



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL  
**TERCER MILENIO**  
TRANSMILENIO S.A

Bogotá, D.C. 29 de enero de 2020

Doctor

**FREDDY ANANÍAS URREGO GARZÓN**

Subsecretario de Despacho

Comisión Segunda Permanente de Gobierno

Concejo de Bogotá D.C.

Calle 36 No. 28 a – 41

Ciudad

04008  
CONCEJO DE BOGOTÁ 30-01-2020 04:42:35

2020ER2462 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: TRANSMILENIO CARRERA 7 SC S.A.S./FELIPE A RAMIREZ BUITR

DESTINO: COMISION 2ª PERM. GOBIERNO/URREGO GARZON FREDDY A

ASUNTO: RESPUESTAS A LA PP. 175 DE 2020. TRANSMILENIO

OBS: JCSD.

TRANSMILENIO S.A.  
80100 – GERENCIA GENERAL  
RESPUESTA PROPOSICION 175 DE 2020  
COMUNICACION OFICIAL ENVIADA (..

30/01/2020 15:56:07  
2020 – EE – 01441



**Asunto:** Respuesta al cuestionario de la Proposición 175 – Radicado Concejo 2020EE1279  
- Radicado Transmilenio 2020ER02922.

Apreciado doctor Urrego:

En atención al cuestionario remitido por el Concejo de Bogotá, con el radicado del asunto, relacionado a la proposición No. 175 de 2020, cuyo tema es **“Protocolo de Seguridad”**, nos permitimos brindar respuesta dentro de las competencias de la Entidad, puntualmente frente a los numerales 4 y 10 en los términos que se exponen a continuación:

4. ¿Cuáles son las medidas y/o acciones de mitigación para evitar que el transporte público se vea paralizado por las manifestaciones?

Sobre el particular debemos señalar que cada vez que se anuncia o hay alerta de jornadas masivas de movilización social en la ciudad, se hacen todas las articulaciones inter e intrainstitucionales necesarias para mitigar el impacto para el Sistema Integrado de Transporte Público y para quienes se transportan en él y garantizar la prestación del servicio, así como la seguridad de los usuarios, agentes y funcionarios de la Entidad y la infraestructura y flota del Sistema.

#### **Acciones previas a la respectiva jornada de movilización**

Previo al inicio de las jornadas de movilización se desarrollan reuniones internas con las diferentes áreas de TRANSMILENIO S.A. y autoridades competentes en las cuales se acuerdan medidas relacionadas con:

1. **Centro de Control:** Establecer una coordinación desde el Centro de Control de TRANSMILENIO S.A., con delegados con poder de decisión de las diferentes áreas de TRANSMILENIO S.A., el Comando Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá y el concesionario de recaudo, Recaudo Bogotá, con el fin de adoptar las medidas necesarias en tiempo real y de acuerdo a las circunstancias para garantizar la integridad de los usuarios y de los equipos en vía, garantizar el servicio, proteger la infraestructura y la flota.



2. **Centro de Operaciones de Emergencias - COE Distrital COE:** Disponer de un delegado de la Entidad para el Centro de Operaciones de Emergencias - COE Distrital (liderado por la Secretaría Distrital de Gobierno y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER), así como para el Puesto de Mando Unificado - PMU (si es necesario en otro punto de la ciudad o en el municipio de Soacha dadas las cuatro estaciones ubicadas en esa jurisdicción). Esto con el fin de articular de manera oportuna las acciones necesarias para garantizar el servicio en las diferentes troncales, así como el acompañamiento interinstitucional para la atención de cualquier emergencia que se pudiese presentar.
3. **Estrategia.** Se coordina con los agentes del Sistema, concesionarios y Recaudo Bogotá para proteger la flota y desarrollar acciones preventivas ante posibles hechos de vandalismo y/o quema de buses. Se busca dar prioridad a la prestación del servicio y a la seguridad e integridad de los usuarios y los equipos en vía, así como proteger la flota del Sistema. En este sentido se adoptan medidas preventivas, se diseñan medidas de contingencia correspondientes a desvíos y/o retornos de rutas.
4. **Vigilancia y Seguridad Privada y Policía Nacional:** Se gestiona y coordina con las empresas de vigilancia y Policía Nacional para reforzar la seguridad en portales y estaciones, así como en los patios de los concesionarios, puntos neurálgicos por el despacho y salida de buses para la operación del Sistema. Lo anterior, con el principal objetivo de identificar vulnerabilidades, factores de amenaza que pudieran llegar a afectar la vida e integridad física de usuarios, funcionarios y agentes que componen el Sistema al igual que la infraestructura y la flota.

