

**INTERVENCIÓN DEBATE DE CONTROL POLÍTICO
PROPOSICIÓN 186 DE 2017 COLADOS EN EL SISTEMA TM
COMISIÓN DE GOBIERNO**

Lunes 19 de marzo 2018
Comisión de Gobierno

- *Solicitar la intervención de ciudadanos, empleados de Recaudo Bogotá para el final.*
- *Solicitar pasar video introductorio de sensibilización de 3 minutos.*

INTRODUCCIÓN

En diciembre del 2000, cuando se echó a andar Transmilenio, fue una excelente alternativa al horrible desorden y a la mortal guerra del centavo que se llevaba a cabo en las calles de Bogotá. Hoy podemos hacer una evaluación más panorámica, comenzando por la manera como fue concebido. Es decir, como un negocio basado en el recaudo, que solo engorda a los operadores, vacía las arcas de la ciudad y maltrata a los usuarios. Al menos en esto, podemos decir que es un fracaso.

Como consecuencia, transcurridos 17 años, nos encontramos en un escenario caótico: un sistema de transporte público colapsado, costoso para los ciudadanos, contaminante, excluyente, inseguro, deshumanizado, que no desincentiva el uso del carro particular, ni de la moto. En este contexto, el fenómeno de colados, tan solo es una parte de los serios problemas estructurales del Sistema de transporte público de la Capital.

Frente al tema central de este debate, el de colados, lo primero y más grave que encontramos es que: **NO HAY CIFRAS CIERTAS**. Esto es un mal que afecta a diferentes áreas de la Administración y que, en este caso evidencia la incertidumbre de guarismos e indicadores sobre evasores de pago, lo que distorsiona cualquier análisis y dificulta el control fiscal, administrativo o como el que hacemos aquí, el control político.

No hay manera de convalidar las cifras mediante otros métodos. Por eso, cuando la Administración afirma que redujo el número de colados, a la ciudadanía le toca inclinar su cabeza y admitirla como única verdad, pese a que no se percibe una disminución, ni se notan las acciones de las que habla el Distrito. La información que produce Transmilenio no es fiable. Incluso, las respuestas al cuestionario a esta Proposición, oscilan entre vagas y tramadoras.

Por ejemplo, el diario El Tiempo en abril de 2017, registró la afirmación de TM según la cual, los colados se redujeron en un 61% en estaciones como la de Av. Jiménez, pasando de 4.109 a 1.064 colados. ¿Cómo estiman estas cifras? Generalmente lo hacen comparando el recaudo diario con los registros de entradas y salidas por los torniquetes. Esta cifra solo es un referente, porque todos sabemos, que los evasores no pasan por los torniquetes.

Así las cosas, Bogotá no tiene idea de cuántas personas se cuelan a diario en el Sistema TM.

Si empezamos por la incertidumbre de las cifras, y le sumamos que la Policía Nacional ha dado otros números, como que expulsa un promedio mensual de 16 mil colados o que, por vía del Nuevo Código de Policía, bimestralmente estaría imponiendo por evasión de pago, 2.100 comparendos o alrededor de 900 debido al ingreso y salida por lugares no permitidos, entonces concluimos que el fenómeno de la evasión, sigue siendo un problema real.

TM estima que, debido a la evasión, se dejan de percibir 120 mil millones de pesos al año. Si ese dinero no se esfumara, ¿se podría congelar la tarifa a los usuarios? Lo que no puede ser es que la solución al déficit, a los huecos fiscales, a las desactualizaciones tarifarias, a las fórmulas de recaudo, etcétera, sea seguir subiéndole el precio a los pasajes, a los juiciosos que sí pagan. Ellos no pueden ser las víctimas.

Lo que vemos es que se castiga al buen usuario y se incentiva al colado para que continúe evadiendo, con el pretexto de la carestía de la vida. Esto es inadmisibile. Aunque debo decir que una tarifa de \$2.300, es muy costosa para el pésimo servicio.

Por otro lado, ¿De qué le ha servido a Bogotá tantos anuncios sobre planes y una gerencia anti-evasión, cuando la verdad es que la ciudadanía percibe y evidencia que la problemática de los colados en TM no disminuye? Las cifras de la Administración sobre reducción de colados ¿son percibidas de forma favorable por los usuarios frecuentes de TM?

