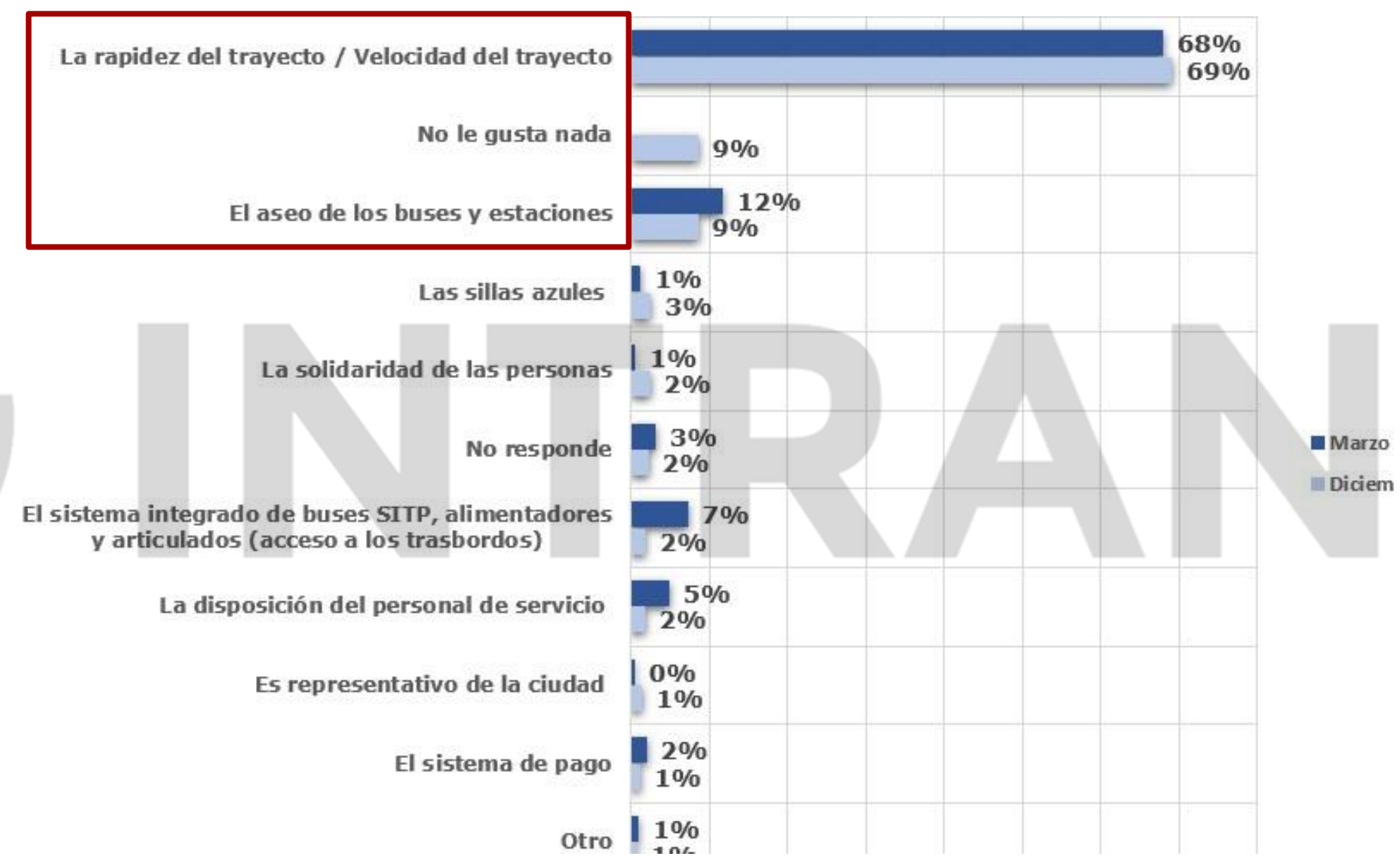
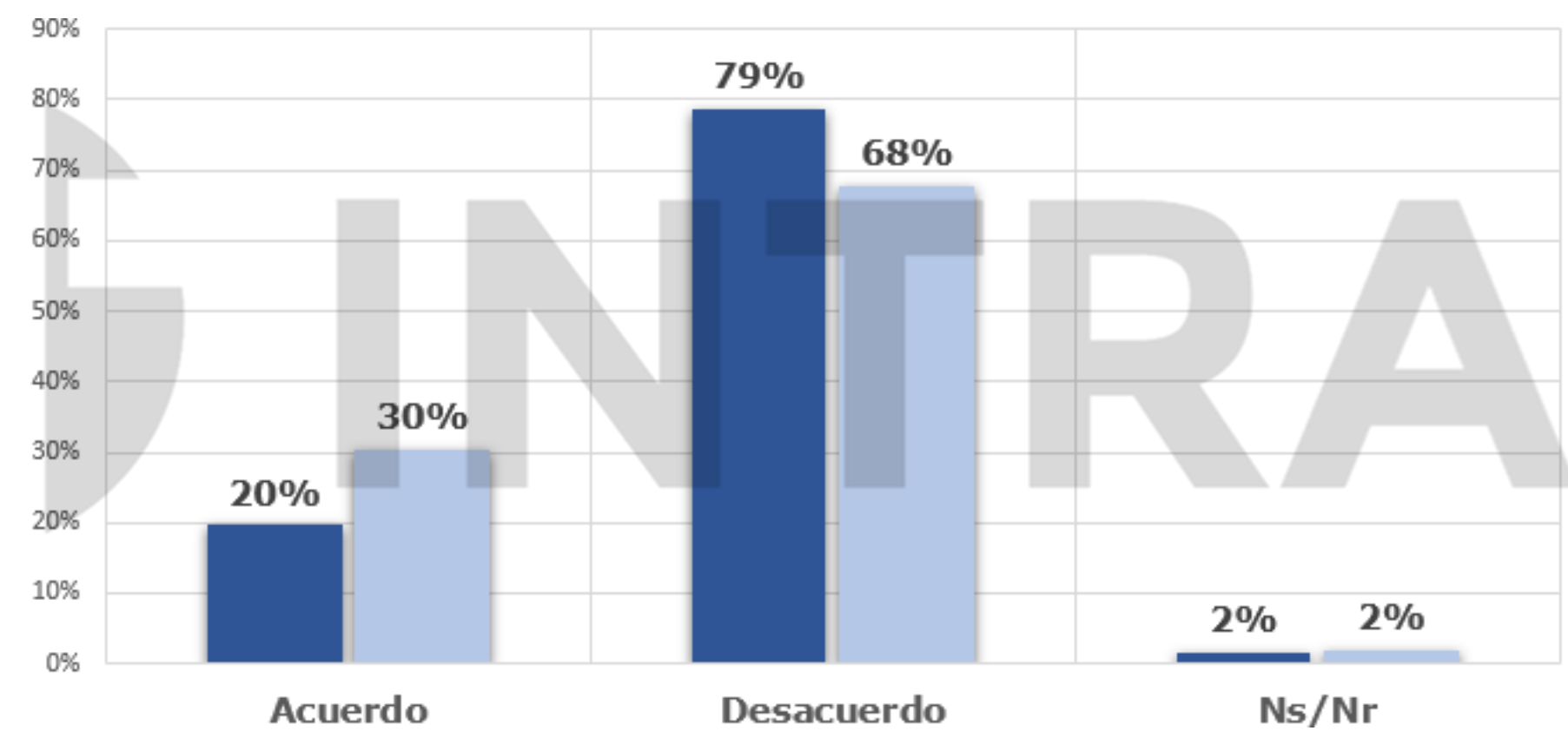


¿Qué es lo que **más le gusta** del sistema TransMilenio?



