de tránsito:

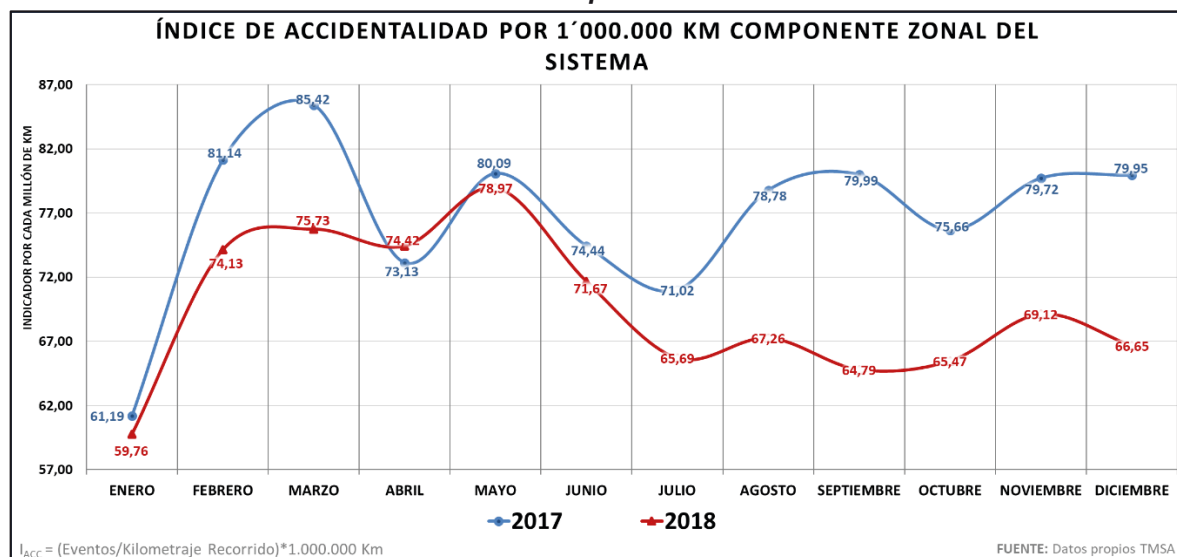
Tabla 7. Clasificación accidentes de tránsito

CATEGORIA DEL EVENTO	LESIONADOS		DAÑOS MATERIALES	RANGO	INMOVILIZA VEHÍCULO		APLICA PARA:
	SI	NO			SI	NO	
PERCANCE		X	Menores	Daño Material ≤ a 2 S.M.M.L.V.		X	Roces menores, daño de espejos, golpes menores con infraestructura.
INCIDENTE	X	X	Intermedios	Daño Material > a 2 S.M.M.L.V. pero ≤ a 5 S.M.M.L.V.	X	X	Solo daños materiales intermedios y/o lesionados que solo requieren atención de primeros auxilios – ambulatoria, no hay traslado a centro asistencial.
ACCIDENTE	X	X	Mayores	Daño Material > a 5 S.M.M.L.V.	X	X	Daños de consideración y/o lesionados con traslado a centro asistencial, traumas incapacitantes y/o víctimas fatales.

Fuente: Manual de operación (M-DB-003) -TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

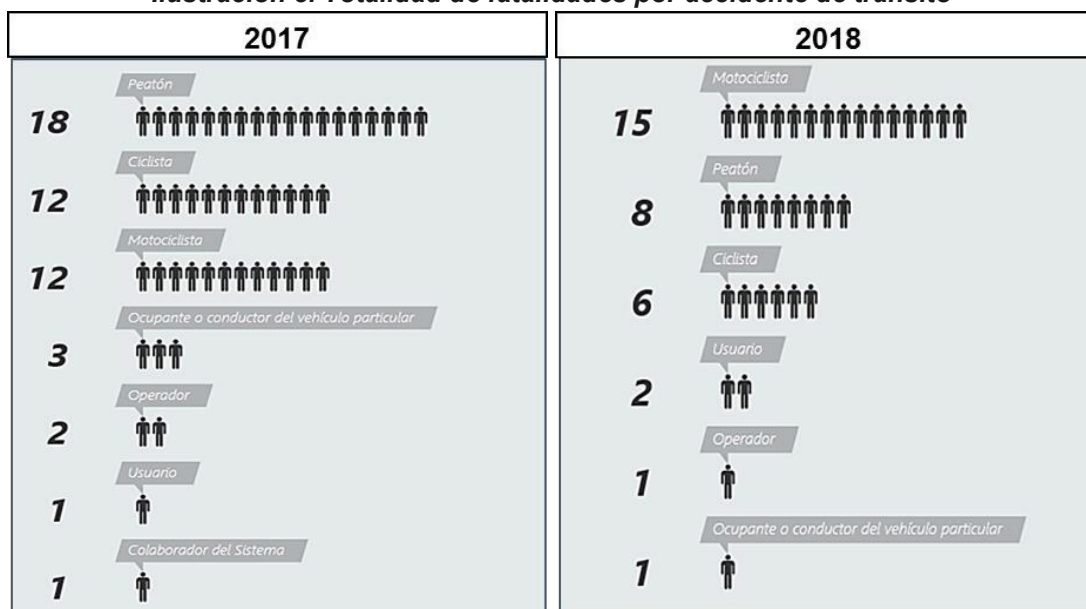
Gráfica 12. Índice de accidentes por millón de kilómetros recorrido



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

Al comparar el índice de accidentalidad por millón de kilómetros para el año 2018 respecto al año 2017, a excepción del mes de abril en el que se evidencia un aumento del 1,77%, se puede observar una disminución general en el indicador de accidentalidad. De esta manera el indicador de enero a diciembre para el año 2018 presenta en promedio una disminución del 9,44% en relación con el año 2017.

Ilustración 3. Totalidad de fatalidades por accidente de tránsito



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

	TÍTULO:			
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

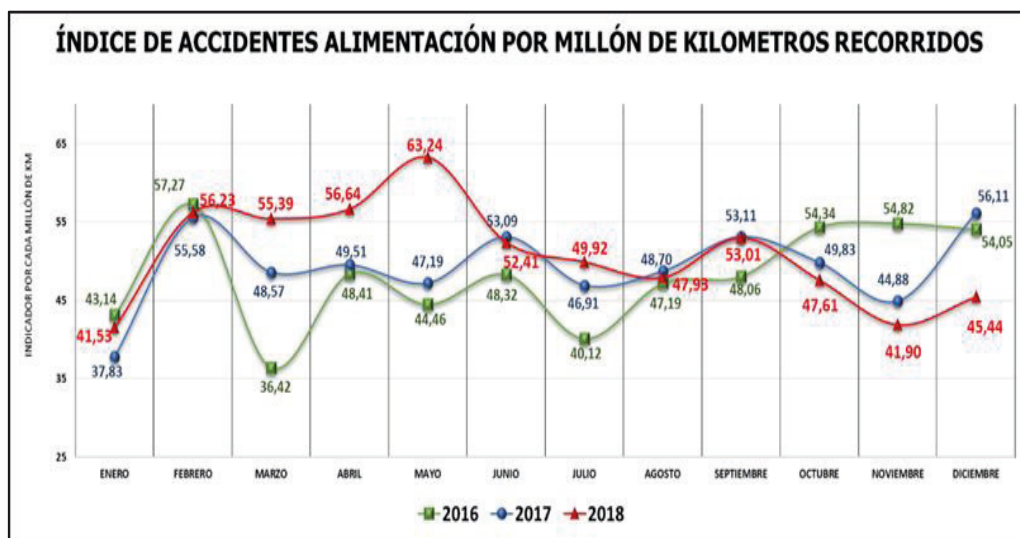
La anterior ilustración totaliza la cantidad de fatalidades discriminando la condición del afectado, de esta forma, se aprecia que en 2017 hubo un total de 49 fatalidades, mientras que en el 2018 se contabilizan 33.

