En el marco del acompañamiento a la implementación de estrategias orientadas a la reducción de la evasión en el Sistema Integrado de Transporte Público, durante el mes de marzo se llevó a cabo la estrategia de **“Visita como cliente incógnito”** en el componente TransMiCable.

Esta actividad se realizó sin previo aviso al operador y contempló el recorrido por la totalidad de las estaciones, con el propósito de observar el desarrollo normal de la operación, así como identificar comportamientos asociados a la evasión del pago del pasaje.

Principales Hallazgos

1. **Presencia operativa, pero baja intensidad en sensibilización** :

Se evidenció presencia de personal de vigilancia y de funcionarios encargados de orientar a los usuarios. No obstante, las acciones de sensibilización frente a la evasión no se realizan de manera constante ni sistemática.

2. **Necesidad de mayor presencia de autoridad:**

Aunque los usuarios infractores conocen la normativa, se identifica un desconocimiento o subestimación de las consecuencias asociadas a su incumplimiento. Esto refuerza la necesidad de incrementar la presencia de autoridad en las estaciones como mecanismo disuasivo.

3. **Insuficiencia de señalización informativa sobre sanciones e Incumplimiento en publicación de piezas informativas:**

Respecto a las piezas informativas sobre las multas en las que incurren los usuarios al no realizar el respectivo pago del pasaje, se evidenció que

En el **Portal Tunal** se identificó únicamente una pieza informativa (hablador) ubicada en los torniquetes de ingreso al TransMiCable. Dada la amplitud del espacio y la existencia de múltiples accesos, esta señalización resulta insuficiente en términos de visibilidad y cobertura.





La estación MANITAS, sí cuenta con las piezas informativas





En las estaciones **Juan Pablo II y Mirador del Paraíso** no se evidenció la publicación de piezas informativas sobre sanciones por evasión, lo cual constituye un incumplimiento frente a las obligaciones establecidas para el operador (ODT). Esta situación será expuesta en la reunión de seguimiento programada para el mes de mayo.

Registro fotográfico estación Juan Pablo II





Registro fotográfico estación Mirador del Paraíso





4. **Desactualización en la señalización de tarifas de multas:**

   Se evidenció que la información publicada sobre tarifas de multas corresponde a valores del año 2025. En este sentido, se recomienda actualizar esta señalización una vez se definan los valores oficiales del salario mínimo para la vigencia 2026, conforme al SMDLV aplicable.

Recomendaciones

- Fortalecer las estrategias de sensibilización permanente por parte del personal en estaciones, incorporando mensajes claros y frecuentes sobre la importancia del pago del pasaje.
- Incrementar la presencia de autoridades en puntos estratégicos, con el fin de generar un mayor efecto disuasivo frente a la evasión.
- Implementar y garantizar el cumplimiento de la publicación obligatoria de piezas informativas en todas las estaciones, especialmente en Juan Pablo II y Mirador del Paraíso.
- Actualizar oportunamente la información sobre tarifas de multas, conforme a los valores oficiales vigentes.
- Mejorar la estrategia de comunicación visual, mediante la instalación de piezas informativas adicionales en zonas de alto tránsito, especialmente en el Portal Tunal, asegurando mayor visibilidad e impacto.

La estrategia de cliente incógnito permitió identificar oportunidades claras de mejora en la implementación de acciones anti evasión en TransMiCable, ya que persisten brechas en sensibilización, control, actualización de información y cumplimiento de obligaciones contractuales, que deben ser atendidas para fortalecer la efectividad de la estrategia y reducir la evasión en el sistema.