¡GUSTO EN TRANSMILenio!

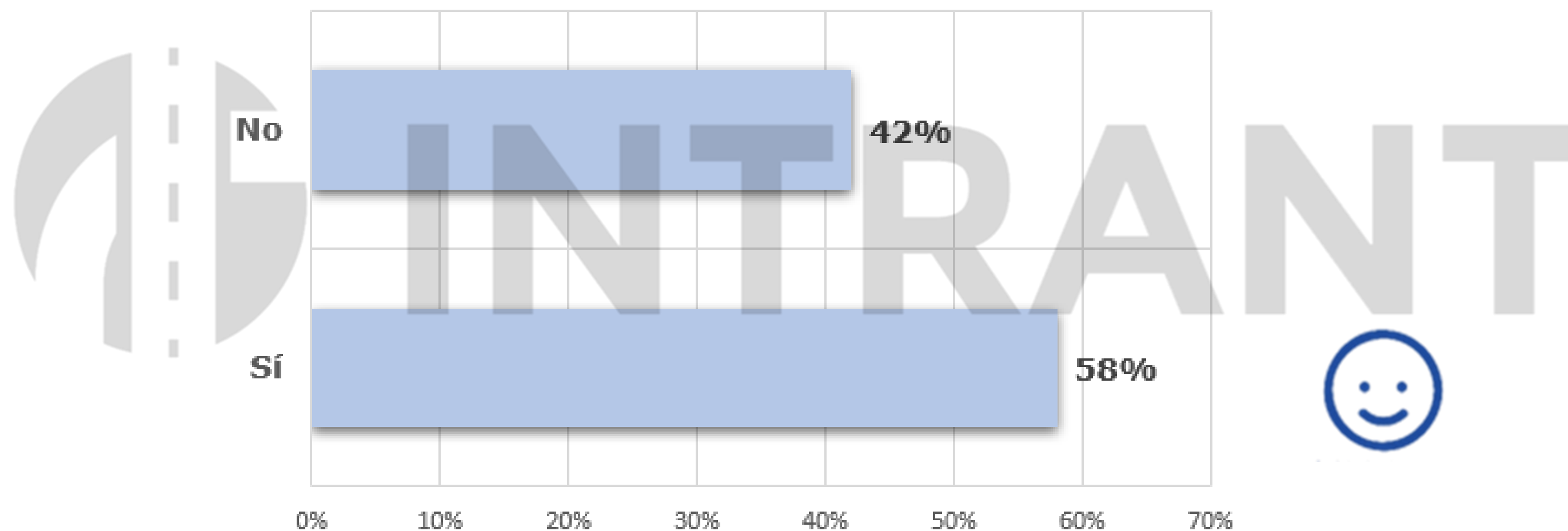
Dígame si está de acuerdo o no con la siguiente frase: TransMilenio ha generado mejora en la calidad de vida de las Personas en Bogotá, por lo cual debe ser considerado orgullo de la ciudad.



Subió
9%

Bajó
11%

¿Las acciones pedagógicas que se vienen implementando en las estaciones de TransMilenio han servido para generar conciencia sobre los impactos negativos de un mal comportamiento en el Sistema?



Encuesta Observatorio Distrital de Culturas

Medición: junio 2019

Colectivos en estaciones priorizadas por evasión

Objetivo:

Conocer la percepción de los usuarios sobre los comportamientos propios y de terceros en el uso del sistema Transmilenio.

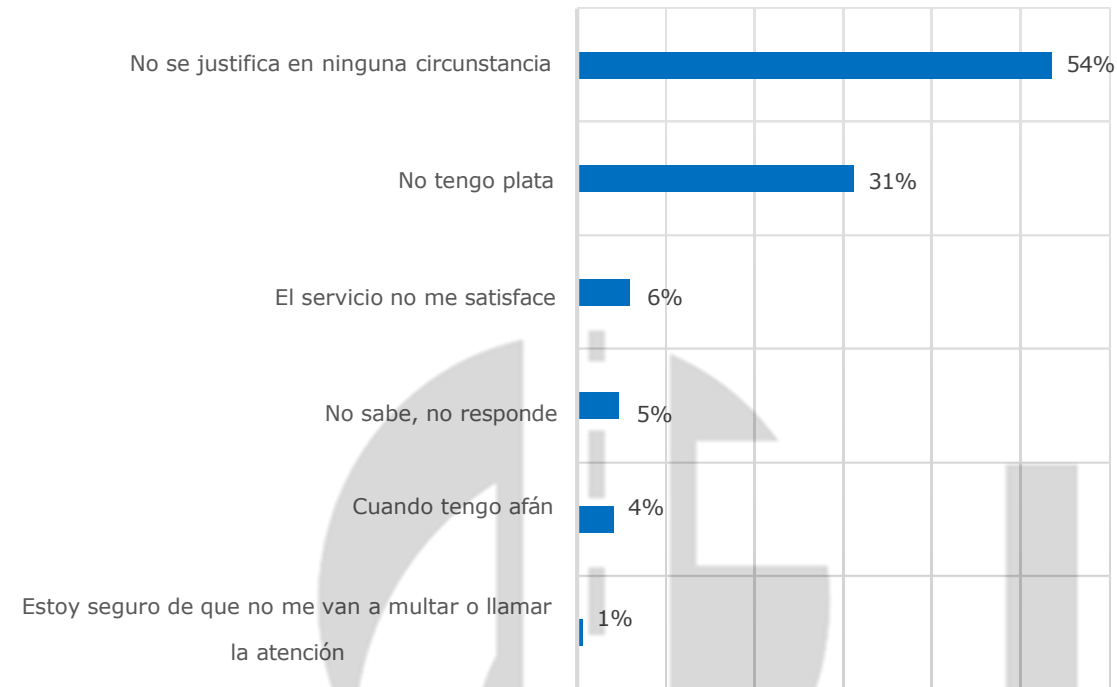
Nombre de la encuesta	Encuesta Cultura Ciudadana en TransMilenio	Encuesta Cultura Ciudadana en TransMilenio
Lugar de recolección	Portal 20 de Julio	Estación Museo Nacional
Periodo de recolección	Junio de 2019	Junio de 2019
Población objetivo	Usuarios de la estación	Usuarios de la estación
Diseño muestral	Encuesta probabilística	Encuesta probabilística
Metodología de aplicación	Entrevista directa	Entrevista directa
Tipo de instrumento	Encuesta semiestructurada	Encuesta semiestructurada
Tamaño de muestra	170	189
Confiabilidad	95%	95%
Error de muestreo	5%	5%

Nombre de la encuesta	Encuesta Cultura Ciudadana en TransMilenio	Encuesta Cultura Ciudadana en TransMilenio
Lugar de recolección	Portal Tunal	Portal Norte
Periodo de recolección	Junio de 2019	Junio de 2019
Población objetivo	Usuarios de la estación	Usuarios de la estación
Diseño muestral	Encuesta probabilística	Encuesta probabilística
Metodología de aplicación	Entrevista directa	Entrevista directa
Tipo de instrumento	Encuesta semiestructurada	Encuesta semiestructurada
Tamaño de muestra	180	167
Confiabilidad	95%	95%
Error de muestreo	5%	5%