Se destaca al motociclista, peatón, y ciclista como los actores más vulnerables, con 27 motociclistas, 26 peatones y 18 ciclistas fallecidos, totalizando los años 2017 y 2018.

Se ha registrado así al mes de diciembre de 2018, una reducción en fatalidades para el Componente Zonal del 33%, en relación con el mismo período del año 2017.

Por último, la situación del índice de accidentalidad por millón de kilómetros recorridos para los buses de alimentación con respecto al año 2017, se evidenció un aumento del 3,3% en el 2018. De esta manera, el indicador pasó de 49,2 del 2017 al 50,9 accidentes por millón de kilómetros recorridos en 2018.

Gráfica 13. Índice accidentes vehículos Alimentación por Millón de Kilómetros Recorridos 2018



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

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

6.5. Componente Atención de Emergencias y Contingencias

El Sistema TransMilenio, cuenta con infraestructura como portales y estaciones, fundamentales para el transporte de usuarios a zonas específicas de la ciudad, es por esto que dada la gran afluencia de usuarios, es esencial para la entidad establecer las condiciones generales y particulares para la atención de emergencias que se puedan presentar, con el fin de salvaguardar la integridad física de los usuarios, personal de TransMilenio, Agentes del Sistema, la infraestructura y la continuidad de la operación, dando a conocer los riesgos, planes y actividades a realizar en caso de presentarse una emergencia; con técnicas y estrategias encaminadas a minimizar los impactos negativos sobre el Sistema y el entorno.

En este sentido, con el propósito de fortalecer las capacidades de los agentes que intervienen en la operación, es importante que los agentes del Sistema, tengan conocimiento de los riesgos existentes en la operación y acciones a seguir al momento de materializarse el riesgo, así como la participación activa de la entidad en la planeación operativa a nivel Distrital.

7 FACTORES DE RIESGO QUE FAVORECEN LA CRIMINALIDAD

La identificación de los factores de riesgo es fundamental para seleccionar medidas eficientes de prevención de la criminalidad enfocadas a estas causas.

La revisión de la literatura permite establecer que existen dos grandes familias de factores que influyen la criminalidad que se aplican al transporte público terrestre: los factores ambientales y sociales.

Existen tres sub-familias de factores ambientales: la visibilidad, el control formal o informal y el estado de las cercanías de las estaciones de transporte. Una visibilidad limitada influye sobre las oportunidades para cometer un delito: una iluminación deficiente o un entorno construido que limita la visibilidad y que tiene escondites favorece la criminalidad.

Un control formal o un control informal desalientan al potencial infractor a cometer un delito. Este control se puede manifestar bajo la forma de policías, transeúntes, otros pasajeros, comerciantes o cámaras CCTV, todas estas anteriores, son oportunidades de tener testigos.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Los factores sociales consideran, por ejemplo, el hecho de que los barrios desfavorecidos concentran más criminalidad: alta tasa de desempleo, hogares monoparentales y con infraestructuras deterioradas facilitan la emergencia de jóvenes que cometen delitos.

El autor Le Blanc (1997) considera que la criminalidad incrementa cuando se juntan los siguientes cuatro factores:

Primero, cuando la organización social es deficiente, en otras palabras cuando existe una degradación de las redes sociales y de la regulación informal de las relaciones interpersonales.

Segundo: si las normas y los valores han perdido su valor de coacción,

Tercero, si las oportunidades de delinquir son numerosas, particularmente las de naturaleza criminal, y

Cuarto, si las herramientas de aplicación de las reglas son ineficaces, por ejemplo los servicios del sistema de justicia (policía, servicios correccionales).

7.1 Factores de Riesgo particulares del bus

Tipos de factores	Descripción
Físico	➤ Los paraderos pueden ser criminógenos y merecen una atención particular. Los factores de riesgo son particularmente ligados al entorno: ▪ Falta de oportunidad de vigilancia; ▪ Presencia de bares, casas de empeño; ▪ Edificios vacíos; ▪ Intersecciones con callejones, alojamientos multifamiliares; ▪ Grafitis y basuras; ▪ Mala visibilidad, ➤ Para el operador: ▪ Particularmente vulnerable a los ataques ya que la arquitectura del bus lo encierra; ▪ Aislamiento; ▪ Proximidad con los pasajeros; ▪ Pocos mecanismos de protección; ➤ Para los pasajeros: ▪ Considerar edad y genero ▪ Violencia en los barrios donde circula el bus;

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Tipos de factores	Descripción
	Los operadores no exigen a los usuarios la validación del pago por miedo a ser agredidos;
Social	- Barrios desfavorecidos; - Alta tasa de criminalidad en el barrio;
Horas/periodos	- Más infracciones durante las horas pico a finales de la tarde; - Más crímenes violentos durante la noche.

Fuente: Centro Internacional para la prevención de la criminalidad- Resumen de la revisión de la literatura sobre la prevención de la criminalidad en el transporte público-2015

7.2 Elementos constitutivos del sentimiento de inseguridad

El sentimiento de inseguridad en el transporte público terrestre permite identificar elementos que influyen sobre este sentimiento (percepción). Consecuentemente a la hora de pensar la prevención de la inseguridad, son estos elementos en los cuales se puede influir.

Los principales factores se clasifican en siete categorías:

1. Características del individuo
2. Ayuda disponible (Presencia de Policía o algún tipo de autoridad)
3. Factores micro sociales
4. Entorno construido
5. Desorden social
6. Desconfianza en la Policía
7. Factores macro sociales

El sentimiento de inseguridad no está percibido de la misma forma según las **características individuales**, por ejemplo según el género suele cambiar la percepción de inseguridad.

La presencia de **ayuda disponible** disminuye el sentimiento de inseguridad. La presencia de testigos o de ayuda potencial contribuye a disminuir el riesgo de un acto violento.

Los **factores micro sociales** también influyen sobre el sentimiento de inseguridad, como por ejemplo la cantidad de individuos presentes y sus comportamientos.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

El **entorno construido** de las estaciones, del vehículo, así como de las cercanías está muy relacionado con el sentimiento de inseguridad: aislamiento, iluminación, uso del suelo alrededor, organización física del lugar, son ejemplos de factores.

El **desorden social**, materializado en presencia de habitantes de calle, vendedores informales, artistas, son factores que causan ansiedad a los usuarios.

Además, cabe destacar la **desconfianza en la policía** que aumenta el sentimiento de inseguridad.

Igualmente los **factores macro sociales**, como el discurso mediático, la integración de las minorías sociales y el nivel de aceptación de las poblaciones marginales.

Elementos teóricos de prevención de la criminalidad en el transporte público:

Se han identificado distintas categorías de medidas de prevención de la criminalidad en el transporte público, las cuales están resumidas a continuación:

Medios organizacionales: Mantenimiento de la infraestructura, reparación oportuna, limpieza.

Presencia humana confortante: presencia de policía, de agentes de seguridad, vigilancia.

Formación de los agentes: en prevención, en gestión de las situaciones conflictuales, en gestión de las incivildades y en intervención de crisis.

