# **Usuarios del SITP tienen que esperar hasta 40 minutos por un servicio**

## **Trancones, accidentes y semáforos dañados afectan la puntualidad de los buses azules.**



Es el efecto dominó. Cualquier pieza que falle afecta todo lo que pase después. Eso es lo que les sucede a los buses del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), que pueden dejar esperando a los usuarios en el paradero hasta por 40 minutos o que pueden pasar muy seguidos y vacíos, en menos de cinco.

El resultado de este desorden es la desconfianza ciudadana. Según la más reciente encuesta de percepción ciudadana de Bogotá, Cómo Vamos, **solo el 32 por ciento de los encuestados se sienten satisfechos con el SITP.** Y la tendencia es a la baja, pues en la medición hecha durante el 2014 la satisfacción era del 38 por ciento.

Es el efecto dominó. Cualquier pieza que falle afecta todo lo que pase después. Eso es lo que les sucede a los buses del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), que pueden dejar esperando a los usuarios en el paradero hasta por 40 minutos o que pueden pasar muy seguidos y vacíos, en menos de cinco.

El resultado de este desorden es la desconfianza ciudadana. Según la más reciente encuesta de percepción ciudadana de Bogotá, Cómo Vamos, **solo el 32 por ciento de los encuestados se sienten satisfechos con el SITP.** Y la tendencia es a la baja, pues en la medición hecha durante el 2014 la satisfacción era del 38 por ciento.

TransMilenio tiene sus propias cifras. Para el 3 de abril ya habían registrado 140 millones de ingresos solo en el sistema zonal (los buses color azul, naranja y vinotinto) y se habían radicado 2.141 quejas por retrasos en la prestación de servicios. Aunque estas quejas representan menos del 1 por ciento de los ingresos, también es cierto que son pocos los que llaman a las líneas de servicio al cliente del sistema (Línea 195 ‘Bogotá en una sola llamada'; línea gratuita nacional 018000 115510, y línea fija 220300 opción 1 y 2).

¿Por qué los buses no pasan a la hora que es? Antes hay que entender cómo funciona. Claudia Mercado, directora técnica de buses de TransMilenio, explica que **antes de despachar los buses analizan la demanda de pasajeros, calculan el tiempo que le toma a cada bus hacer su recorrido de ida y vuelta (tiempo de ciclo), el número de paraderos y el tiempo que debe demorar en cada uno y la hora**, pues no es lo mismo circular en la hora pico que en la valle.

Con toda esa información, programan los vehículos y comienzan a despachar. Una vez en la vía, los monitorean en unos centros similares a la de una torre de control aéreo, donde saben en qué punto de la vía van los buses y si hay represamiento, para controlar los intervalos. (Lea también: [Los incumplimientos que dejaron en bancarrota a exdueños de buses](http://www.eltiempo.com/bogota/bancarrota-de-coobus-y-egobus-testimonio-de-duenos-de-buses/16575350))

Dentro de los buses hay unos computadores llamados unidades lógicas, donde reciben instrucciones en tiempo real para acelerar o disminuir la marcha o para desviarse en caso de que haya accidentes o manifestaciones que obstruyan las vías.

Con tanta tecnología y control en vía, ¿qué es lo que sale mal? Todo lo demás. **Si la red semafórica está bien, no hay accidentes, trancones, manifestaciones o cualquier tipo de imprevisto, cada bus debería pasar por los paraderos cada cinco, seis o hasta diez minutos.** Pero esto nunca pasa.

Juan Carlos Muñoz, experto en transporte sostenible del Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (Cedeus) de la Universidad Católica de Chile, lo explica en pocas palabras.

“En todos los sistemas de mundo los buses tienden a juntarse. Si supone que se cuenta con el mejor despachador que existe y cada bus sale cada seis minutos, con exactitud. Al primer servicio le puede pasar que le toca la luz roja y se atrasa un poco. Cuando llegue al siguiente paradero va a haber más gente de lo normal y, por eso, se va a demorar más recogiendo y dejando a la gente. Al bus que le sigue le va a tocar luz verde y cuando llegue al paradero va a haber menos usuarios que se demoran menos en subir y bajar. No importa lo que haga el despachador, los buses se van a juntar”, explica.