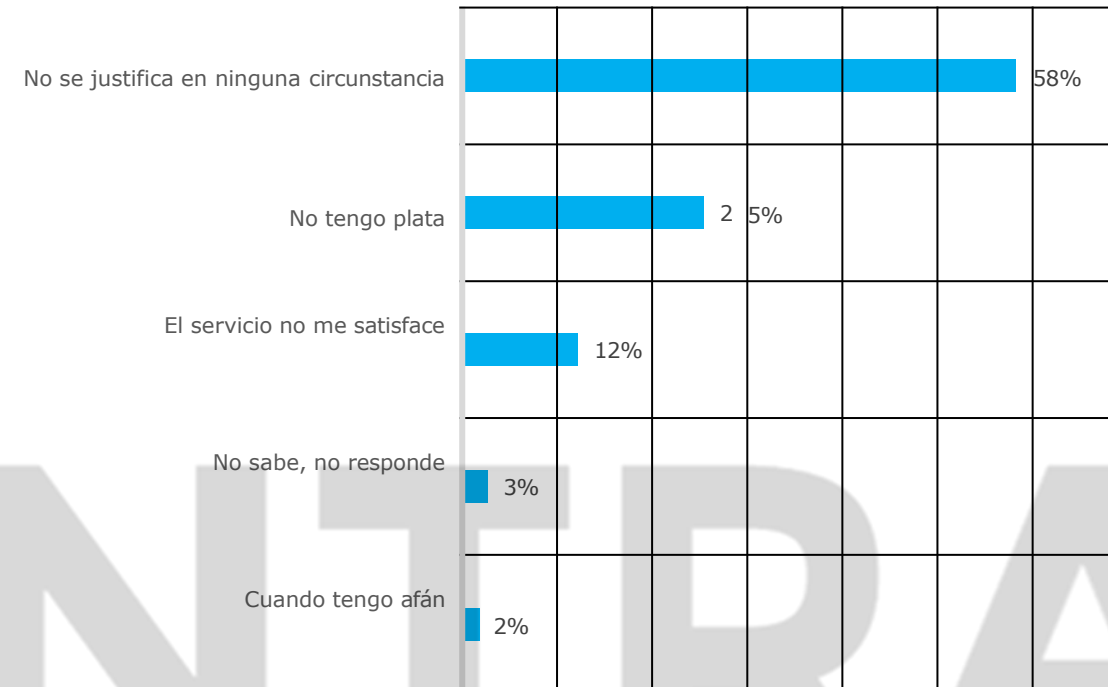
Encuesta Observatorio Distrital de Culturas junio 2019

Usted justifica no pagar el servicio de Transmilenio cuando:

