

Nit.830.507.387-3

Bucaramanga, marzo 21 de 2021

Señor (a)
ANONIMO

ASUNTO: RESPUESTA PQRSDF 20212354641 RADICADA EN LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA EL DIA 12 DE FEBRERO DE 2021

Respetado (a) Señor (a):

En virtud de lo expuesto en su comunicación relacionada con:

"...foco de covid ruta p7 en horas pico...autoridades hagan algo...nunca terminaremos con esta pandemia es inhumano este trato de metrolínea...soluciones reales por favor...".

Nos permitimos informarle que las medidas dictadas por el Gobierno Nacional sobre el "aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", significa que el ciudadano es el principal responsable de cuidar su salud y es él quien debe, en el mayor porcentaje, adoptar las medidas necesarias de autocuidado para prevenir la propagación y el contagio del virus.

Las cuatro recomendaciones principales son: lavado de manos, uso de gel antibacterial o alcohol, portar el tapabocas bien puesto (obligatorio cuando acceda a los Sistemas de Transporte Masivo), y mantener el distanciamiento.

En el caso del SITM Metrolínea, desde el inicio de la emergencia se ha hecho un trabajo juicioso de sensibilización para que los usuarios del Sistema acaten estas medidas. Se contrató personal de socialización para desarrollar este trabajo de manera presencial en las principales estaciones del Sistema, se instalaron dispensadores de gel antibacterial en todas las estaciones, se emitieron y emiten actualmente mensajes auditivos de autocuidado en las estaciones y buses, y también se ejecutaron campañas a través de las redes sociales.

Algunos usuarios acatan las medidas y recomendaciones entregadas por nuestro personal, sin embargo hay otros usuarios que se incomodan cuando se les solicita que usen bien el tapabocas, o cuando se les pide que hagan la fila para evitar las aglomeraciones y finalmente actúan bajo su propia responsabilidad sin importarles que afecten a los demás usuarios.

Hemos tenido situaciones en las que ante el llamado de nuestro personal a los usuarios a acatar las normas, han respondido con agresiones físicas y verbales, situación que a todas luces es inaceptable más cuando se trata de mensajes y recomendaciones que propenden por proteger la vida de la misma persona y de los demás usuarios del Sistema, colaboradores y conductores.

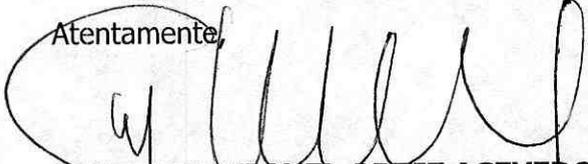
Fecha: 2021-03-02 11:20:01
Area: Secretaría General / Metrolínea S.A.
Radicado: 317 Folios: 2 Anexos: -
Usuario: Olga Lucia Gaitan Parra

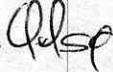


Nit.830.507.387-3

En relación con el caso puntual de la ruta P7, es necesario aclarar que ésta ruta tiene frecuencia programada de siete (7) minutos hora pico y diez (10) minutos hora valle, y para desalimentar y evitar aglomeraciones en hora pico de la mañana sale la ruta P7F desde el sector de Molinos - Provenza con frecuencia de quince (15) minutos. Aunado a ello, es indispensable el autocuidado de nuestros usuarios y si se requiere lo más aconsejable es esperar el próximo recorrido y evitar subir al bus que ya lleva la ocupación permitida por el gobierno nacional del 70%.

Atentamente,


SANTIAGO MIGUEL ORTIZ ACEVEDO
Secretaría General

Elaboró: OLGA LUCIA GAITAN PARRA / SECRETARIA GENERAL 

Revisó: SANTIAGO MIGUEL ORTÍZ ACEVEDO / SECRETARIA GENERAL 

Fecha: 2021-03-02 11:20:01
Area: Secretaria General / Metrolínea S.A.
Radicado: 317 Folios: 2 Anexos: -
Usuario: Olga Lucia Gaitan Parra

