INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2019

"13 Años Construyendo Futuro"

La prestación del servicio de transporte masivo ha ido en constante evolución tanto por la variación y continua mejora de la prestación del servicio mismo, como por la demanda de pasajeros en permanente crecimiento, del mismo modo que por la oportunidad de respuesta frente a la necesidad de las coberturas de los ciudadanos, como también por la forma de comprender al usuario de manera integral, pasando del anterior concepto de entender este tipo de transporte público únicamente desde su función central de ser un modo de desplazamiento de seres vivos, sino al hacer la transición de dimensionarlo como un componente integral en la vida de una sociedad, escalando a esferas ambientales, sociales, urbanas y estructurales de todo el entorno, en nuestro caso del territorio comprendido por el Área Metropolitana del Centro Occidente.

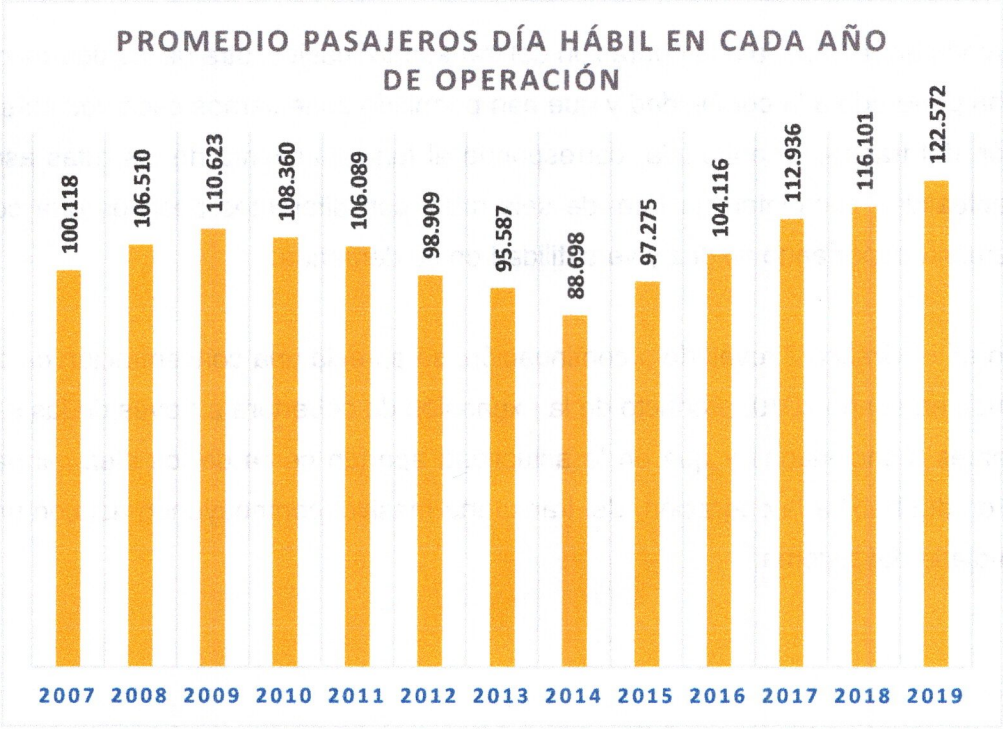


Gráfico 1. Fuente Centro de Control Operaciones Megabús.

Es así como en lo que respecta al promedio de pasajeros en día hábil, como se observa en la *Gráfica 1*, la cifra más alta en la movilización de usuarios en la historia del Sistema Megabús, se registró en el año 2019, lo que reconfirma una marcada tendencia en creciente desde el año 2015, consolidando un aumento continuo durante cinco años, planteando a nivel operativo el reto de mantenerlo en incremento durante los años sub siguientes.

En lo que corresponde a las dos últimas vigencias, al comparar el crecimiento del mismo mes entre un año y otro se revela un estado positivo, en gran parte en virtud a la consolidación de las rutas asociadas, destacando que pese a la masificación de manifestaciones sociales presentadas durante el último semestre del año 2019, las cuales implicaron en su momento el cierre o contingencia de la operación con retrasos sistematicos en el servicio, destacando además otro factor que pudo fluctuar el resultado final con la constante invasión del carril Sólo Bus, se concluye que ninguno de los fenómenos mencionados representaron una afectación en la fidelización y aumento de pasajeros.