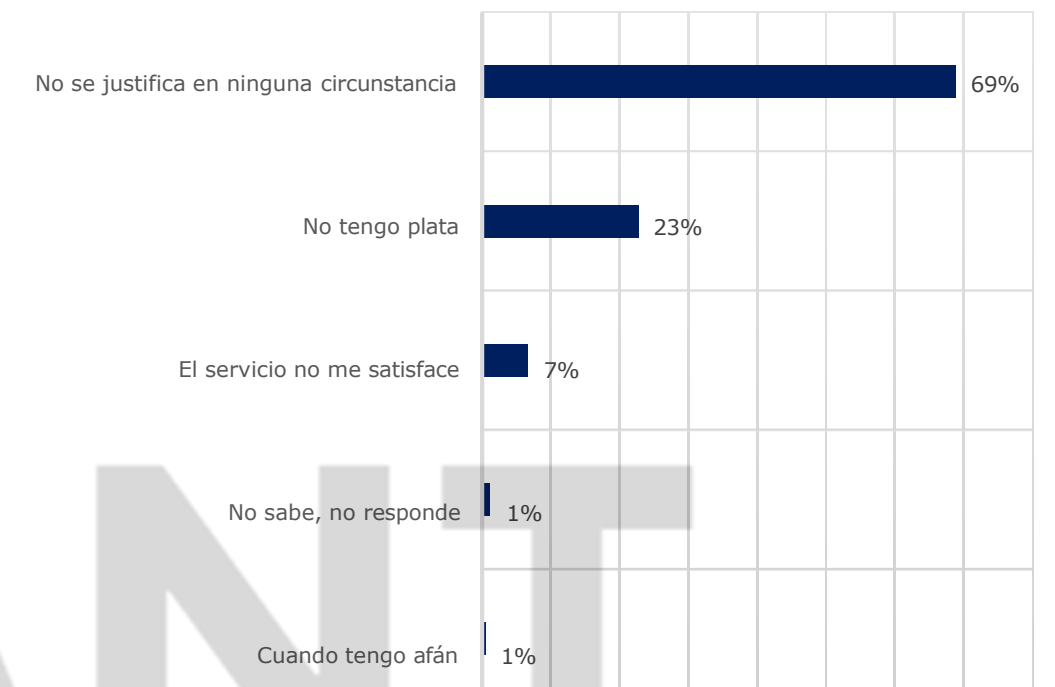
Portal 20 de Julio – Próxima



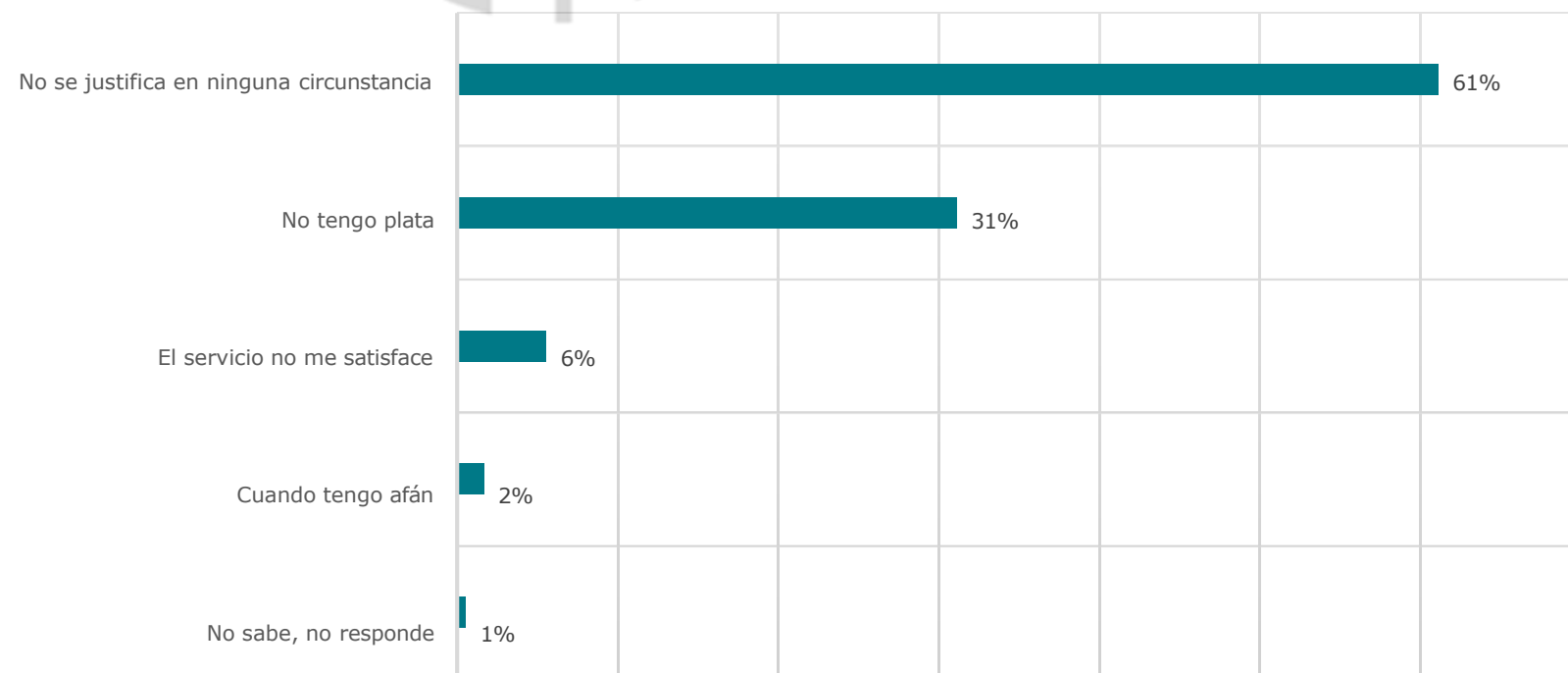
Museo Nacional - Gangarilla



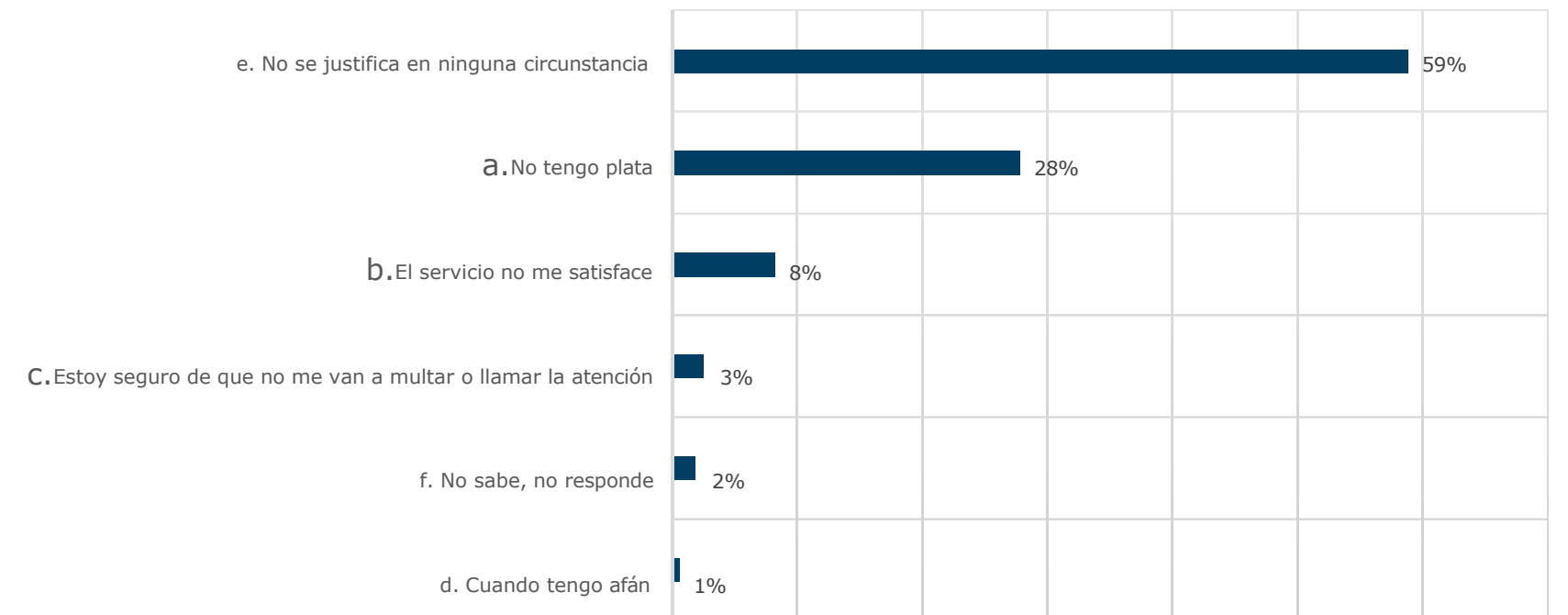
Portal Norte - Despacio



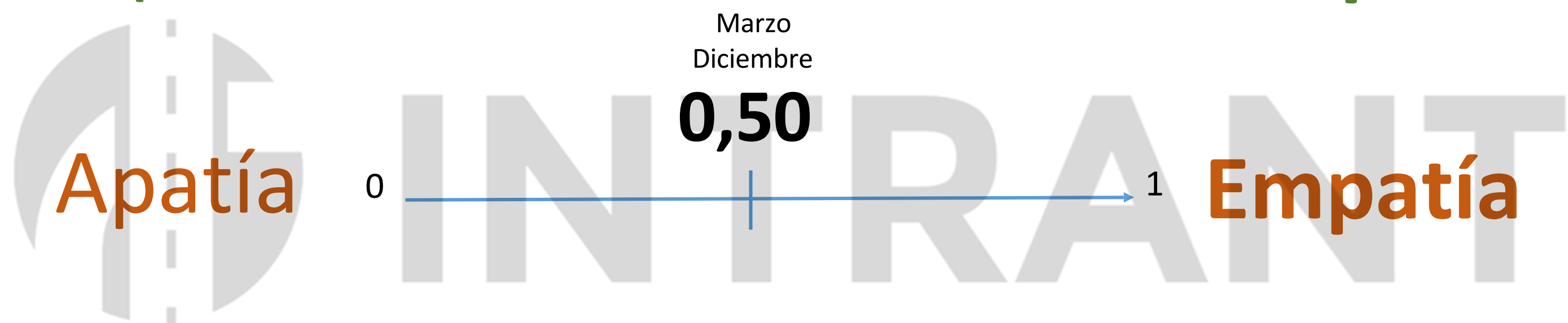
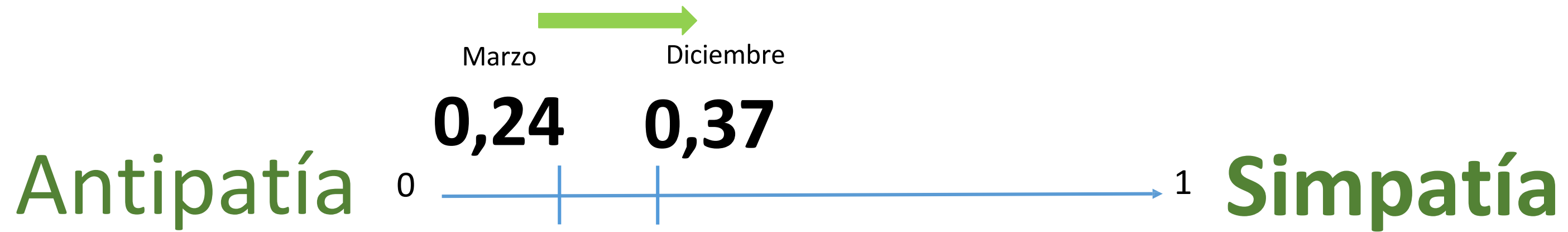
Portal Tunal – Road Runners



