

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

BOGOTÁ

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

Terminal de
Transporte de
Bogotá

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
1. CONTEXTO.....	6
Fundamentación Institucional y Marco Estratégico de la Gestión	6
Marco Normativo y Metodológico del Proceso	7
Alcance y Cifras de Participación Ciudadana.....	8
Escenarios de Diálogo y Cronograma de Ejecución	10
Ejes Temáticos y Contenido de la Rendición de Cuentas.....	13
Mecanismos de Seguimiento, PQRS y Compromisos Ciudadanos	14
Evaluación de la Percepción y Calidad de la Información	16
Caracterización de los Participantes	16
Lecciones Aprendidas y Horizonte de Mejora Continua	16
Proyecciones y Mejora de la Gestión	17
2. GESTIÓN Y RESULTADOS	17
2.1 PLAN ESTRATÉGICO	17
2.2 PLAN DE ACCIÓN	18
2.3 ARTICULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CON EL PLAN DISTRITAL DE DESARROLLO “BOGOTÁ CAMINA SEGURA” Y CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	19
3. INFORME DE GESTIÓN.....	20
3.1 ENTIDADES DE CONTROL QUE VIGILAN LA EMPRESA.....	20
3.2 INFORMES ENTES DE CONTROL	20
4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	20
5. CONTRATACIÓN.....	22
6. CAMBIOS EN EL SECTOR O EN LA POBLACIÓN BENEFICIARIA	22
Transporte intermunicipal.....	22
Fortalecimiento de la Seguridad Vial en los conductores	23
Gestión de Servicio al Ciudadano.....	24
Gestión del Estacionamiento En Vía	25
Gestión del Parquederos Fuera de vía	26
Sostenibilidad ambiental.....	27
7. PLANES DE MEJORA	28

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Distribución en diálogos ciudadanos dirigidos a grupos poblacionales. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos.....	9
Ilustración 2. Localidades con mayor asistencia a las jornadas de rendición de cuentas. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos.....	9
Ilustración 3. Jornadas de rendición de cuentas año 2025. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos.....	13
Ilustración 4. Resultado plan estratégico, avance cuatrienio TTSA. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos.....	17
Ilustración 5. Resultado del plan estratégico 2025. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos....	18
Ilustración 6. Comparativo del Estado de situación financiera TTSA. Fuente: Dirección de Gestión Financiera	21
Ilustración 7. Implementación de punto legal de ascenso y descenso. Fuente: Dirección de Servicio al Transportador	23
Ilustración 8. Galería fotográfica en Terminal Salitre. Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones.....	24

Lista de tablas

Tabla 1. Temáticas de socialización con la ciudadanía. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos	7
Tabla 2. Metodologías de Diálogo e Interacción: "Café del Mundo" y "Audiencias públicas (Encuentro Ferial)"	11
Tabla 3. Solicitudes de la ciudadanía y su trámite. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos	14

INTRODUCCIÓN

La Terminal de Transporte en el marco de su Política de Sostenibilidad, define las estrategias que orientan las decisiones y acciones hacia una operación más limpia, eficiente, inclusiva y resiliente, las cuales deberán ser aplicadas a todas las actividades que se realizan como parte de la misión y visión de la empresa. De esta manera, la empresa ha declarado su compromiso con el desarrollo sostenible mediante la integración de los pilares ambiental, social y económico en su gestión corporativa.

Es así como la rendición de cuentas, como un ejercicio de información, diálogo y de corresponsabilidad con la ciudadanía, hace parte de nuestro compromiso con la transparencia, el buen gobierno y la gestión responsable para generar valor para colaboradores y grupos de interés.

El presente documento constituye el Informe de Rendición de Cuentas de la Terminal de Transporte S.A. correspondiente a la vigencia 2025.

A lo largo del período reportado, nuestra labor se ha centrado en presentarle a la ciudadanía las estrategias que contribuyen a una movilidad sostenible, eficiente y segura para la ciudad-región.

Es así como en el desarrollo del documento, se podrá encontrar el avance en la gestión de la planeación y cómo desde el objeto social de la empresa se alinean estrategias que permiten mostrar una Terminal comprometida con sus partes interesadas y aportar iniciativas que contribuyen a una movilidad sostenible, amigable, conectada con el gobierno distrital y que fortalece la confianza con la ciudadanía.

1. CONTEXTO

1.1 Rendición de Cuentas: La Terminal de Transporte S.A. dentro del Nodo Sector Movilidad

Fundamentación Institucional y Marco Estratégico de la Gestión

La Terminal de Transporte S.A., como un actor estratégico dentro del ecosistema de movilidad de Bogotá, en el marco de sus acciones de Política de Sostenibilidad, contempla el proceso de rendición de cuentas como una herramienta fundamental para la consolidación del Buen Gobierno y de la gobernanza de la empresa.

Este proceso se articula a través de la gestión misional de la empresa, la cual se orienta a promover, desarrollar y explotar soluciones de movilidad mediante una operación que se distingue por ser innovadora, eficiente y sostenible, atendiendo de manera integral las necesidades de la ciudadanía, el sector transportador y los ámbitos regional y privado. Bajo esta premisa, la rendición de cuentas se transforma en un ejercicio de transparencia activa donde se exponen los resultados de las cuatro líneas de negocio que estructuran la organización: el desarrollo de una movilidad sostenible en el transporte intermunicipal, la administración de parqueaderos públicos, la gestión de las Zonas de Parqueo Pago (ZPP) y la implementación de microplataformas logísticas que optimizan la dinámica urbana de la ciudad.

El compromiso central de la Terminal de Transporte S.A. de alcanzar una movilidad eficiente y sostenible se manifiesta en su integración dentro del Nodo Sector Movilidad Distrital. Esta instancia de articulación, creada en concordancia con el Decreto 230 de 2021, permite potenciar los ejercicios de transparencia y diálogo mediante la labor coordinada con otras entidades como la Secretaría Distrital de Movilidad, el IDU, la UMV, Empresa Metro, La Rolita y Transmilenio S.A.

Para La Terminal, rendir cuentas implica socializar las razones de sus decisiones operativas, el alcance de los proyectos de infraestructura ejecutados y el impacto social de servicios de soluciones de movilidad, como las Zonas de Parqueo Pago, posibilitando una retroalimentación constante que se incorpora en los procesos de mejora continua de la gestión corporativa.

En este contexto, la rendición de cuentas es definida por la empresa siguiendo el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, como un proceso conformado por normas, procedimientos y prácticas mediante los cuales se informan los resultados de la gestión a los ciudadanos y organismos de control a partir de la promoción del diálogo. Para la Terminal de Transporte S.A., este ejercicio se fundamenta en los pilares de la "Huella de Gestión" y el "Balance Ciudadano", conceptos que permiten reconocer la trazabilidad de las acciones públicas y asegurar que las conclusiones derivadas del diálogo con la comunidad inciden directamente en el ajuste de los servicios de la empresa.

Tabla 1. Temáticas de socialización con la ciudadanía. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

Línea de Negocio	Objetivo Estratégico en la Rendición de Cuentas
Transporte Intermunicipal	Informar sobre el conteo de pasajeros, seguridad operativa y sostenibilidad en las Terminales Salitre, Norte y Sur.
Administración de Parqueaderos	Exponer la oferta de cupos, tarifas, horarios y la apuesta en la implementación de infraestructura para vehículos eléctricos (electrolíneas).
Zonas de Parqueo Pago (ZPP)	Socializar los beneficios en la recuperación del espacio público, reducción de accidentes y el destino de los recursos recaudados.
Microplataformas Logísticas	Presentar los avances en eficiencia de última milla y la reducción de tiempos de transporte para las empresas y la comunidad.

Marco Normativo y Metodológico del Proceso

La estructura del proceso de rendición de cuentas de la Terminal de Transporte S.A. se rige por un marco normativo que garantiza la transparencia y el derecho a la participación ciudadana. A nivel nacional, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 dicta las disposiciones sobre la promoción y protección del derecho a la participación democrática, estableciendo que la rendición de cuentas debe ser un ejercicio permanente y bidireccional. Complementariamente, la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, obliga a la empresa a disponer de datos claros y comprensibles para el ciudadano común, evitando tecnicismos que dificulten el control social.

