



A partir de esta estadística inferencial, es posible aplicar los resultados de las variables demográficas obtenidas en el estudio y aplicarlas al número de validaciones - abordajes promedio para un día hábil en los componentes del sistema obteniendo lo siguiente:

**A. Número y porcentaje de hombres y mujeres que se movilizan.**

Tabla 1. Inferencia estadística proporción de hombres y mujeres que se movilizan en los componentes troncal y zonal en día hábil año 2019

| Genero                         | Zonal     | Troncal   |
|--------------------------------|-----------|-----------|
| Masculino                      | 658.765   | 1.099.877 |
| Femenino                       | 821.606   | 1.371.757 |
| Total Validaciones / Abordajes | 1.480.371 | 2.471.634 |

Fuente: Subgerencia Técnica y de Servicios. TRANSMILENIO S.A.

**B. Edades y rangos etarios de quienes se movilizan.**

Tabla 2. Inferencia estadística proporción de usuarios que se movilizan en los componentes troncal y zonal en día hábil año 2019 por grupo etario

| Grupo Etario       | Zonal     | Troncal   |
|--------------------|-----------|-----------|
| Entre 12 y 17 años | 14.804    | 24.716    |
| Entre 18 y 25 años | 355.289   | 1.038.086 |
| Entre 26 y 35 años | 399.700   | 617.909   |
| Entre 36 y 45 años | 310.878   | 370.745   |
| Entre 46 y 55 años | 236.859   | 247.163   |
| Mayor de 55 años   | 162.841   | 173.014   |
| Total              | 1.480.371 | 2.471.634 |

Fuente: Subgerencia Técnica y de Servicios. TRANSMILENIO S.A.

**C. Número de usuarios por localidad.**

Con referencia a su solicitud, le informamos que para el componente Troncal la ubicación geográfica de las estaciones y portales esta sobre los corredores de movilidad principales de la ciudad, los cuales, en su mayoría son línea divisoria de localidad. De acuerdo con esto, la proporción de acceso de usuarios por localidad no es posible de calcular.

Referente al componente zonal, presentamos a continuación la proporción de usuarios estimada por localidad de acuerdo con los abordajes así:

Tabla 3. Proporción de usuarios por localidad componente zonal día hábil año 2019

| Localidad             | Abordajes        |
|-----------------------|------------------|
| Antonio Nariño        | 28.532           |
| Barrios Unidos        | 48.928           |
| Bosa                  | 86.629           |
| Candelaria            | 3.967            |
| Chapinero             | 88.595           |
| Ciudad Bolívar        | 70.501           |
| Engativá              | 153.331          |
| Fontibón              | 78.348           |
| Kennedy               | 216.298          |
| Los Mártires          | 28.308           |
| Puente Aranda         | 86.540           |
| Rafael Uribe          | 52.895           |
| San Cristóbal         | 49.345           |
| Santa Fe              | 47.710           |
| Suba                  | 132.319          |
| Teusaquillo           | 65.657           |
| Tunjuelito            | 39.548           |
| Usaquén               | 172.106          |
| Usme                  | 30.814           |
| <b>Total, general</b> | <b>1.480.371</b> |

Fuente: Subgerencia Técnica y de Servicios. TMSA

#### D. Número de usuarios por estrato.

Tabla 4. Inferencia estadística proporción de usuarios por estrato que se movilizan en los componentes troncal y zonal en día hábil año 2019

| Estrato      | Zonal            | Troncal          |
|--------------|------------------|------------------|
| 1            | 162.841          | 247.163          |
| 2            | 680.971          | 963.937          |
| 3            | 532.934          | 1.013.370        |
| 4            | 88.822           | 197.731          |
| 5            | 14.804           | 49.433           |
| <b>Total</b> | <b>1.480.372</b> | <b>2.471.634</b> |

Fuente: Subgerencia Técnica y de Servicios. TRANSMILENIO S.A.

**E. Proyecciones de crecimiento de los usuarios.**

A continuación, se exponen las tasas estimadas de crecimiento de la demanda por componente con horizonte al año 2023.

Esta estimación se realizó bajo los siguientes supuestos:

- Sin modificación de los diseños operacionales de los componentes troncal y zonal actuales
- Manteniendo la operación del 100% de la flota vinculada actualmente
- Sin considerar otros modos de transporte y/o reestructuración de los componentes por entrada de un nuevo modo.

En virtud de lo anterior, la estimación presentada puede ser aceptable dado que se comporta en un intervalo de tolerancia o confianza que se construye en relación con la estimación y su desviación estándar, la cual, para un periodo que supere los cinco (5) años, no produce límites fiables dentro de los cuales pueda moverse la estimación.

Ahora bien, TRANSMILENIO S.A. no garantiza que los supuestos anteriores se mantengan en el tiempo dado que el pronóstico presentado se basa en proyecciones y estimaciones de valores que reflejan intenciones, planes, expectativas y supuestos acerca de eventos futuros. Sin embargo, éstos están sujetos entre otros factores al riesgo e incertidumbre. Diversos factores pueden ocasionar que las proyecciones y los valores aquí estimados difieran de los efectivamente logrados.

Tabla 5. Tasas de crecimiento de la demanda componentes Troncal y Zonal año 2023

| Componente | Año  | Límite inferior | Predicción | Límite superior |
|------------|------|-----------------|------------|-----------------|
| Troncal    | 2023 | 1,45%           | 1,58%      | 1,89%           |
| Zonal      | 2023 | 2,23%           | 3,02%      | 3,50%           |

Fuente: Subgerencia Técnica y de Servicios. TRANSMILENIO S.A.

2. Con relación al aumento en la cantidad de mujeres que se movilizan en estos medios de transporte, indique si el distrito tiene diseñados planes especiales para garantizar la protección a este sector de la población.

Al respecto debemos precisar que TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor, articula con las entidades del sector seguridad, para mitigar los delitos que ocurren en el Sistema TransMilenio en todos sus componentes (troncal, zonal y alimentación) para todos los usuarios. En ese sentido, se tienen contempladas acciones de prevención y control en estaciones, portales y paraderos priorizados por delitos, particularmente hurto a personas y lesiones personales. Sin embargo, es importante mencionar que, la función de protección de la población, incluyendo a las mujeres, es de la Policía Nacional y no de TRANSMILENIO S.A., reiterando su rol como Ente Gestor.

Ahora bien, en concordancia con el Acuerdo Distrital 703 de 2018, TRANSMILENIO S.A. ratifica su compromiso con la adopción del Protocolo de Atención y Prevención de Violencias contra las

Mujeres en el Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá D.C., liderado por la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual está dirigido a abordar las violencias contra las mujeres en el ámbito público como una situación que afecta la forma en que ellas habitan la ciudad.

En el marco de este Protocolo, TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del Sistema, participa en el abordaje de las violencias contra las mujeres en el espacio y transporte público, desde el enfoque de derechos humanos, a través de los siguientes componentes: i) Prevención, ii) Atención y iii) Sanción Social y Promoción del Acceso a la Justicia. Por medio éstos se han coordinado intersectorialmente las siguientes acciones:

**a. Entornos Protectores**

Es una de las principales estrategias que se está desarrollando en coordinación con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en relación con la protección a las mujeres usuarias del Sistema TransMilenio.

Lo anterior, con el acompañamiento de los Gestores de Convivencia y Mediadores Sociales. Mediante éstos se está sensibilizando a los usuarios de TransMilenio para crear conciencia de la importancia de denunciar cualquier agresión contra la mujer en el transporte público, y, de esta manera, mejorar la seguridad de las mujeres que usan a diario el transporte masivo de la ciudad.