Del mismo modo en referencia a la operación del transporte masivo, otra de las figuras que gran provecho han generado a la comunidad y que han permitido conectarnos cada vez más cerca a la integración del transporte anhelada, corresponde al funcionamiento de las rutas asociadas, que en la actualidad completan un total de seis rutas con diferentes destinos que continúan permanentemente reportando fluidez y versatilidad en su demanda.

Es así como en el *Gráfico 2* revelado a continuación, se aprecia una concentración de aumento de la demanda en el año 2019, producto de la expansión de cobertura a través de las seis rutas asociadas antes mencionadas y que en la actualidad aportan cerca de los diez mil pasajeros adicionales en día hábil a la operación del transporte masivo, contribuyendo así con un 8% de la demanda diaria del sistema.

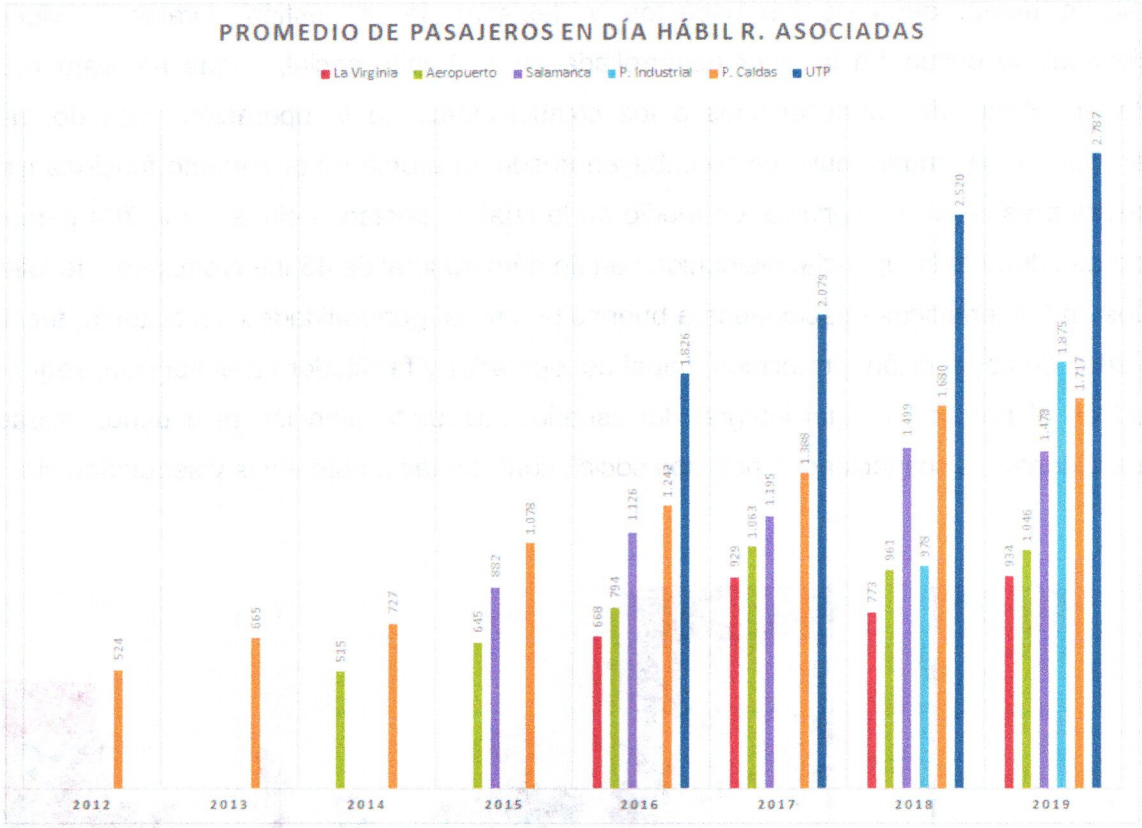


Gráfico 2. Fuente Centro de Control Operaciones Megabús.