En el ámbito distrital, la Circular 004 de 2024 de la Veeduría Distrital define los lineamientos técnicos y el cronograma que deben seguir las entidades para la vigencia 2024-2027. Este lineamiento exige la habilitación de escenarios de diálogo específicos donde se señalen fechas, temas y metodologías, un requisito que la Terminal cumple a través de su participación en el Nodo Sector Movilidad.

El procedimiento metodológico adoptado se divide en seis etapas fundamentales, que permiten un tránsito ordenado desde el alistamiento interno hasta la evaluación final de los compromisos adquiridos:

1. *Alistamiento Estratégico*: Consiste en la recopilación y análisis de los insumos necesarios para el diálogo, identificando los temas de mayor interés para los diversos grupos poblacionales sobre la gestión realizada en la vigencia anterior.
2. *Sensibilización y Capacitación*: Fase orientada a potenciar las habilidades de los funcionarios de la Terminal para comunicarse en lenguaje ciudadano y concientizar a la comunidad sobre la relevancia del control social.

3. *Publicación de la Información:* Divulgación proactiva de los informes de gestión, presupuestos y metas alcanzadas a través de la página web institucional y otros canales digitales, facilitando que el ciudadano llegue a los espacios de diálogo con información previa.
4. *Diálogos Ciudadanos:* Encuentros segmentados y focalizados con grupos de valor (mujeres, jóvenes, niños, personas con discapacidad) para profundizar en temáticas específicas de su interés.
5. *Audiencias Públicas Locales:* El despliegue territorial en las 20 localidades de Bogotá, donde se presenta el balance general de la gestión y se recogen las inquietudes directas de los habitantes.
6. *Seguimiento y Evaluación:* Análisis de los éxitos y desafíos del proceso, resolución de las PQRS captadas en los eventos y verificación del cumplimiento de los compromisos pactados mediante herramientas como la plataforma Colibrí.

Es importante destacar que La Terminal, bajo el liderazgo de su Gerente General, y de la subgerencia de Planeación y Proyectos, ha conformado un equipo especializado para garantizar la efectividad de estas fases, asegurando que la participación ciudadana no sea un trámite formal sino un ejercicio incidente en la toma de decisiones.

Alcance y Cifras de Participación Ciudadana

El ejercicio de rendición de cuentas liderado por el Nodo Sector Movilidad, con la participación activa de la Terminal de Transporte S.A., se consolidó como un escenario de alta concurrencia que valida la efectividad de las metodologías empleadas.

Participación en Diálogos Ciudadanos

En la fase de "Escucha Activa", orientada a grupos de valor específicos, se registró una participación total de 607 personas. Este volumen de ciudadanos permitió captar necesidades diferenciadas que nutrieron la gestión corporativa de La Terminal ya que la gestión fue socializada en espacios de diálogo abierto e interactivo.

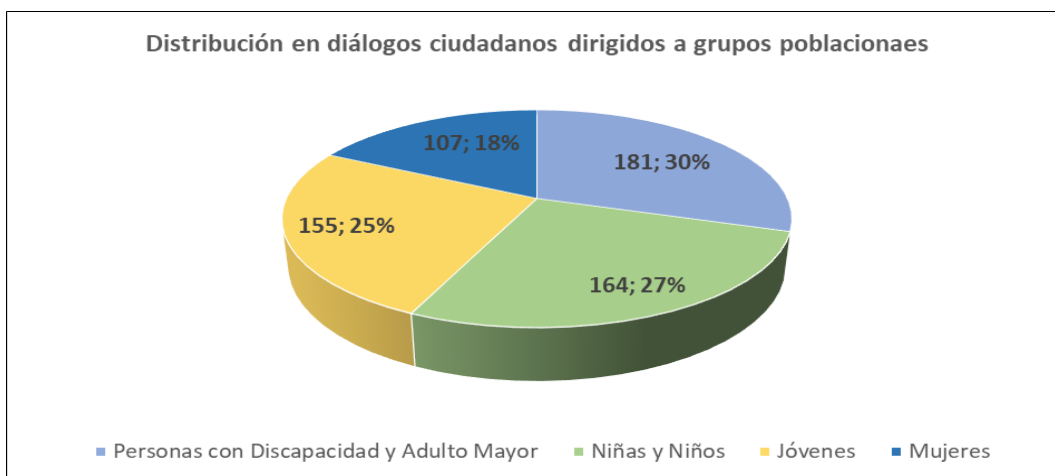


Ilustración 1. Distribución en diálogos ciudadanos dirigidos a grupos poblacionales. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

Participación en Audiencias Públicas Locales

La fase de rendición territorial en las 20 localidades de Bogotá superó las expectativas iniciales, logrando una participación total de 1.375 personas. De esta cifra, 998 participantes corresponden directamente a ciudadanos y ciudadanas que ejercieron su rol de veeduría y control social sobre servicios como las Zonas de Parqueo Pago, la administración de parqueaderos y Terminales satélites.

El interés ciudadano se manifestó con especial énfasis en las localidades donde la Terminal tiene una operación directa o proyectos de alto impacto local, destacando las siguientes cifras de asistencia:

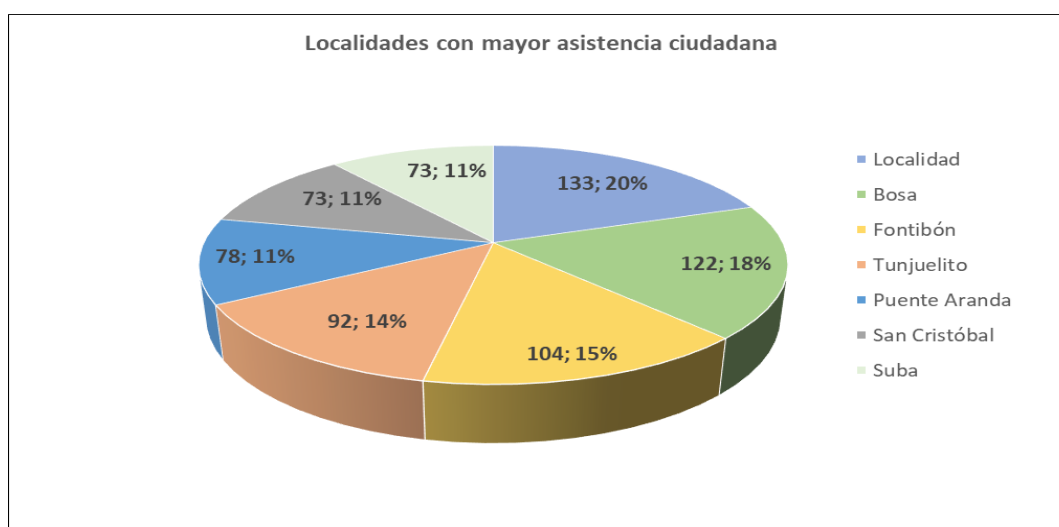


Ilustración 2. Localidades con mayor asistencia a las jornadas de rendición de cuentas. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

Esta masiva concurrencia, que representó un incremento del 63.22% respecto a la vigencia anterior, ratifica que llevar la rendición de cuentas al territorio fortalece la confianza entre la administración y la sociedad civil.

Escenarios de Diálogo y Cronograma de Ejecución

La Terminal de Transporte S.A. ha habilitado una serie de escenarios de diálogo diseñados para cubrir tanto la diversidad poblacional como la extensión territorial de Bogotá. Estos espacios permiten una interacción de "doble vía", fundamentada en la escucha activa y la respuesta oportuna a la demanda ciudadana.

Diálogos Ciudadanos con Grupos de Valor (Escucha Activa)

Los diálogos ciudadanos representan la etapa de contacto temprano con la ciudadanía, permitiendo identificar brechas y necesidades específicas antes de las grandes audiencias públicas. Durante el ciclo de rendición de cuentas, La Terminal participó en cuatro encuentros clave, cada uno con una metodología adaptada a la población objetivo.