La gente nos ha dicho que sigue habiendo colados por montones. Y el hecho de que los medios de comunicación, actualmente poco lo denuncien, no significa que ya se redujo.

Pues bien... Cuando pregunté a la Gerencia de TM acerca de ¿qué medidas o acciones han configurado para reducir la evasión del pago de tarifas?, lo primero que responde es que sus acciones están orientadas en tres ejes:

Uno) Infraestructura y Tecnología;

Dos) Seguridad y;

Tres) Servicio y Cultura.

INFRAESTRUCTURA

Entonces revisemos. Eje Uno **INFRAESTRUCTURA**. Se prometió el **realce de barandas** para las zonas de transición de los usuarios y el **realce en vidrio en plataformas**. Se supone que esto iba a ayudar a disminuir el número de colados, pero al parecer, no ha ayudado mucho. También se prometió que, con la **instalación de barandas** entre el bus articulado y la estación, el problema de colados que se presenta en el momento justo cuando el articulado llega a la estación y abre sus puertas, se acabaría. Pese a la medida, los usuarios siguen viendo colados.

Así mismo, se instalaron los **cerramientos tubulares** entre los carriles de automóviles y de buses, para que los peatones no se crucen la calle hasta llegar a las estaciones. Esta quizá ha sido la mejor medida. Sin embargo, tampoco ha logrado lo que se esperaba. Los montones de evasores encuentran la forma de llegar.

Hay que decir que los cerramientos tubulares, solo se instalaron en lugares que tenían fama de ser los mayores coladeros como en algunas estaciones de la Avenida Caracas, entre otros. Sin embargo, hoy no están en otras zonas críticas como Avenida Primera de Mayo, Country Sur, Veraguas, Corferias, CAN, Ciudad Universitaria, o aquí cerca, en la Plaza de la Democracia y el Centro Memoria, por nombrar algunas. ¿Qué hay que hacer para intervenir en estas y otras estaciones y lugares?, ¿una denuncia mediática?, ¿no es mejor prevenir que corregir?

Debo confesar que esta medida, urbanísticamente hablando, no es de mi gusto. Hace encerramientos en mitad de las calles de nuestra ciudad, además afecta el paisaje. Colocar muros solo evidencia nuestra falta de dominio propio, prueba nuestra incapacidad de autorregulación cultural.

Otra medida que se prometió con bombos y platillos, fue la de **robustecer las puertas**, lo que algunos denominaron “puertas anti-colados”. Cualquier usuario, sabe hoy que esas puertas anti-colados son una ilusión. Las puertas se ven más gruesas, pero permanecen abiertas la mayoría del tiempo. De anti-colados, solo tienen el nombre.

Se dijo que habría una evaluación de tecnologías existentes en el mercado para las Barreras de Control de Acceso (BCA) y para las puertas anti-colados con el apoyo técnico y económico del *Internacional Finance Corporation* (IFC), y que dicha evaluación le daría dinámica al convenio interadministrativo con la *Financiera de Desarrollo Nacional* (FDN), para encontrar las mejores alternativas, cronogramas y presupuestos, para controlar los accesos y reducir la evasión. Pues muy lindos todos esos anuncios, ¿y...? ¿Dónde está la reducción de la evasión?

SEGURIDAD

Pasemos al eje Dos – **SEGURIDAD**. En este punto, TM me responde con acciones que no tienen nada que ver. Una de estas es, los **puestos de caninos**. No entiendo cómo unos caninos pueden prevenir o corregir el fenómeno de colados en TM.

El solo hecho de imaginarlo, me da escalofríos, me trae imágenes del muro de Berlín custodiado por guardias con perros. Yo creo que esta es una respuesta de afán, por cumplirle a un concejal.

Pero pasemos a la otra acción de **SEGURIDAD**, y que francamente no se entiende. Se trata de los **equipos de verificación de validaciones**. Cuando leí ese enunciado por primera vez, imaginé unos funcionarios con una pequeña máquina para verificar aleatoriamente, si la tarjeta corresponde al portador, si acaba de entrar y si pagó, como esas que existen en varios países del mundo. Pero no era eso. Se trata de un equipo de personas, cuyo objetivo no se comprende en las respuestas a la proposición.