**b. Línea de Orientación y Atención Telefónica para las Mujeres en Bogotá – Línea Púrpura Distrital**

La Secretaría Distrital de la Mujer y la Secretaría Distrital de Salud, en el marco del Sistema de Protección Integral a Mujeres Víctimas de Violencias SOFIA, creó la Línea Púrpura Distrital "*Mujeres que escuchan mujeres*", con el objetivo de prevenir el feminicidio, el daño emocional y las afectaciones en salud de las mujeres a través de una línea telefónica de orientación y atención psicosocial.

Para comunicarse a dicha línea se puede marcar gratis desde el celular o teléfono fijo al 018000112137 o escribir vía WhatsApp al 3007551846.

En el marco de la orientación, atención e información brindada a través de la línea púrpura, de las Casas de Igualdad de Oportunidades y las Casas de Justicia se pueden considerar las alternativas de acompañamiento integral, las cuales prestan un acompañamiento psicosocial y de orientación jurídica en los procesos penales, administrativos, civiles y policivos, estrategia que se enmarca en los esfuerzos de articulación de acciones frente a las violencias contra las mujeres.

**c. Procesos de capacitación y socialización del Protocolo de Atención y Prevención de Violencias contra las Mujeres en el Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá D.C.**

En coordinación con la Secretaría Distrital de la Mujer, se adelantan espacios de sensibilización y socialización de los derechos de las mujeres, enfoque de género y diferencia dirigido a servidores públicos y colaboradores TRANSMILENIO S.A., incluido personal de concesionarios.

d. Campañas

TRANSMILENIO S.A. adelanta acciones comunicativas (internas y externas), que promueven la equidad de género y los derechos de las mujeres a través de la conmemoración de fechas emblemáticas como el Día Internacional de la Mujer – 8 de marzo.

Durante el 2019 se han implementado diferentes campañas de comunicación y sensibilización como “las mujeres en Bogotá tejemos cambios” orientada al derecho a una vida libre de sexismo y el derecho al hábitat y vivienda digna. Asimismo, en articulación con la Secretaría Distrital de la Mujer y la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, se avanza en la generación de espacios que permitan el empoderamiento de las mujeres en iniciativas que, por un lado, buscan participación y por otro lado presenten propuestas orientadas a promover la NO violencia contra las mujeres en el Sistema TransMilenio a través del Portafolio de Estímulos para la Cultura con colectivos ganadores como la Fundación Despacio y su intervención “Que tu acoso no nos toque” y promoción de la Línea Púrpura.

Finalizando el 2019, se implementó en articulación con la Secretaría Distrital de Mujer y Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y TRANSMILENIO S.A. la campaña “Me Muevo Segura”. Ésta socializa el Protocolo de Atención y Prevención de Violencias contra las Mujeres en el Sistema Integrado de Transporte Público en Bogotá D.C. y va dirigido a personas que se encuentran involucradas en casos de acoso sexual en el Sistema desde tres ámbitos: quien es agredida, quien acosa y quien observa.

e. Estrategia de convivencia y seguridad 2020

En cuanto a estrategias o medidas articuladas y coordinadas para mitigar la inseguridad en el Sistema TransMilenio, las mismas están orientadas a la prevención del hurto y el acoso contra las mujeres. Desde el ámbito de prevención, se tiene i) la difusión de las recomendaciones de autocuidado, ii) fomento de la instauración de denuncias, iii) campañas para prevenir las violencias contra las mujeres en el transporte público, incluyendo el desarrollo de un aplicativo con botón de reacción rápida que permite la georreferenciación de los casos, iv) capacitaciones de Agentes del Sistema e v) intervenciones con el grupo móvil de pedagogía de TRANSMILENIO S.A. para promover los buenos comportamientos, fomentar la solidaridad entre usuarios y la cultura ciudadana.

De manera particular en las acciones de control, se realizan operativos con la Policía Metropolitana de Bogotá de control y registro, de inspección, vigilancia y control – IVC y plan baliza. Adicional a lo anterior, en el marco del plan “Caracas sin miedo” se están realizando recorridos por la Troncal Caracas Centro (Av. Jiménez – Calle 76), Eje ambiental (Av. Jiménez – Aguas Universidades) y tres Portales (Portal Norte, Portal 80 y Portal Américas), con el escuadrón de reacción conformado por cincuenta (50) motocicletas del Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá en diferentes horarios críticos.

Adicional al comando de reacción, en las estaciones y portales priorizados en los corredores de la Caracas Centro, Eje Ambiental y Portales de la 80, Norte y Américas, se tiene personal de mediación social, vigilancia y pedagogía realizando acciones de prevención mencionadas y disuasión con el fin de mitigar la problemática de hurtos

Asimismo, se prevé mantener la articulación con los organismos de inteligencia de la Policía Nacional (SIJIN o CTI) para la desarticulación de bandas que operan dentro del Sistema TransMilenio en todos sus componentes.

Por otro lado, se contempla la coordinación interinstitucional para las zonas de las estaciones, portales y paraderos priorizados con el fin de mejorar la iluminación, disminuir la presencia de vendedores informales y ciudadanos habitantes de calle, recolección de basuras, entre otros aspectos.

Con el comando de reacción en relación con los recorridos en las troncales del Sistema TransMilenio, se espera reducir el tiempo de reacción por parte del Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana para la captura de los delincuentes que actúan en el Sistema.

Como complemento a las estrategias anteriores, TRANSMILENIO S.A. adelantó durante el 2018 la adquisición de un sistema de video vigilancia que consta de 176 cámaras de seguridad en 25 estaciones del Sistema que presentan altos índices de inseguridad, y no cuentan con cámaras de operación en su interior. Estas 25 estaciones son las siguientes:

Tabla 6. Cámaras de seguridad Estaciones Sistema TransMilenio

| Estación             | Cámaras de Seguridad |
|----------------------|----------------------|
| 21 Ángeles           | 4                    |
| Avenida 1 de Mayo    | 10                   |
| Avenida 39           | 11                   |
| Biblioteca El Tintal | 10                   |
| Calle 22             | 11                   |
| Calle 26             | 11                   |
| Coliseo              | 6                    |
| Consuelo             | 5                    |
| Fucha                | 4                    |
| General Santander    | 10                   |
| Hospital             | 5                    |
| Madelena             | 4                    |
| Minuto De Dios       | 3                    |
| Nariño               | 4                    |
| Olaya                | 4                    |
| Patio Bonito         | 10                   |
| Pepe Sierra          | 6                    |
| Perdomo              | 4                    |
| Pradera              | 12                   |
| Profamilia           | 11                   |
| San Mateo            | 12                   |
| Santa Isabel         | 4                    |
| Santa Lucía          | 7                    |
| Sena                 | 4                    |
| Venecia              | 4                    |
| TOTAL                | 176                  |

Fuente: Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A.

3. ¿Cuántos viajes diarios se realizan en Transmilenio?

Sobre el particular nos permitimos informar que, para un día hábil típico del año 2019 se movilizaron en el componente Troncal del SITP 2.471.634 usuarios y en el componente Zonal del SITP 1.480.371 usuarios día.

4. ¿Cuáles son las horas o los horarios en los que más se realizan viajes en Transmilenio?

A continuación, encontrará los periodos con mayores registros de validaciones y abordajes por componentes así:

Tabla 7. Periodos de mayor afluencia de Usuarios SITP Dia hábil

| Componente | Periodo Am |       | Periodo Pm |       |
|------------|------------|-------|------------|-------|
|            | Desde      | Hasta | Desde      | Hasta |
| Troncal    | 05:30      | 07:30 | 16:15      | 18:15 |
| Zonal      | 05:15      | 07:45 | 16:15      | 18:15 |

Fuente: Subgerencia Técnica y de Servicios. TRANSMILENIO S.A.