Resolución alternativa de los conflictos: mediación social de los conflictos entre los pasajeros o para prevenir las incivildades.

Protegerse en contra de los riesgos: campañas para informar a los usuarios sobre medidas de autoprotección.

Promover un comportamiento cívico: Campañas de seguridad y convivencia ciudadana.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

8 POBLACIÓN OBJETIVO

El componente zonal del Sistema TransMilenio para el 2018 tuvo una demanda promedio día hábil de 1.558.818 usuarios.

El componente troncal del Sistema TransMilenio, para el 2018 tuvo una demanda promedio día hábil de 2.392.900 usuarios.

El proyecto tiene impacto en todos los usuarios del Sistema TransMilenio, en sus deferentes componentes.

Población afectada	La población que se espera impactar con el proyecto desarrollado son 3.951.718, lo cual representa el promedio de demanda día hábil para el 2018.
---------------------------	---

Fuente: Subgerencia Técnica y de Servicios -TRANSMILENIO S.A Datos 2018 estimados

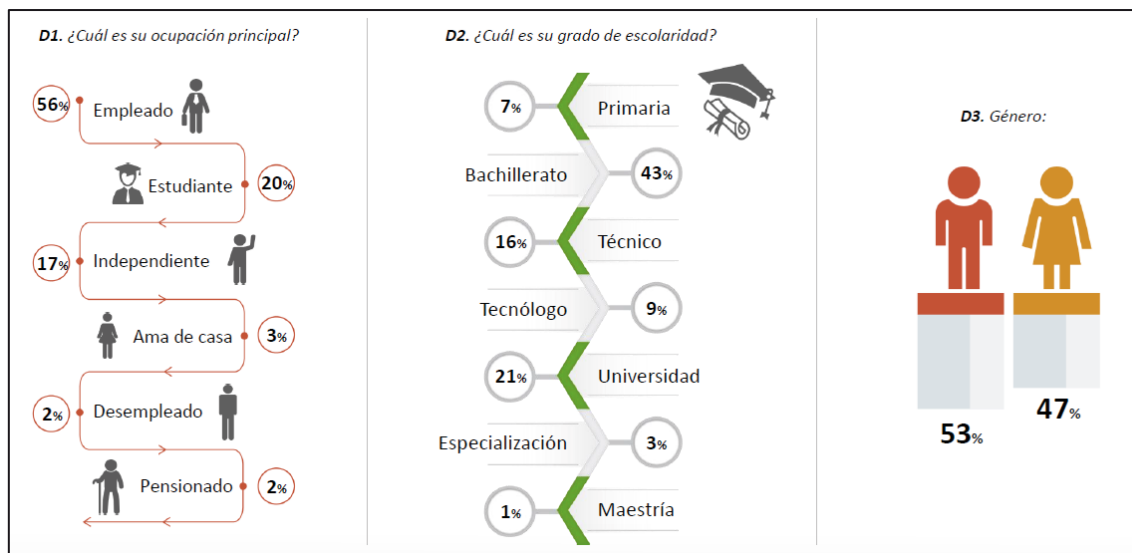
De igual manera y para determinar los grupos poblacionales beneficiarios del proyecto, a continuación se muestra la composición demográfica de los usuarios del Sistema, a partir de los datos obtenidos en el Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá, adelantada por TRANSMILENIO S.A en diciembre de 2018:

- **Resultados Componente Troncal:**

Tamaño de la Muestra:	Total encuestas: 2.691
	General: Encuestas realizadas, 1.159
	Bus y Conductor: Encuestas realizadas, 1.532

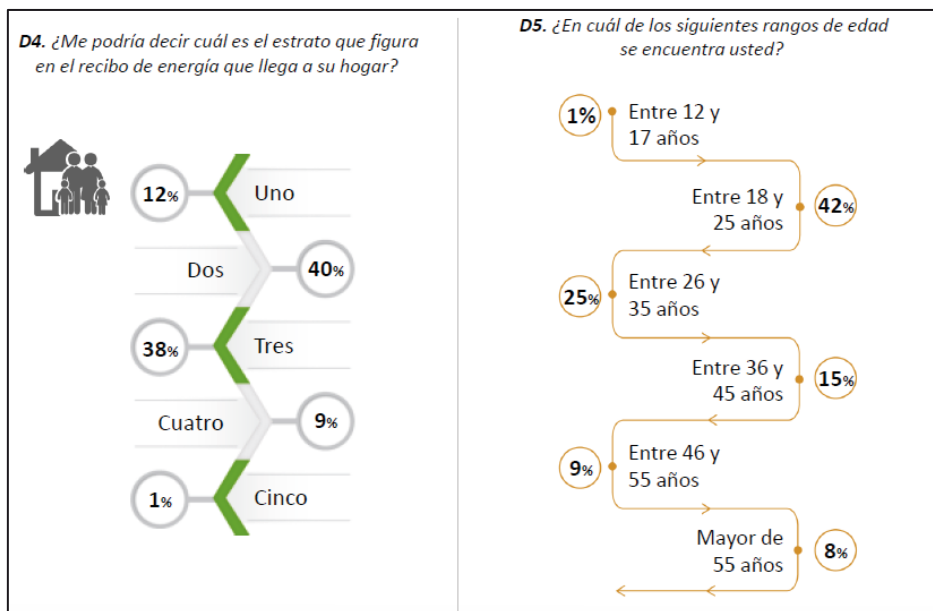
	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Ilustración 4. Ocupación, Grado Escolaridad y Género - Troncal



Fuente: Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá – diciembre de 2018

Ilustración 5. Nivel socio económico y edad – Troncal



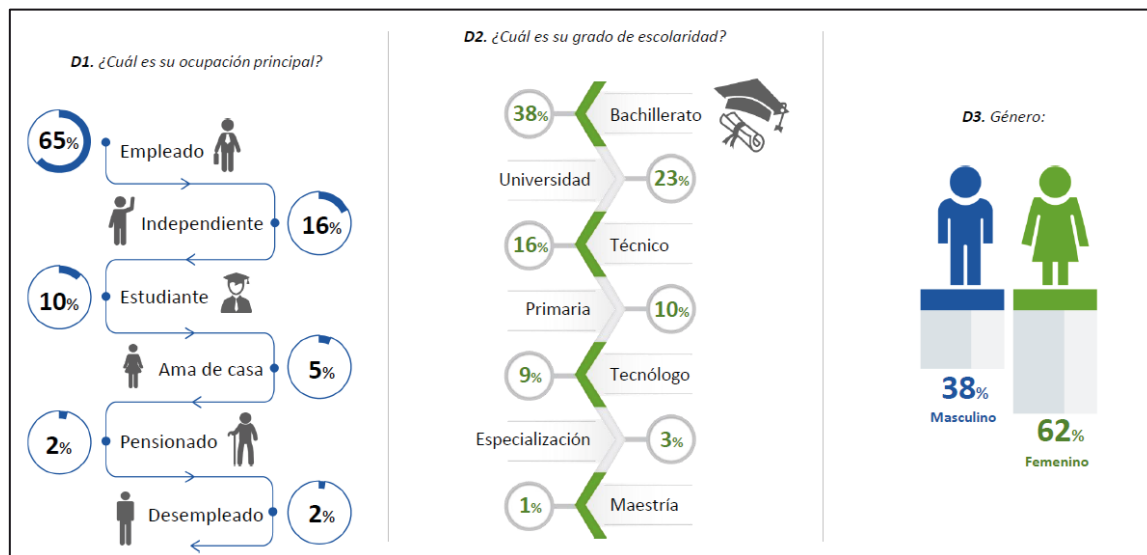
Fuente: Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá – diciembre de 2018

