Bogotá D.C., 11 de agosto de 2026

Estimada Edil
Nancy Viviana Roa Gómez
Junta Administradora Local de Ciudad Bolívar
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar
Dg. 62 sur #20f-20
jal.cbolivar@gobiernobogota.gov.co
7799280
Código Postal 111941

Asunto: Respuesta Derecho de Petición RAD. 2026-ER-45097 TMSA

Estimada Edil Roa,

En atención al derecho de petición del asunto, TRANSMILENIO S.A., en el ámbito de sus competencias presenta respuesta en los siguientes términos:

1. ¿Cuáles fueron los estudios de demanda, matrices de origen-destino y modelos de simulación de tráfico que justificaron la modificación del trazado de estas rutas en Ciudad Bolívar? Solicitamos copia formal de los conceptos técnicos emitidos por la Dirección de Transporte Zonal que demuestren que la medida no incrementa los tiempos de viaje o de transbordo para los habitantes de la localidad.

En atención a su solicitud, TRANSMILENIO S.A. se permite informar que la modificación de los recorridos de los servicios que atienden el sector de Ciudad Bolívar obedeció a un análisis técnico y operacional de las condiciones de prestación del servicio, en el cual se consideraron, entre otros aspectos, la demanda registrada, los patrones de movilidad de los usuarios, la cobertura existente, las posibilidades de conexión con la red troncal, la oferta disponible y las condiciones de operación de los servicios zonales.

Ahora bien, específicamente en lo que se refiere a la ruta T11 “Alpes – Calle 222” su ajuste fue el resultado de un seguimiento realizado a la operación de este servicio, en el marco del cual se evaluaron aspectos relacionados con su desempeño operativo, intervalos de paso de los vehículos, el cumplimiento del recorrido establecido, las condiciones existentes para el control de la operación y las necesidades de movilización de los usuarios.

Como resultado de dicha evaluación, se identificaron elevados intervalos de paso en algunos periodos del día, quejas de los usuarios relacionadas con el incumplimiento del recorrido para llegar al sector de Alpes en la localidad de Ciudad Bolívar y dificultades para ejercer un adecuado control operacional debido a la extensa longitud de la ruta. En consecuencia, se determinó que la división del servicio permitiría mejorar la regularidad de la operación, facilitaría el cumplimiento

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

de frecuencias de operación y permitiría optimizar la capacidad de respuesta frente a posibles contingencias, ofreciendo mayores niveles de confiabilidad y calidad del servicio.

En el marco de esta modificación, la ruta T11 fue dividida en dos (2) servicios zonales HB647 “Alpes – Calle 134” y BA947 “Arrayanes – Campín”. Adicionalmente, la nueva configuración contempla un tramo compartido o de traslapo que facilita el transbordo para aquellos usuarios que requieran continuar su desplazamiento hacia los extremos de la ruta original.

Es así que, en los estudios de la modificación de la ruta T11 fueron evaluados todos los aspectos técnicos y operativos relacionados con este servicio, incluyendo su matriz de origen – destino la cual permitió determinar los puntos de retorno de los servicios HB647 y BA947 con el fin de generar el menor traumatismo posible para la mayor parte de los usuarios del servicio T11.

Se remite el estudio técnico realizado en forma de presentación con el fin de atender su solicitud y facilitar su consulta. TRANSMILENIO S.A. informa que todos los cambios en los servicios zonales y troncales son viabilizados por los directivos de las diferentes áreas técnicas de la Entidad, a través de un proceso interno denominado kilómetros eficientes, el cual incluye la realización de una mesa técnica y de un comité directivo, donde se exponen todos los aspectos técnicos, operativos, de seguridad y sociales, entre otros, para ser evaluados interdisciplinariamente y así tomar la mejor decisión sobre cada cambio que se propone implementar.