Diálogo con Personas con Discapacidad, Movilidad Reducida y Persona Mayor

Este escenario se llevó a cabo el viernes 11 de abril de 2025 bajo una modalidad virtual. El tema central fue la "Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos". La Terminal expuso sus avances en la adaptación de la infraestructura de las estaciones satélites y la implementación de señalización inclusiva. La metodología incluyó un panel de expertos y un concurso de conocimiento, diseñado para evaluar qué tanto comprendió la población sobre sus derechos en el uso del transporte intermunicipal.

Diálogo Ciudadano Mujer y Movilidad

Realizado el viernes 20 de junio de 2025 a través de Facebook Live, este espacio abordó la seguridad y las violencias basadas en género en los entornos de transporte. María José Ospino, referente de género de la Terminal, presentó el balance de las acciones institucionales orientadas a garantizar viajes seguros para las mujeres y la inclusión laboral femenina dentro de la entidad. El diálogo permitió captar preocupaciones sobre la iluminación perimetral de las terminales y la atención en las Zonas de Parqueo Pago.

Diálogo con Niñas, Niños y Adolescentes

Este encuentro tuvo lugar el 5 de septiembre de 2025 en el Colegio Las Américas de la localidad de Kennedy. El tema fue la "Seguridad Vial y la Movilidad Soñada". La metodología fue eminentemente lúdica, utilizando el arte y expresiones creativas para que los menores plasmarán sus expectativas sobre la ciudad. La Terminal implementó una dinámica pedagógica para explicar la importancia de sus líneas de negocio y el respeto por el espacio público.

Diálogo con Jóvenes: "La voz de los jóvenes cuenta"

Celebrado el 23 de octubre de 2025 en la Sede Perdomo de la Universidad Minuto de Dios, este diálogo se enfocó en la sostenibilidad y la transición energética. Adriana Mojica, profesional ambiental de la Terminal, expuso la visión de una empresa que no solo mueve vehículos, sino que cuida el planeta a

través de la gestión de residuos y el uso de energías limpias. La metodología de conversatorio abierto permitió a los estudiantes indagar sobre las microplataformas logísticas y la eficiencia en la última milla.

Audiencias Públicas Locales: Ejecución Territorial

El escenario más amplio de participación consiste en la realización de 20 audiencias públicas, una por cada localidad, lo que garantiza un control social descentralizado. La Terminal de Transporte S.A. desplegó su gestión misional en cada uno de estos territorios, priorizando la información sobre los servicios que impactan directamente a la comunidad local, como las Zonas de Parqueo Pago y la administración de parqueaderos zonales.

El cronograma de las audiencias públicas se estructuró para cubrir la totalidad del mapa distrital en un periodo de cinco meses, permitiendo una presencia constante de la entidad en los barrios de Bogotá.

Tabla 2. Metodologías de Diálogo e Interacción: "Café del Mundo" y "Audiencias públicas (Encuentro Ferial)"

Localidad	Fecha	Hora	Escenario / Lugar
Sumapaz	26/04/2025	10:00 am	Auditorio Local (Presencial)
Suba	30/04/2025	09:00 am	Salón Comunal La Gaitana
Santa Fe	07/05/2025	09:00 am	Centro de Gobierno Local
La Candelaria	07/05/2025	02:00 pm	Auditorio Plaza de Bolívar
Barrios Unidos	14/05/2025	02:00 pm	CDC Local
Antonio Nariño	21/05/2025	02:00 pm	Auditorio Alcaldía Local
Ciudad Bolívar	28/05/2025	09:00 am	SuperCADE Manitas
Tunjuelito	04/06/2025	09:00 am	Parque Venecia
Fontibón	11/06/2025	09:00 am	Terminal Satélite Salitre
Los Mártires	18/06/2025	09:00 am	Auditorio Local
Chapinero	02/07/2025	09:00 am	Auditorio UniAndes
San Cristóbal	09/07/2025	02:00 pm	Auditorio Municipal

Puente Aranda	16/07/2025	09:00 am	Salón Comunal Alquería
Usme	25/07/2025	03:00 pm	Terminal Satélite Sur
Kennedy	30/07/2025	09:00 am	Colegio Las Américas
Usaquén	13/08/2025	09:00 am	Terminal Satélite Norte
Bosa	20/08/2025	09:00 am	Portal Bosa
Teusaquillo	27/08/2025	05:00 pm	Barrio Pablo VI
Rafael Uribe Uribe	03/09/2025	03:00 pm	Auditorio Local
Engativá	10/09/2025	03:00 pm	Salón Comunal Álamos

Para garantizar que el proceso de rendición de cuentas no se limite a una exposición pasiva, la Terminal de Transporte S.A. implementó metodologías de interacción dinámica que fomentan el protagonismo del ciudadano y aseguran que la información técnica sea asimilada de manera efectiva.

El Modelo de Nodos Temáticos (Encuentro Ferial)

La metodología principal aplicada en las 20 audiencias locales fue el "Encuentro Ferial" o "Feria de la Movilidad". Este modelo organiza el espacio físico en tres estaciones o nodos estratégicos, donde la ciudadanía rota en grupos definidos cada 40 minutos. La Terminal de Transporte S.A. lidera la estación de "Movilidad Sostenible y Segura" junto a la Secretaría Distrital de Movilidad.

En esta estación, los delegados de la Terminal utilizan material audiovisual para explicar los resultados de gestión. Al ingresar, cada ciudadano recibe un "mapa de recorrido" que debe ser sellado al completar su visita a cada nodo, lo que garantiza una cobertura total de los temas del sector. Al final del recorrido, se habilita una estación de cierre para la entrega de obsequios y el diligenciamiento de las encuestas de evaluación.

Dinámica "Café del Mundo"

Complementariamente, se aplica la técnica del "Café del Mundo" para facilitar el diálogo en doble vía. Los funcionarios de la Terminal actúan como anfitriones en las mesas temáticas, promoviendo conversaciones informales pero estructuradas donde se plantean preguntas "rompe-hielo" sobre el uso de los parqueaderos o el uso de la aplicación de ZPP. Esta metodología permite capturar inquietudes cualitativas que a menudo no se registran en los formatos estándar de PQRS, proporcionando una visión más profunda de la percepción ciudadana.

El "Juego de Parejas" para Estudiantes y Jóvenes

En los diálogos focalizados con la población estudiantil, la Terminal implementó un encuentro lúdico basado en un juego de encontrar parejas centrado en las líneas de negocio de la empresa. A medida que los jóvenes identificaban las parejas (por ejemplo, relacionando la imagen de una electrolinera con el

concepto de movilidad eléctrica), los profesionales de la Terminal brindaban una explicación breve sobre el impacto ambiental y los beneficios de dicho servicio. Esta metodología demostró ser altamente efectiva para generar sentido de pertenencia y conciencia sobre el cuidado de la infraestructura pública.



Ilustración 3. Jornadas de rendición de cuentas año 2025. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

Ejes Temáticos y Contenido de la Rendición de Cuentas

La información presentada por la empresa en los escenarios de diálogo, se organiza en ejes temáticos que responden a su naturaleza misional y a los intereses expresados por la ciudadanía en las encuestas de alistamiento.

Gestión de Zonas de Parqueo Pago (ZPP)

Este tema es fundamental en las audiencias locales. Se explica a la ciudadanía qué son las ZPP, cómo funcionan técnica y socialmente, y cuál es el destino de los recursos recaudados. Se presentan datos concretos sobre la cantidad de espacio público recuperado en cada localidad, el número de usos registrados a través del aplicativo móvil y la reducción observada en los accidentes de tránsito en las zonas intervenidas.

En localidades como Teusaquillo y Suba, el diálogo se centró en la implementación de estas zonas en barrios residenciales y comerciales, atendiendo inquietudes sobre el impacto en la dinámica local.