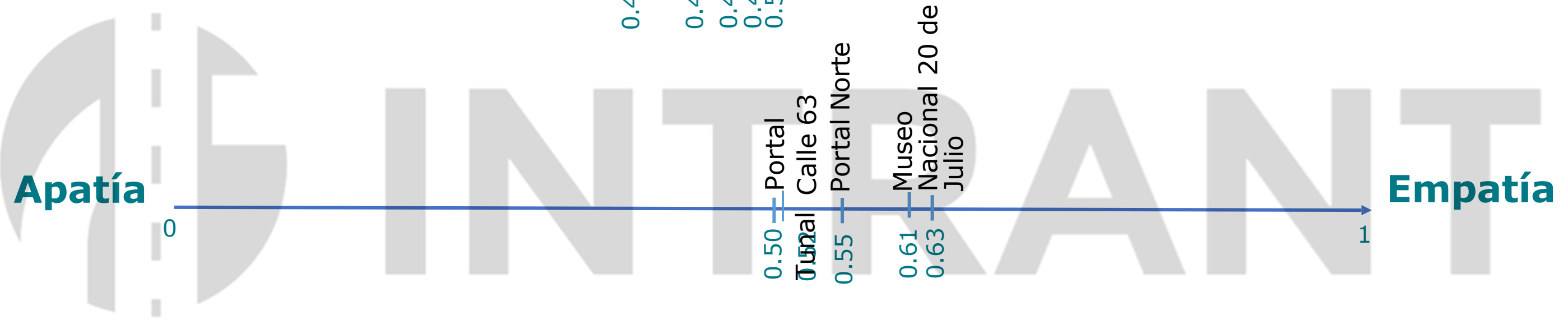
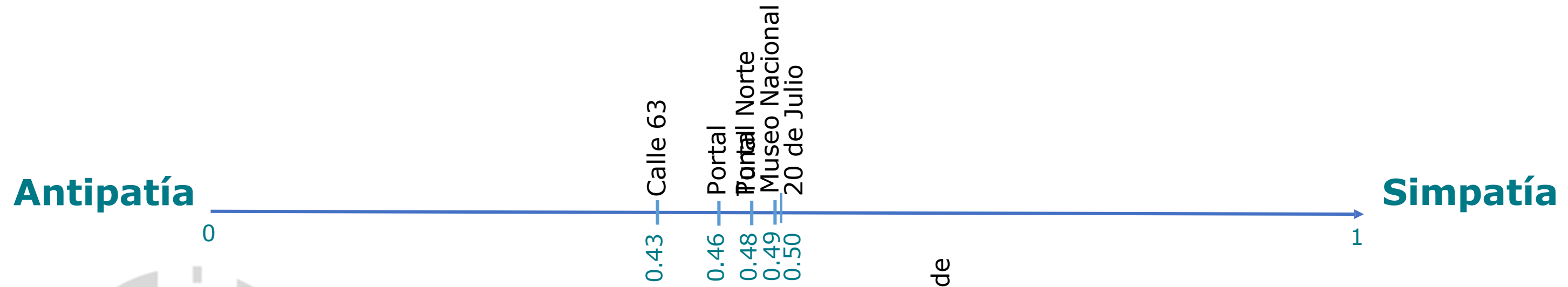
Calle 63 – Estación de Control



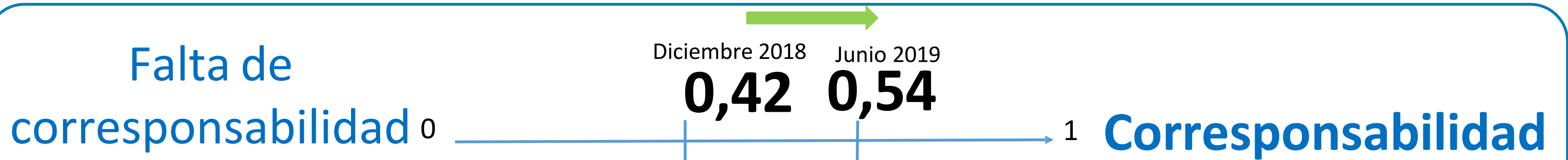
Índice de corresponsabilidad en TransMilenio 2018



Índice de corresponsabilidad – medición junio 2019



Índice de corresponsabilidad en TransMilenio 2019





INTEGRANT



Responsabilidad Social



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





- 1** Interinstitucional cumplimiento de políticas públicas (Mujer, niños, habitantes de calle, vendedores informales, artistas)
- 2** Relacionamiento con privados e interinstitucional para lograr estrategias que mejoren la experiencia de viaje de nuestros usuarios
- 3** Ferias de empleabilidad y relacionamiento con los operadores concesionarios



EcoTransMi

EcoTransMi en cifras:



Tipo	Cantidades en unidades
Envases plásticos	363.573
Latas de aluminio	123.047
Cajas de Tetra Pack	365.362

**Cifras 2022 (enero a julio) – Informes Te Sirve 5 S.A.S.*



Se encuentra en revisión el acuerdo para la implementación de las máquinas con tecnología de recarga de tarjetas Tullave.

Actualmente, Ecobox cuenta 9 máquinas sin tecnología de recarga y se trabaja para ampliar los activos e incluir la modernización tecnológica.

Máquinas:

- ❖ Portal Suba
- ❖ Portal 20 de Julio
- ❖ Portal Eldorado
- ❖ C.C. Centro Mayor
- ❖ C.C. Portal 80

Máquin

- ❖ Portal Tunal
- ❖ Portal Usme
- ❖ Estación Paraíso (TransMiCable)
- ❖ Portal Sur
- ❖ Portal Américas



Alianzas con emisoras de radio



Alianzas con privados – entrega elementos de bioprotección

Empleabilidad Antiguos propietarios del TPC



1387 personas
atendidas en la
estrategia.



48 visitas presenciales a
las terminales de las rutas
salientes.



12 reuniones virtuales.