Estas cámaras de seguridad están siendo monitoreadas por la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A. en horario 7x24 con el fin de generar evidencias sobre incidentes que afecten la seguridad de los usuarios, la operación del Sistema, la infraestructura, la seguridad del personal operativo y de Policía, la evasión y la venta irregular de pasajes en estas estaciones.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, adelantó la instalación de la conectividad entre TRANSMILENIO S.A. y el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá (C4), con el fin de que las 176 cámaras de seguridad mencionadas anteriormente se encuentren con visualización y estén siendo monitoreadas también por personal de la Policía Nacional en dicha dependencia. Además, todos los eventos de seguridad y/o de emergencia registrados por las cámaras de seguridad de TRANSMILENIO S.A., son reportados al Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá que opera desde las instalaciones del centro de control de TRANSMILENIO S.A.

Todas las estrategias que se mencionaron articuladas con las cabezas del sector seguridad tienen un efecto en la seguridad de todos los usuarios del Sistema TransMilenio y, en ese sentido, van de la mano con la función de la Policía de proteger a la población y con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en su rol como cabeza de sector de dar lineamientos de política pública en temas de seguridad.

5. ¿Cómo se definen los conceptos de “accidentes” y “situaciones de emergencia” en el sistema integrado de Transmilenio?

Al respecto, nos permitimos presentar las definiciones solicitadas, en los siguientes términos:

**Accidente:** Suceso imprevisible de tipo operacional que presenta fatalidades o lesiones graves y daños estructurales de importancia, tanto en los buses como en la infraestructura del sistema o de la comunidad.



**Emergencia:** Todo evento identificable en el tiempo, que produce un estado de perturbación funcional en el sistema, por la ocurrencia de un evento indeseable, que en su momento exige una respuesta mayor a la establecida mediante los recursos normalmente disponibles, produciendo una modificación sustancial pero temporal, sobre el sistema involucrado, el cual compromete a la comunidad o el ambiente, alterando los servicios e impidiendo el normal desarrollo de las actividades esenciales<sup>1</sup>.

6. ¿Cuántos accidentes y situaciones de emergencia se presentan en el sistema integrado de Transmilenio? Discrimine los datos por separado, si están relacionados con accidentes o situaciones de emergencia y especifique:

A continuación, se presentan la totalidad de accidentes y situaciones de emergencia presentadas durante el año 2019 y enero y febrero de 2020, cifras sobre las que se responderá la totalidad de preguntas contenidas en este numeral:

| Tipo de situación | Número de eventos |
|-------------------|-------------------|
| Emergencia        | 3457              |
| Accidentes        | 1011              |

Fuente: TRANSMILENIO S.A. – GestSAE. 2019 – Febrero de 2020

- a. Dónde ocurren: dentro de la estación, dentro del portal o dentro de los articulados, biarticulados o buses de servicio dual.

| Tipo de situación | ¿Dónde ocurre? |        |        |
|-------------------|----------------|--------|--------|
|                   | Estación       | Portal | Buses  |
| Emergencia        | 76%            | 24%    |        |
| Accidentes        | 15,52%         | 5,14%  | 79,32% |

Fuente: TRANSMILENIO S.A. – GestSAE. 2019 – Febrero de 2020

- b. Cuántos ocurren por día, por mes y por año

| Tipo de situación | ¿Cuántos ocurren?                                   |  |                                 |
|-------------------|---|--|---------------------------------|
|                   | Día (Promedio semana del 1° Ene 2019 – 29 feb 2020) | Mes (Promedio del 01 Ene 2019 – 29 feb 2020) | Año (01 mar 2019 – 29 feb 2020) |
| Emergencia        | 8,23  | 246,93                                       | 2963,14                         |
| Accidentes        | 2,4   | 72,21  | 866,57                          |

Fuente: TRANSMILENIO S.A. – GestSAE. 2019 – Febrero de 2020

- c. El número de personas afectadas (enero 2019 a febrero 2020)

| Tipo de situación | Número de afectados |
|-------------------|---------------------|
| Emergencia        | 3457                |
| Accidentes        | 1175                |

Fuente: TRANSMILENIO S.A. – GestSAE. 2019 – Febrero de 2020

<sup>1</sup> Glosario de Términos de TransMilenio "<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149181/glosario-de-terminos-de-transmilenio/>"

d. El grado de afectación (si son heridos, lesionados o muertos)

| Tipo de situación | Grado de afectación<br>enero 2019 a febrero 2020 |         |
|-------------------|--|---------|
|                   | Heridos  | Muertos |
| Emergencia        | 820  | 13      |
| Accidentes        | 1150   | 25      |

Fuente: TRANSMILENIO S.A. – GestSAE. 2019 – Febrero de 2020

e. El tiempo que tardan las entidades en responder y prestar primeros auxilios y atención médica formal

Al respecto, TRANSMILENIO S.A. cuenta con el plan de contingencia “Atención en Salud” para la atención de estos eventos. Dicho plan tiene como objetivo responder acertadamente como primer respondiente en salud ante una urgencia o emergencia médica, activando la respuesta de las áreas de primeros auxilios y el Servicio de Emergencias Médicas – S.E.M. de la Secretaría Distrital de Salud.

Se debe precisar que la Secretaria Distrital de Salud es quien determina el recurso necesario para atender al usuario afectado. Esta entidad, de acuerdo con el diagnóstico, decide su traslado o no al centro hospitalario y el envío de la ambulancia.

En relación con la atención de primeros auxilios, en cada Portal del Sistema hay un punto de primeros auxilios en el cual personal de enfermería presta atención de primeros auxilios INMEDIATA a los usuarios que lo requieran durante la operación del Sistema. El personal que se apoya en la regulación que realizan los médicos de la Secretaria Distrital de Salud a través de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud- DUES, quienes dependiendo de la complejidad determinan envío de ambulancia medicalizada (la cual incluye médico) para atender el evento.

7. ¿Existe alguna estimación del número de personas que sufren accidentes o situaciones de riesgo dentro del Sistema pero que no lo reportan?

Sobre este punto debemos precisar que TRANSMILENIO S.A. no tiene esta estimación, toda vez que solo son reconocidos aquellos casos que quedan registrados en la bitácora del Sistema.

8. ¿Cuáles son las estaciones o portales con mayor número de personas que sufren accidentes o situaciones de emergencia? ¿Cuentan estas estaciones o portales con enfermería o algún tipo de atención médica?