¿Lío sin solución?

Una manera que TransMilenio ha encontrado para mejorar las frecuencias de los buses azules ha sido la de modificar algunas rutas.

**En algunos casos ha cambiado las cabeceras, es decir, los puntos desde los que despachan los servicios, para que más personas puedan beneficiarse.** En otros casos han cambiado algunas de las calles por las que pasan los buses, por otras con una mayor afluencia.

TransMilenio trabaja en un estudio de reingeniería de rutas que saldrá dentro de unos días cuando Recaudo Bogotá, firma a cargo de los pasajes, haga una matriz origen-destino de pasajeros que permita replantear los servicios que no están funcionando, para que lleguen a más personas.

Sin embargo, Claudia Mercado, directora técnica de buses del sistema, señaló que los factores externos se les salen de las manos.

“Lo más neurálgico de nuestra operación es que vamos por el carril mixto, junto con todos los demás vehículos como las motos, los camiones, las bicicletas y los carros particulares. Pero **la congestión natural, la accidentalidad y las manifestaciones les impiden a los buses estar distanciados cada cierta cantidad de minutos**”, reconoció la funcionaria.

Al lío se le suman los semáforos dañados o que la policía dé prioridad a un carril y no a otro, que sea la hora pico o que haya bloqueos en la vía.

Alexandra Rojas, gerente de TransMilenio, aseguró que otro inconveniente es que **aún falta que se implementen las rutas a cargo de Coobús y Egobús**, las dos empresas operadoras cuyos aprietos financieros llevaron a declarar el incumplimiento de sus contratos esta semana.

“Aunque los buses viejos de transporte colectivo circulan como SITP Provisional, el control sobre esa flota es nulo, porque no tienen sistemas de georreferenciación ni recaudo electrónico del pasaje”, señaló.

¿Puede el servicio mejorar? Sí, pero hay que saber que esta es la ciudad que tenemos. Parte de la solución está en los propios usuarios.

Según Mercado, la expectativa de que un solo bus haga el recorrido debe cambiar: si el bus se demora en pasar, se toma el primero que llegue y que tenga una ruta similar, y se hace transbordo en otro bus para terminar el recorrido. No hay que pagar dos pasajes completos, porque las tarjetas del SITP permiten hacer el transbordo por 300 pesos.

Un sistema muy manual

Puede que haya mucha tecnología detrás de la operación de los buses azules, pero a juicio del experto Muñoz, que ha hecho estudios conjuntos con la universidad de Los Andes sobre la eficiencia del SITP, es aún muy manual.

Por ejemplo, **en los puntos de despacho se depende de unos hombres que contabilizan el tiempo con cronómetros.** Y en los centros de control, aunque los GPS siguen milimétricamente a cada bus, es el personal de esa oficina el que detecta los inconvenientes y escoge los puntos más críticos para impartir instrucciones, uno a uno.

“La idea es generar un software que resuelva esos inconvenientes para ir un paso más adelante, porque manual, no sirve de nada”, insiste el académico, que también investiga para el caso de Transantiago en su país y de TransMilenio en Colombia, cómo usar los semáforos para regular el tránsito de buses.

¿Volver a lo de antes?

A pesar de la suciedad y los malos conductores, los viejos colectivos ofrecían puntualidad, porque había más buses de los que se necesitaban. **La meta del SITP es reducir el número de buses y, con ello, el trancón.** Así se deberían equilibrar las frecuencias, pero TM reconoce que falta mejorar. “Hay que considerar que si antes un conductor creía que una ruta no era rentable, la abandonaba, pero ahora les toca seguir y garantizar el servicio”, explicó la directora de buses.

NATALIA GÓMEZ CARVAJAL

Subeditora EL TIEMPO