Según estos análisis se hace gestionan los refuerzos que sean necesarios y se imparten los lineamientos en relación con la operatividad, aumento de acciones de prevención y coordinación de la logística para el reporte y atención de novedades especiales que se pudieran presentar como son: agresiones a los usuarios, personal de la Entidad, contratistas o agentes del Sistema, bloqueos, vandalismos a la infraestructura o a la flota en el Sistema Troncal, Patios y componente TransMiCable.

5. **Mediación Social:** Se coordina la disposición de equipos en puntos priorizados, con el fin de contar con información oportuna sobre las movilizaciones ciudadanas, y generar presencia institucional que en compañía de Policía intervenga en las Estaciones, Portales y carriles exclusivos, en las afectaciones al servicio, la seguridad y la convivencia; así como para apoyar las labores de información a los usuarios, desescalar conflictos y promover la calma, la convivencia y el cuidado del Sistema. Adicionalmente y bajo el lineamiento de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se desarrollan campañas de empatía con el usuario y con el Sistema, fortaleciendo los mensajes de autorregulación y corresponsabilidad.

### **Acciones durante las jornadas de movilización**

Desde TRANSMILENIO S.A. se garantiza la participación en el COE Distrital y los Puestos de Mando Unificados (PMU), que sean convocados en el Distrito, a nivel nacional o incluso en el municipio de Soacha. convocados por el Comando Distrito Especial de Policía Soacha.

Durante la participación en el COE, el delegado de TRANSMILENIO S.A. informa las novedades en materia de seguridad y orden público que se presenten en el Sistema, por ejemplo: bloqueos, disturbios, actos vandálicos, lesionados, para tomar en conjunto determinaciones a nivel distrital con el propósito de prestar el servicio público de transporte y proteger la seguridad de los usuarios.

El equipo de apoyo en vía realiza seguimiento continuo, enviando información en tiempo real de hechos acontecidos en el marco de las manifestaciones y / o bloqueos. Así mismo se ubican supervisores motorizados para reaccionar ante cualquier evento de emergencia que se llegara a requerir.

De igual manera, en la medida en que se requiera, se va modificando el esquema de seguridad privada reforzando los puntos que se vayan volviendo críticos y se hace seguimiento permanente a las movilizaciones y / o bloqueos, que pueden ser visualizados y monitoreados desde el centro de control de TRANSMILENIO S.A., a través de las Cámaras de operación y de seguridad, lo que permite de manera oportuna hacer las coordinaciones interinstitucionales que se requieran durante las jornadas.

#### **Acciones después de las jornadas de movilización**

Se hace la consolidación de información de las distintas áreas, espacios de coordinación y equipos en vía para establecer informes que den cuenta de bloqueos, tiempo de duración, acciones, equipos que atendieron la contingencia, afectaciones a usuarios, daños a infraestructura del Sistema (buses, estaciones y portales principalmente), entre otros aspectos.

De igual manera se hace una retroalimentación para identificar oportunidades de mejora para próximos eventos de esta naturaleza.

En el caso de movilizaciones o bloqueos espontáneos, se genera comunicación inmediata con el equipo de Gestores de Convivencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y el Comando Servicio Transporte Masivo de la Policía Metropolitana de Bogotá, para gestionar los apoyos de personal en vía que pueda desarrollar la interlocución con los manifestantes y llegar a acuerdos para minimizar el impacto sobre el Sistema de Transporte.

De igual manera, desde TRANSMILENIO S.A. se activan los protocolos de actuación frente a movilizaciones y bloqueos con los equipos en vía, especialmente con los Mediadores Sociales, capacitados para atender este tipo de situaciones. Es así como se refuerzan los protocolos de autocuidado de los equipos, de diálogo e interlocución tanto con quienes están desarrollando la manifestación y/o bloqueo, como con la ciudadanía misma que está haciendo uso del Sistema en ese momento y se puede ver afectada.