Es una medida piloto de 15 equipos de verificación de validación, compuestos cada uno por 2 vigilantes con fiscalizadores, un vigilante de acompañamiento y un policía si está disponible. Señores, hasta ahí la respuesta. Pregunto a la gerente de TM ¿en qué terminó esa prueba piloto? Y mejor aún ¿de qué se trata? Porque con esas respuestas, tan difusas es muy difícil. No soy adivino, sino un representante de la ciudadanía que quiere saber ¿cómo vamos a disminuir el fenómeno de evasión en TM para que no se siga subiendo el pasaje?

Y la última medida de **SEGURIDAD** relacionada en la respuesta de TM, fue la **toma de estaciones**. Supongo que es una especie de “redada” aleatoria a cualquier estación, para establecer qué personas hay en ella, u otros asuntos de control de las autoridades. Hemos preguntado, y podríamos hacer aquí el ejercicio de cuestionar: ¿quiénes de ustedes han estado presentes en la toma de una estación? Hasta el momento nadie y menos para prevenir y corregir la evasión del pago tarifario. ¿Qué debemos esperar para que los usuarios sientan el acompañamiento permanente y eficaz de las autoridades?, ¿no bastó con la muerte del funcionario de recaudo que, por exigir el pago a un colado, fue asesinado?

Se dijo también que se hacían unas **capacitaciones** por parte de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) a los infractores ¿cómo ayudó esta acción a bajar la evasión en TM?

Así mismo, y como TM lo confirma en sus respuestas, el uso de cámaras, es únicamente para monitorear la operación del Sistema y no para la seguridad, ni para prevenir y corregir la evasión, y menos para brindar seguridad a los usuarios. Esto es una subutilización de un recurso vital y estratégico.

ACLARACIÓN: Quiero también aclarar que los empleados de Recaudos Bogotá no son los encargados de la Seguridad, ni deben actuar como policías. Ellos están exponiendo su vida como carne de cañón, en funciones que no les corresponden.

La Policía, es la que está obligada a mantener el orden en TM, porque las troncales, estaciones y portales, son extensión del espacio público.

La Policía debe actuar más allá de los siguientes 15 días en que una noticia de colados pone contra la pared a la Administración.

SERVICIO AL USUARIO Y CULTURA

Ahora pasemos a las medidas del eje - **SERVICIO AL USUARIO Y CULTURA CIUDADANA**. Nos hablaron de una campaña educativa con comparendos pedagógicos y la distribución de volantes denominado "**los 10 mandamientos**".

Esa fue una campaña de hace un par de meses, queremos saber ¿cuál fue su cobertura e impacto? pues son muchísimos los usuarios que, durante nuestra investigación, nos dijeron que NO la conocieron.

Pese a lo anterior, y aunque no se mencionó en las respuestas a la Proposición, también le hicimos un seguimiento a la campaña "**todos pagamos el pato**". ¿Qué pasó? Mucho jolgorio y resonancia por un mes o dos. Después nada.

Solo unas cuantas cuñas más por radio y redes sociales, por un breve tiempo adicional. ¿Ayudó la campaña "**todos pagamos el pato**" a disminuir el número de colados? No lo sabemos. No hay cifras ciertas. Espero nos lo cuenten aquí.

Por otro lado, se le prometió a la ciudad un **estudio de consultoría** para medir la línea base de evasión y para caracterizar a los usuarios que evaden, con el fin de establecer las estrategias de mitigación del fenómeno de colados. ¿Qué ha pasado con esto?, ¿con qué privado contrataron el estudio?, ¿qué tipologías o caracterizaciones resultaron de dicho estudio y cuál fue la estrategia para cada una de ellas?, ¿cuál es la línea base de evasión? y, además, si ya hay línea base ¿cuáles son las metas para este y el siguiente año y cuál es su avance? Espero señores de TM, Movilidad y Seguridad, que respondan a estos cuestionamientos.

Dentro de las medidas de **SERVICIO AL USUARIO Y CULTURA CIUDADANA** que nos aseguran se han realizado, están la **conducción de contraventores a la Unidad Permanente de Justicia**, y el registro de los mismos en una **base de datos de evasores**. Señores de la Administración, por esta vía ¿ya conocemos a ciencia cierta, a cuántos contraventores se les ha sancionado y quiénes de ellos son recurrentes?, ¿qué sanciones pedagógicas o de cualquier otra índole se han efectuado?, ¿es esta base de datos integral, interinstitucional, confiable y convalidada?, ¿tenemos por fin otro método de medir la evasión, distinto al comparativo recaudo vs registro de entradas y salidas por los torniquetes?