• **Resultados Componente Zonal:**

Tamaño de la Muestra: Total encuestas: 2.350
General: Encuestas realizadas, 1.066
Bus y Conductor: Encuestas realizadas, 1.284

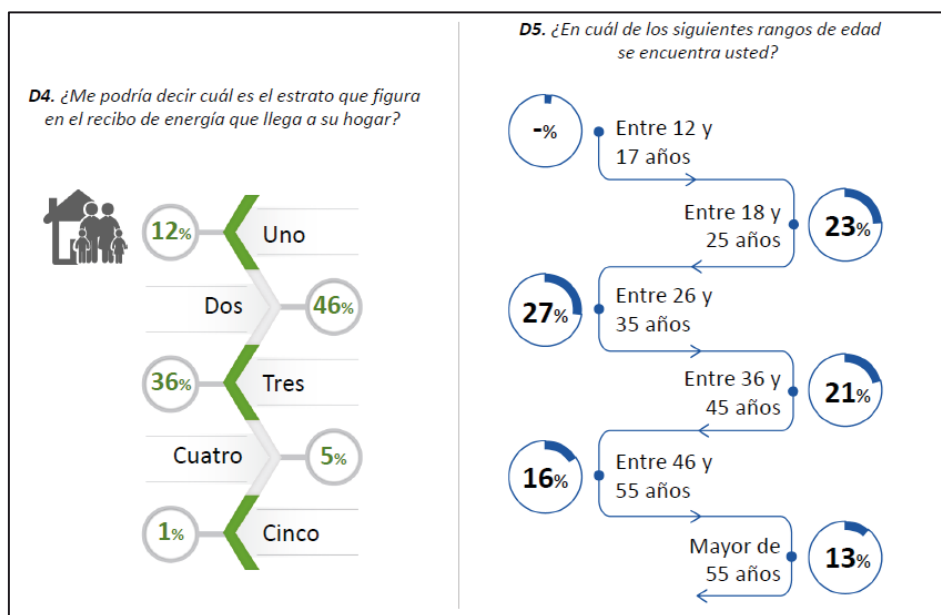
	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Ilustración 6 Ocupación, Grado Escolaridad y Género - Zonal



Fuente: Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá – diciembre de 2018

Ilustración 7. Nivel socio económico y edad – Zonal

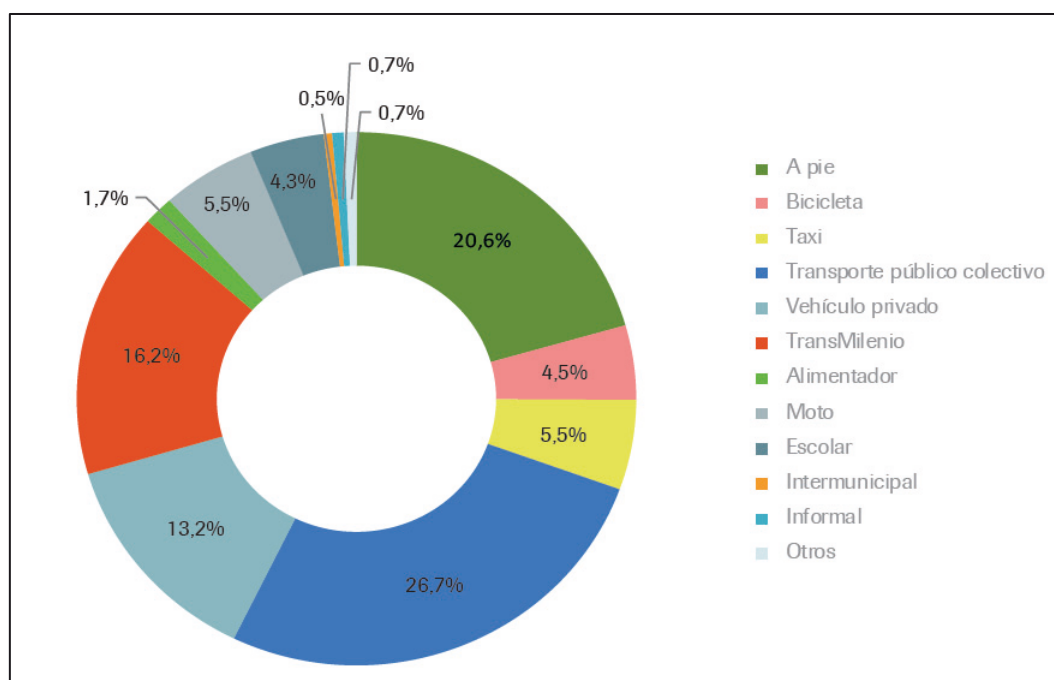


Fuente: Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá – diciembre de 2018

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

Demanda actual del Sistema de Transporte Público del Distrito Capital

De acuerdo al Observatorio de Movilidad, de la Universidad de los Andes y la Cámara de Comercio de Bogotá, a diario en la ciudad se hacen 12.755.826 viajes mayores a 15 minutos. Predominan los viajes en transporte público (transporte público colectivo, TransMilenio, alimentador) con 45%, seguido de los viajes en transporte no motorizado (a pie y bicicleta) con 25% y los viajes en vehículo privado con 24% (moto, automóvil, taxi)



Fuente: Observatorio de Movilidad, de la Universidad de los Andes y la Cámara de Comercio de Bogotá

Para 2015, se puede apreciar que el transporte público aumentó sus viajes en 21% con respecto al 2011 y dentro de la encuesta 2015 participa con el 45% los viajes mayores a 15 minutos. Igualmente, se concluye que el 76% de los viajes son en modo diferente a vehículo privado, porcentaje que se ha mantenido en últimos cinco años.

Dentro del grupo del modo transporte colectivo, sobresalen el alimentador con incremento de 129% en los viajes y TransMilenio (TM) con 49%; estos justificados, en parte, por la entrada al servicio en los últimos cinco años de las troncales Calle 26 y Soacha, y por la preferencia de TM por su rapidez

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

y proximidad a su destino manifestada en las últimas encuestas de satisfacción del usuario contratadas por la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB).

La demanda del componente troncal ha mostrado un comportamiento dinámico desde el inicio de la implementación del SITM, debido al éxito del Sistema y a las recientes medidas para ampliar la disponibilidad del servicio de transporte público ofrecida a la ciudad, tales como rutas con buses duales sobre la Carrera Décima y Séptima, la consolidación de la demanda en la fase III del componente troncal (Calle 26 y Carrera Décima), el avance en la implementación del componente zonal y el inicio de operación en la extensión de la NQS a Soacha.

9 MATRIZ DETERMINACIÓN ÁRBOL DE PROBLEMA

A efecto de guardar una armonía lógica sobre la determinación del problema, en la matriz que se relaciona a continuación, se asocian las tipologías observadas a las posibles causas que las están ocasionando.