A continuación, presentamos la información solicitada:

| ESTACIONES O PORTALES CON MAYOR<br>NÚMERO DE EMERGENCIAS |            |
|--|------------|
| ESTACION O PORTAL  | PORCENTAJE |

|                    |    |
|--------------------|----|
| BANDERAS           | 8% |
| PORTAL SUR         | 4% |
| PORTAL AMERICAS    | 4% |
| PORTAL TUNAL       | 4% |
| RICAU RTE          | 6% |
| PORTAL SUBA        | 3% |
| PORTAL USME        | 3% |
| G. SANTANDER       | 3% |
| PORTAL DEL NORTE   | 2% |
| PORTAL 20 DE JULIO | 2% |
| PORTAL EL DORADO   | 2% |

Fuente: TRANSMILENIO S.A. – GestSAE 2019 – Febrero de 2020

| ESTACIONES O PORTALES CON MAYOR<br>NÚMERO DE ACCIDENTES |            |
|---|------------|
| ESTACION O PORTAL                                       | PORCENTAJE |
| RICAU RTE   | 4%         |
| AVENIDA JIMÉNEZ   | 3%         |
| PORTAL NORTE  | 3%         |
| PORTAL AMÉRICAS   | 3%         |
| SAN MATEO   | 3%         |
| PORTAL SUR  | 3%         |
| PORTAL 80   | 3%         |
| PORTAL TUNAL  | 3%         |
| BANDERAS  | 2%         |
| CALLE 40 SUR  | 2%         |
| PORTAL SUBA   | 2%         |
| PORTAL ELDORADO   | 2%         |
| CALLE 76  | 2%         |
| PORTAL USME   | 2%         |
| AVENIDA CHILE   | 1%         |
| COMUNEROS   | 1%         |

Fuente: TRANSMILENIO S.A. – GestSAE 2019 - Febrero de 2020

Ahora bien, conforme lo que establece el Acuerdo 334 de 2008 “*Por medio del cual se establece la obligatoriedad de ubicación de equipos de salud e instalación, dotación, mantenimiento y uso del botiquín de primeros auxilios en los portales y estaciones de Transmilenio*”, en cada Portal del Sistema, hay un punto de primeros auxilios dotado con los recursos necesarios para atender los eventos de salud de los usuarios como son (botiquín de primeros auxilios, camilla, tabla de inmovilización, silla de ruedas, bala de oxígeno y demás elementos exigidos por la normatividad vigente).

En relación con la dotación de las estaciones, cada estación cuenta con tabla de inmovilización y botiquín de primeros auxilios.

En los portales del Sistema se cuenta con equipos de atención de emergencias conformados por un Auxiliar de Enfermería o Tecnólogo en Atención Pre - hospitalaria del Punto de Atención

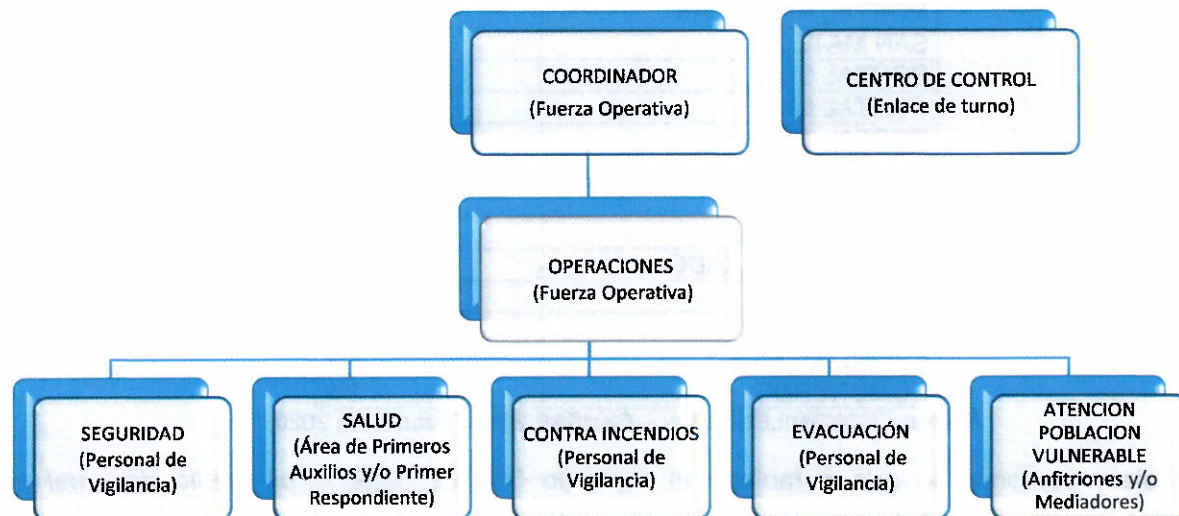
en Salud del Portal. En el caso de las estaciones, se cuenta con la Fuerza Operativa y Agentes del Sistema que cuentan con conocimientos básicos como primeros respondientes.

9. ¿Quiénes atienden las situaciones de emergencia y los accidentes que suceden dentro del sistema integrado de Transmilenio? Especifique las funciones por cada actor que participa en la atención de los siniestros.

Sobre el particular, TRANSMILENIO S.A. cuenta con Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias para los portales y estaciones del Sistema. Éstos definen las políticas, los sistemas de organización, los análisis de riesgos, los procesos de capacitación y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de emergencia en sus distintas fases, con el fin de mitigar los efectos negativos de las situaciones que se presenten en el Sistema.

Dentro de estos planes se define la estructura organizacional que permite dar una respuesta acertada al definir funciones y responsabilidades para ejecutar acciones que conlleven al control del escenario de una emergencia. Ahora bien, dado que las emergencias son dinámicas, la estructura organizacional puede variar dependiendo del evento presentado<sup>2</sup>.

#### Esquema organizacional para la atención de emergencias



| COMPONENTE                      | FUNCIONES  |
|---------------------------------|--|
| TRANSVERSALES A TODOS LOS ROLES | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistir a las capacitaciones y entrenamientos de formación en emergencias que se programen por parte de TRANSMILENIO S.A.</li> <li>Apoyar y participar activamente en los ejercicios de simulación y simulacros.</li> <li>Proponer acciones de mejora a los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de acuerdo a los resultados alcanzados en</li> </ul> |

<sup>2</sup> Planes de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias del Sistema TransMilenio  
<https://transmilenio.sharepoint.com/OficPlaneacion/Documents/Forms/AllItems.aspx?viewid=ac888480%2D5ee0%2D4cae%2D3ab%2D102820506e64&id=%2FOficPlaneacion%2FDocuments%2FSG%2FManual%20de%20Procedimientos%2FF%2E%20Proceso%20Supervisi%C3%B3n%20y%20Control%20de%20la%20Operaci%C3%B3n%20del%20SITP%2FProtocolos%2FDirecci%C3%B3n%20T%C3%A9cnica%20de%20Seguridad>



| COMPONENTE                             | FUNCIONES  |
|--|--|
|  | <p>la atención de los eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prever, identificar y evaluar las situaciones de riesgo para los usuarios del Sistema o funcionarios, reportando al Centro de Control para que se solicite a quien corresponda (área de infraestructura, vehículos, operador de recaudo, contratista de mantenimiento, entre otros) la revisión de la situación de riesgo y gestionar lo correspondiente para controlarlo.</li> <li>• Analizar y evaluar situaciones peligrosas e inseguras que puedan presentarse durante la atención del evento.</li> </ul>   |
| Coordinador<br>(Fuerza Operativa)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar los Planes de Contingencia que se requieran de acuerdo al evento presentado.</li> <li>• Articular la respuesta de TRANSMILENIO S.A. con los demás Agentes del Sistema y con el Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC).</li> <li>• Adaptar el esquema organizacional para la respuesta de la emergencia de acuerdo a las necesidades de la misma</li> <li>• Garantizar la adecuada respuesta a los eventos por parte del Sistema y facilitar las labores de las entidades de respuesta.</li> <li>• Prever si la capacidad de operación se va a desbordar, en razón a la evolución del riesgo que generó el evento, así como los demás riesgos asociados e informar al Centro de Control y solicitar el apoyo requerido.</li> <li>• Administrar los recursos, suministros y servicios</li> <li>• Coordinar la recolección de la información y los reportes de daños</li> <li>• Formular y emitir información acerca del evento al Centro de Control de TRANSMILENIO S.A. para cualquier finalidad legal, analítica o histórica, así como la difusión a otras instituciones, organizaciones y medios de comunicación.</li> <li>• Seguir los lineamientos de la entidad en cuanto a reserva de la información y publicación oficial solo por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones</li> <li>• Reportar al Centro de Control para registro del evento detallando los planes activados, inventario de lesionados, fatalidades, pérdidas materiales, aspectos positivos, dificultades o limitaciones y opciones de mejora.</li> </ul> |
| Centro de Control<br>(Enlace de turno) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir la información</li> <li>• Recolectar y dar información acerca del estado de la situación del evento</li> <li>• Gestionar las solicitudes de coordinación de respuesta con las entidades del SDGR-CC</li> <li>• Conocer y llevar un registro acerca de los cambios en el estado de los recursos, suministros y servicios en el evento</li> <li>• Llevar un registro de llegadas de los recursos, suministros y servicios para el evento</li> <li>• Determinar el nivel de servicios requeridos para apoyar las operaciones.</li> </ul>   |
| Operaciones<br>(Fuerza Operativa)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar el personal de operaciones de acuerdo a los Planes de contingencia, con sus respectivos coordinadores</li> <li>• Ejecutar los Planes de Contingencia que se requieran de acuerdo al evento presentado.</li> <li>• Supervisar las operaciones</li> <li>• Determinar las necesidades de recursos y suministros.</li> </ul>  |
| Seguridad<br>(Personal de)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la zona de impacto y facilitar los operativos de respuesta a la emergencia que se requieran</li> </ul>   |