Asimismo, para las rutas HA606 “San Joaquín – Chicó Norte” y HA633 “Acapulco – Paloquemao” se efectuó el mismo análisis que para la ruta T11, donde se revisaron entre otras cosas, su matriz de origen-destino, con el fin de conocer el comportamiento de los usuarios en cada servicio, lo que permite a la Entidad tomar decisiones basadas en datos reales de operación de las rutas.

Los ajustes implementados en los servicios HA606 y HH633 obedecieron al análisis de las condiciones técnicas y operacionales actuales de estos servicios, así como a la necesidad de articular progresivamente la operación del componente zonal con la entrada en funcionamiento de la nueva infraestructura troncal de la Avenida Carrera 68, cuya puesta en operación se encuentra prevista para el segundo semestre de 2027.

En este sentido, y teniendo en cuenta el número de servicios zonales que actualmente circulan por el corredor de la Avenida Carrera 68, TRANSMILENIO S.A. ha definido una implementación gradual de ajustes asociados a esta nueva infraestructura, con el propósito de facilitar la adecuada planificación y coordinación de las actividades de divulgación dirigidas a los usuarios y comunidades involucradas, así como de los diferentes procesos técnicos, operacionales y administrativos requeridos al interior de la Entidad para la implementación de cada modificación.

Esta gradualidad permite realizar una gestión ordenada de los cambios, procurando garantizar que cada modificación cuente con las actividades de planeación, coordinación, divulgación y

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

seguimiento necesarias para minimizar afectaciones a los usuarios y facilitar su adaptación a las nuevas condiciones de operación.

Igualmente, se adjunta la presentación con los estudios y análisis de las modificaciones de las rutas HA606 y HH633 para su consulta.

2. ¿De qué manera y mediante qué actas se acreditó la participación y concertación con las Juntas de Acción Comunal (JAC) y colectivos de la comunidad de Ciudad Bolívar antes de decidir la alteración de la cobertura? Indique el número de mesas de trabajo realizadas en la localidad y si las observaciones comunitarias fueron vinculantes.

TRANSMILENIO S.A. precisa que la definición y modificación de los servicios del componente zonal corresponden a procesos de planeación y evaluación técnica y operacional a cargo de la Entidad, que forman parte de su misionalidad y no se encuentran sujetos a procesos de concertación directa con los usuarios o con las Juntas de Acción Comunal (JAC), aunque en todos los casos se tienen en cuenta las diferentes solicitudes de la comunidad. Adicionalmente, esta entidad a través del área de Gestión Social garantiza la realización de todos los procesos de socialización necesarios con la comunidad usuaria de los diferentes servicios.

Es importante recalcar, que los requerimientos, observaciones y necesidades manifestadas por la comunidad constituyen un insumo relevante dentro de todos los procesos de análisis y evaluación, los cuales son multidisciplinarios. En este sentido, TRANSMILENIO S.A. otorga especial importancia al conocimiento y acompañamiento de los gestores sociales de la Entidad, quienes mantienen contacto directo con los territorios, reciben de primera mano las inquietudes, solicitudes y observaciones de la comunidad y participan en los diferentes espacios de diálogo y articulación con líderes, organizaciones comunitarias y habitantes de las localidades.

De igual manera, la Entidad dispone de diferentes canales de atención a través de los cuales se reciben y analizan las diferentes solicitudes, quejas, reclamos y demás manifestaciones de los usuarios relacionadas con la prestación del servicio. Esta información es considerada como un insumo para identificar oportunidades de mejora y evaluar la pertinencia de realizar ajustes en la operación.

En este marco, las modificaciones implementadas tienen como finalidad mejorar las condiciones de prestación del servicio y atender, dentro de las posibilidades técnicas y operacionales del Sistema, las necesidades identificadas en los territorios, procurando fortalecer aspectos como la cobertura, conectividad, accesibilidad, frecuencia y confiabilidad del servicio para los usuarios.