Operación y Sostenibilidad de Terminales (Salitre, Norte y Sur)

La rendición incluye el reporte del conteo total de pasajeros transportados y vehículos despachados. Además, se socializan los avances en infraestructura orientados a mejorar la satisfacción del usuario, tales como la modernización de las salas de espera, el servicio gratuito de carros maleteros y la oferta de guardaequipaje. Un componente esencial en este eje es la presentación de los proyectos de sostenibilidad, como la "Huerta Urbana" en colaboración con el Colegio Motorista y el proyecto "Segundas Oportunidades", que promueve la economía circular reutilizando materiales de uniformes y elementos operativos.

Administración de Parqueaderos Públicos y Microplataformas

Se informa sobre la ubicación de los estacionamientos administrados por La Terminal en la localidad, detallando cupos, horarios, tarifas y convenios especiales. Se destaca especialmente la ventaja competitiva de contar con electrolinerías para la carga de vehículos eléctricos, una acción alineada con el Plan de Movilidad Sostenible y Segura de Bogotá. Respecto a las microplataformas logísticas, se exponen sus beneficios para la eficiencia logística empresarial y la reducción de tiempos de transporte en la última milla.

Mecanismos de Seguimiento, PQRS y Compromisos Ciudadanos

La rendición de cuentas no finaliza con el evento de diálogo; su efectividad radica en la trazabilidad y cumplimiento de los acuerdos pactados. La Terminal de Transporte S.A. estableció un ecosistema de seguimiento que asegura que cada voz ciudadana tenga una respuesta institucional concreta.

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Durante las audiencias y diálogos, se dispone de formatos físicos de PQRS y un "baúl de preguntas" para recoger inquietudes que requieran una respuesta técnica detallada. Las peticiones recibidas son escaneadas en formato PDF y enviadas al equipo de radicación en la plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital. Este proceso garantiza que el peticionario reciba una notificación formal y una respuesta de fondo dentro de los términos legales, permitiendo el debido seguimiento por parte de los órganos de control.

Tabla 3. Solicitudes de la ciudadanía y su trámite. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

<i>Inquietud</i>	<i>Radicado</i>
Rendición de cuentas localidad de Suba Fecha: 30/04/2025 Nombre: José González Localidad: Suba Correo: jac_gaitana@hotmail.com Dirección Transversal 125 No. 133 - 27 Teléfono; 3112359039	Respuesta de la PQRS para la ciudadanía: Radicado No. 20250310047731

Observaciones; 1. En la localidad de Suba hay varios parqueaderos que son aprovechados por personas que se benefician, pero no invierten en su mantenimiento. 2. Porque la Terminal de Transporte S.A. no los toma para brindar un mayor servicio a la ciudadanía. 3. Transversal Suba - fontanar del río parqueadero barriales.	
Rendición de cuentas localidad de Barrios Unidos: Fecha: 14/05/2025 Nombre: Jairo Lombana Casallas Localidad: Barrios Unidos Correo: jairolc.p@hotmail.com Dirección rikiricardo9@yahoo.com Teléfono; 3005604813 Observaciones; 1. Ingresos y egresos del parqueadero barrios Unidos 2.Re- inversión del parqueadero 2024	Respuesta de la PQR'S para la ciudadanía: Radicado No. 20250310052321
Rendición de cuentas localidad de Teusaquillo: Fecha: 27/08/2025 Nombre: Ángela Escobar Localidad: Teusaquillo Correo: cteusaquillo@movilidadbogota.gov.co * Dirección: Av. Carrera 30 No 60 - 69 barrio campin occidental Teléfono; 3006077851 Observaciones; 1. Hacer retiro de ZPP en pablo VI no se considera necesario ya que es un barrio residencial. 2. Problema con los comerciantes que se oponen a esto. • (Por solicitud y acuerdo con la señora Ángela Escobar se dio el correo de la Secretaría de Movilidad del gestor de la localidad de Teusaquillo).	Respuesta de la PQR'S para la ciudadanía: Radicado No. 20250310052321

Cumplimiento en la Plataforma Colibrí

La Terminal ha demostrado un alto compromiso con la efectividad de la rendición de cuentas, reportando un 100% de cumplimiento en la gestión de los compromisos adquiridos durante los diálogos y audiencias locales. Estos compromisos surgen de interacciones materiales como mesas de trabajo técnicas o recorridos territoriales para verificar intervenciones en vía. El reporte de cumplimiento ante la Veeduría Distrital ratifica la seriedad del proceso y fortalece la confianza ciudadana en la gestión pública.

Evaluación de la Percepción y Calidad de la Información

Para medir el impacto de los escenarios de diálogo, la Terminal aplica una encuesta de evaluación aleatoria al finalizar cada encuentro. Los resultados consolidados de la vigencia 2024 revelan una valoración positiva del Nodo Sector Movilidad del 90.83%.

Análisis de Resultados de Evaluación

La mayoría de los participantes en las audiencias y diálogos consideró que la información presentada fue clara y comprensible. En localidades como Suba y Santa Fe, el nivel de satisfacción alcanzó el 100%, destacando que los ciudadanos sintieron que sus preguntas fueron respondidas de manera satisfactoria. Un hallazgo relevante es la efectividad de la modalidad presencial, la cual fue valorada universalmente como el mejor mecanismo para garantizar una participación real e incidente.

No obstante, la evaluación también arrojó alertas importantes para la mejora continua. En localidades como Usme, se identificó una deficiencia en la oportunidad de la convocatoria, con un porcentaje significativo de encuestados indicando que no conocieron el espacio con suficiente antelación. Esto ha llevado a la Terminal a replantear sus estrategias de difusión, integrando medios de mayor alcance local como el perifoneo y la coordinación directa con las Juntas de Acción Comunal (JAC).

Caracterización de los Participantes

Los datos de evaluación permiten identificar los perfiles de la ciudadanía que interactúa con la Terminal. Se observa una predominancia de personas mayores de 60 años en localidades tradicionales como Santa Fe y Tunjuelito, mientras que en Suba y Ciudad Bolívar la participación se concentró en el rango de 27 a 59 años. El género femenino fue el más participativo en la mayoría de los escenarios de diálogo, validando la importancia del enfoque de género implementado por el Nodo Sector Movilidad.

Lecciones Aprendidas y Horizonte de Mejora Continua

El ejercicio de rendición de cuentas de la Terminal de Transporte S.A. ha permitido extraer conclusiones valiosas para elevar la calidad de la gestión corporativa y el control social en futuros ciclos.

Identificación de Debilidades y Fortalezas

Entre las principales fortalezas se destaca la capacidad de articulación dentro del Nodo Sector Movilidad, lo que permite presentar una oferta institucional unificada que evita el cansancio ciudadano por múltiples convocatorias aisladas. Asimismo, el uso de metodologías innovadoras como el "Juego de Parejas" y el "Café del Mundo" ha logrado democratizar el acceso a la información técnica.

Como áreas de mejora, se ha detectado la necesidad de simplificar aún más el lenguaje financiero y presupuestal para evitar confusiones en el ciudadano promedio. También se ha identificado el reto de asegurar que los compromisos pactados sean siempre claros y medibles desde el momento de su formulación, evitando ambigüedades que dificultan el seguimiento posterior.

Proyecciones y Mejora de la Gestión

La Terminal se propone para el próximo periodo fortalecer el uso de herramientas digitales para la rendición de cuentas permanente, asegurando que la información de gestión esté disponible no solo en eventos puntuales, sino de manera constante a través del portal de transparencia y aplicativos móviles.

En conclusión, los escenarios de diálogo habilitados de manera articulada entre las entidades que conforman el nodo sector movilidad distrital, constituyeron un modelo exitoso de interlocución con la ciudadanía ya que se pudo llegar de manera directa a las partes interesadas en procura de ganar confianza y cercanía. A través de un cronograma riguroso, temáticas pertinentes y metodologías participativas, la empresa reafirma su compromiso con una Bogotá más transparente, donde la movilidad no es solo un servicio técnico, sino un derecho que se construye y vigila colectivamente.

