



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL
TERCER MILENIO
TRANSMILENIO S.A

Bogotá, D.C. 08 de mayo de 2020

Doctor

NEIL JAVIER VANEGAS PALACIO

Subsecretario

Comisión del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

Concejo de Bogotá D.C.

Calle 36 N°. 28 a – 41

Ciudad

TRANSMILENIO S.A.
80100 – GERENCIA GENERAL
RESPUESTA PROPOSICION 417 DE 2020
COMUNICACION OFICIAL ENVIADA C..

11/05/2020 16:37:57
2020 – EE – 05664



Asunto: Respuesta Proposición 417 de 2020 – Radicado Concejo 2020EE5449 -
Radicado TRANSMILENIO 2020ER12797.

Apreciado Doctor Vanegas:

En atención al cuestionario remitido por el Concejo de Bogotá, con el radicado del asunto, relacionado con la proposición N°. 417 de 2020, cuyo tema es **"ATENCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS MEDICAS TRANSMILENIO"**, nos permitimos brindar respuesta dentro de las competencias de la Entidad, en los términos que se exponen a continuación:

1. ¿Cómo y de qué manera se atienden urgencias y emergencias médicas en las estaciones de Transmilenio S.A., cuando se presentan?

En cumplimiento del 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", los portales y estaciones del Sistema cuentan con una serie de personal y elementos de dotación, que son empleados para la atención de situaciones de emergencia o urgencias que así lo ameriten.

En cada Portal del Sistema, hay un punto de primeros auxilios dotado con botiquín de primeros auxilios, camilla, tabla de inmovilización, silla de ruedas, bala de oxígeno y demás elementos exigidos por la normatividad vigente. Así mismo, cada Portal tiene un equipo de atención de emergencias conformado por un Auxiliar de Enfermería o Tecnólogo en Atención Pre – hospitalaria.

Por su parte, en cada estación se ha dispuesto un botiquín de primeros auxilios y tabla de inmovilización. Así mismo, se cuenta con la Fuerza Operativa y Agentes del Sistema que cuentan con conocimientos básicos como primeros respondientes.

Los recursos descritos permiten a TRANSMILENIO S.A., dar cumplimiento al Plan de Contingencia "Atención en Salud", brindando acertadamente la atención como primeros respondientes 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. Ésta entidad, de acuerdo con el diagnóstico, decide su traslado o no al centro hospitalario y el envío de la ambulancia.



2. ¿Cómo y de qué manera se atienden urgencias y emergencias médicas en los articulados de Transmilenio S.A. y buses del SITP, cuando se presentan?"

TRANSMILENIO S.A. ha previsto las acciones a adoptar, como se describe a continuación:

Tratándose del componente troncal, en caso que el evento se presente en un bus, y el afectado no revista gravedad, el Centro de Control dará las indicaciones necesarias para ubicar al usuario en la plataforma, pudiendo así ser trasladado al área de primeros auxilios y coordinando con el equipo de atención de emergencias en los portales y Agentes del Sistema en las estaciones, con el fin de brindar la primera atención mientras llega el servicio de salud. En este caso, el bus continuará su ruta.

Si se presenta riesgo inminente para la salud de la persona afectada, se evacuará el bus y se ubicará en un sitio que no obstaculice la operación y sea fácilmente accesible por el personal de salud y el equipo de atención de emergencias en los portales.

En las Estaciones, los Agentes del Sistema capacitados como primeros respondientes en salud, iniciarán la atención del afectado y esperarán el arribo de los servicios de salud.

En lo referente al componente zonal, las emergencias y contingencias son gestionadas de forma directa por el Centro de Control del Ente Gestor, solicitando los apoyos requeridos y activando el Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC) a través de la Red Distrital de Comunicaciones de Emergencias, mediante el uso del equipo de comunicaciones dispuesto en el Centro de Control para dicho fin. De esta manera, los Concesionarios de Operación de este componente cuentan con Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias tanto para la operación como para las instalaciones, siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto Nacional 1072 de 2015

Ahora bien, sobre esta gestión en el componente zonal, TRANSMILENIO S.A. adelanta, cuando así se requiere, auditorías, inspecciones, visitas administrativas y requerimientos documentales con el fin de verificar el debido cumplimiento a las obligaciones contractuales y de ley, lo cual se ejecuta a través de personal de planta, de contratistas de apoyo a la gestión del control operacional y/o la seguridad y la interventoría.

De esta manera, corresponde a los Concesionarios que tengan el control operacional, gestionar el Manejo de las Emergencias y Contingencias, así como registrar en el módulo de seguridad del software GestSAE, cualquier emergencia y/o contingencia operacional, las cuales además deberán ser informadas en tiempo real al Centro de Control de TRANSMILENIO S.A.