Para la entidad es fundamental fortalecer los vínculos con las instituciones y la comunidad en general, labor que se enmarca en la línea de participación y cultura ciudadana liderada por el equipo de Gestión Social de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

En este contexto, se informa que se realizaron acciones de socialización y resolución de dudas e inquietudes de la comunidad de localidad de Ciudad Bolívar, respecto de los cambios en las rutas TransMiZonales que se relacionan en la Tabla 1, y se relaciona el link con las actas que evidencian dichas acciones: ACTAS RTA JAL CB 2026-ER-45097

Tabla 1.

RUTA	FECHA	INTERVENCIÓN	LUGAR
T11	28/06/2026	REUNIÓN COMUNITARIA	JAC BRISAS DEL VOLADOR PARTE ALTA
	28/06/2026	REUNIÓN COMUNITARIA	BARRIO RECUERDO SUR Y SANTA MARTHA
	05/07/2026	REUNIÓN COMUNITARIA	JAC LOS ALPES
	09/07/2026	JORNADA DIVULGACIÓN	ÁREA INFLUENCIA RUTA T11
	10/07/2026	JORNADA DIVULGACIÓN	ÁREA INFLUENCIA RUTA T11
H606	31/07/2026	REUNIÓN COMUNITARIA	CASA DE LA CULTURA SAN JOAQUIN
	03/07/2026	REUNIÓN COMUNITARIA	JAC CASA DE TEJA
	10/08/2026	JORNADA DIVULGACIÓN	ÁREA INFLUENCIA RUTA H606
	11/08/2026	JORNADA DIVULGACIÓN	ÁREA INFLUENCIA RUTA H606
H633	31/07/2026	REUNIÓN COMUNITARIA	CASA DE LA CULTURA SAN JOAQUIN
	03/07/2026	REUNIÓN COMUNITARIA	JAC CASA DE TEJA
	10/08/2026	JORNADA DIVULGACIÓN	ÁREA INFLUENCIA RUTA H633
	11/08/2026	JORNADA DIVULGACIÓN	ÁREA INFLUENCIA RUTA H633

Fuente: TRANSMILENIO S.A.

Agradecemos su interés, en el ejercicio de fortalecimiento y relacionamiento interinstitucional, a la vez, recordamos que, TRANSMILENIO S.A., contamos con una línea de intervención pedagógica, que nos permiten enfatizar en el sentido de apropiación frente al Sistema y el fortalecimiento de las políticas públicas territoriales de la ciudad.

3. ¿Qué impacto económico genera esta alteración del trazado en la tarifa efectiva pagada por los usuarios del sector?

La modificación del trazado no genera un impacto directo sobre la tarifa efectivamente pagada por los usuarios del sector. En el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) opera un esquema de tarifa única al usuario, por lo que el valor del pasaje es el mismo independientemente del origen, destino, recorrido realizado o modo de transporte utilizado, siempre que se mantengan las condiciones de integración tarifaria vigentes y dentro de los límites geográficos de operación establecidos para el Sistema.

En ese sentido, los ajustes en el trazado pueden generar variaciones en los costos de operación o en la distribución de la demanda entre los diferentes componentes del Sistema; sin embargo, dichos cambios no implican una modificación de la tarifa pagada por los usuarios de un sector específico, dado que esta se define para el Sistema en su conjunto y no para corredores o rutas particulares.

Lo anterior obedece a que el SITP opera como un sistema integrado, en el cual los usuarios no pagan una tarifa asociada a una ruta o corredor específico, sino una tarifa que les permite acceder

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

al Sistema en su totalidad. Por esta razón, las modificaciones operacionales de una ruta no se traducen, por sí mismas, en cambios en la tarifa efectivamente pagada por los usuarios.