2. GESTIÓN Y RESULTADOS

2.1 PLAN ESTRATÉGICO

A continuación, los resultados acumulados del cuatrienio (años 2024 y 2025):



Ilustración 4. Resultado plan estratégico, avance cuatrienio TTSA. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

A lo largo del cuatrienio, se alcanzó un cumplimiento acumulado del 45% del Plan Estratégico de la

empresa, cifra que se acerca al 48% proyectado y representa la consecución de casi la mitad de las metas que se establecieron. Si bien, el cumplimiento promedio de los objetivos se encuentra un 3% por debajo de la proyección, este desfase no compromete el cumplimiento total del cuatrienio, ya que el avance constante en cada vigencia refleja una ejecución integral del Plan Estratégico.

Como empresa, este escenario nos motiva a redoblar esfuerzos para asegurar el cumplimiento total del Plan en 2026.

2.2 PLAN DE ACCIÓN

La empresa ejecutó un plan de acción en el que se realizaron actividades que aportaron al avance de la estrategia del año. Frente a los resultados de la vigencia 2025, se tenía una proyección del 32% y se logró el 29%, así:

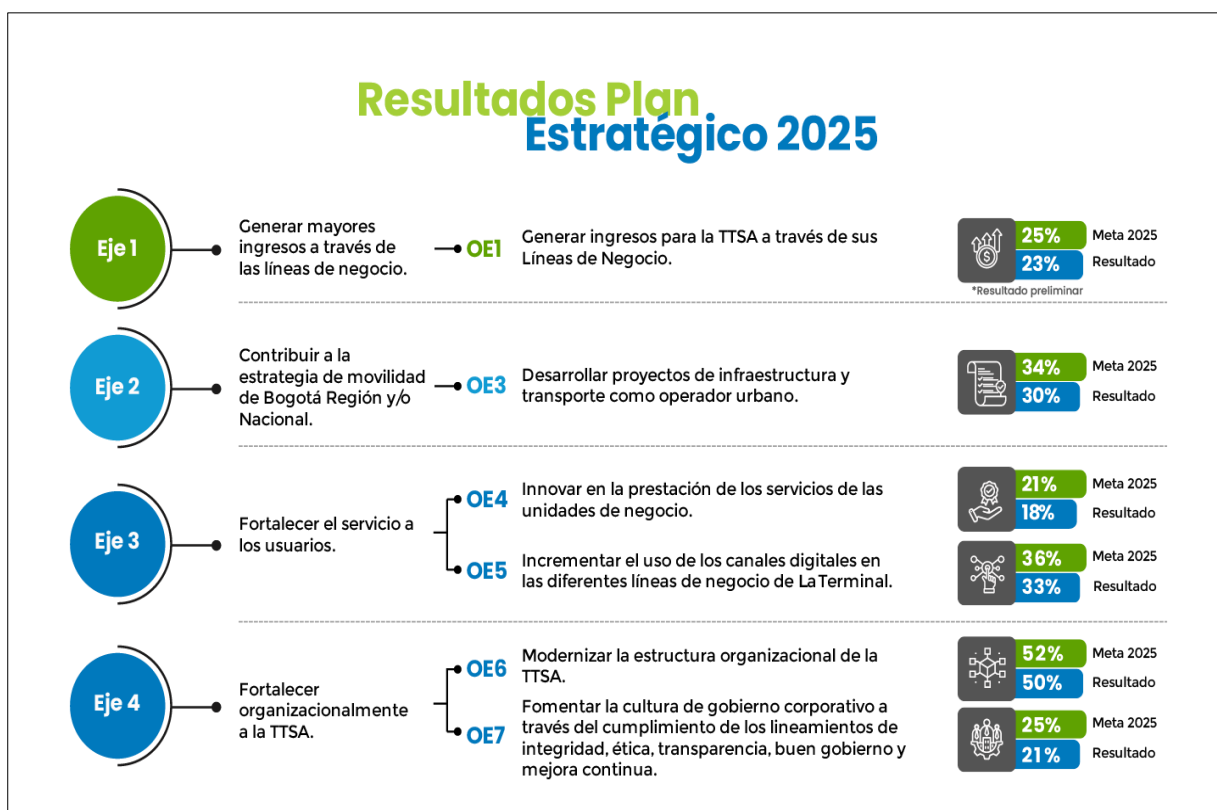


Ilustración 5. Resultado del plan estratégico 2025. Fuente: Subgerencia de Planeación y Proyectos

Lo anterior, se vio reflejado de la siguiente manera:

Objetivo 1: En cuanto a la generación de ingresos a través de las líneas de negocio, se logró un resultado del 94%. Este resultado se vio afectado principalmente por las líneas de negocio de gestión inmobiliaria

y microplataformas logísticas, las cuales sólo alcanzaron el 76%, respectivamente. Las líneas de negocio, transporte intermunicipal y zonas de parqueo pago, estuvieron por encima del 95% y para el caso de la línea de parqueaderos, superó la meta establecida, cerrando en el 101%.

Objetivo 3: Se alcanzó un 87% de cumplimiento debido a que se estimaba la implementación de 1.500 cupos de zonas de parqueo pago y se logró implementar el 69%, es decir, 1.031 cupos; no obstante, es de mencionar, que durante la vigencia 2025 se gestionó la habilitación de éstos y se verá reflejada la implementación durante el primer trimestre de 2026. En cuanto a la definición de la estructura de transacción que busca un modelo de negocio estable, unificado y rentable, se alcanzó el 80%, quedando pendiente un replanteamiento de negociación de uno de los contratantes.

Objetivo 4: Con relación a la innovación en la prestación de los servicios de las unidades de negocio, se cumplió el 92%, quedando pendiente la firma de la alianza de gestión de pagos, la cual se materializó en el mes de enero del año 2026.

Objetivo 5: Frente al incremento del uso de los canales digitales, se estimó una meta del 48% del recaudo digital; se logró el 44% que equivale a 92% de cumplimiento. Al desagregar por línea de negocio, se observa que transporte intermunicipal logró el 39% del 43% proyectado, parqueaderos alcanzó el 35% del 40% planeado y zonas de parqueo pago, obtuvo el 59% del 60% programado.

Objetivo 6: Se cumplió un 97% del 100% estimado para la vigencia. Lo anterior, se debió a que fue necesario ajustar el orden de las actividades, lo que no afecta el cumplimiento de la meta del cuatrienio, ya que se desarrollará al finalizar las actividades del objetivo.

Objetivo 7: Se obtuvo un resultado del 87%, con un cumplimiento del 67% en buenas prácticas para el bienestar de los trabajadores, ya que se tenía proyectado la entrega de las salas de lactancia y, pese a las gestiones realizadas en 2025, estas serán entregadas durante el primer trimestre del 2026. Por último, el avance en el plan de transformación digital alcanzó el 75% y las acciones pendientes, están programadas para su cumplimiento, durante el primer trimestre del año 2026.

En consecuencia, el plan estratégico tuvo un resultado del 92% para la vigencia del 2025.

2.3 ARTICULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO CON EL PLAN DISTRITAL DE DESARROLLO “BOGOTÁ CAMINA SEGURA” Y CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

La política de sostenibilidad de la Terminal contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al actuar como un marco de gestión integral que articula la dimensión ambiental, social, de gobernanza y financiero en las decisiones y operaciones de una organización.

Dicha política alinea los criterios de sostenibilidad de la empresa con los ODS y funciona como una hoja de ruta para la acción. Esto se logra mediante la implementación de ejes estratégicos que abordan desafíos globales específicos, como, por ejemplo: promover la Movilidad Sostenible y la eficiencia energética (aportando a ODS de energía y clima), impulsar la Diversidad, Inclusión y Equidad y el bienestar laboral (aportando a ODS como 1. fin de la pobreza, 3. salud y bienestar, y 5. igualdad de

género), y fomentar la Innovación Sostenible y la transparencia (aportando al ODS 9. industria, innovación e infraestructura y 16. paz, justicia e instituciones sólidas). Al integrar estos pilares, la política garantiza que el desarrollo de la empresa genere valor público y bienestar presente y futuro, en coherencia con la Agenda 2030.