3. ¿Existe un protocolo de acción diseñado y predeterminado para la atención de urgencias y emergencias médicas en Transmilenio S.A. y buses del SITP?"

TRANSMILENIO S.A., 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, describen 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).

Para el caso particular descrito, TransMilenio cuenta con el Plan de Contingencia Atención en Salud, oficializado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la entidad, con el código T-DS-012, del cual se adjunta copia (VER ANEXO 1).

4. ¿Cuál es el protocolo de acción establecido por Transmilenio S.A., para atender las urgencias y emergencias médicas producidas por las aglomeraciones en los puentes y estaciones de Transmilenio S.A.?"

Sobre el particular, TRANSMILENIO cuenta con el Plan de Contingencia "Alto Flujo de Usuarios", el cual comprende las acciones ante una contingencia operativa que genere alto flujo de usuarios por encima de los niveles de servicio normales en el Sistema, buscando la protección de los usuarios, personal del Sistema y ciudadanía en general. Este Plan fue oficializado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la entidad, con el código T-DS-012.

Ahora bien, en caso que con ocasión de aglomeraciones en los puentes o estaciones se presente alguna situación de emergencia o de urgencia, se debe activar el plan de contingencia correspondiente de acuerdo con el tipo de situación que se trate. Así por ejemplo, si se trata de una afectación a la salud de una persona o grupo de personas, debe activarse el Protocolo de "atención en salud", que contiene detalladamente el procedimiento a seguir en estos casos. Igual ocurre con las demás situaciones que pueden presentarse, de forma que obedecerá a la particularidad de cada evento el Protocolo a implementar.

5. Si la respuesta anterior es positiva, sírvase allegar el protocolo con todas sus especificaciones."

Al respecto nos permitimos adjuntar el Plan de Contingencia de la Entidad, denominado "Alto Flujo de Usuarios", oficializado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la entidad, con el código T-DS-012. (VER ANEXO 2)

6. Si la respuesta número 4 es negativa, sírvase indicar ¿Cuál es el procedimiento para atender estas urgencias y emergencias?"

No resulta procedente pronunciarnos frente a este punto, toda vez que, como se dijo frente al punto inmediatamente anterior, TRANSMILENIO S.A. sí cuenta con un Plan de Contingencia.

7. ¿Cuántas denuncias por urgencias y emergencias médicas, ha recibido TRANSMILENIO S.A. y las empresas de Buses SITP, y cuáles han sido las gestiones adelantadas?

Al respecto, nos permitimos informar que TRANSMILENIO S.A. cuenta con diferentes canales de atención (web, telefónico y presencial este último por emergencia sanitaria no está operando), donde los ciudadanos y usuarios pueden instaurar sus peticiones, quejas, reclamos,

sugerencias y solicitudes de información, a través de los cuales, en el año 2019 se recibieron 1.176 requerimientos, en donde los ciudadanos manifestaron algún tipo de afectación en su salud, mientras hacían uso del Sistema, en su mayoría relacionadas con aprisionamiento de puertas.

Realizada la anterior explicación, informamos que para el año 2020, con corte al 30 de abril, se han recibido 240 peticiones relacionadas con la situación anteriormente mencionada.

Cabe agregar a lo anterior que, el 52% de los requerimientos, fueron direccionados a los concesionarios del Sistema y el restante a las dependencias técnicas de TRANSMILENIO S.A., quienes son los encargados de realizar la investigación pertinente, con el fin de emitir una respuesta definitiva al usuario bajo criterios de calidad y oportunidad.

Finalmente, una vez revisada la base de datos por parte del Grupo de Defensa Judicial de la Entidad, debemos señalar que, a la fecha, la entidad no ha recibido ninguna denuncia por algún tipo penal relacionado con salud pública, relativo a urgencias o emergencias médicas por parte de Transmilenio S.A. y tampoco se han recibido por parte de los operadores

8. ¿Cuál es el mecanismo de prevención implementado por Transmilenio S.A. y las empresas de buses SITP, para evitar o disminuir las urgencias y emergencias médicas en el sistema?"

La gestión del riesgo tiene como propósito identificar y administrar los eventos potenciales que pueden afectar el logro de la misión de la entidad, estableciendo los elementos y el marco general de actuación; es por esto, que TRANSMILENIO S.A., desarrolla un análisis de riesgos basado en una inspección visual de portales y estaciones junto con la revisión de antecedentes de emergencias presentadas, a fin de estimar la probabilidad de que ocurra un evento no deseado con una determinada severidad o consecuencias en la seguridad, salud y entorno, priorizando las amenazas y las vulnerabilidades y definiendo medidas de intervención de prevención y de mitigación, buscando la protección de la vida de los usuarios, personal del Sistema, la minimización de pérdidas materiales y la continuidad del negocio.