Por otra parte, es importante precisar que TRANSMILENIO S.A. no cuenta con la potestad para realizar ajustes tarifarios a los usuarios, potestad que según lo establecido en el Artículo 22 del Decreto Distrital 309 de 2009, hoy compilado en el Decreto 652 de 2025, corresponde al Gobierno Distrital. Así, el mencionado artículo establece:

*"**Artículo 22°.- Fijación y Actualización de la Tarifa al Usuario.** El Alcalde Mayor fijará mediante Decreto Distrital la tarifa al usuario y sus actualizaciones, con fundamento en la evaluación previa que adelante la Secretaría Distrital de Movilidad del estudio técnico y financiero presentado por el Ente Gestor, la cual se fundamentará en los principios y estructura del diseño contractual, financiero y tarifario adoptado para el SITP. (...)".*

En ese sentido, TRANSMILENIO S.A. en su calidad de Ente Gestor, elabora los respectivos estudios que tienen como finalidad reflejar la situación financiera del Sistema, así como los análisis respectivos, los cuales son puestos a consideración de la Secretaría Distrital de Movilidad a efectos de que los mismos sirvan como insumo para la toma de decisiones por parte del Gobierno Distrital.

Por lo tanto, corresponde al Alcalde Mayor determinar cualquier consideración relacionada con la tarifa del SITP en su conjunto y por ello, se reitera, TRANSMILENIO S.A. no está facultada para definir la política pública en general ni, en particular, para establecer la política de precios de las tarifas aplicables a los usuarios.

4. ¿Cómo afecta la modificación del trazado el cumplimiento de la frecuencia, el intervalo entre buses y el número de vehículos asignados al concesionario que opera en la cuenca de Ciudad Bolívar? Adjunte el informe de auditoría o interventoría sobre los índices de calidad del servicio (frecuencia y regularidad) registrados desde la entrada en vigor del nuevo trazado.

Las rutas modificadas a las que se refiere en su solicitud corresponden a los servicios T11 "Alpes – Calle 222", cambio implementado el 14 de julio de 2026 donde se crearon los servicios HB647 "Alpes – Calle 134" y BA947 "Arrayanes – Campín"; y a las rutas HA606 "San Joaquín – Chicó Norte" y HA633 "Acapulco – Paloquemao", que se implementan a partir del 10 de agosto de 2026.

Con el fin de atender la solicitud relacionada con el comportamiento de la frecuencia, el intervalo entre buses y la regularidad de los servicios modificados, se presenta a continuación el análisis de los indicadores operacionales registrados entre el 14 y el 31 de julio de 2026 para las rutas HB647, BA947. Para este periodo se revisaron los indicadores ICS (Índice de Cumplimiento de Servicios), IRI (Índice de Regularidad del Intervalo) y el IRP (índice de Regularidad de Paso), comparando el promedio programado frente al promedio ejecutado.

Ruta HB647 Ciudad Bolívar: registró un ICS de 94,11% y un IRI de 68,18%. En cuanto al Índice de Regularidad de Paso, el promedio programado fue de 8 minutos y el promedio ejecutado también

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

fue de 8 minutos. Lo anterior evidencia que, para el periodo analizado, el servicio mantuvo el intervalo programado, lo cual refleja correspondencia entre la oferta planificada y la operación ejecutada. No obstante, el valor del IRI permite identificar oportunidades de mejora sobre la regularidad, con el fin de fortalecer la estabilidad del servicio en los diferentes periodos de operación.

Ruta BA947 Suba Oriental: presentó un ICS de 95,58% y un IRI de 79,77%. Frente al Índice de Regularidad de Paso, el promedio programado fue de 11 minutos y el promedio ejecutado fue igualmente de 11 minutos. Estos resultados muestran cumplimiento del intervalo programado y una operación acorde con la planeación definida para el servicio. Adicionalmente, el comportamiento del IRI evidencia un mejor desempeño relativo frente a la regularidad, lo que permite inferir una prestación más estable durante el periodo evaluado.

En términos generales, los resultados del periodo comprendido entre el 14 y el 31 de julio de 2026 muestran que las rutas HB647 y BA947 conservaron el promedio ejecutado igual al promedio programado, lo cual evidencia cumplimiento en los intervalos de paso previstos. Por su parte, las rutas HA606 y HA633 no cuenta con información, toda vez que su implementación inicia el 10 de agosto del presente año.