Es importante señalar, que la Terminal en el ejercicio de rendición de cuentas de su política de sostenibilidad, el 2025, por primera vez publicó en su página web, el primero informe de Sostenibilidad en el cual relaciona todas las acciones realizadas durante el 2024 y su aporte a los ODS, lo anterior, como una práctica de transparencia e información con sus grupos de interés, que se tendrá en cuenta para las próximas vigencias como un proceso de mejora continua.

Dichos documentos pueden ser consultados en el siguiente link:

3. INFORME DE GESTIÓN

El informe de gestión de la vigencia 2025, será publicado en el término establecido y podrá ser consultado en la página web de la Terminal de Transporte en el menú Transparencia y Acceso a la Información Pública numeral 4.7.

3.1 ENTIDADES DE CONTROL QUE VIGILAN LA EMPRESA

La Terminal de Transporte S.A. es vigilada y cuenta con controles de tipo disciplinario, regulatorio, político, fiscal, tributario y sancionatorio. Lo anterior, se puede apreciar a través del siguiente enlace: <https://www.terminaldetransporte.gov.co/la-entidad/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/entes-de-control-que-vigilan-a-la-entidad-y-mecanismos-de-supervision/>

3.2 INFORMES ENTES DE CONTROL

Los informes se pueden observar a través del siguiente enlace: <https://www.terminaldetransporte.gov.co/la-entidad/informes-de-control-interno/>

4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Los activos de La Terminal se han mantenido estables. Las principales variaciones presentadas están en el efectivo y equivalentes de efectivo que comparado con el año anterior tienen un incremento del 125.1% debido, principalmente, a la reactivación del sector y a los recursos del DADEP que se tienen para la ejecución de obras y mantenimientos de sus infraestructuras.

Las cuentas por cobrar reflejan una disminución del 54.7% principalmente por el cumplimiento de los

diferentes acuerdos de pago y a la cancelación del financiamiento realizado para la operación de las Zonas de Parqueo Pago. Los impuestos corrientes se han incrementado, por el saldo a favor en la declaración de renta del año 2024 que será aplicado en las rentas futuras que arrojen valor, y los activos por impuestos diferidos que se actualizan con las normas fiscales vigentes. Los pasivos corrientes de La Terminal que representan las obligaciones adquiridas en el desarrollo de su objeto social por diferentes conceptos y que, al cierre del año no fueron pagados comparados con el año anterior, muestran un incremento del 66.1% y que su principal incremento se presenta en cuentas por pagar, con un incremento del 96.6%, pero que estas cuentas serán pagadas en el siguiente mes y los anticipos y avances recibidos que incrementó en un 62.8%, debido a la acumulación de los recursos de DADEP que su utilización de recursos están destinados a obras y mantenimientos de su infraestructura en diferentes zonas de la ciudad.

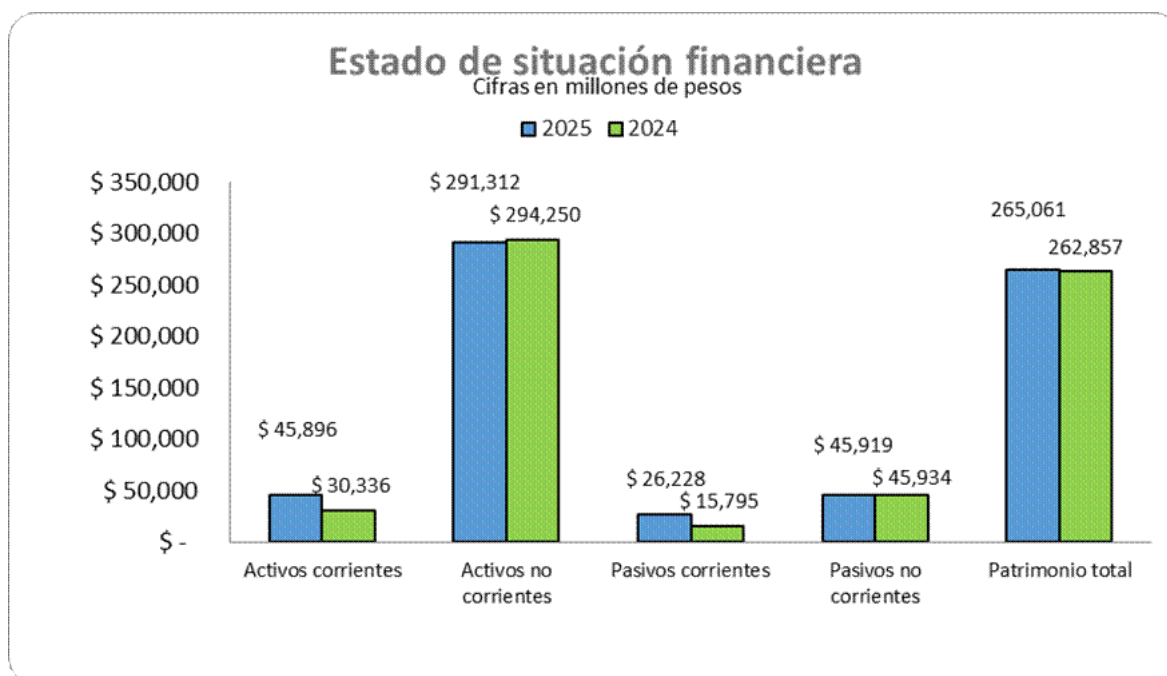


Ilustración 6. Comparativo del Estado de situación financiera TTSa. Fuente: Dirección de Gestión Financiera

El Patrimonio a 31 de diciembre de 2025, refleja la diferencia entre los derechos y obligaciones de La Terminal. Sus variaciones se presentan por las utilidades o pérdidas que se presentan en cada vigencia, la actualización del impuesto diferido y por las decisiones que a este respecto toma La Asamblea General de Accionistas.

Por los aspectos validados al cierre del ejercicio y el comportamiento presentado se espera que para el año 2026 se continúe con todas las actividades comerciales y resultados que permitan el normal desenvolvimiento del negocio en todos los aspectos relevantes.

5. CONTRATACIÓN

La contratación de bienes y servicios se llevó a cabo siguiendo los procedimientos y modalidades establecidos en el Manual de Contratación de la empresa y en cumplimiento de los principios de la función pública. En la actualidad no se tienen conocimiento de reclamaciones en contra de la sociedad relacionados a la ejecución de los contratos.

En el 2025, se suscribieron un total de 126 contratos directos, 45 procesos públicos y 17 órdenes de compra, con fundamento en los principios de planeación, eficiencia, economía y selección objetiva, para el adecuado cumplimiento del objeto social de la empresa. Todo lo anterior se encuentra relacionado en la plataforma SECOP II, portal oficial de contratación de las entidades estatales independiente de su régimen de contratación.

Es importante indicar que con corte 31 de diciembre de 2025, terminaron 64 contratos por un valor total de \$2.030.329.045 y se encuentran aún en ejecución, 120 contratos por un valor total de \$45.662.083.420 al mismo corte.

6. CAMBIOS EN EL SECTOR O EN LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

Transporte intermunicipal

La Terminal de Transporte de Bogotá reafirmó su posición como el principal centro de conectividad terrestre de Colombia. A través de sus tres sedes (Salitre, Norte y Sur), gestionó la movilidad de 14.853.977 de pasajeros, un volumen masivo que fue posible gracias al despacho coordinado de 1.339.360 vehículos.

Aunque se registró una disminución de 726.465 pasajeros en comparación con el año 2024 (15.580.444 usuarios), la operación mantuvo una eficiencia notable. Este resultado sitúa el cumplimiento de la meta anual de movilización en un 95,3%, reflejando una capacidad de adaptación resiliente frente a un decrecimiento del 4,7% en el flujo de viajeros. En términos financieros, esta eficiencia operativa se tradujo en un desempeño superior, logrando un cumplimiento del 99,58% de la meta de ingresos proyectada (\$37.880.270.600), situándose a tan solo un 0,42% de alcanzar el objetivo total para la vigencia 2025.

