

Bucaramanga, 15 de Marzo de 2022

Respetada:

MILAGROS MARMOL

Usuaría SITM Metrolínea

Cel. 3133831651

REFERENCIA: RESPUESTA AL RADICADO 526 – PQRS SEGURIDAD ESTACIÓN PORTAL NORTE

Revisando la queja interpuesta por la usuaria frente a los hechos narrados acaecidos en el Portal del Norte, nos permitimos dar respuesta de la siguiente forma:

1. "No Tienen cámaras de seguridad".

Respuesta: El Portal del Norte dio apertura durante el año en curso finalizando el mes de enero, a la fecha se encuentra en proceso de ajuste logísticos para la instalación de las cámaras de seguridad del Portal en mención

2. "No tienen un buen horario para el transbordo"

Respuesta: Informamos que las rutas An1, An2 y An3 las cuales prestan servicio en el portal del Norte, manejan una frecuencia según las ordenes de servicio operacional las cuales son:

- Ruta AN1: Cada 12 minutos.
- Ruta AN2: Cada 14 minutos.
- Ruta AN3: Cada 15 minutos. (Ruta ofertada con buses del TPC)

En relación a la frecuencias mencionadas anteriormente por cada ruta, es importante aclarar, que por causas externas a la operación del SITM Metrolínea, cómo es congestión vehicular producto de manifestaciones, accidentes de tránsito, obras en la vía, congestión vehicular y otros factores, son situaciones ajenas al sistema que causan afectaciones directas en las frecuencias y pasos por infraestructura, a tal punto que se deba cambiar la programación inicial, es decir ir saliendo a recorrido a medida que el bus vaya llegando.

3. "Seguridad en el portal del Norte"

Respuesta: Metrolínea S.A, tiene un contrato vigente con una empresa de seguridad privada, para el caso del portal del Norte, este cuenta con un funcionario Guarda de seguridad en dos turnos, uno en el día y otro en la noche. De igual forma desde el ente Gestor se ha venido reiterando a la Policía Nacional la colaboración frente a la seguridad en las diferentes estaciones del Sistema.

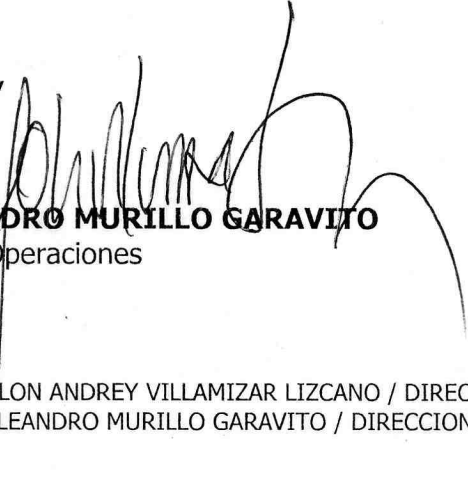
Fecha: 2022-03-16 15:34:30
Area: Secretaría General / Metrolínea S.A.
Radicado: 423 Folios: 2 Anexos: -
Usuario: Olga Lucia Gaitan Parra



4. "Iluminación del Portal Norte"

Respuesta: Comunicamos que el portal del Norte, en la parte externa la iluminación cuenta con fotoceldas para el encendido automático de las luminarias y en la parte interna el funcionario Guarda de seguridad es el encargado del encendido manual de la iluminación, la cual debe ser encendida según directriz entre las 5:45pm o 06:00pm.

Atentamente,



JOHN LEANDRO MURILLO GARAVITO
Director de Operaciones

ELABORO: MARLON ANDREY VILLAMIZAR LIZCANO / DIRECCION DE OPERACIONES
REVISÓ: JOHN LEANDRO MURILLO GARAVITO / DIRECCION DE OPERACIONES



Fecha: 2022-03-16 15:34:30
Area: Secretaría General / Metrolínea S.A.
Radicado: 423 Folios: 2 Anexos: -
Usuario: Olga Lucia Gaitan Parra