SITUACIÓN OBSERVADA O AFECTACIONES AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO GESTIONADO POR TRANSMILENIO S.A.	CAUSA (C)
Actos vandálicos que afectan el funcionamiento y la infraestructura del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.	Indirecta. Por una inconformidad social. El Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A. se volvió la válvula de escape al inconformismo social y es usado como ventana mediática para llamar la atención en procura de la solución a los problemas sociales por parte de las entidades responsables.
Agresiones a servidores públicos y operadores del servicio presentadas al interior del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A, como evidencia de la falta de respeto a la autoridad	- Intolerancia de los usuarios. - Escasa cultura ciudadana - Presencia de delincuentes dentro del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A. - Insuficientes sistemas de seguridad dentro de los vehículos. - Deficiencias en la programación de los servicios. - No existen normas que protejan la autoridad policial y las existentes no se aplican de manera adecuada y el aparato judicial no es lo suficientemente robusto.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

SITUACIÓN OBSERVADA O AFECTACIONES AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO GESTIONADO POR TRANSMILENIO S.A.	CAUSA (C)
	- Percepción negativa de la ciudadanía por ineficiencia en el servicio y vulnerabilidad en la infraestructura del sistema.
Aspectos contractuales con los concesionarios no establecen reglas claras hacia la seguridad.	La parte jurídica y contractual presenta vacíos en temas de seguridad.
Bandas delincuenciales organizadas dedicadas al hurto en el Sistema, incluyendo bandas de menores de edad.	- El aparato judicial no es lo suficientemente robusto y efectivo. - El Sistema de seguridad es débil en el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A - Las rutas que pasan por barrios con altos índices de inseguridad, resultan ser objetos más seguros para los delincuentes.
El sistema no está pensado en términos de expreso, para evitar la congestión y el escalonamiento de los buses	Inadecuada programación del Sistema. Inadecuada regulación de los servicios Falta de atención inmediata cuando se presenta una falla en el Sistema.
Hay servicios que generan aglomeraciones.	Inadecuada programación del Sistema.
Incremento en la operación del Sistema ocasiona saturación del servicio lo cual propicia situación de inseguridad.	Aumento de la demanda del servicio Inadecuada regulación de los servicios. Bloqueos en vías principales de la ciudad. Respuesta a políticas ambientales aplicadas
Los ciudadanos que presentan diferentes problemáticas nacionales utilizan al Sistema como medio de presión, mediante vías de hecho ante el Estado, para lograr los fines de sus protestas.	Se identifica el Sistema como parte del Estado y se desahogan contra él. El Sistema se volvió la válvula de escape al inconformismo social y es usado como ventana mediática para llamar la atención en procura de la solución a los problemas sociales por parte de las entidades responsables.
Los medios de comunicación y los generadores de opinión política han utilizado el Sistema como insumo y medio propagandístico, afectando su imagen.	Principalmente en época de elecciones locales los medios de comunicación y algunos aspirantes a cargos de elección popular ponen en su mira al Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A, generando en ocasiones, alteraciones en la operación del Sistema. Los medios de comunicación no toman en cuenta a TRANSMILENIO S.A. como su fuente primaria de información.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	PLAN DE SEGURIDAD			
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

SITUACIÓN OBSERVADA O AFECTACIONES AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO GESTIONADO POR TRANSMILENIO S.A.	CAUSA (C)
No se cuenta con el suficiente aporte, corresponsabilidad y sinergia de los distintos entes gubernamentales, tanto locales como nacionales, para que se pueda ofrecer un adecuado servicio en las condiciones que demanda la ciudadanía, en los aspectos relativos a seguridad y movilidad.	Falta de sinergia entre los entes gubernamentales.
Uso indebido del espacio público en el Sistema (Vendedores informales, ambulantes, artistas, proselitismo político y religioso, habitantes de calle, etc.)	- Falta de gobernabilidad del Sistema. - Falta de controles administrativos, infraestructura y policivos. - Falta de control por parte de la entidad a cargo del espacio público. - Falta de articulación interinstitucional para abordar las situaciones identificadas dentro del sistema, las cuales son un reflejo de la situación social de la ciudad de Bogotá. - Dificultad para gestionar el ingreso al Sistema de entidades que realizan abordajes sociales y técnicos.
Insuficientes puestos de trabajo para vigilancia (cobertura y cantidad)	Pocos recursos para contratar una vigilancia con mayores puestos de trabajo.
Insuficiente pie de fuerza de la Policía	- Ante la falta de personal de la Policía en la capital, se envía al Sistema mayor cantidad de auxiliares bachilleres respecto al personal profesional. - Dotación y equipos de apoyo escasos para prestar una labor más efectiva. Las Alcaldías Locales no se vinculan a la seguridad del Sistema. Deficiencias en el número de oficiales activos dentro de la Policía Nacional.
Los evasores del pago afectan la operación del Sistema, generando accidentes de tránsito por atropello o caída de ocupante.	- Inadecuada infraestructura del Sistema. - Falta de conciencia ciudadana. - Carencia de valores éticos y morales en la ciudadanía, así como de respeto de lo público.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

SITUACIÓN OBSERVADA O AFECTACIONES AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO GESTIONADO POR TRANSMILENIO S.A.	CAUSA (C)
Incumplimiento de normas de tránsito por parte de conductores, ciclistas y peatones, generando accidentes.	- Falta de conocimiento de la normatividad vigente por parte de los usuarios de las vías. - Falta de mayor número controles a los infractores. - Deficiencias en la señalización e infraestructura vial.
Accidentes de usuarios en infraestructura del Sistema	- Deficiencias de infraestructura (puertas, pisos) que ocasionan por alto flujo de usuarios accidentes por caídas tanto a nivel como a la vía. - Falta de recursos humanos y equipos para la adecuada atención de accidentes de usuarios y emergencias que se puedan presentar en el Sistema.
Atentado Terrorista	- El Sistema TransMilenio desde su creación ha estado en la mira de grupos al margen de la ley que pueden atacar en cualquier momento con artefactos explosivos, esto puede tener consecuencias de pérdidas materiales y humanas con un gran impacto.
Fallas estructurales por movimientos sísmicos, eventos atmosféricos	- Bogotá está catalogada con alto riesgo de ocurrencia de sismo que podría causar una falla estructural y afectación al Sistema y a los usuarios.
Accidentes provocados por falta de manejo preventivo por parte de los operadores del Sistema.	- Fallas en los procesos de selección y formación de los operadores por parte de los Concesionarios. - Ausencia de estandarización de los contenidos programáticos para la capacitación de los operadores. - La rutina laboral lleva al exceso de confianza en sí mismos, y esto a su vez inhibe las respuestas adecuadas ante los imprevistos que surgen causantes de posibles accidentes.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

9.1 Formulación del Problema

Teniendo como base la información relacionada, se define el problema de la siguiente manera:

“El actual esquema de seguridad del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A, debe ser fortalecido para enfrentar las múltiples problemáticas en seguridad que afectan a los usuarios.”

Actualmente desde TRANSMILENIO S.A se cuenta con algunas herramientas como cámaras, radios, etc. y un personal de seguridad privada y apoyo de la Policía, los cuales requieren ser articulados para aumentar la eficacia en la gestión de la seguridad en el Sistema.

10 ESTRATEGIAS

10.1 Gestión del Componente Seguridad Física y Ciudadana:

Mitigar los eventos de afectación a la seguridad física y Ciudadana del Sistema

Los sistemas urbanos de transporte masivo que se adelantan en las principales ciudades colombianas, aparte de cambiar el sistema de transporte público, son gestores de cambios en el espacio público de grandes dimensiones. TRANSMILENIO S.A en conjunto con el IDU hicieron transformaciones importantes del espacio público capitalino.

Es evidente la asociación que existe entre el componente de cultura ciudadana y los índices de riñas y agresiones que se registran en el sistema, se requiere así campañas de cultura ciudadana permanentes con una amplia cobertura a los distintos actores del Sistema cuya población está conformada principalmente por los usuarios y los operadores.