5. ¿Existe un plan de contingencia, periodo de prueba o indicadores de gestión clave (KPI) para evaluar la efectividad del nuevo recorrido? En caso de evidenciarse afectaciones negativas a la movilidad comunitaria, ¿cuál es el procedimiento administrativo y el plazo fijado por TransMilenio S.A. para reevaluar o revertir la medida?". (SIC)

TRANSMILENIO S.A. se permite informar que todos los ajustes operacionales implementados en los diferentes servicios del componente zonal, son objeto de seguimiento y evaluación permanente, a partir del registro y análisis edel comportamiento de indicadores de demanda, cobertura, frecuencia, regularidad y demás variables operacionales que permiten valorar las condiciones de prestación del servicio y su incidencia en la movilidad de los usuarios.

En este sentido, la modificación de un recorrido no constituye una medida inmodificable, toda vez que su comportamiento es objeto de seguimiento por parte de TRANSMILENIO S.A., con el propósito de verificar las condiciones de operación posteriores a su implementación, identificando eventuales desviaciones frente a los resultados y objetivos esperados. De ser necesario, se identifican y realizan las acciones o ajustes operacionales que técnicamente resulten pertinentes.

Los resultados de este seguimiento son presentados a los directivos de la Entidad en el marco de la Mesa Dirfectiva de Kilómetros Eficientes del componente zonal. El análisis normalmente se efectúa una vez transcurridos tres (3) meses desde la implementación del cambio, procurando que dicho periodo no se encuentre afectado por condiciones estacionales que alteran los registros de demanda.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

Lo anterior obedece a que los meses de junio-julio y diciembre-enero presentan comportamientos particularmente atípicos de la demanda, asociados a periodos vacacionales, los cuales pueden generar variaciones en los patrones habituales de viaje de los ciudadanos. Por esta razón, se procura que la evaluación de los cambios se realice sobre periodos que permitan una comparación más representativa de las condiciones normales de operación.

En el caso particular de los servicios T11, HA606 y HA633, considerando su fecha de implementación, el seguimiento a los cambios efectuados se proyecta para finales de octubre y comienzos de noviembre de 2026.

No obstante, la realización de dicho seguimiento no implica, por sí misma, la reversión de las modificaciones implementadas. Los resultados obtenidos serán analizados técnicamente y, de evidenciarse la necesidad de realizar ajustes adicionales, TRANSMILENIO S.A. evaluará las alternativas operacionales que resulten pertinentes, de acuerdo con el comportamiento de la demanda, las condiciones de cobertura, conectividad, frecuencia, regularidad y demás variables que inciden en la adecuada prestación del servicio.

La Entidad ha dispuesto diversos medios para realizar consultas sobre rutas y paraderos del SITP, como las líneas 195 o (601) 482 4304. Asimismo, puede consultar la información disponible en las páginas web www.transmilenio.gov.co y www.tullaveplus.gov.co, así como en la plataforma TRANSMIAPP. De igual forma, podrá radicar sus solicitudes a través de la ventanilla electrónica: radicacion@transmilenio.gov.co.

En los anteriores términos, se presenta respuesta de la petición del asunto.

Atentamente,

Firmado Electrónicamente
12/08/2026 7:28:28
Por: Pedro Mauricio Gutiérrez Rodríguez

Pedro Mauricio Gutiérrez Rodríguez
Gerente General

Anexo: 2 Archivos según lo enunciado
Proyectó: Diego Merlo Arias. - Dirección de Experiencia e Información al Usuario
Pedro Ararat - Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario
German Humberto Arbelaez Naranjo – Subgerencia Económica
Daniel Sánchez M – Gerencia General
Revisó: Álvaro F. Puerto A. - Dirección de Experiencia e Información al Usuario
Paola Tovar - Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario
Leila Milena Durán Sánchez – Subgerente Económica
Alejandro Beltrán – Gerencia General
Aprobó: Natalia Otero Posada - Directora de Experiencia e Información al Usuario.
Paola Tovar - Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario
Leila Milena Durán Sánchez – Subgerente Económica
Código: 801

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co