Nuevos puntos de ascenso y descenso para la ciudad región

En vista del panorama regional en el corredor de la vía al llano, y luego de la apertura, desde la Terminal se generó una estrategia que permitiera recuperar lo perdido y en virtud de la posibilidad que otorgó la normativa a las Terminales de Transporte de operar puntos de ascenso y descenso, se logró implementar en el sector de Yomasa (Usme) un punto de despacho legal y seguro para el corredor Oriente y el Meta, el cual se activa en las temporadas altas y en los puentes festivos. Este avance ejecutado entre noviembre y diciembre, permitió a las empresas transportadoras ofrecer a los usuarios un servicio legal, seguro y de calidad y generar ahorros de tiempo para transportadores y usuarios.

Durante dicho periodo se gestionaron desde ese punto 153 despachos de vehículos cumpliendo con la normativa vigente frente a los requisitos legales: tasa de uso y ejecución del programa de seguridad vial mediante la práctica de las respectivas pruebas de alcoholimetría a los conductores; beneficiando a más de 2.400 pasajeros que abordaron desde dicho punto reduciendo tiempos de desplazamientos para pasajeros y conductores. El 30 de diciembre correspondió al día más alto con la expedición de 35 despachos.

Con el respaldo de la Secretaría Distrital de Movilidad, se busca que Yomasa se consolide como un punto estratégico donde la oferta legal y oportuna sea la principal herramienta para neutralizar la informalidad, ofrecer un servicio oportuno a los usuarios y fortalecer los ingresos de la empresa.



Ilustración 7. Implementación de punto legal de ascenso y descenso. Fuente: Dirección de Servicio al Transportador

Fortalecimiento de la Seguridad Vial en los conductores

Durante 2025, se implementaron iniciativas encaminadas a fortalecer la confianza y la seguridad de los actores viales.

Plan de Gestión de la Velocidad

Durante el periodo 2025, se consolidó la infraestructura tecnológica del Plan de Gestión de la Velocidad, mediante la instalación estratégica de cámaras, el levantamiento de la línea base de las velocidades en la zona operativa y la planificación de módulos operativos, bajo un enfoque preventivo y pedagógico orientado a mejorar la seguridad vial.

Control Operativo: Tolerancia Cero para la Confianza del Usuario

Se realizaron más de 1.233.358 pruebas de alcoholimetría, lo que representa un crecimiento del 0,46% frente a las 1.227.686 del año anterior. Este volumen masivo de control permitió reducir los casos positivos de 132 en 2024 a sólo 128 en 2025, demostrando una cultura de responsabilidad instaurada en nuestro ecosistema.

Medicina Preventiva: Conductores en Condiciones Óptimas

Se garantizó la prestación del servicio a través de una vigilancia médica estricta. Se implementaron 16.781 Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física (EMGAF), un incremento del 16,33% respecto a los 14.425 del periodo anterior.

La seguridad vial es también salud mental

La Zona de Bienestar al Conductor se consolidó como un oasis de seguridad, registrando un tráfico de

39.649 visitantes anuales. El mes de octubre, con un pico de 3.940 visitantes, ejemplifica la capacidad de La Terminal para gestionar la fatiga y el estrés en temporadas críticas.

Gestión de Servicio al Ciudadano

En el marco de la mejora continua del servicio al usuario, y como parte de las acciones para una atención más inclusiva y accesible, se capacitaron a 16 colaboradores en lengua de señas por medio de la Federación Nacional de Sordos Colombia - FENASCOL, lo cual incide de manera directa en la mejora en la calidad del servicio. Esto fortalece la empresa y la convierte en un espacio más accesible, respetuoso e incluyente para los usuarios.

Además, se realizaron actividades que denotan el compromiso de la Terminal de Transporte por ganar cercanía con los usuarios y su recurso humano. A continuación, algunas de las acciones realizadas:

Compromiso con los Derechos Humanos

En articulación con la Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas se llevó a cabo una exposición en la Terminal Salitre, por medio de la Galería fotográfica: “Camino de la búsqueda”, que recopila registros de ocho (8) años de labor humanitaria en búsqueda de personas desaparecidas por del conflicto armado, lo anterior en el marco de la celebración del Día de los Derechos Humanos.

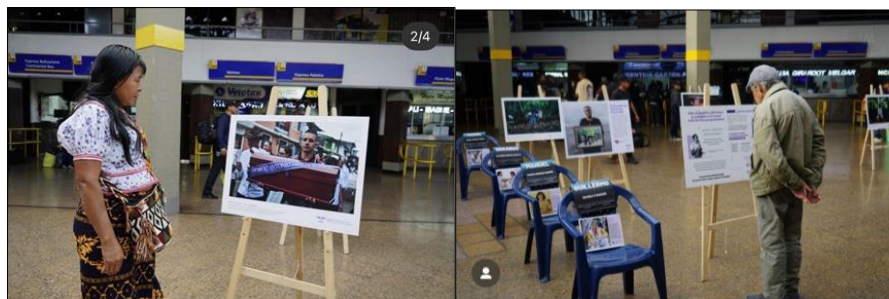


Ilustración 8. Galería fotográfica en Terminal Salitre. Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

Jornadas de sensibilización Trata de personas con migración

En articulación interinstitucional con Migración Colombia, se desarrollaron actividades en el marco de la Estrategia Nacional de Lucha contra la Trata de Personas, orientadas a la prevención, sensibilización y control de este delito de alto impacto social.

La Terminal un lugar seguro para todos

Como parte de nuestras estrategias para fortalecer la seguridad interna y externa de La Terminal y sus sedes, se desarrollaron tres (3) jornadas de sensibilización con la Patrulla Púrpura en articulación con la policía Nacional, en la cual participaron 27 trabajadores logrando familiarizar al personal operativo y a su vez a la ciudadanía con los canales de atención y la red de apoyo, para prevenir, atender y contrarrestar la violencia basada en género y el maltrato a la mujer.

La Terminal estructurante de un entorno seguro

Durante el año 2025, la Terminal de Transporte S.A. consolidó un avance importante en su modelo de

gestión mediante la ejecución de las megatomas en los entornos de las sedes de la Terminal, como operativos que se realiza en conjunto con entidades distritales, la Policía Metropolitana y la seguridad privada para hacer presencia institucional con el fin de obtener más entornos más protegidos en las localidades. Durante el 2025, se realizaron:

- Trece (13) jornadas de megatomas en la sede Salitre.
- Tres (3) jornadas de megatomas en la sede Norte
- Dos (2) jornadas de megatomas en la sede Sur.

Estas actividades de alto impacto permitieron mejorar las condiciones de convivencia en las zonas colindantes, con el firme propósito de coadyuvar a mejorar las condiciones de seguridad y bienestar generando una zona segura en este nodo estratégico de movilidad.

De otro lado, se consolidó una estrategia de recuperación territorial y saneamiento urbano sin precedentes, orientada a transformar sus áreas de influencia en las sedes Salitre, Satélite Norte y Satélite Sur en entornos de convivencia segura y bienestar. Gracias a la articulación efectiva con autoridades como la Policía Nacional, las Alcaldías Locales y el DADEP, logrando la recuperación de 775 m² de espacio público y el desmonte de 34 asentamientos irregulares, acciones que fueron reforzadas con la recolección de 386 m³ de residuos y la intervención en infraestructuras críticas como el separador de la Autopista Norte y puentes peatonales estratégicos.

La Terminal más digital

Como parte de la estrategia de transformación digital de La Terminal y de optimizar la experiencia del usuario, se llevó a cabo una alianza estratégica con **Digital Investment Group S.A.S.**, firma líder en comercio electrónico y se instalaron Kioskos digitales como una herramienta ágil y segura para comprar tiquetes, escogiendo de manera libre, fácil y moderna empresas, horarios y precios.

Esta modernización permite la compra autónoma de tiquetes intermunicipales y nacionales a través de múltiples plataformas de pago electrónico. Actualmente se han realizado 1.828 transacciones a través de 9 empresas que se han venido vinculando a este estratégico proyecto.

