2025-EE-22619
29/07/2025 15:53:33

Bogotá D.C.

Señora
CAROLINA MARTÍNEZ CUELLAR
Gerente General
OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE S.AS.
Carrera 18 L No 70B -72 Sur
Estación Manitas TransMiCable
radicacion@odt.gov.co
Ciudad

Asunto: Solicitud de información sobre incidentes con usuarios reportados en el Sistema TransMiCable – Julio de 2025

Respetada Carolina;

TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor y en ejercicio de sus funciones de seguimiento, control y regulación de la operación del Sistema, y conforme a lo estipulado en el Contrato Interadministrativo de Operación No. 2671 de 2023, se permite informar que, en seguimiento a los eventos reportados durante el mes de julio en el Sistema TransMiCable, se han presentado tres (3) incidentes que han involucrado a usuarios, situación que resulta crítica y preocupante desde el punto de vista de la Seguridad Operacional del Sistema.

Adicionalmente, genera preocupación que los reportes no se hayan comunicado de manera inmediata y oportuna a esta Dirección, conforme a los procedimientos establecidos. En algunos casos, la información ha sido conocida a través de otras áreas.

El primer evento se presentó el día 10 de julio de 2025 en la estación Tunal. Aunque se recibió el informe correspondiente por parte del operador, tras su revisión se identifican aspectos que requieren ajuste:

- La aplicación de la metodología de los “5 por qué” no permitió identificar una causa raíz clara ni profundizar en aspectos estructurales o sistémicos del evento.
- Se incluye como acción inmediata la “ubicación alejada del punto de trabajo”, la cual corresponde a una condición previa del incidente, no a una medida ejecutada en respuesta al mismo.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co

- El plan de acción se enfoca en actividades generales como capacitaciones y socialización de lecciones aprendidas, pero no contempla medidas orientadas a la causa del evento ni a posibles mejoras en las condiciones operativas.
- El informe no incluye información básica de la usuaria, ni se allega el acta formal de desistimiento de atención hospitalaria. Esto, a pesar de que el Procedimiento Operativo Normalizado (PON) para la atención de caídas de usuarios en zonas de tránsito o circulación de cabinas del Sistema TransMiCable establece una serie de acciones mínimas obligatorias, entre ellas:
    - **Detección del incidente:** El auxiliar de abordaje debe acercarse a la persona afectada, tranquilizarla y evitar su movilización.
    - **Activación de la emergencia**: Se debe detener el sistema mediante el botón de parada (STOP) e informar vía radio a los actores correspondientes (TAPH, operadores y supervisores).
    - **Valoración inicial:** Se consulta a la persona si puede movilizarse por sus propios medios. En caso negativo, se deben preparar los elementos de atención (camilla, inmovilizadores, etc.).
    - **Atención prehospitalaria:** El TAPH debe presentarse en el lugar, recibir la información y realizar la valoración clínica. Según el caso, se gestiona traslado en ambulancia (123), o se emiten recomendaciones si no se requiere.
    - **Manejo del desistimiento:** En caso de que la víctima se niegue a recibir atención o traslado, debe diligenciarse el formato de desistimiento, documentarlo con testigos y, de ser posible, con acompañamiento de autoridad policial.

Tras la revisión del informe remitido y su comparación con lo establecido en el protocolo, se concluye que no se dio cumplimiento adecuado al procedimiento establecido. Aunque se realizó la detención del sistema, no se evidencia el uso de los radios como medio de comunicación, de acuerdo con lo previsto en el protocolo, pese a que se haya informado por otros canales al centro de control y al TAPH. Asimismo, la atención brindada fue incompleta, dado que no se allegó el formato de desistimiento firmado por la usuaria ni se documentaron los datos mínimos de identificación de la persona afectada, lo cual impide realizar seguimiento posterior o verificar su estado de salud

En cuanto a los eventos ocurridos el viernes 25 de julio de 2025, la información con la que se cuenta es parcial y fue reportada de manera no oficial a esta Dirección. De manera preliminar, se tiene conocimiento de lo siguiente:

- **Primer evento:** Usuario masculino cae en la estación Manitas. Se realiza acompañamiento hasta la estación Tunal. El usuario niega atención, no brinda información personal y se retira del sistema.
- **Segundo evento:** Persona, en estado de embriaguez, empuja a una auxiliar de abordaje. El personal paramédico realiza la verificación del estado de la funcionaria.

Dada la falta de precisión en la información recibida, se solicita aclarar lo sucedido en ambos eventos y remitir los informes respectivos, que incluyan el análisis del hecho, la atención prestada, la trazabilidad de la actuación del personal y las acciones adoptadas, conforme a los lineamientos del PON y del Plan de Emergencias.

Por lo anterior, esta Entidad requiere que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de este comunicado, se dé respuesta a la solicitud.

Cordialmente,

TRANSMILENIO
Firmado Electrónicamente
29/07/2025 13:32:58
Por: NATALIA TINJACA MORA

NATALIA TINJACÁ MORA
Directora Técnica de Seguridad

Proyectó: Isabel Valbuena/ Dirección Técnica de Seguridad
Reviso: Zayda Lombana/ Dirección Técnica de Seguridad
Aprobó: Martín Salamanca Alvarado/ Dirección Técnica de Seguridad
Código: 811.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co