Defensoría del Usuario



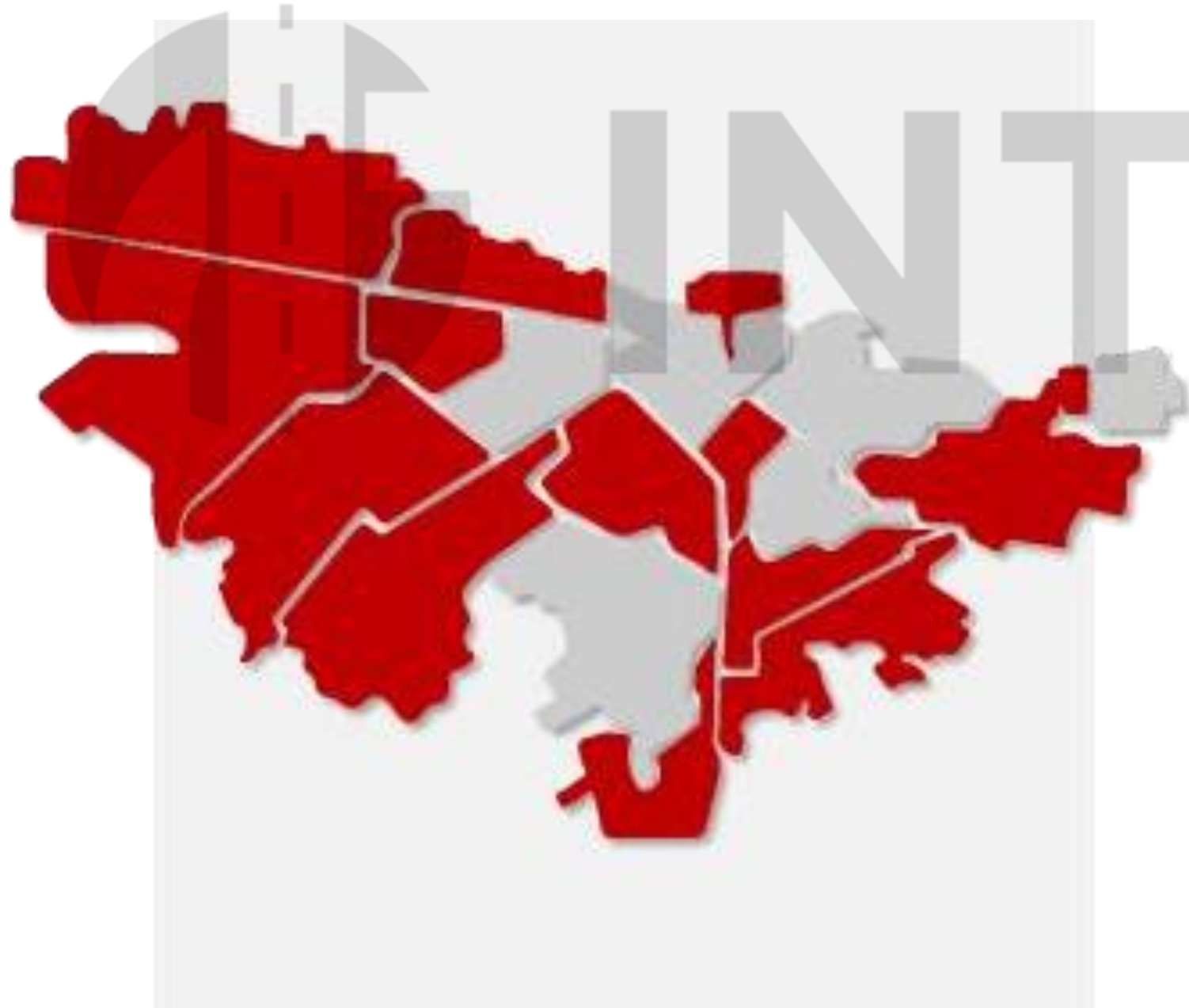
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Rol

- ▶ Facilitador
- ▶ Vocero
- ▶ Velar por las disposiciones normativas
- ▶ Propende los derechos y deberes
- ▶ Promueve los canales de atención de ciudadana

En la vigencia de 2022 se han ***visitado 15 localidades***



Realiza recorrido en diferentes localidades

en articulación con

- Gestores sociales de la Entidad
- Usuarios líderes comunitarios
- Entidades del sector movilidad

LA DEFENSORÍA

Atiende e identifica las posibles causas de la situación, socializa con las áreas técnicas, quienes estudian las solicitudes de la comunidad.



Gracias

www.TransMilenio.gov.co





Empresa de Transporte del Tercer Milenio
TRANSMILENIO S.A.

TRANSMILENIO S.A.
2020



ANNT

Implementación

Validación desde alimentación

Ajustes operacionales

Pacios Construcción / entrega

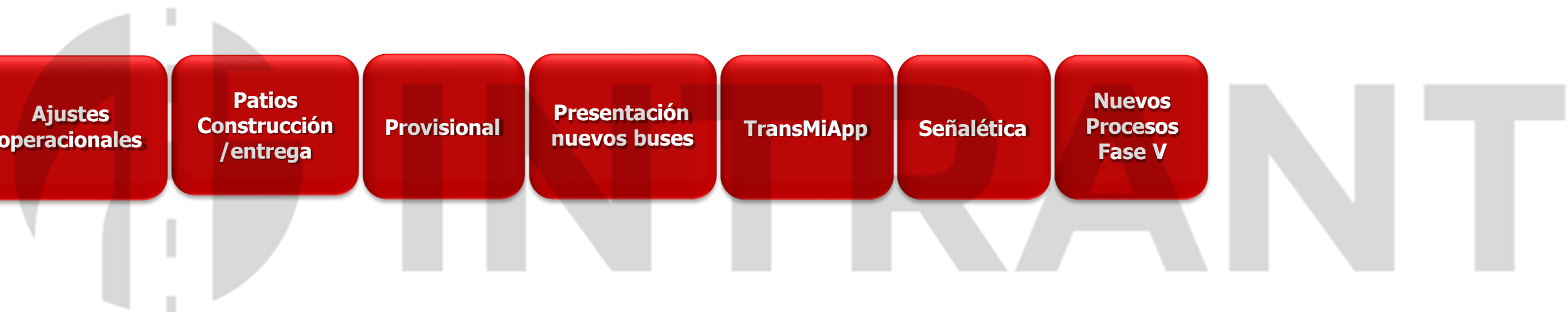
Provisional

Presentación nuevos buses

TransMiApp

Señalética

Nuevos Procesos Fase V



Implementación



**Por ti, TransMi se transforma,
Bogotá reverdece.**

INTERBRANT



INTERTRANSIT

Implementación

Comunicación

Interna

Externa



INTERANT

Implementación



Mapa De Audiencias Y Actores Involucrados



Virtual

Canales digitales
Redes sociales

Listas de difusión

Batería de información
Rueda de prensa virtual
Cadenas de comunicación
GS
Atención a medios (priorizar)

Medios

Free
Medios de gran formato
Medios locales
Medios comunitarios

Personal TM, Gestores sociales, TransMichiquis y personal en vía

Batería de información
Capacitación con el mensaje oficial

Registro de medios

1

Publimetro Colombia

TransMilenio anunció que acabarán las rutas alimentadoras

Luego de los cambios en las llamadas rutas fáciles de Transmilenio, ahora la empresa ... de la entidad Alexandra Rojas, éstos vehículos han perdido vigencia. ... el sistema de alimentación cómo lo 11 jul. 2017



2

Portafolio



SUSCRÍBASE



CREE UNA CUENTA

INGRESE

SECCIONES

ECONOMÍA

FINANZAS

GOBIERNO

INFRAESTRUCTURA

EMPLEO

IMPUESTOS

Ajustes al servicio de alimentadores de TM para evitar 'paseadores'

Desde junio comenzarán los ajustes en este servicio. Vea cómo se hará el cobro.

3.



Difundir la migración progresiva de las rutas alimentadoras a un sistema de validación desde el abordaje al bus para mejorar la prestación del servicio a los usuarios del Sistema.