Por otro lado entre los grandes avances de ciudad, se destaca la culminación de la obra civil que finaliza el trayecto total de la Avenida San Mateo, tramo con el cual se habilitó el servicio con la ruta troncal 2, representando ahorros en el tiempo de viaje de ocho minutos, permitiendo esta estrategia operacional derivada de la nueva infraestructura vial, desarrollar una nueva actualización al plan de servicios de troncal en la que para todo origen-destino siga existiendo oportunidad de viaje para el usuario, teniendo en cuenta el desarrollo urbanístico que han tenido los sectores aledaños a la obra.

Con la entrega de dicha obra queda en cabeza de la administración Municipal, la construcción y adecuación de la futura estación San Mateo, de la cual quedó el planchón correspondiente para continuar la obra y así permitir el ingreso y descenso de usuarios en dicha zona de manera práctica y segura.

Del mismo modo, otros de los aspectos a destacar de la gestión durante la vigencia mencionada, se encuentra la labor desarrollada en el ámbito social, donde ampliamente se ejecutó el módulo de capacitaciones a los colaboradores de la operación, recaudo, aseo, mantenimiento, seguridad, quienes contribuyen desde su propio rol al correcto funcionamiento de nuestra prestación del servicio, en medio de lo cual se destacan cifras como 704 personas capacitadas durante la vigencia, distribuidos en un número total de 45 intervenciones de talleres dictados en las temáticas relacionadas a buenas prácticas, generalidades del sistema, técnicas apropiadas de conducción, protocolos, papel del operador y facilitador en el servicio, seguridad y salud en el trabajo, manual integral del usuario, adecuada atención al usuario, actuación frente accidentes, discapacidad e inclusión social, condiciones ambientales y seguiridad vial.



Foto 1: Resultado de ejercicio práctico de atención al usuario desarrollado por operadores.

Foto 2: Participación de personas con discapacidad , quienes comparten su testimonio.



Foto 2 y 3: Capacitación al personal y proceso de evaluación de competencias y aprendizaje.

Por otro lado, durante la vigencia mencionada se reforzaron con potencia las campañas de cultura ciudadana lideradas por el Ente Gestor, encabezando en impactos y recordación la de "Ponte Re Mega" la cual se fundamenta en las buenas prácticas en el Sistema, orientada tanto a colaboradores del servicio como a ciudadanos y usuarios del Sistema, segmentándose en ese sentido en los mencionados dos frentes de acción importantes de la siguiente manera:

- La primera está orientada a los usuarios, la cual tiene como objetivo incentivar cambios de comportamientos basados en normas, valores, actitudes y responsabilidades, acordes al buen uso del sistema masivo. **Impacto**: un (1) día a la semana desde su comienzo, con un total de 52 intervenciones logradas y documentadas plataformas, intercambiadores, estaciones, autobuses de rutas troncales, buses de alimentación, puntos de referencia de rutas de intercambio virtual como el paradero calle 43, logrando abordar al usuario en su dinámica de movilización cotidiana, llegando a recordar las normas y deberes de los usuarios de una manera práctica, directa, divertida y personalizada para cada caso.





Foto 4: Actividades de Cultura Ciudadana en el marco de la Semana de la Movilidad.

Foto 5: Apoyo didáctico para socialización del Manual del Usuario.

- Para el caso de la segunda línea de esta campaña, sus acciones fueron encaminadas hacia el refuerzo y cumplimiento de las buenas prácticas de los operadores y facilitadores que realizan la operación de transporte en el Sistema, verificando el adecuado cumplimiento de los protocolos e incentivándolos en un acto pedagógico e ilustrativo hacia la adecuada prestación del servicio de transporte público masivo. **Impacto**: 20 seguimientos en tiempo real. Con esta medida se lograron detectar falencias como inadecuada postura del cinturón de seguridad, indebido porte del uniforme como imagen corporativa del servicio, conducción acompañada de conversaciones sostenidas por celular, validaciones no exitosas o evasiones del pago autorizadas por el personal de operadores de distintas empresas, entre otras, las cuales fueron de manera precisa detectadas y corregidas en tiempo real, impartiendo una señal de vigilancia y monitoreo directo hacia el personal, generando además conciencia y sensibilización frente a los riesgos en los que se incurre al momento de violentar alguna de las normas establecidas, orientando cada uno de esos procesos hacia el lado humano del servicio.