En el anterior marco, TRANSMILENIO S.A., cuenta con Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias para los portales y estaciones del Sistema que definen las políticas, los sistemas de organización, los procesos de entrenamiento, capacitación, y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de calamidad pública, desastre o emergencia, en sus distintas fases. Esto, con el fin de reducir la probabilidad de que se materialicen emergencias con técnicas y estrategias encaminadas a minimizar los impactos sobre el Sistema y el entorno, articulando con las entidades del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (SDGR-CC), la respuesta a las emergencias del Sistema y de la Ciudad.

Así mismo, para prevenir y dar manejo adecuado a las diferentes emergencias que se presentan en el Sistema, 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. Muestra de lo anterior, son las siguientes piezas:



Piezas impresas para Agentes del Sistema



EQUIPO



JUNTOS DEL MISMO LADO

Visita
www.transmilenio.gov.co

Síguenos en

-  @TransMilenio
-  TransMilenio
-  Oficial TransMilenio
-  TransMilenio

EQUIPO



JUNTOS DEL MISMO LADO

Una emergencia
puede sorprendernos en
cualquier momento.



¡Infórmate y actúa!



TRANSMILENIO



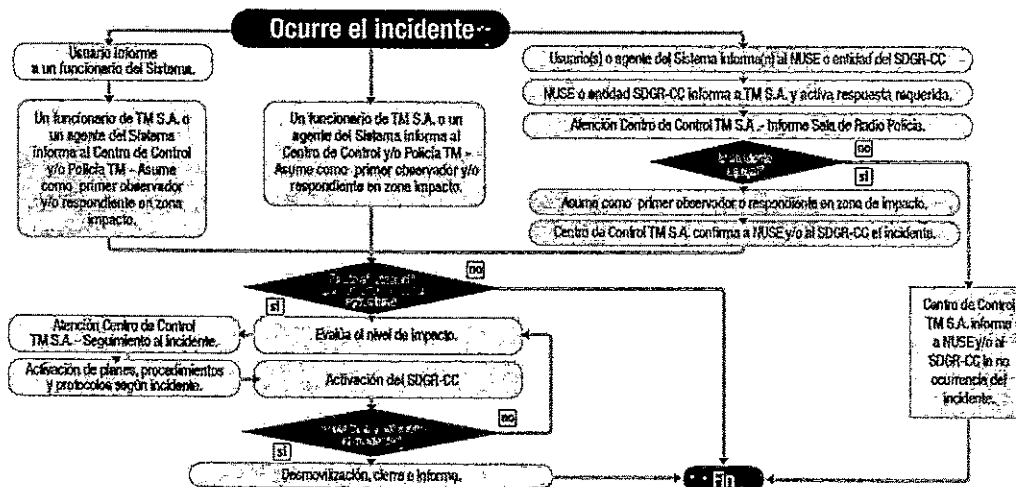
**ALCALDIA MAYOR
de BOGOTÁ**

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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 actual!

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.

¡Infórmate y actual!

- 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 - Síguenos en:   

¿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 apóyalas 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.

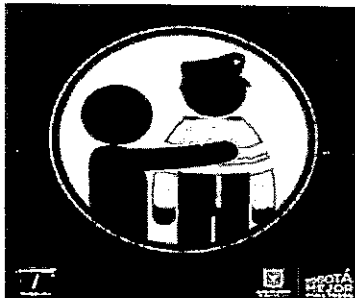
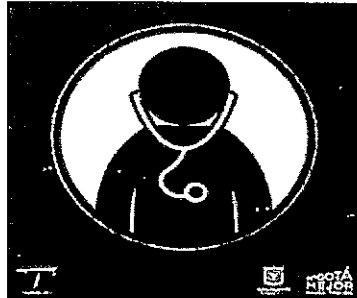
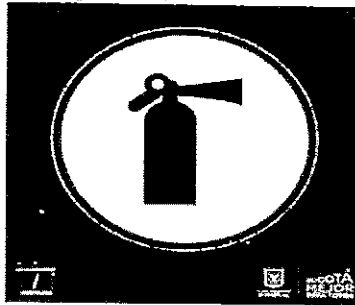
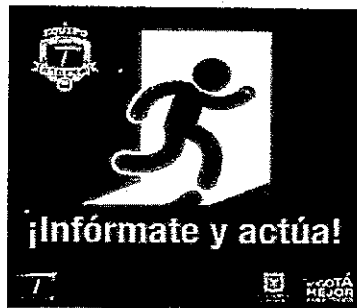


Rompe el vidrio en caso de emergencia.