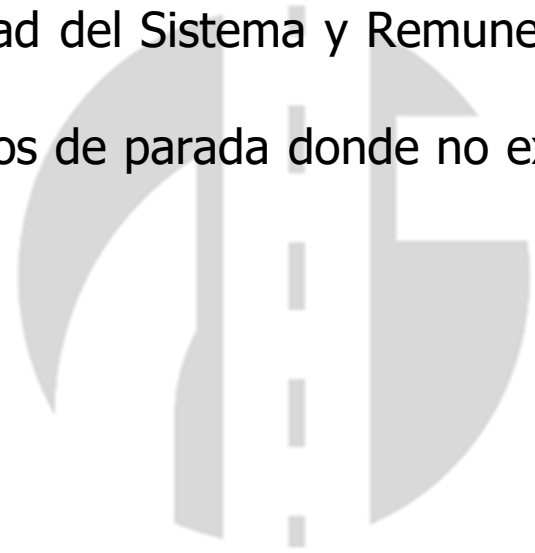
Objetivos Específicos

- 🕒 Demostrar a nuestros usuarios que a través del beneficio del transbordo, no
W H Q G U i Q T X H S D J D U P i V □
- 🕒 Destacar el buen uso que hacen muchos usuarios en el sistema y promover la cultura de pago en beneficio de todos.
- 🕒 Evidenciar un mejor servicio al usuario tras implementar el torniquete en el sistema de alimentación.

- 🕒 Mejorará la experiencia del Usuario.
- 🕒 No representa un sobrecosto para los usuarios con la tarjeta personalizada.
- 🕒 Será un proceso gradual (concesiones vigentes deban renovar su flota, o en escenarios en los que dichas rutas entren en paquetes de licitación nuevos)
- 🕒 Habrá mas puestos y se acabará con el fenómeno de los paseadores.
- 🕒 Los usuarios experimentarán más organización (ascensos a los buses, una persona a la vez).
- 🕒 Los usuarios tendrán más espacio al interior de los buses.
- 🕒 El usuario esperará menos tiempo, habrá mejores frecuencias de buses.

INTRANIT

- ⌚ Por practicidad para los usuarios, se mantiene el mismo código y nombre de todas las rutas que migran a sistema de validación a bordo.
- ⌚ Se disminuirá la evasión (foco en dos sentidos).
- ⌚ Habrá una mejor calidad del aire en la ciudad, llegarán buses con tecnologías amigables con el ambiente
- ⌚ Sostenibilidad del Sistema y Remuneración Concesionarios para un transporte público de calidad.
- ⌚ Habrá puntos de parada donde no existían históricamente y la comunidad lo estaba solicitando.

 INTRANIT

1. Cobertura de la red externa de compra, recarga y personalización en las zonas.
2. Ruido de la comunidad, vandalismo en buses y agresión a operadores (particularmente los paseadores).
3. Imaginario colectivo que la alimentación es gratuita.
4. Titulares como: ³Valdabarán las rutas DOLPHQW D³GP a partir de ahora se cobrará por este VHUY. L F L R '.
5. Desconocimiento de algunos acerca de tarifa integrada.
6. Mala interpretación de la información por parte de medios y/o externos (detractores).
7. Buses actuales en servicio con adaptación de torniquete ±no todos nuevos.
8. Población que por su ubicación geográfica o infraestructura no se verá beneficiada con las ventajas de la nueva flota. (tipología de bus, movilidad reducida ejemplo: Candelaria)

Campaña de socialización para la migración de Rutas alimentadoras a urbanas

Punto de integración con troncal	Rutas	Fecha de implementación
Est. Granja	5-1 Suba Rincón	10-oct-20
Est. Av. Cali	5-2 Av Cali	10-oct-20
Portal Sur	10-6 Perdomo	14-nov-20
Est. General Santander	12-1 Fatima	14-nov-20
Portal Tunal	6-3 Sierra Morena	30-nov-20
Portal Suba	Todas	26-dic-20
Portal Dorado	Rutas Fontibón	26-dic-20
Portal Usme	Rutas actuales	15-ene-21*
Portal Usme	Rutas nuevas	15-feb-21*
Est. Molinos	Todas	15-feb-21*
Est. Calle 40 Sur	ruta 7-1 Uribe Uribe	15-feb-21*

ANNT

Cronograma de comunicación



Septiembre 1 (Martes) Septiembre 2 - 10 (Martes) Septiembre 11 al 20 Octubre 22 (Jueves) Octubre 23 a Noviembre 13 Noviembre 14 (Sábado) Noviembre 16 al 30

PREPRODUCCIÓN

Entrega material aprobado.

ETAPA 1

Tarjeta personalizada tullave:

- Beneficios.
- Recarga en línea.
- Personalización web.
- Puntos de atención.
- Campaña digital en redes sociales y canales propios.

Trabajo de promoción a comunidad

(van móvil de personalización en barrios)
Entrega material Etapa 2.

ETAPA 2

Uso adecuado del Servicio de alimentación:

- Rutas de conexión con troncal.
- Fenómenos de los paseadores.
- El buen uso mejora el servicio.

Piezas de comunicación.

Entrega material lanzamiento y sostenimiento.

LANZAMIENTO

Convocatoria Rueda de prensa.

- Entrega de batería de información.
- Boletín informativo
- Fulles alcaldesa y gerente.
- vídeos promocionales

Atención a medios.

Alianzas entidades distritales
SDM, SDE, SSCJ
Gestores locales de convivencia y comando de policía

S O S T E N I M I E N T O

Trabajo de campo con gestores sociales

- Trabajo en localidades.
- Personal en vía en paraderos, estaciones y portales.

Emisoras y medios locales.

Estrategias por ruta

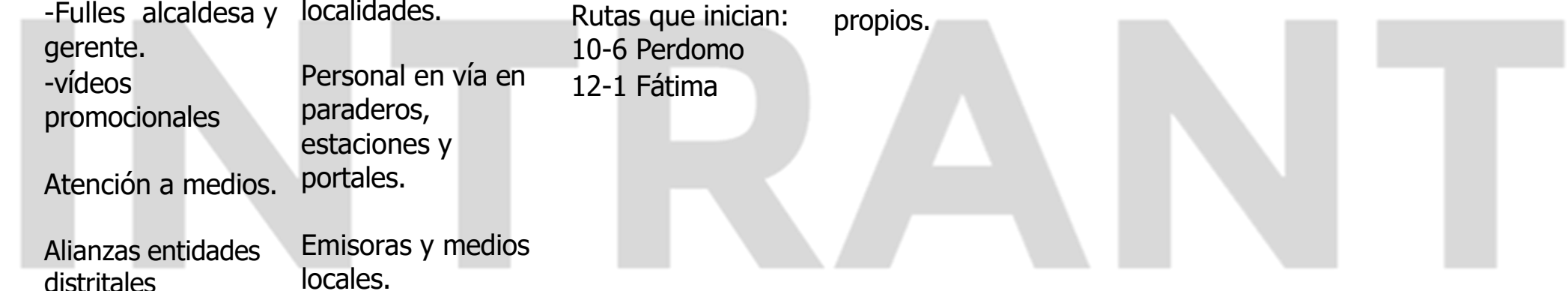
Día de operación con validación.

Atención a medios para noticieros.

Rutas que inician:
10-6 Perdomo
12-1 Fátima

Continuidad del mensaje

Redes Sociales.
Medios propios.