Las propuestas de cultura ciudadana asociadas a los sistemas de transporte masivo, sin lugar a duda pueden generar un cambio positivo en los comportamientos de los habitantes de la ciudad.

Además de este componente cultural, se debe tener en cuenta los medios físicos y tecnológicos que salvaguarden la integridad de los operadores, como las cabinas de aislamiento, pisonés de

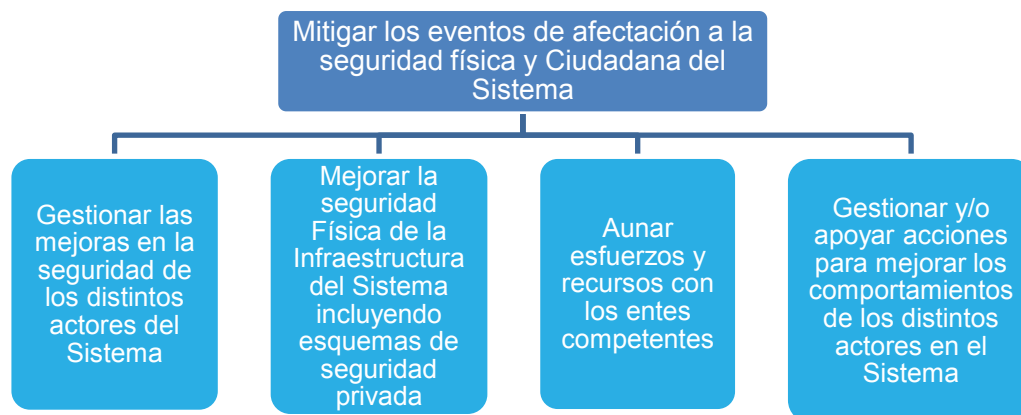
	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

emergencia, los dispositivos electrónicos como cámaras, y un sistema de comunicaciones eficiente y oportuno que permita reportar el evento a un centro de monitoreo CCTV (Circuito Cerrado de Televisión), para un óptimo tiempo de respuesta por parte de la entidad competente para atender el evento.

Se requiere entonces la elaboración de estudios de caracterización social, económica y espacial sobre las condiciones en las que se encuentran los entornos de las obras de infraestructura de estaciones y portales para los distintos modos de transporte existentes y por implementar como la troncal de la Avenida Boyacá, el metro y el cable entre otros, posibilitando establecer estrategias claras que impacten positivamente los mismos y preparen a los territorios y sus habitantes para recibir el impacto de la construcción de las megaobras, pues estas no solo se deben vislumbrar desde el diseño físico, ya que consisten en la transformación social.

Prioridades de la Estrategia:

Este componente dirige su gestión a la mitigación de los eventos relacionados con los delitos de hurto, agresión a operadores y vandalismo, de manera coordinada con los entes competentes en materia de seguridad. Así como contribuir a los índices de medición de percepción de seguridad ciudadana en la ciudad relacionados con el servicio de transporte público.



Fuente: Dirección de Seguridad TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

Teniendo en cuenta la conectividad del transporte con su entorno, se puede establecer que las alianzas intersectoriales son esenciales a la implementación de los enfoques preventivos. Estas alianzas pueden realizarse entre otras así:

- Distritales y/o Nacionales, competentes en materia de seguridad (Policía Nacional, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y Migración Colombia. y competentes en materia de restitución de derechos y acciones de intervención social (Instituto Distrital para la protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social), para mejorar la seguridad de los usuarios y personal operativo del sistema.
- Con las asociaciones u organizaciones de la sociedad civil (Alcaldías locales, Juntas de Acción Comunal, Asociaciones de Ciudadanos)
- Con las Instituciones Educativas
- Alianzas múltiples

Es importante comprender que la inseguridad es un fenómeno multicausal. Dentro de los factores que inciden en su causalidad podemos encontrar: la cultura de la ilegalidad, la presencia de organizaciones criminales, el consumo de alcohol irresponsable, el porte ilegal de armas de fuego, los grupos sociales en condiciones de vulnerabilidad, los contextos urbanos desordenados y sin ningún control por parte de un ente oficial y las deficiencias institucionales, tanto al nivel de la Policía como del aparato judicial, que generan impunidad e injusticias.

Para realizar una adecuada implementación de estrategias o de políticas sobre seguridad, es necesario evaluar, contextualizar y caracterizar de manera objetiva el fenómeno del delito, para lo cual se hace necesario el manejo de datos e información, así como el desarrollo de análisis cuantitativos que permitan dimensionar y conocer la problemática enfrentada y de otra parte el sentimiento (percepción) de inseguridad. En efecto, conocer esta realidad es una condición esencial para formular e implementar una estrategia frente a la violencia y el delito en el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

La prevención no se puede implementar en el transporte público de una forma aislada. Es necesario considerar que el transporte público hace parte del ámbito urbano y que las alianzas son necesarias entre el Sistema y los actores de la ciudad para implementar un buen plan de prevención integral.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

De la misma forma, la concepción de programas de prevención debe ser participativa en cuanto a su concepción, implementación y evaluación. Es esencial que los actores gubernamentales, el Sistema de Transporte, la Policía y la sociedad civil puedan asegurarse que sus preocupaciones están siendo atendidas. Esto contribuirá a mejorar la cooperación de los actores para alcanzar una meta común.

10.1.1 Actividades para el Desarrollo de la Estrategia:

- Implementación de instrumentos tecnológicos para la seguridad del Sistema.
- Reforzamiento de los esquemas de seguridad privada en el Sistema TransMilenio.
- Alianzas interinstitucionales para el desarrollo de estrategias relativas a la seguridad del Sistema de Transporte Público.
- Contratación de personal por prestación de servicios
- Análisis de información estadística para la toma de decisiones
- Implementación de un grupo especializado en temas de seguridad ciudadana y resolución de conflictos.

10.2 Gestión del Componente Seguridad Vial:

Fortalecer el seguimiento y control al cumplimiento de las normas de seguridad vial por los actores del sistema

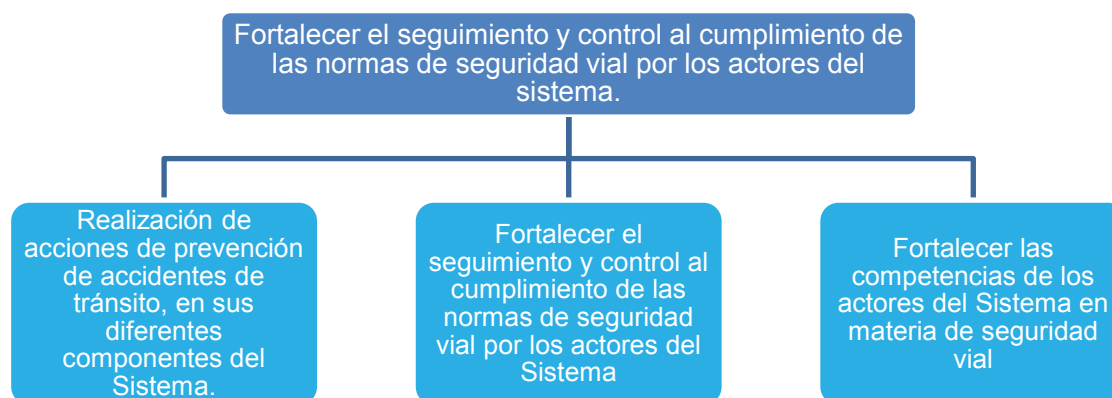
Teniendo en cuenta que el control operacional del Sistema es realizado de manera directa por parte de los Concesionarios, siendo ellos los propietarios de la flota y directos empleadores de los operadores de bus, les corresponde contar con un Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV conforme a la normatividad actual y en particular a la Ley 1503 de 2011, Decreto 2851 de 2013, Resolución 1565 de 2014 y Resolución 1231 de 2016. Por lo tanto la Entidad en cumplimiento de sus funciones de gestión, organización, planeación, supervisión, regulación, control y responsabilidad del Sistema de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros, ha establecido un esquema de seguimiento y control al comportamiento de la Seguridad Operacional – Vial.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