Y para finalizar este Eje de **SERVICIO AL USUARIO Y CULTURA CIUDADANA**, nos informan de la creación de una Coordinación entre Misión Bogotá, Secretarías de Movilidad y Gobierno y más de 300 gestores para el control de torniquetes, puertas, habitante de calle y demás. Como siempre, la Administración cuenta qué hace, pero nunca dice qué impacto directo tienen esas acciones y no es capaz de cuantificar los resultados con base en metas claras. ¿Qué resultados hubo?

ENTRE CIFRAS Y ESTUDIOS

Así, seguimos sin saber ¿cuántos colados hay?, ni ¿cuál es el monto real de la evasión? Por favor, no nos quedemos tampoco en las estimaciones de evasión que hicieron en su momento interventorías como la de JAHV McGregor S.A., Consorcio Recaudo C&J y C&M Consultores S.A., que, para los primeros meses de 2017, anunciaron reducciones de evasión, pasando por ejemplo en la Fase I de 3,57% promedio mensual en 2015 a 1,85% en 2017. O en Fase II, de 2,95% a 1,16%. ¿Por qué no confiar del todo en estos referentes? Porque como dice la misma empresa TM: *“Estas mediciones se realizan de manera aleatoria en las estaciones y portales de las fases I, II y III, por lo cual no dispone de cálculos sostenidos para cada estación o portal del Sistema”*.

Estas estimaciones de evasión tienen como base un muestreo entre 35 a 41 estaciones. Ahora bien, estas estadísticas contrastan torniquetes, versus recaudo, por lo tanto, los márgenes de error aumentan, toda vez que:

- Los colados no pasan por los torniquetes;
- En las horas pico, para agilizar, se habilita el acceso por los torniquetes exclusivos para las personas con discapacidad. En consecuencia, los usuarios que salen por esa vía, no registran su salida. Aunque hayan pagado.
- No hay registro de las personas que ingresan y salen por lugares no autorizados.
- No hay registro de los funcionarios que no validan sus accesos.

Por todo esto es que repito que, las cifras siguen siendo inciertas. TM informó, con base en tales interventorías, que los porcentajes más altos de evasión a principios de 2017, se encontraban en las troncales Caracas Sur, con un 3,05% y en Carrera Décima, con un 3,26%. Mi equipo de trabajo ha sondeado el sentir ciudadano, con lo cual concluimos que ese porcentaje podría ser mayor. En la Décima, por ejemplo, los colados se entran y nadie denuncia. Obvio, ninguno lo va a hacer, no solo por miedo, sino también porque estando en medio del tumulto y sin poderse mover, sería una pérdida de tiempo ir a denunciar.

Por otro lado, TM también ha dicho que ha estimado invertir este año más de \$25 mil millones para mitigar el fenómeno de colados en el Sistema y que en 2019 serán alrededor de \$26 mil millones. Señores de la Administración ¿estas inversiones proyectadas de qué manera lograrán reducir la evasión y a qué metas e indicadores le atinan?

Un tema muy delicado también, es el asunto de la lamentable mortalidad por la imprudencia de los usuarios y de los no usuarios que arriesgan sus vidas cruzando las vías. Entre 2013 y 2016, las fatalidades por ingresos irregulares o indebidos al Sistema pasan de 6,25% a 17%.

En esto no hay incertidumbre en las cifras, puesto que el levantamiento de cuerpos no es un procedimiento que se escape a los registros oficiales. Es lamentable perder vidas valiosas.

De acuerdo con una publicación de El Espectador.com, en 2017 hubo 5 fallecidos y 31 personas heridas debido al riesgo para la vida que implica pasarse las vías para colarse y no pagar el pasaje.

EN CONTEXTO

Volviendo a lo estructural. Hay unos viajeros que entran y salen “como Pedro por su casa”. Entre ellos los acosadores sexuales de las mujeres. Sigo asombrado que esta Administración, no garantice a las mujeres una protección especial, pese a que la jurisprudencia confirma que la mujer ha sido vulnerada históricamente en su integridad.