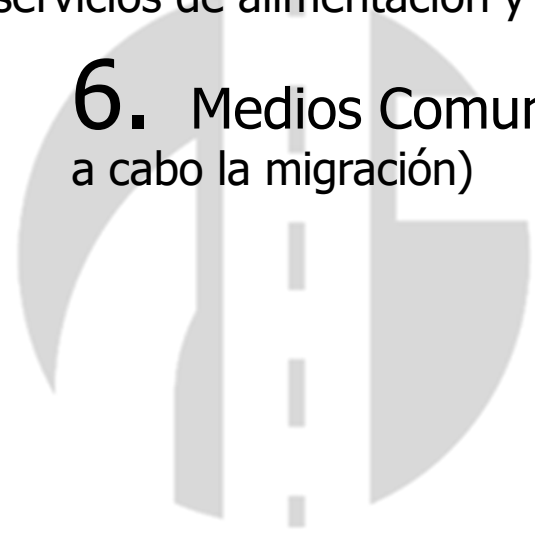
- ⌚ La validación desde el bus alimentador no cuesta más, la tarjeta tu llave personalizada te WUDVEaRlaUtrGonDca□I sin costo adicional.
- ⌚ Para nuestros usuarios mejoraremos la experiencia de viaje desde el abordaje al bus. Las rutas alimentadoras se transforman.
- ⌚ Pagando el pasaje desde el abordaje en los buses alimentadores se acabaran los colados y tendrás más espacio al interior de los buses.
- ⌚ Los usuarios esperarán menos tiempo. Con la validación en los buses de alimentación se podrá tener una mejor programación de rutas.

- ⌚ Los ciudadanos tendrán una mejor calidad de aire, llegarán nuevos buses alimentadores con tecnologías de cero y bajas emisiones.
- ⌚ Mejor servicio para los usuarios es: Menor tiempo de espera, integración tarifaria, fin de los paseadores y un transporte más organizado.
- ⌚ Los torniquetes en buses alimentadores brindan mayor organización, regulan el ingreso de los usuarios evitando aglomeraciones.



INTRANIT

- 1.** Boletín informativo, abecé y fulles. (etapa 2 ±validación en Alimentación)
- 2.** Videos cortos: (donde se explique de manera sencilla el objetivo de la estrategia ±etapas 1 y 2).
- 3.** Piezas digitales para redes (Twitter, Facebook, Instagram, Página Web, WhatsApp (etapas 1 y 2).
- 4.** Medios propios: (Etapas 1 y 2 centro de emisión Radial, bastidores y pantallas).
- 5.** Díptico informativo impreso o digital: (Etapa 2 ±pedagógico - enseña el buen uso de los servicios de alimentación y el contexto del cambio).
- 6.** Medios Comunitarios: (Etapa 2 - emisoras e impresos por localidades, donde se llevará a cabo la migración)



INTRANT

Mensajes Claves Redes

- 1 - Personalizando la tarjeta tu llave obtienes beneficios.
- 2 - Personaliza tu tarjeta tu llave desde la comodidad de tu casa vía web.
- 3 - Transbordos, 2 viajes a crédito, recuperación de saldo y la posibilidad de recargar vía web solo con la tarjeta personalizada tu llave.
- 4 - Evitar las filas ahora es muy sencillo recargando tu tarjeta #TuLlaveenlínea.

¿Qué necesitamos?

- 1 - Piezas de la recarga web y personalización de la tarjeta TuLlave.
- 2 - Vídeos de la recarga web.

Númeral
#TransMiSeTransforma

- 4 mensajes (videos e imágenes) diarios - orgánicos (2 mañana, 1 en la tarde y 1 noche)



RANIT

4 Beneficios personalización



#BogotáVerdece
#TransMiSeTransforma



#BogotáVerdece
#TransMiSeTransforma



#BogotáVerdece
#TransMiSeTransforma



#TransMiSeTransforma



Recarga web

Promo recarga web pantallas y redes



Paso a paso personalización web



Paso a paso de la recarga

Mensajes Claves Redes

- 1 Utilizar adecuadamente el servicio de alimentación, mejorará la experiencia de viaje de todos los usuarios
- 2 Si sabemos cuantas personas validan su pasaje, se programarán mejor los buses.
- 3 Todos pagamos un pasaje para movernos en TransMi, quien no lo hace, le quita el puesto al que si paga.
- 4 El servicio alimentador no es gratuito, hace parte de la conexión a un portal o estación para llevarte a tu destino.
- 5 Entre todos podemos contribuir a mejorar el servicio, yo respeto las normas y tu ¿qué haces para mejorar?

¿Qué necesitamos?

- 1 - Pieza explicando el adecuado uso del servicio de alimentación.
 - 2 - Video de cultura transMi sobre uso del servicio de alimentación.
 - 3 - Día del lanzamiento. (Sinergia y video, 30 seg, explicativo paso a paso proceso de validación)
 - 4 - Video modo selfie que le cuente a los usuarios proceso de validación a bordo haciendo una invitación al cambio.
 - 5 - 6 S R W V G H ' H [S O L F D Q G R T X H H O L Q J U H V R D E X V H V] R Q
- una mejor organización.

Númeral

#TransMiSeTransforma

- 🕒 Se publicarán 5 mensajes diarios (3 en la mañana, 1 en la tarde y 1 en la noche)
- 🕒 Free generalizado en Bogotá y pauta focalizada cerca a los portales y estaciones del Sistema que tendrán la migración de validación en alimentación.
- 🕒 Pauta general con videos de información.



INTRANT

- ‡ 30 segundos max.
- ‡ Contenido pedagógico.
- ‡ Explicar la migración a validación. (gente del común o actores de nuestro equipo mostrando las ventajas).
- ‡ Personajes (opción caracterizar y manejar humor, lograr que los espectadores se identifiquen con los mensajes).
- ‡ Evidenciar derroteros de comunicación y beneficios de la medida
- ‡ Productos por zonas. A pesar de tener una sombrilla macro, se debe revisar la estrategia por rutas. (sugerencia gestión social)

Ejemplos de video:

- ‡ Usuario que aborda la ruta para conectarse con el troncal ±el que si paga y hace buen uso.
- ‡ El mal uso de las rutas alimentadoras (caracterizado ±periodístico)
- ‡ El Sistema desde la parte financiera (documental)
- ‡ Cómo se ve afectada la operación (pedagógico - animado)

1. Las Rutas Alimentadoras de TransMilenio te conectan con tu lugar de destino, **iúsalas correctamente!**
2. Que tengamos un mejor servicio en las rutas alimentadoras es tarea de todos, los servicios que te conectan con las troncales se están renovando. **isigamos las normas!**
3. Hacer un buen uso del Sistema TransMilenio y de sus rutas Alimentadoras permite mejorar la experiencia de viaje de todos los que somos usuarios. **ipor un mejor TransMilenio, respetemos las normas!**



Brigitte Baptiste



Luis Fernando Bohórquez



Ramiro Meneses



Carlos Fernández



#BogotáReverdece
#TransMiSeTransforma



AGENT

Implementación

Validación desde alimentación

Ajustes operacionales

Patios Construcción /entrega

provisional

Presentación nuevos buses

TransMiApp

Señalética

Nuevos Procesos Fase V

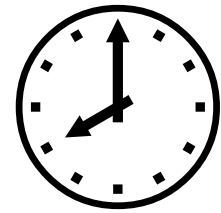




INTERTRANSIT

⑨

■ **Cambios** operaciones:
RECHAZO



■ **Ajustes**
Operacionales



INTRANT