El esquema de seguimiento y control establecido por la Entidad se basa en los cinco pilares de acción por la seguridad vial del Plan Nacional de Seguridad Vial y los lineamientos dados por las Naciones Unidas. Los pilares son:

- Gestión de la seguridad vial
- Vías de tránsito y movilidad más seguras
- Vehículos más seguros
- Usuarios de vías de tránsito más seguros
- Respuesta tras los accidentes

Prioridades de la Estrategia:



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad TRANSMILENIO S.A.

La Entidad ha establecido estándares de seguridad vial y manejo preventivo, así como el esquema de seguimiento y control a los Concesionarios en relación a su desempeño de seguridad operacional – vial, el cual se lleva a cabo por personal de la Interventoría o de tercerización, bajo los lineamientos de la Dirección Técnica de Seguridad.

Como estrategia, se llevan a cabo las siguientes actividades, las cuales continuarán realizándose, paralelamente con las acciones que se establecen en el presente Plan:

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL

- **Definición de estándares operativos y de conducción segura:** Desde la estructuración de los pliegos de licitación que dieron origen a los contratos de concesión de la operación

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

se han venido estableciendo los requisitos y lineamientos en aras de tener estándares de operación segura, en relación a los controles administrativos, condiciones de la flota, condiciones de los patios, requisitos de los operadores (conductores), entre otros. Así mismo estos continuarán siendo actualizados según los aprendizajes de la operación del Sistema.

- **Manual de Operaciones y los Manuales del Operador:** revisión y ajuste del Manual de Operaciones, el cual incluye disposiciones sobre la Seguridad en el Sistema. De manera similar, generar y divulgar el Manual del Operador de Bus Troncal y el Manual del Operador de Bus Zonal, como medio para establecer los estándares operativos y comportamentales para un operador de bus.
- **Coordinación Interinstitucional:** Asistir y participar a nivel distrital a diferentes instancias de coordinación interinstitucional a través de las cuales se gestionan diferentes aspectos relacionados con la construcción y mantenimiento infraestructura, diseños operacionales, controles operacionales a nivel de tránsito, PMU (Puesto de Mando Unificado), ante eventos de gran impactos planeados o no planeados, respuesta a emergencias, entre otros aspectos, propendiendo siempre por la seguridad operacional – vial.
- **Espacios de Seguimiento a la Seguridad del Sistema:** Periódicamente y mínimo una vez al mes, generar y mantener espacios con los Concesionarios de la prestación del servicio, para revisar los resultados y hacer seguimiento a la accidentalidad del Sistema y establecer compromisos y acciones de prevención con ellos.
- **Seguimiento a los Planes Estratégicos de Seguridad Vial:** Seguimiento al cumplimiento por parte de los Concesionarios a lo establecido y aprobado por parte de la Autoridad Competente en los PESV.

VÍAS DE TRÁNSITO Y MOVILIDAD MÁS SEGURAS

Verificación de la implementación de los PMTs: Inspecciones a los Planes de Manejo de Tráfico aprobados por la Secretaría Distrital de Movilidad que afectan las vías por donde circulan los buses del Sistema, alertando sobre las amenazas y vulnerabilidades generadas por las desviaciones en su implementación.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- **Evaluación de amenazas y vulnerabilidades del Sistema de Transporte:** Realizar inspecciones en puntos críticos, identificando y analizando amenazas en la infraestructura y la operación, generando informes de acuerdo con las novedades encontradas.
- **Recorrido Pre-Operativos:** Realización de recorridos con el fin de identificar las condiciones de seguridad de una ruta de forma pre-operativa, revisando la pertinencia o no desde el punto de vista de seguridad vial de la implementación de dicha ruta, bien sea por un nuevo trazado, o de cambios operativos de rutas existentes, proponiendo y buscando alternativas en aras de mantener o mejorar las condiciones de seguridad.
- **Identificación e intervención en puntos críticos en accidentalidad:** De acuerdo al histórico de accidentalidad de cada componente del Sistema, identificar y hacer inspecciones en los puntos o tramos viales donde se han generado mayor carga de accidentes, con el fin de proponer actividades de intervención que generen una mitigación de los eventos en dichos puntos críticos.
- **Seguimiento a rutas críticas:** Mediante mesas de trabajo presentar análisis de las rutas más críticas en cuanto al indicador de accidentalidad, revisando con el Concesionario diferentes aspectos que puedan afectar la ruta, revisión de puntos negros de la ruta, solicitando a los concesionarios recorridos de reconocimiento y medidas de intervención.

VEHÍCULOS MÁS SEGUROS

- **Inspección diaria en los patios de operación de los Concesionarios:** a través del personal que designen las áreas de vehículos de las Direcciones Técnicas de BRT y Buses, realizar revisión de los buses cuando se disponen a salir a operación, diligenciamiento registro de la inspección, carga de novedades y hallazgos en el sistema de información VIHANET, mediante el cual se lleva a cabo un seguimiento a la corrección de novedades previa operación del vehículo.
- **Inspección pre operacional de vinculación:** Inspección total del vehículo en sus componentes de chasis, carrocería y requisitos documentales, verificando su condición para vinculación a la flota del componente zonal, a cargo de la Dirección Técnica de Buses y BRT.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

- **Verificación y seguimiento de la documentación de los vehículos que se encuentran en operación:** En este proceso se realiza desintegración de buses por concesionario, vinculación de conductores por concesionario, vinculación de buses por concesionario, magnetización de los conductores de los concesionarios, envío de comunicaciones a los concesionarios solicitando actualizaciones de documentación, a cargo de la Dirección Técnica de Buses y BRT.
- **Inmovilizados:** Seguimiento diario al estado de alistamiento y puesta a punto por parte de los concesionarios de los vehículos “inmovilizados” por desviaciones en su estado de mantenimiento y condiciones operacionales, a cargo de la Dirección Técnica de Buses y BRT.
- **Inspección sistemas de frenos y dirección:** Seguimiento diario de los vehículos inspeccionados e inmovilizados por presentar accidentes (TM01 o TM02) reportados por el Centro de Control, a cargo de la Dirección Técnica de Buses y BRT.
- **Inspección sistema eléctrico:** Seguimiento diario de los vehículos inspeccionados e inmovilizados por conato de incendio reportado por Centro de Control, e inspección periódica a la flota con mayor incidencia frente a esta problemática, a cargo de la Dirección Técnica de Buses y BRT.
- **Visitas y seguimiento de gestión de mantenimiento:** Visita a los Concesionarios evidenciando el avance de los planes de mantenimientos predictivo, preventivo y correctivo de los mismos a través del personal que está encargada del área, a cargo de la Dirección Técnica de Buses y BRT.