| COMPONENTE  | FUNCIONES   |
|---|---|
| Vigilancia)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar la seguridad del personal y grupos de respuesta al evento</li> <li>Evitar la pérdida de elementos, vandalismo, saqueos, comisión de delitos o que se presenten situaciones de seguridad y convivencia al interior de estaciones durante una emergencia o contingencia.</li> <li>Detectar y controlar situaciones que puedan deteriorar la seguridad al interior de estaciones.</li> <li>Ver plan de seguridad</li> </ul>  |
| Salud<br>(Primer Respondiente)                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con formación y adiestramiento en emergencias médicas para asistir a enfermos, heridos o lesionados</li> <li>Brindar la atención inicial en salud a las personas que así lo requieran de acuerdo con el evento presentado</li> <li>Remitir a las personas que requieran atención de mayor complejidad a centros hospitalarios realizando la activación de la ambulancia</li> <li>Determinar las necesidades de recursos y suministros para la atención de los pacientes</li> </ul>  |
| Contra Incendios<br>(Personal de Vigilancia)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con formación en conocimiento del fuego, métodos de extinción, agentes extintores, extintores portátiles, sistemas fijos de extinción, prácticas de extinción y plan de emergencia</li> <li>Combatir conatos de incendio en su zona de actuación</li> </ul>   |
| Evacuación<br>(Personal de Vigilancia)                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>preparar la evacuación, comprobando que las vías de evacuación estén libres de obstáculos,</li> <li>Ubicarse en puntos estratégicos de las rutas de evacuación a fin de dirigir el flujo de evacuación</li> <li>Orientación y barrido de personas hacia las vías de evacuación</li> <li>Controlar la velocidad de evacuación e impedir la aglomeración en puertas</li> <li>En acceso a escaleras, controlar el flujo de personas</li> <li>Impedir la utilización de los ascensores dependiendo el tipo de evento</li> <li>Comprobar la evacuación de las zonas</li> <li>Ver plan de evacuación específico para cada portal y/o estación</li> </ul> |
| Atención población vulnerable<br>(Anfitriones y/o Mediadores) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar los procesos de evacuación brindando asistencia especial a población vulnerable (niños, mujeres embarazadas, adulto mayor, personas con movilidad reducida)</li> <li>Brindar orientación en caso de emergencia, así como ayudar a ubicar personas extraviadas, restableciendo lazos familiares</li> <li>Ver plan de Atención de población vulnerable</li> </ul>   |

10. ¿Cuáles son los seguros con los que cuenta el sistema integrado de Transmilenio para atender los costos de accidentes y situaciones de emergencia? Adjunte copia de los contratos.

Los costos de los accidentes sufridos por los usuarios dentro de las instalaciones del Sistema son atendidos por Transmilenio a través de la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual constituida por la Unión Temporal SBS- MAPFRE- CHUBB Y LA PREVISORA. De la misma se adjunta la nota de cobertura que hace las veces de contrato. (VER ANEXO 1)

11. ¿Cuál es el protocolo de atención para accidentes y situaciones de emergencia dentro del sistema integrado de Transmilenio? Explique los pasos, los actores y el tiempo de acción.

TRANSMILENIO S.A., cuenta con Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias para los portales y estaciones del Sistema. Estos planes definen las políticas, los sistemas de organización, los análisis de riesgos, los procesos de capacitación y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de emergencia en sus distintas fases. Lo anterior, con el fin de mitigar los efectos negativos de las situaciones que se presenten en el Sistema.

Así mismo, cuenta con Planes de Contingencia, los cuales son instrumentos que proveen información específica para la atención de emergencias derivadas de un riesgo en particular y complementan los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias. En los Planes de Contingencia se señalan las acciones a ejecutar para cada evento según el caso.

Los Planes de Contingencia señalan las etapas y acciones a seguir entre las que se encuentran: (i) Activación, (ii) Movilización, (iii) Operación (vi) Desmovilización y (vii) Cierre. Así mismo, señala la forma en que TRANSMILENIO S.A articula con las diferentes entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (SDGR-CC).

Estos Planes de Contingencia parten de un análisis de riesgo, que a través de la metodología de colores identifica las amenazas a las que se ve expuesto el Sistema y las vulnerabilidades en caso de que un evento físico peligroso se presente, como resultado de este análisis TransMilenio cuenta con los siguientes Planes de Contingencia:

- ANEXO 10. PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN EN SALUD
- ANEXO 11. PLAN DE CONTINGENCIA ACCIDENTE INDIVIDUAL DE TRABAJO
- ANEXO 12. PLAN DE CONTINGENCIA PRIMER RESPONDIENTE EN ZONA DE IMPACTO
- ANEXO 13. PLAN DE CONTINGENCIA ACCIDENTE DE TRANSITO
- ANEXO 14. PLAN DE CONTINGENCIA ACCIONES TERRORISTAS
- ANEXO 15. PLAN DE CONTINGENCIA EXPLOSIÓN POR ACCIONES TERRORISTAS
- ANEXO 16. PLAN DE CONTINGENCIA MOVIMIENTOS SISMICOS
- ANEXO 17. PLAN DE CONTINGENCIA EXPLOSIÓN Y/O INCENDIO EN ESTRUCTURA
- ANEXO 18. PLAN DE CONTINGENCIA EVACUACIÓN PORTAL Y/O ESTACIÓN
- ANEXO 19. PLAN DE CONTINGENCIA TORMENTA ELECTRICA
- ANEXO 20. PLAN DE CONTINGENCIA APAGÓN ELECTRICO
- ANEXO 21. PLAN DE CONTINGENCIA GRANIZADA
- ANEXO 22. PLAN DE CONTINGENCIA BLOQUEO DE CALZADA
- ANEXO 23. PLAN DE CONTINGENCIA HUNDIMIENTO O DAÑOS EN CALZADA
- ANEXO 24. PLAN DE CONTINGENCIA DESVÍOS, CONTRA FLUJOS, RETORNOS Y SALIDAS AL MIXTO
- ANEXO 25. PLAN DE CONTINGENCIA INCENDIO DE BUS
- ANEXO 26 PLAN DE CONTINGENCIA EVACUACIÓN BUS, TRANSBORDO
- ANEXO 27 PLAN DE CONTINGENCIA MARCHAS Y/O MANIFESTACIONES
- ANEXO 28. PLAN DE CONTINGENCIA PRESENCIA DE MATERIALES PELIGROSOS - MATPEL
- ANEXO 29. PLAN DE CONTINGENCIA ALTO FLUJO DE USUARIOS

Planes oficializados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la entidad, con el código T-DS-012.