Gestión del Estacionamiento En Vía

En su cuarto año de administración y operación, en cumplimiento de lo establecido en el Contrato Interadministrativo 2470 de 2021, suscrito entre la Secretaría Distrital de Movilidad y la Terminal de Transporte S.A., implementó más de 1.000 cupos, logrando una oferta superior a 10.000 cupos de estacionamiento en vía, distribuidos en 17 áreas de implementación ubicadas en 13 localidades, y consolidando a las Zonas de Parqueo Pago como una solución clave para el mejoramiento de la movilidad urbana y la recuperación de cerca de 78 kilómetros de espacio público.

En la vigencia 2025 las ZPP continuaron su transformación hacia un modelo de uso digital (pago electrónico) en tramos y sectores ya consolidados, reduciendo progresivamente la necesidad de personal operativo dedicado al recaudo. Este enfoque responde a la necesidad de optimizar recursos y fortalecer la sostenibilidad del sistema en el largo plazo.

A la fecha, el recaudo acumulado asciende a \$56.990 millones de pesos y el recaudo a través de pago electrónico ha crecido progresivamente y al cierre de la vigencia 2025 se alcanzó un 59 % (siete puntos porcentuales más que el dato de cierre de 2024 y más del doble si se compara con la cifra para finales de 2023 (23 %).

En términos de usuarios, se alcanzaron los más de 2 millones de usuarios registrados en la plataforma tecnológica de ZPP Bogotá que han realizado más de 8.5 millones de usos de las ZPP.

A lo largo de los más de cuatro años de operación, la Terminal de Transporte S.A., ha acumulado experiencia clave en la implementación, administración y operación del estacionamiento en vía de la ciudad de Bogotá, lo que ha permitido implementar estrategias, introducir mejoras continuas y realizar un análisis detallado de las fortalezas y áreas de oportunidad. Algunas de esas estrategias se han desarrollado de la mano de la Secretaría Distrital de Movilidad.

Gestión del Parqueaderos Fuera de vía

Se cumplen más de 12 años de experiencia en la administración de parqueaderos, lo que permitió cerrar la vigencia 2025 con 36 estacionamientos fuera de vía en 10 localidades de la ciudad, llegando a un total de más de 6000 cupos de estacionamiento. Gracias a una oferta más ágil y accesible, la participación de los medios electrónicos en el recaudo total ascendió drásticamente, pasando de un 20% a un 35%. Esta transición hacia la digitalización no solo buscó la comodidad del usuario, sino que se implementó como un pilar fundamental para robustecer la seguridad del recaudo y minimizar los riesgos operativos.

Es importante destacar proyectos que no solo diversifican la oferta institucional, sino que también buscan suplir necesidades inmediatas de los usuarios.

Innovación de la experiencia del servicio: Casilleros inteligentes

Pensando en mejorar la experiencia del cliente se instalaron casilleros inteligentes, (smart lockers) como una solución tecnológica orientada a fortalecer la seguridad, eficiencia operativa y calidad del servicio en los procesos de almacenamiento de los bienes de los usuarios.

Se inició en uno de los parqueaderos como fase piloto para expandir este servicio a otros predios. A la fecha se instaló un casillero de 8 puestos, el cual ha tenido más de 160 usos desde el 16 de diciembre de 2025.

Esta apuesta por servicios complementarios no solo eleva la calidad percibida por el ciudadano, sino que diversifica la oferta institucional, consolidando un ecosistema de servicios integral que responde a las necesidades reales del usuario moderno.

Aliado estratégico para la reinversión en el espacio público: Obras y bajo puentes

Gracias a la eficiencia en la gestión del recaudo, se logró retribuir a la ciudad más de 9.000 millones de pesos, siendo estos recursos destinados a fortalecer la infraestructura pública y el bienestar ciudadano, distribuido así:

Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) una cifra superior a los 3.000 millones de pesos, Instituto Distrital

de Recreación y Deporte (IDRD) recibió aportes cercanos a los 1.000 millones de pesos, recursos destinados a fortalecer la infraestructura pública y el bienestar ciudadano.

Con el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) se alcanzó una cifra acumulada para reinversión en espacio público superior a los 5.000 millones de pesos, consolidando un fondo estratégico para la recuperación y aprovechamiento de zonas críticas en la malla urbana de Bogotá.

Como aliado estratégico para la ciudad en recuperación y organización del espacio público, La Terminal participó en la ejecución del primer proyecto piloto de revitalización de bajo puentes, ubicado estratégicamente en la Carrera 30 con Calle 53, donde se invirtieron más de 1.300 millones de pesos. Este proyecto, liderado por el DADEP en articulación con empresa, transformó un espacio históricamente residual y segregado en un nuevo nodo de convivencia urbana. La intervención no solo incluyó la recuperación de espacios peatonales para mejorar la percepción de seguridad, sino que incorporó mobiliario urbano moderno, zonas de estancia y áreas de aprovechamiento económico regulado.

Esta iniciativa se alinea con la iniciativa de "Puentes que Unen" de la Alcaldía Mayor de Bogotá, demostrando que el recaudo de los parqueaderos se convierte en un motor de transformación real, devolviendo a los ciudadanos espacios públicos dignos, iluminados y seguros bajo un modelo de gestión vanguardista y sostenible.

Sostenibilidad ambiental

La Terminal continúa trabajando por el medio ambiente, tal accionar se refleja en la reducción de 1.803 kg de CO₂, un ahorro de 1.429.371 litros de agua y una reutilización de 419,5 kg de residuos.

De igual manera, fue reconocida con el Premio Conversápolis 2025 (Premio economía circular). Fue entregado por la Agencia Alemana para la Cooperación Internacional-GIZ, como resultado de la implementación de estrategias orientadas al uso eficiente de recursos, la reducción de residuos y la adopción de prácticas sostenibles en sus procesos operativos y administrativos.

Alianza para la protección de fauna silvestre – Embajada Británica

Se consolidó una alianza estratégica con la Embajada Británica en Colombia, orientada a la construcción del Protocolo para la Atención de Casos de Tráfico de Vida Silvestre en Terminales Terrestres, con el propósito de fortalecer la prevención, atención y control del tráfico ilegal de fauna silvestre en infraestructuras de transporte.

En conjunto con la Secretaría Distrital de Ambiente se adelantó más de 60 procedimientos, evidenciando la persistencia del riesgo ambiental asociado al tráfico ilegal de especies, se registraron 91 individuos vivos, 14 individuos no vivos y 11,7 kg de productos no vivos, lo cual refuerza la necesidad de contar con protocolos claros y estandarizados para la atención de estos eventos.

Aula ambiental a cielo abierto – Jardín biopolinizador

Junto al Jardín biopolinizador, se estructuró e implementó un Aula de cielo abierto como un espacio el

cual permite atraer, alimentar y proteger a los polinizadores—como abejas, mariposas, colibríes y otros insectos—mediante la siembra de plantas nativas y florales que producen néctar y polen. Esta aula, está abierta para visitantes externos, logrando la visita de 200 personas principalmente niños y niñas de colegios (primaria y grado 11) y personas mayores.

En el marco del proyecto se desarrollaron 10 jornadas de cocreación, sensibilización e implementación, que incluyeron actividades pedagógicas y técnicas para reforzar conocimientos ambientales y sociales en los participantes, esto se tradujo en que más del 90 % de los participantes logrará identificar qué es un polinizador y su importancia. En el componente ambiental, se realizaron mediciones en 20 puntos georreferenciados, evaluando 7 variables ambientales, evidenciando menores concentraciones de CO₂, PM₁₀ y PM_{2.5} en el entorno del jardín.

7. PLANES DE MEJORA

Los planes de mejora se relacionan en el siguiente enlace:

<https://www.terminaldetransporte.gov.co/la-entidad/planes-de-mejoramiento/>

Con el presente informe la Terminal de Transporte S.A. rinde cuentas a sus partes interesadas y se publica con fecha 16 de febrero de 2026 en el Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública de la entidad.

**SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS
TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.**