Foto 6 y 7: Fortalecimiento de las buenas prácticas en colaboradores del servicio.

Las dinámicas y estrategias encaminadas desde dicho frente de trabajo en pro de la fidelización, aumento y permanencia de nuestros usuarios con nuestro servicio, fue apoyado de material pedagógico con la distribución de veintidos mil (22.000) Manuales Integrales del Usuario, donde se delimitaron bajo una línea gráfica sencilla e ilustrada los derechos, deberes y prohibiciones de los usuarios, así como también la identidfcación a través de un botón insignia de "Re Mega" otorgado a usuarios o colaboradores, quienes durante el desarrollo de la campaña se percibiera actuando de manera correcta hacia el servicio, infraestructura o personal que tuviesen a disposición, del mismo modo en otro de los frentes de trabajo direccionado hacia los eventos o actividades compartidas, se adoptó la entrega de botilitos como incentivo para quienes acertaran en su conocimiento por Megabús, destacando que estos termos fueron elementos que representaron en términos de mercadeo y publicidad un posicionamiento amplio e importante para la marca.

Es así como la dinámica cultural y cívica recobra fuerza y sentido humanitario a un servicio que trasciende las fronteras de la movilidad. En concordancia con lo anterior, se vigorizó durante la vigencia del 2019 la campaña dirigida al público emergente de nuestro entorno, a los estudiantes y ciudadanos del futuro denominada "Megabús es una Nota", apuntalando hacia un

reconocimiento de su Sisrtema de Transporte Masivo como un símbolo propio de su entorno y orgullo ciudadano, transformando las creencias desinformadas y poco constructivas derivadas de experiencias sobre otros servicios públicos, los cuales son desmitificados proyectando casos puntuales de vivencias y testimonios de lo que representa un sistema que garantice conectividad, eficacia, garantía en el servicio, amplia extensión en franjas horarias, ahorro y economía, monitoreo y vigilancia a la operación y cultura de la legalidad con formas de pago efectivas de manipulación e impartiendo educación sobre lo que representa Megabús de forma práctica, ágil y divertida, propia de un público expectador que espera entender el servicio como una experiencia de viaje y no como una rutina impuesta para su día a día.



Foto 8 y 9: Megabús es una Nota es la campaña de cultura ciudadana que desde hace 4 años promueve el conocimiento del sistema a través de la participación de los estudiantes.

En esta línea de trabajo se lograron impactar un total de 3.150 estudiantes durante la vigencia en mención, de los cuales en su gran mayoría se abordaron en grados bachilleres del séptimo al once, como también en casos puntuales donde se solicitó la presencia de la campaña por parte de instituciones educativas con asistencia de estudiantes de primaria, donde el lenguaje y dinámica de la campaña se adaptó y dictó a pequeños de transición o grado kinder, con el fin de ampliar el radio de acción e impacto del Sistema Megabús en la primera infancia y adolescencia apripiando al público desde el más joven al más adulto de su Sistema de Transporte Masivo Megabús.





Foto 10 y 11: Con alumnos de bachillerato se abordan temas de nivel técnico y conceptual sobre los BRT y las dinámicas integración del transporte a través de los emergentes modos.

Es así como para concluir finalmente me permito manifestar que es para mi un honor destacar la labor de una entidad que a través del resultado obtenido por el esfuerzo de sus colaboradores, quienes articuladamente con las empresas prestadoras del servicio de transporte, recaudo, aseo, vigilancia, seguridad y demás adscritas a la posibilidad de generar un servicio público en condiciones de confort y respeto hacia el otro; se culmina otra etapa en la que por décimo tercer aniversario de existencia de Megabús, podemos afirmar que seguimos entre todos construyendo futuro.

ÓMAR ALONSO TORO SÁNCHEZ
Gerente General Megabús S.A.