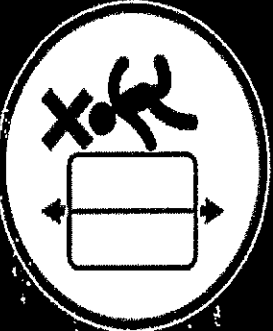
Piezas Redes Sociales

R-DA-005 Enero de 2016

Página 7 de 11




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



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

No campees 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





¿Dónde está en línea? ¿NUESTRO SISTEMA? ¿Cómo utilizar el Sistema? ¿Manual del Usuario? ¿En caso de emergencia?

MANUAL DEL USUARIO

Manual del Usuario
Contratación
Deberes 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
Ingreso de pasajeros
Ciclopedistas
Otras para interactuar con usuarios con discapacidad en el Sistema
Accesibilidad en el sistema


En caso de emergencia


 No use los ascensores en caso de sismo, incendio o amenaza 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 o:


 Hable la palanca para soltar el vidrio.


 Empuje el vidrio de emergencia.

 Rompa el vidrio en caso de emergencia.

En portales y estaciones identifique las rutas de evacuación.

 Nunca corra por las vías del Sistema, éstas 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.

¿BUSCAR EL FUTURO DE TRANSMILENIO?

PLANEE SU VIAJE CON:

9. ¿Sirvase allegar un informe detallado del estado actual de todos los ascensores ubicados en las estaciones de Transmilenio S.A., hacer la relación uno a uno y estación por estación?

En lo relacionado con el estado de los ascensores ubicados en el sistema, resulta pertinente aclarar que, si bien toda la infraestructura de las estaciones y portales está sujeta a rutinas de mantenimiento constante (preventivo y/o correctivo según aplique), el cual se lleva a cabo en la medida que se detectan daños o fallas, con el fin de mantener las condiciones operativas del Sistema, en su gran mayoría las novedades presentadas obedece en mayor grado a daños inherentes con actos de vandalismo o mal uso por parte de algunos usuarios.

Dicha situación ocasiona daños frecuentes, que por regla general son atendidos de manera inmediata, excepto en los casos en que las afectaciones son tan graves que requieren piezas de recambio que no siempre se encuentran disponibles en el mercado nacional, en cuyo caso se deben adelantar trámites de importación o fabricación y por ende el tiempo de adquisición e instalación es superior.

Aclarado lo anterior, presentamos a continuación la información del estado de los Ascensores en el Sistema:

Portal Calle 80	2	Operativos
Estación Pepe Sierra	1	Operativo
Estación Alcalá	1	Operativo
Estación Toberín	1	Operativo
Estación Avda. Jiménez	1	Operativo
Estación Banderas	3	Operativos
Estación General Santander	2	Operativo
Portal Sur	1	Operativo
Estación Castellana	1	Operativo
Portal Américas	3	Operativos
Estación Suba Avda. Boyacá	2	Operativo

10. Sírvase allegar un informe detallado de ¿Cuántas ambulancias están disponibles en cada portal, incluyendo modelos, placas, estado físico y mecánico y ubicación de estas, para la atención de urgencias y emergencias médicas de Transmilenio S.A. y buses del SITP?

Sobre este punto Además de las ambulancias que dispone la Secretaria Distrital de Salud para la atención de eventos de salud de los usuarios, el sistema TransMilenio tiene una ambulancia adicional, proporcionada por la Subred de Salud del Norte a través de un Contrato Interadministrativo con TRANSMILENIO S.A. El mismo suministra una ambulancia básica, identificada con el número 5079 de placa OBE557.

11. Sírvase allegar un informe detallado de ¿Cuánto personal disponible tiene Transmilenio S.A. en los portales y estaciones de Transmilenio S.A., para la atención de primeros auxilios, discriminado por profesiones y cargos de cada uno de ellos?

Actualmente Transmilenio S.A., cuenta en cada uno de los nueve portales con un punto de primeros auxilios en el cual prestan servicios tres auxiliares de enfermería en el horario de 5:00 a.m. a 11:00 p.m., para un total de veintisiete auxiliares.

Cordial saludo,



FELIPE A. RAMÍREZ BUITRAGO

Gerente General

TRANSMILENIO. S.A.

Aprobó: Alejandra Valderrama Riaño – Directora Técnica de Seguridad
Jaime Monroy Garavito – Director Técnico de Seguridad
José Guillermo del Río Baena – Director Corporativo
Nubia Quintero – Directora Técnica de Modos Alternativos (a)
Julia Rey Bonilla – Subgerente Jurídica
Yolima Pérez Ariza – Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

Elaboró: Carolina Rubio/ Tania Marcela Chaves/ Cesar Arenas – Dirección Técnica de Seguridad
Luis Guillermo Ehrhardt – Dirección Técnica de BRT
María Carolina Ávila – Dirección Corporativa
José Turriago – Dirección Técnica de Modos Alternativos
Cristina Nirio – Subgerencia Jurídica
Cristina Sandoval – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

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.