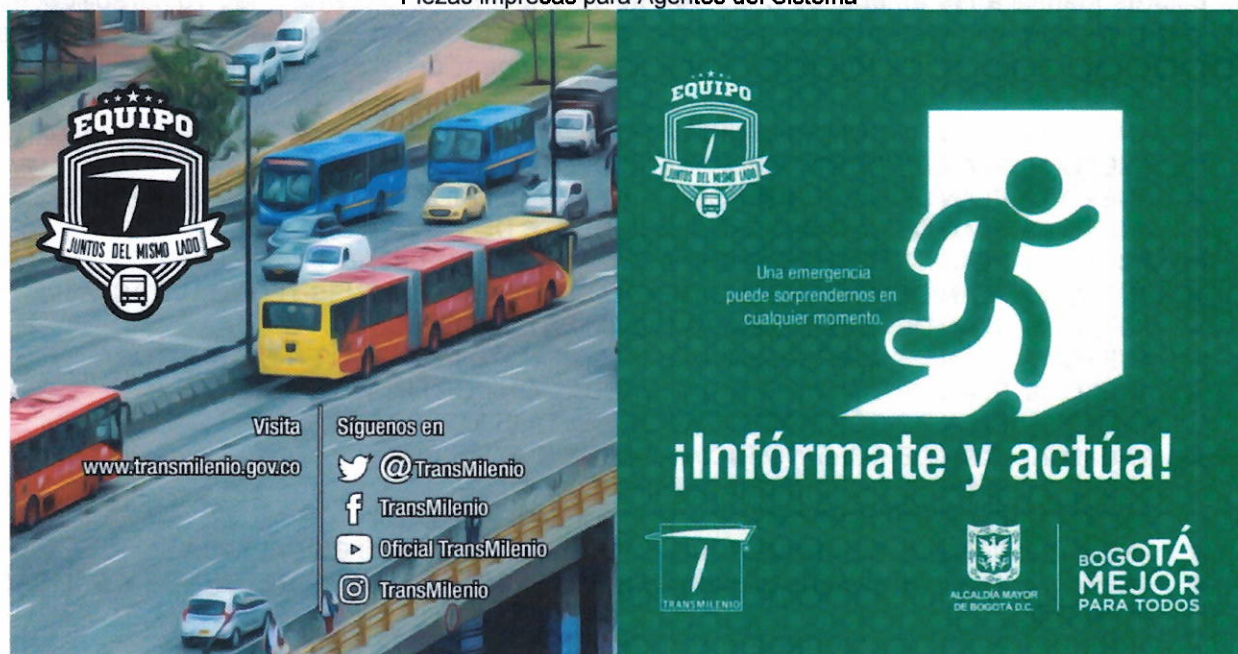
12. ¿Hay médicos disponibles en los portales y estaciones de Transmilenio? De ser afirmativa su respuesta, indique cuántos y en dónde se ubican. De lo contrario, explique la razón por la cual no hay.

El sistema TransMilenio no cuenta con médicos en los portales y estaciones. Sin embargo, en cada Portal del Sistema hay un punto de primeros auxilios en el cual personal de enfermería presta atención de primeros auxilios a los usuarios que lo requieran durante la operación del Sistema. Este personal se apoya en la regulación que realizan los médicos de la Secretaría Distrital de Salud a través de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud- DUES, quienes dependiendo de la complejidad determinan el envío de ambulancia medicalizada (la cual incluye médico) para atender el evento.

13. ¿Cuáles son las acciones que ha implementado Transmilenio S.A. para prevenir accidentes y educar a los usuarios en la prevención de accidentes?

Como estrategia de comunicación se diseñan campañas para informar a los usuarios y funcionarios sobre qué deben hacer en caso de una emergencia en los distintos escenarios del Sistema, tales como buses, estaciones y portales. Se tienen en cuenta las siguientes piezas:

Piezas impresas para Agentes del Sistema

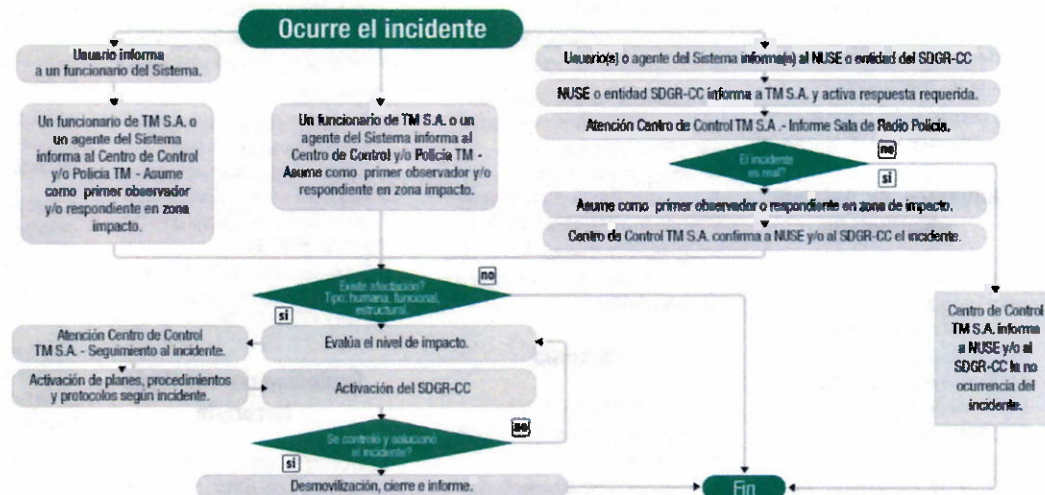




**Procedimiento de Acción General**

Tenga siempre presente en las estaciones, buses y portales, la ubicación de: extintor, botiquín, ruta de evacuación, cuarto de máquinas, tableros de control y circuitos eléctricos.

■ SDGR-CC: Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático  
■ NUSE: Número Único de Seguridad y Emergencias Línea 123  
■ TM S.A.: TRANSMILENIO S.A. ■ TM Sistema TransMilenio



¡Infórmate y actúa!

**Evacuación**

Al identificar una emergencia que amerite evacuar, comuníquela al personal y Centro de Control de TRANSMILENIO S.A., que dará la orden. En el momento de la evacuación:

- Conserve la calma.
- Envíe mensajes de evacuación por los altavoces, indicando a los usuarios que procedan en orden, silencio y caminando con rapidez.
- Dirija a los usuarios del Sistema TransMilenio por la **ruta de evacuación** y apoye a las personas en condición de vulnerabilidad (Personas en situación de discapacidad, ancianos, niños y mujeres en estado de gestación).

- No use los ascensores.
- Verifique que no haya quedado ninguna persona al interior de la estación o portal (baños, túneles, plataformas, oficinas, ascensores y cicloparqueaderos).
- Evite la circulación inversa de la **ruta de evacuación** de usuarios del Sistema TransMilenio.
- Identifique personas lesionadas en el trayecto, apóyelas e informe al Centro de Control y continúe con la evacuación hasta el final de la misma.

**Afectación en salud**

- Verifique si hay personas afectadas y notifique a la Policía, personal y Centro de Control de TRANSMILENIO S.A.

- Si está lesionado, conserve la calma, no grite o corra ya que puede causar pánico en los demás.
- No especule, ni emita comentarios que puedan desviar la verdad de los hechos y afectar la adecuada atención de la emergencia.
- Si usted no tiene entrenamiento en primeros auxilios, acompañe a las víctimas mientras llega ayuda profesional (personal médico).

