

Bogotá D. C., junio de 2026

ODT-2026-02-01144

Señor(a):
ANONIMO
Bogotá

No. Radicado: ODT-2026-01-03471

Referencia: RADICADO BOGOTÁ TE ESCUCHA. No. 4152542026.

Le saludamos cordialmente desde la Operadora Distrital de Transporte “La Rolita”. En atención a su comunicación, en la que se lee textualmente la siguiente información:

“SIENDO LAS 8:29 P.M. DEL DIA 09 DE JUNIO DE 2026 SE COMUNICA UNA PERSONA ANONIMA A LA LINEA BOGOTA TE ESCUCHA PARA INTERPONER PQRS ANTE LAS ENTIDADES COMPETENTES. PLANTEANDO LA(S) SIGUIENTE(S) PETICION(ES): QUE SE REALICE UNA CAPACITACION AL PERSONAL DE SEGURIDAD. QUE SE INCREMENTE LA VIGILANCIA EN LOS BAÑOS DEL PORTAL EL TUNAL PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS. QUE SE IMPLEMENTEN MEDIDAS DE CONTROL Y SUPERVISION PARA EVITAR EL USO INADECUADO DE LOS ESPACIOS PUBLICOS. LAS RAZONES O HECHOS QUE SUSTENTAN ESTAS PETICIONES SON LAS SIGUIENTES: A LAS 8:05 P.M., EN EL PORTAL EL TUNAL DE LA LOCALIDAD DE TUNJUELITO, EL PETICIONARIO INGRESO AL BAÑO DE CABALLEROS UBICADO EN EL TUNEL DE CONEXION AL TRANSMICABLE Y CONSTATA QUE CUATRO HOMBRES SE ENCONTRABAN TENIENDO RELACIONES SEXUALES. AL VERLO, SE REFUGIARON DE A DOS EN LOS CUBICULOS. EL PETICIONARIO SE RETIRO Y UBICO A UN VIGILANTE DEL SISTEMA DE CABLE, QUIEN RESPONDIO DE MANERA GROSERA Y ALTANERA: “RECOJA LA LENGUA”, HACIENDOLE GESTOS PARA QUE SE CALLARA. SE DESTACA QUE EL TEMA ES DELICADO, YA QUE LOS BAÑOS SON GRATUITOS Y SON UTILIZADOS POR NIÑOS, QUIENES PODRIAN SER ULTRAJADOS O VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL. LA FALTA DE SEGURIDAD ADECUADA REPRESENTA UN RIESGO GRAVE PARA LA COMUNIDAD. DOCUMENTOS: NO SE ADJUNTAN EVIDENCIAS. DATOS DE NOTIFICACION: SE SOLICITA QUE LA RESPUESTA SEA ENVIADA AL CORREO ELECTRONICO BRAMORELLANOS0395@GMAIL.COM.” (SIC)

Frente a los hechos informados, se adelantó la correspondiente verificación por parte del área de Seguridad, incluyendo la revisión de las grabaciones del sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) correspondientes a la fecha y franja horaria referenciadas, con el fin de revisar lo descrito en su comunicación. Como resultado de dicha revisión, no fue posible identificar plenamente a las personas presuntamente involucradas en la situación descrita ni obtener elementos suficientes que permitieran corroborar de manera concluyente los hechos informados.

Lo anterior obedece, por una parte, a la ausencia de características específicas de los presuntos involucrados y, por otra, a las limitaciones de cobertura propias de las áreas sanitarias, las cuales no son objeto de monitoreo interno en atención a criterios de privacidad y protección de derechos fundamentales.

No obstante, frente a la manifestación relacionada con la atención brindada por el integrante del personal de seguridad, se efectuó la respectiva validación interna, identificando al colaborador que se encontraba asignado al sector para la fecha y hora referidas. Como resultado de esta gestión, se realizó la correspondiente retroalimentación sobre los protocolos de atención al usuario, reiterando la importancia de mantener en todo momento una comunicación respetuosa, cordial y acorde con los estándares de servicio establecidos.

En ese sentido, lamentamos la situación reportada en relación con la atención recibida por parte del personal de seguridad, toda vez que cualquier orientación brindada a la comunidad usuaria debe desarrollarse en condiciones de respeto, cordialidad y trato adecuado, en concordancia con los lineamientos institucionales de servicio.

Así mismo, se reforzaron las consignas operativas relacionadas con la supervisión de zonas comunes, el reporte oportuno de novedades y la atención a la comunidad usuaria, con el fin de afianzar las medidas preventivas y de control en el sistema frente a este tipo de situaciones.

Agradecemos la información suministrada, la cual permite identificar aspectos susceptibles de mejora en la prestación del servicio. Reiteramos nuestro compromiso con la promoción de entornos seguros, una atención respetuosa y el adecuado uso de los espacios dentro del Sistema TransMiCable por parte de la comunidad usuaria.

Por último, le invitamos a calificar la atención recibida a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/mG4dpDnE4D>. También puede visitar nuestra página web <https://odt.gov.co/transmicable/> y seguimos en nuestras redes sociales Instagram y X, @rolitacable.

Atentamente,



CAROL JOHANA GUERRERO VASQUEZ

Jefe Comunicaciones, Atención al Ciudadano y Cultura Ciudadana.
OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE S.A.S.

Proyectó: Luis Dario Mejía Garzón- profesional de Servicio y Atención al Ciudadano.

Revisó: Rafael Antonio Orduz Gutiérrez - Jefe de seguridad.

Talma Elvira Furnieles Galvan - Gerente jurídica.

Aprobó: Diana Paola Calderón Núñez- Líder Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Gestión Social. *DPC*