Por eso, negarse a Acciones Afirmativas, orientadas, no a obligar a los ciudadanos bajo un control policivo que exige un gasto fiscal, sino a realizar actos voluntarios como una forma de pedagogía para la generación de cambios culturales, es también falta de gestión. Ni rajan ni prestan el hacha.

Todo esto genera desconfianza a cualquier empresa y afecta la reputación de su marca. La ciudadanía percibe a TM como un Sistema deshumanizado, que no demuestra ningún interés en la seguridad de los usuarios, ni siquiera de los más vulnerables como, por ejemplo, las personas en condición de discapacidad y las mujeres que son víctimas de acoso sexual.

A lo anterior se suma, la falta de baños para los empleados que laboran dentro del Sistema. Como recordarán yo adelanté acciones administrativas ante el Ministerio de Trabajo, que finalmente ordenó a TM y a Recaudos Bogotá la instalación de baterías sanitarias y les impuso una multa de \$322 millones, a cada uno.

A propósito, sabemos que a la fecha, TM y Recaudo Bogotá interpusieron recurso de reposición en subsidio de apelación, suspendiendo de esta manera los efectos jurídicos del acto administrativo, que los obliga a tomar correctivos en favor de la seguridad y la salud ocupacional; mientras tanto, los empleados siguen sin servicio de baños.

MIS RECOMENDACIONES:

- 1) Se requiere un manejo integral e interinstitucional del problema de Seguridad en TM y sus alrededores. Que pase por la prevención de colados, contenga el raterismo, incluya acciones afirmativas para prevenir el acoso sexual a las mujeres y que las estrategias de cultura ciudadana sean más efectivas, no actividades sueltas.
- 2) Hay que combatir el fenómeno de colados, pero no le traslademos a los usuarios que sí pagan, los platos rotos.
- 3) Si las finanzas de TM fueran saludables, y no se perdieran 120 mil millones al año por colados, podríamos mejorar las tarifas y ofrecer descuentos por pronto pago, buen comportamiento, frecuencia de uso, a poblaciones como estudiantes y personas en condición de incapacidad, y adultos mayores. Así sucede en países como Alemania, Suecia, Dinamarca, Holanda, Singapur.
- 4) Recuperar esa otra platica que se está yendo por el sifón: cobrar por el uso de los nombres de estaciones, que son marcas de particulares, y hacen su publicidad permanente, tanto en los tótems, como en los vitrales de las estaciones y en los avisos electrónicos audiovisuales dentro de los articulados, así como en los mapas y la señalización. Porque algunos como El Tiempo y la Universidad Antonio Nariño, sí pagan. Pero otros como Profamilia (que en 2016 debía pagar \$36 millones mensuales) o Corferias (\$26 millones) y no lo hacen. Falta gestión del Distrito.

- 5) Evitar el eventual detrimento patrimonial por la falta de utilización de los equipos comprados para el funcionamiento de la emisora TM, porque en lugar de comprar equipos deberían hacer una Plataforma Tecnológica y Aplicación para denuncias expeditas, en tiempo real.
- 6) Antes de que pasen los ciudadanos a hacer unas denuncias, quiero también solicitar que, los empleados de recaudo no son, ni deben ser policías. Ellos están exponiendo su vida como carne de cañón, en funciones que no les corresponde.
- 7) La Policía, es la que está obligada, a mantener el orden en TM porque las troncales, estaciones y portales, son extensión del espacio público. Su actuación no puede supeditarse a los siguientes 15 días en que una noticia de colados pone contra la pared a la Administración.

Para concluir, inicié diciendo que el tema de colados, apenas es una parte de los problemas estructurales del Sistema. Sin embargo, son muchas las dificultades del servicio de transporte público TM. Qué tristeza con los usuarios que diariamente deben enfrentar, además de la calidad deficiente del servicio, una zozobra permanente por el riesgo a su seguridad, ya sea dentro de los buses, de las estaciones, en los puentes, o en las inmediaciones. ¡No hay derecho! Por eso, llamo la atención a la Administración para que trabaje en la reducción de todos los riesgos de forma integral.

Señor Presidente. Como le solicité al principio, le pido puedan intervenir los ciudadanos, empleados de Recaudo Bogotá, quienes quieren hacer unas denuncias.

Gracias...