**Falla por sismo**

- Suspenda el suministro de energía a maquinarias y equipos.
- Procure permanecer en el lugar junto a elementos estructurales fuertes o bajo escritorios y permanezca allí hasta que cese el

- movimiento.
- Alejese de ventanas y objetos que puedan caer (altavoces, lámparas, cámaras, informadores).
- Después del evento no se acerque ni toque ningún sistema eléctrico.
- No remueva estructuras sin previa verificación de riesgo de colapso.
- Inicie proceso de evacuación.

**Tormentas y vendavales**

- Conserve la calma, no grite o corra, ya que puede causar pánico en los demás.
- Resguárdese en un lugar seguro tras una barrera protectora para evitar el vendaval.



- Verifique las condiciones del lugar, personas lesionadas y notifique a la Policía, personal y Centro de Control de TRANSMILENIO S.A.
- No circule por las zonas abiertas, ni se resguarde bajo los árboles.

### Amenaza por paquete abandonado

- Conserve la calma, no grite o corra, ya que puede causar pánico y contagiar en los demás.
- Determine el lugar exacto y notifique a inspectores, Policía o Centro de Control de TRANSMILENIO S.A.
- Aísle la zona de riesgo, ponga algún tipo de señalización que

advierta la situación.

- Evite el uso de equipos electrónicos cerca al paquete sospechoso.
- En el Portal, solicite ayuda del canino antiexplosivos, si el canino identifica el paquete como explosivo, evacue el área. Reporte a la Policía y/o Centro de Control de TRANSMILENIO S.A.
- Siga las instrucciones del personal de la Policía e inicie la evacuación en caso de requerirse.

### Incendio

- Conserve la calma, no grite, o corra, ya que puede causar pánico en los demás.
- Suspenda inmediatamente las

actividades que desarrolla.

- Suspenda el suministro de energía a maquinarias, equipos y de inicio a la evacuación.
- De acuerdo con el viento se propaga el fuego, por lo tanto identifique riesgos asociados y notifique a los supervisores en vía, Policía o Centro de Control de TRANSMILENIO S.A.
- Si es posible, controle el fuego (use extintores); En caso contrario alejese del área y espere la llegada de apoyo.

### Explosión por atentado terrorista

- Conserve la calma, no grite o corra, ya que puede causar pánico en los demás.

- Resguárdese en un lugar seguro, tras una barrera protectora entre la zona de la explosión y usted, lejos de ventanas y vidrios.

- Verifique las condiciones del lugar y notifique a la Policía, personal y Centro de Control de TRANSMILENIO S.A.

- Suspenda el suministro de energía a maquinarias y equipos.

- Después de la explosión inicie la evacuación. Recuerde que pueden ocurrir otras explosiones.

- En la zona de impacto sólo debe acceder el personal de los organismos de seguridad y de rescate.

### Piezas impresas para Usuarios



Una emergencia puede sorprendernos en cualquier momento



**¡Infórmate y actúa!**

Más información: [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) - Síguenos en:   



Alcaldía de Bogotá



## ¿Sabes qué hacer en una emergencia?

**En los buses ubica las puertas de emergencia.  
En portales y estaciones, identifica las rutas de evacuación.**



Mantén siempre la calma, evita el pánico, no corras y busca un sitio seguro.



Bajo ningún motivo regreses a la zona donde se presentó la situación de emergencia.



No inicies una evacuación hasta que el personal de TransMilenio así lo indique y tenga la certeza de las condiciones de seguridad.



Usa los extintores en caso de ser necesario, y sigue las instrucciones de manejo, sólo si te sientes capacitado para hacerlo.



Sigue las instrucciones del personal de la Policía y de TransMilenio.



En caso de ser afectado por sustancias químicas, repórtate ante el personal de TransMilenio y espera a los organismos especializados en el sitio de los hechos.



Ante una emergencia médica, informa a la Policía o al operador del bus para brindar atención especializada. No obstaculices la labor de los profesionales de la salud.



No uses los ascensores en caso de sismo, incendio o atentado terrorista.



Informa de inmediato sobre personas con dificultades para evacuar, lesiones físicas o en shock y apóyalos en caso de requerirlo.



No camines por las vías del Sistema, éstas son usadas por los vehículos de emergencia y puede generarse un accidente.

## En caso de que las salidas de emergencia no funcionen



Hala la palanca para soltar el vidrio.



Empuja el vidrio de emergencia.



Rompe el vidrio en caso de emergencia.

## Piezas Redes Sociales





Informa de inmediato sobre personas con dificultades para evacuar, lesiones físicas o en shock y apóyalos en caso de requerirlo.



No inicies una evacuación hasta que el personal de TransMilenio así lo indique y tenga la certeza de las condiciones de seguridad.




**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**




**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

No uses los ascensores en caso de sismo, incendio o atentado terrorista.








**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

No camines por las vías del Sistema, éstas son usadas por los vehículos de emergencia y puede generarse un accidente.








**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**



## Piezas Página Web

### MANUAL DEL USUARIO

- Manual del Usuario
- Contravenciones
- Debes del usuario respecto del uso del medio de pago
- Recomendaciones generales
- Por un Sistema mejor para todos
- Normas de seguridad
- En caso de emergencia
- Uso de los servicios zonales y buses duales
- Ingreso de mascotas
- Cicloparqueaderos
- Guía para interactuar con usuarios con discapacidad en el Sistema
- Accesibilidad sitio web

[Unidad está en línea](#)
[MUESTRO SISTEMA](#)
[Cómo Utilizar El Sistema](#)
[Manual del Usuario](#)
[En caso de emergencia](#)

### En caso de emergencia

- 

No use los ascensores en caso de sismo, incendio o atentado terrorista.
- 

Bajo ningún motivo regrese a la zona donde se ha presentado la situación de emergencia.

### Mecanismos de activación de las puertas

En los buses, si las salidas de emergencia no funcionan, ubique los mecanismos de activación de las puertas:

- 

Hale la palanca para saltar el vidrio.
- 

Empuje el vidrio de emergencia.
- 

Rompe el vidrio en caso de emergencia.

### En portales y estaciones identifique las rutas de evacuación.

- 

Nunca camine por las vías del Sistema, estas también son usadas por los vehículos de emergencia (además de los buses) - Podría generar un accidente.
- 

Mantenga la calma y siga las instrucciones del personal del Sistema, autoridades u organismos de socorro.
- 

No inicie una evacuación hasta que el personal así lo indique.



**BUSCADOR DE RUTAS DE TRANSMILENIO**

**PLANEA TU VIAJE CON:**



14. Al año, ¿cuánto dinero gasta Transmilenio en atención de situaciones de riesgo y accidentes?. Discrimine el gasto en atención médica, indemnizaciones, pagos a terceros, primas de seguros, etc.

En el año 2019 TRANSMILENIO S.A., ejecutó \$ 462.034.000 para la atención de primeros auxilios de los eventos de salud de los usuarios del sistema, correspondiente a la dotación de insumos de primeros auxilios de los botiquines ubicados en estaciones y portales del sistema, prestación de servicios de auxiliares de enfermería en los puntos de primeros auxilios de los Portales y disposición de un recurso móvil en el Sistema Transmilenio para la atención de los usuarios que lo requieran.

Para el valor de indemnizaciones canceladas a terceros \$6.680.844 y el valor de las primas correspondiente a la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual \$822.657.889.

15. ¿Existen planes de prevención de accidentes y situaciones de emergencia dentro del Sistema Integrado de Transporte – Transmilenio?