Ahora bien, desde el punto de vista de la operación del Sistema, relacionamos a continuación la secuencia de actividades acordadas entre la Secretaría Distrital de Movilidad y TRANSMILENIO S.A., ante la ocurrencia de manifestaciones, con el fin de mitigar el impacto en la prestación del servicio:



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Verificar la marcha o manifestación: identificar datos de la manifestación relacionados con ubicación, organizaciones convocantes o protagonistas de la marcha, aforo de personas, tipo de interferencia vial (plantón, manifestación con desplazamiento, disturbios del orden público, afectación de corredores viales de acuerdo con el recorrido) e identificar si la interferencia estaba programada o no en el recorrido planeado.	Equipo dispuesto por la DTBRT <sup>1</sup> para participar en el Puesto de Mando Unificado y en los planes de manejo de tráfico.
2. Informar al Centro de Operaciones de Emergencia – OCE, a TRANSMILENIO S.A., y a la Secretaría Distrital de Movilidad, en el menor tiempo posible (a través de línea verde, teléfono o radio), si existe afectación en corredores troncales o portales del Sistema.	Equipo dispuesto por la DTBRT para participar en el Puesto de Mando Unificado y en los planes de manejo de tráfico.
3. Solicitar despliegue de recurso humano desde cada entidad, según corresponda, y disposición de recursos adicionales de acuerdo con la necesidad de la novedad.  Solicitar a TRANSMILENIO S.A., implementar retornos operacionales.	Centro de Control del Sistema TransMilenio  Centro de Gestión de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad
4. Generar acciones simultáneas e inmediatas para mitigar impacto en el servicio:  • Generar cierres viales, de modo que los vehículos del Sistema no lleguen a los puntos afectados. • Solicitar recurso humano dispuesto en vía y coordinar acciones entre personal operativo de TRANSMILENIO S.A., y la Secretaría Distrital de Movilidad para implementar cierres y retornos operacionales de servicios troncales. • Informar a Grupo Guía de la Secretaría de Movilidad y a TRANSMILENIO S.A., sobre cierres y desvíos implementados y a su vez retroalimentarse con dichos grupos sobre acciones implementadas.	Centro de Control del Sistema TransMilenio
5. Reportar Información en tiempo real y mantener constante comunicación entre el Centro de Gestión de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad y el Centro de Control de TRANSMILENIO S.A., informando las situaciones que se evidencian en vía.	Centro de Control del Sistema TransMilenio  Centro de Gestión de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad
6. Seguimiento al desarrollo y evolución de los eventos así:  • Seguimiento y comunicación constante entre el Centro de Gestión de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad y el Centro de Control de TRANSMILENIO S.A., con el Grupo de Apoyo para Emergencias de la Personería de Bogotá, a través de radio y WhatsApp, para la actualización de estado de las vías, mediante registros fotográficos, videos y datos, adicionalmente mantener comunicación con la sala de radio de la Policía de Tránsito	Centro de Operaciones de Emergencia – OCE  Centro de Control del Sistema TransMilenio  Centro de Gestión de Tránsito de la Secretaría Distrital de Movilidad  Grupo de Apoyo para Emergencias de la Personería de Bogotá

<sup>1</sup> Dirección Técnica de Buses de Tránsito Rápido (Sistema Troncal) de TRANSMILENIO S.A.

sobre el avance y estado de la marcha y los corredores viales, con retroalimentación constante de cierres y desvíos.

- Seguimiento constante a la(s) marcha(s), ajustando los recorridos de la marcha, los cierres, los desvíos y los registros con sus correspondientes reportes.

La información se reporta en el archivo en formato Excel dispuesto en línea para el seguimiento a marchas.

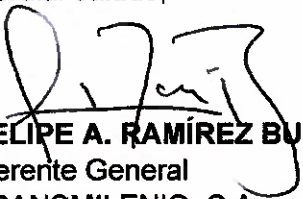
- TRANSMILENIO S.A., reportará cierres y desvíos implementados de acuerdo con el avance de las marchas.

Fuente: Dirección Técnica de BRT – TRANSMILENIO S.A.

10. Tras la marcha del 21 de enero ¿Cuáles son los daños en el Sistema TransMilenio? ¿A cuánto ascienden los costos para repararlos?

En lo que corresponde a los daños generados a la infraestructura de las estaciones y portales a lo largo y ancho del sistema, por los actos y hechos de vandalismo perpetrados contra la ciudad y en mayor grado contra el Sistema Transmilenio desde el pasado 21 de noviembre, nos permitimos informar que, las afectaciones se concentraron en tres aspectos principales de la infraestructura (metalmecánica, vidrios y eléctrica), cuyo valor estimado para su reparación asciende a los tres mil novecientos trece millones veinte mil cuatrocientos dieciséis pesos (\$ 3.913.020.416).

Cordial saludo,



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

Aprobó: David Camacho González – Dirección Técnica de Seguridad  
Adriana Paola Sarmiento – Dirección Técnica de Modos

Proyectó: Kristell Quiroga/ Alejandra Valderrama - Dirección Técnica de Seguridad  
Milton Ramírez/ Nohora Pinzón A. – Dirección Técnica de Modos Alternativos

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.