USUARIOS DE VÍAS DE TRÁNSITO MÁS SEGUROS

- **Inspecciones De Manejo Preventivo:** Se realizan a través de la observación puntual de una conducta desde un punto definido y/o por la observación de varias conductas a lo largo de un recorrido a bordo del móvil, las inspecciones de manejo preventivo tienen como fin de verificar que el operador (conductor) conoce las normas de tránsito, las normas del Sistema, las prácticas preventivas y de conducción segura. Se levantan desincentivos operativos por el incumplimiento de los estándares consignados en el Manual de Operaciones y el Manual del Operador.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	T-DS-003	1	Mayo de 2019	

- **Pruebas de embriaguez:** Mediante las pruebas se busca controlar que ninguna persona vinculada a la operación o a actividades que tengan incidencia sobre las mismas, laboren bajo el efecto del alcohol y/o de sustancias psicoactivas, se realizan en patios de los concesionarios y cabeceras, empleando equipos de la Entidad o previamente avalados por TRANSMILENIO S.A. para dicho fin, verificando que se encuentren calibrados y en buen estado de funcionamiento.
- **Mediciones de velocidad:** Se realizan con el fin de verificar el cumplimiento de los límites de velocidad establecidos en la normatividad del sistema o en el Código Nacional de Tránsito CNT – Ley 769 de 2002, los límites demarcados y/o señalizados en los diferentes tramos de vía, mediante el uso de radares de velocidad propios o previamente avalados por TRANSMILENIO S.A. para dicho fin, verificando que se encuentren calibrados y en buen estado de funcionamiento.
- **Campañas de prevención con actores vulnerables (motociclistas, ciclistas y peatones):** Con el fin concientizar a los operadores sobre la importancia de proteger los actores viales vulnerables como lo son: motociclistas, ciclista y peatones, se implementan o gestionarán estas campañas de forma periódica. Elaboración de material video gráfico para fines de capacitación, el cual es entregado a los Concesionarios.
- **Operativos especiales de seguridad en respuesta a derechos de petición emitidos por la comunidad – entes de control:** Se realizan operativos con el fin de verificar condiciones de seguridad vial, ante peticiones interpuestas por la comunidad o entes de control, donde tenga influencia el Sistema.
- **Acompañamiento al Desarrollo de Jornadas de Recapitación:** Se adelantan seguimiento a los procesos de capacitación dirigidos a los operadores que hayan cometido faltas o infracciones a lo establecido en el Manual de Operaciones.

RESPUESTA TRAS LOS ACCIDENTES

- **Análisis de los eventos (accidentes, incidentes, percances, emergencias y contingencias) registrados en la operación:** Con base a la información recopilada y a las

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	

labores de vecindario se realiza la respectiva investigación de los accidentes de mayor gravedad, con el fin de esclarecer los hechos ocurridos, analizar las posibles causas y generar lecciones aprendidas en los operadores involucrados en dichos eventos.

10.2.1 Actividades para el Desarrollo de la Estrategia:

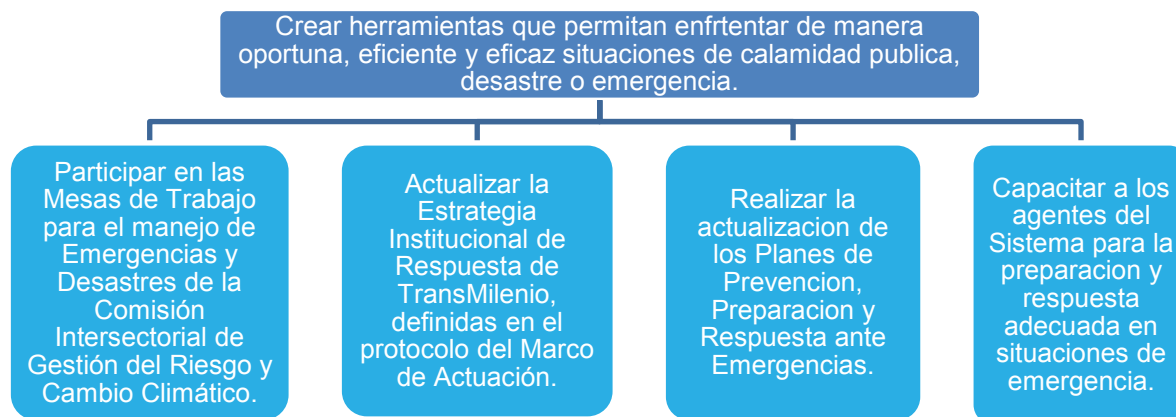
- Gestionar y/o contratar y/o participar en iniciativas orientadas a mejorar conocimientos y capacidades técnicas y operativas en seguridad vial de los conductores del Sistema.
- Gestionar y/o desarrollar y/o participar en auditorías e inspecciones de seguridad vial a los proyectos de las nuevas troncales.
- Gestionar actividades de capacitación en seguridad vial para el personal de Transmilenio que se encuentra involucrado en el análisis y/o desarrollo de iniciativas para aumentar la seguridad vial del Sistema Transmilenio.
- Fortalecer u optimizar el esquema de seguimiento en vía para el control de la seguridad operacional (vial + humana).
- Gestionar la realización de actividades de prevención de accidentes.
- Capacitar al personal involucrado en el plan de contingencia accidentes de tránsito, el cual hace parte integral del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de portales y estaciones

10.3 Componente Atención de EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS,

Este componente está enfocado en crear herramientas que permitan enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz situaciones de calamidad pública, desastre o emergencia, en sus distintas fases, con el fin de reducir la probabilidad de que se materialicen los riesgos y mitigar o reducir los efectos negativos o lesivos de las situaciones que se presenten.

Este componente dirige su trabajo a mitigar aquellas situaciones de emergencia que son inherentes al desarrollo de las actividades propias de la prestación del servicio, así como las generadas por amenazas naturales y antrópicas intencionales o no intencionales, propias al entorno en el cual está inmerso el sistema.

	TÍTULO: PLAN DE SEGURIDAD			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-003	Versión: 1	Fecha: Mayo de 2019	



Fuente: Dirección Técnica de Seguridad – Emergencias y Contingencias

En su compromiso con la seguridad y los procesos de gestión del riesgo (conocimiento, reducción y manejo), identifica los diferentes factores de riesgo realizando acciones de intervención a fin de afrontar satisfactoriamente situaciones de emergencia que se pueden presentar durante la operación del Sistema, buscando ante todo la protección de la vida de los usuarios y personal de TransMilenio.

10.3.1 Actividades para el Desarrollo de la Estrategia:

- Capacitar en Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias.
- Formular la metodología y elaboración de los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de portales y estaciones
- Actualizar el documento “Estrategia Institucional de Respuesta” de acuerdo con los cambios en los lineamientos definidos para la respuesta a emergencias, siendo sustituido el Plan de Emergencias de Bogotá y sus protocolos por el Marco de Actuación – Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias, conforme lo establece la Directiva 009 de 2017.
- Realizar Simulacros, poniendo a prueba las capacidades de los Agentes del Sistema ante diferentes situaciones de emergencia que se pueden presentar ya sea por un fenómeno natural o antrópico.
- Realizar campañas informativas
- Participar activamente en las diferentes mesas convocadas por las Entidades Distritales, tendientes a minimizar factores de riesgo que se puedan presentar por eventos relacionados con fenómenos naturales, socio-naturales, tecnológicos, humanos o biológicos, que puedan repercutir en la operación del Sistema de Transporte Público de la Ciudad.