Tal como se mencionó en el punto 12, se da respuesta en los mismos términos:

TRANSMILENIO S.A., cuenta con Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias para los portales y estaciones del Sistema, los cuales definen las políticas, los sistemas de organización, los análisis de riesgos, los procesos de capacitación y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de emergencia en sus distintas fases, con el fin de mitigar los efectos negativos de las situaciones que se presenten en el Sistema.

Así mismo, cuenta con Planes de Contingencia, los cuales son instrumentos que proveen información específica para la atención de emergencias derivadas de un riesgo en particular y complementan los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias. En los Planes de Contingencia se señalan las acciones a ejecutar para cada evento según el caso.

Los Planes de Contingencia señalan las etapas y acciones a seguir entre las que se encuentran: (i) Activación, (ii) Movilización, (iii) Operación (vi) Desmovilización y (vii) Cierre. Así mismo, señala la forma en que TRANSMILENIO S.A articula con las diferentes entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (SDGR-CC).

Estos Planes de Contingencia parten de un análisis de riesgo, que a través de la metodología de colores identifica las amenazas a las que se ve expuesto el Sistema y las vulnerabilidades en caso de que un evento físico peligroso se presente, como resultado de este análisis TransMilenio cuenta con los siguientes Planes de Contingencia:

- ANEXO 10. PLAN DE CONTINGENCIA ATENCIÓN EN SALUD
- ANEXO 11. PLAN DE CONTINGENCIA ACCIDENTE INDIVIDUAL DE TRABAJO
- ANEXO 12. PLAN DE CONTINGENCIA PRIMER RESPONDIENTE EN ZONA DE IMPACTO
- ANEXO 13. PLAN DE CONTINGENCIA ACCIDENTE DE TRANSITO
- ANEXO 14. PLAN DE CONTINGENCIA ACCIONES TERRORISTAS
- ANEXO 15. PLAN DE CONTINGENCIA EXPLOSIÓN POR ACCIONES TERRORISTAS
- ANEXO 16. PLAN DE CONTINGENCIA MOVIMIENTOS SISMICOS
- ANEXO 17. PLAN DE CONTINGENCIA EXPLOSIÓN Y/O INCENDIO EN ESTRUCTURA
- ANEXO 18. PLAN DE CONTINGENCIA EVACUACIÓN PORTAL Y/O ESTACIÓN
- ANEXO 19. PLAN DE CONTINGENCIA TORMENTA ELECTRICA
- ANEXO 20. PLAN DE CONTINGENCIA APAGÓN ELECTRICICO
- ANEXO 21. PLAN DE CONTINGENCIA GRANIZADA
- ANEXO 22. PLAN DE CONTINGENCIA BLOQUEO DE CALZADA
- ANEXO 23. PLAN DE CONTINGENCIA HUNDIMIENTO O DAÑOS EN CALZADA
- ANEXO 24. PLAN DE CONTINGENCIA DESVÍOS, CONTRA FLUJOS, RETORNOS Y SALIDAS AL MIXTO
- ANEXO 25. PLAN DE CONTINGENCIA INCENDIO DE BUS
- ANEXO 26. PLAN DE CONTINGENCIA EVACUACIÓN BUS, TRANSBORDO
- ANEXO 27. PLAN DE CONTINGENCIA MARCHAS Y/O MANIFESTACIONES
- ANEXO 28. PLAN DE CONTINGENCIA PRESENCIA DE MATERIALES PELIGROSOS - MATPEL
- ANEXO 29. PLAN DE CONTINGENCIA ALTO FLUJO DE USUARIOS

Planes oficializados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la entidad, con el código T-DS-012.

16. ¿Cuáles son las acciones, planes o proyectos que Transmilenio S.A. implementará para disminuir la ocurrencia de accidentes y situaciones de emergencia dentro del Sistema Integrado de Transporte – Transmilenio?

TransMilenio continuará con la formulación y actualización de Planes de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias. De igual manera, seguirá capacitando a los Agentes del Sistema brindando herramientas para la preparación y respuesta adecuada ante emergencias en el Sistema y el fortalecimiento del personal involucrado en la operación.

Por otra parte, se continuará con el diseño y desarrollo de simulacros como ejercicio práctico de cómo se debe actuar en caso de emergencia, siguiendo un plan previamente establecido basado en procedimientos de seguridad y protección. Esto permite probar la capacidad de respuesta de los Usuarios y Agentes del Sistema y la evaluación y retroalimentación de los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias.

Finalmente, en articulación con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se adelantarán campañas de comunicación para fortalecer el actuar de los usuarios en situaciones de emergencia.

17. ¿Cuáles son las acciones, planes o proyectos que la Secretaría implementará para mejorar los tiempos de espera y atención que merecen los usuarios que se ven afectados con los accidentes y las situaciones de emergencia dentro del Sistema Integrado de Transporte Transmilenio?

Dado que este cuestionamiento había sido planteado previamente mediante derecho de petición, en su momento se dio traslado del mismo a la Secretaría Distrital de Salud con oficio con radicado interno N°. 2020EE01328, para que, dentro del ámbito de sus competencias, diera respuesta a la misma. La Secretaría Distrital de Salud respondió el requerimiento con oficio con radicado el 10 de febrero de 2020 en TRANSMILENIO S.A. con radicado N°. 2020EE14743, en la cual indicó:

“Al respecto le informo que en coordinación con Transmilenio – TM se incluyó la ambulancia 5079, contratada por ustedes, la cual ingresa al Sistema de Emergencias Médicas -SEM y es regulada y despachada por el Centro Regulador de Urgencias -CRUE vía radio, para los incidentes que ocurran en Sistema de Transporte Masivo, cubriendo las solicitudes de dicho sistema y al momento de estar ocupada esta móvil, se cubre la atención de incidentes que ocurran en Transmilenio con las ambulancias operativas del SEM.

En el marco del SEM la Secretaría Distrital de Salud mantiene los convenios interadministrativos con 2 subredes que aportan 86 ambulancias para el programa de atención prehospitalaria, que redundan en mayor disponibilidad, oportunidad y alcance de control, mejorando la respuesta del Sistema Masivo, como a la ciudad.

Igualmente, en el tema de salud, en lo relacionado con clasificación, asesoría y atención de pacientes en los portales de TM, el personal de enfermería, contratados por ustedes, se regula desde el CRUE, incluido el fortalecimiento de las competencias del talento humano de los portales de Transmilenio, así como la actualización de los procesos y procedimientos de la Regulación Médica, en procura de mejorar la atención.

De igual manera, la Dirección de Urgencias y Emergencias -DUES tiene establecido implementar una campaña del buen uso de la línea de emergencias, buscando optimizar los vehículos de emergencias despachados a casos reales y que realmente lo ameriten”.

Cordial saludo,



**FELIPE A. RAMÍREZ BUITRAGO**  
Gerente General  
TRANSMILENIO. S.A.

Anexo: Se adjunta en un (1) disco compacto lo enunciado en el Anexo 1

Aprobó: Alejandra Valderrama Riaño – Dirección Técnica de Seguridad  
Nicolas Correal Huertas – Subgerencia Técnica y de Servicios  
Jose Guillermo del Río Baena – Director Corporativo

Elaboró: Tania Marcela Chaves/ Martín Salamanca / Carlos Gutiérrez / Cesar Arenas / David Miller Vásquez – Dirección Técnica de Seguridad  
Paulo Ballesteros – Subgerencia Técnica y de Servicios  
Maria Carolina Ávila- Nubia Villarraga Franco- Dirección Corporativa

Nota: Los vistos buenos de las personas que han intervenido en la proyección y revisión del presente documento fueron allegados a la Gerencia General de la Entidad por medio digital.