

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Por qué razones se detiene el TransMiCable en algunos momentos durante la operación?

- **Vientos fuertes:** Vientos superiores a 20 m/s afectan considerablemente el tránsito de las cabinas, por el cual se activa la evacuación de usuarios y se detiene el TransMiCable.
- **Tormenta eléctrica:** Cuando el Sistema detecta una tormenta eléctrica a una distancia menor de 8 kms, se debe iniciar el protocolo de evacuación y detener la operación ya que una descarga eléctrica afecta el sistema electrónico de TransMiCable, situación que puede afectar en mayor magnitud la prestación del servicio. Es importante aclarar que este tipo de situaciones bajo ninguna circunstancia pone en riesgo la integridad de los usuarios o trabajadores el cable.
- **Falla en el suministro de luz:** Cuando se va la energía (luz) en la localidad, el sistema se detiene, pero, se cuenta con unos generadores Diesel que permiten reiniciar la operación.
- **Usuarios:** Cuando algún usuario realiza un comportamiento que ponga su integridad, intentando abrir de manera forzada las puertas de la cabina cuando se cierran o la activación de algún botón de detención, alguna atención médica de emergencia o perturbación del normal desarrollo de las actividades de embarque y desembarque que amerite la detención del sistema, entre otras que puedan ser detectadas por sensores.
- **Sismo o movimiento telúrico:** En movimientos sísmicos superiores a 5.9 grados en la escala de Richter, se debe generar evacuación con el fin de iniciar una inspección en el Sistema.

2. ¿Cuánto se demora el recorrido desde la estación Paraíso hasta Tunal?

Contamos con dos velocidades para facilitar la demanda de usuarios que se presenta en algunos horarios, por lo tanto, el recorrido tiene dos tiempos diferentes en el trayecto:

- **En hora pico**, el trayecto con la velocidad de TransMiCable es de 5,5 m/s y el tiempo de desplazamiento es de 13 min con 41s de la estación Tunal hasta la estación Mirador de Paraíso o viceversa
- **En hora valle**, el trayecto con la velocidad de TransMiCable es de 3,5 m/s y el tiempo de desplazamiento es de 21 min. de la estación Tunal hasta la estación Mirador de Paraíso o viceversa

3. ¿Por qué TransMiCable no siempre está en su máxima velocidad?

Como operadores del sistema TransMiCable nos alineamos a las velocidades de establecidas por el Ente Gestor TransMilenio quien establece cuando se debe aumentar o reducir la velocidad del sistema de acuerdo a la demanda, esto con la finalidad de prolongar la vida útil del TransMiCable

4. ¿Qué debo hacer para pedir ayuda si estoy dentro de una cabina y pasa algún incidente?

Se debe oprimir el botón verde de la cabina que se encuentra al lado de las puertas durante 3 segundos, para ser contactado por el operador de la estación más cercana y manifestar su solicitud en voz alta.

5. ¿Por qué no extienden el Horario de servicio del TransMiCable?

El servicio se encuentra estipulado en este horario, debido a los mantenimientos preventivos que se realizan diariamente después de la hora de cierre de operación comercial.

6. ¿Cómo se puede solicitar los videos de las cámaras de TransMiCable y quienes tienen autorización para que se les sea entregada?

De acuerdo a la ley 1581 de 2012 de Protección de Datos personales, es importante tener en cuenta que:

- Es indispensable contar con la autorización del dueño o titular de la información (personas que aparezcan en el video)
- De no ser así, solo se entregarán los videos por orden judicial emitida por autoridad competente o a funcionarios de policía judicial que realicen funciones en actos urgentes.
- Teniendo en cuenta lo anterior, las solicitudes serán recibidas por medio de los canales de atención de CABLEMÓVIL.
- Recuerda que la petición debe contener: fecha, hora, estación o pilona o número de cabina, finalidad o pretensión del video

¿Los tiempos de almacenamiento de los videos son?

- Cabinas – 48 horas
- Pilonas TransMiCable – 45 días
- Estaciones – 90 días

7. ¿Cuál es el procedimiento poder realizar el retiro de la bicicleta, si supero el mes en la Bici estaciones de TransMiCable?

Deberá realizar la solicitud por escrito dirigida a CABLEMÓVIL en los canales de Atención y adjuntando los siguientes documentos:

- Copia de la cedula de ciudadanía del solicitante
- Copia tarjeta de propiedad de la bicicleta
- En caso de estar en estado de abandono (más de 30 días) factura de compra o documento que acredite su legal procedencia
- En caso de que se imposibilite la presencia del propietario, adjuntar autorización escrita y firmada.

Solamente se entregará la bicicleta a la misma persona que aparece registrada en el sistema

8. ¿En qué estaciones hay baños públicos en TransMiCable y cuál es su horario?

- **La Estación Tunal** cuenta con baños públicos que están ubicados en el túnel (intersección)
- **La Estación Juan Pablo II y La Estación Mirador de Paraíso** los baños están ubicados en la parte externa (nivel inferior de las estaciones).
- **La Estación Manitas** cuenta con un baño para personas con *discapacidad el cual puede ser utilizado en caso de una emergencia por cualquier usuario.*

Los baños durante toda la operación de TransMiCable. Sin embargo, los ubicados en la estación tunal tienen un horario de funcionamiento hasta las 12:am que llega el último alimentador.

9. ¿Como es el debido proceso para solicitar el préstamo del auditorio o plazoletas?

Toda solicitud se atenderá en orden cronológico de recepción dando prelación a las actividades programadas por el Ente Gestor TRANSMILENIO S.A., y su respuesta se hará mediante comunicación escrita por correo electrónico, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, aceptando o negando la petición.

La solicitud del día y hora, por medio del correo electrónico servicioalciudadano@cablemovi.com.co, para dar respuesta y se adjunta un formato el cual se debe descargar y llenar los espacios.

En caso de que el evento programado no se vaya a realizar, el solicitante deberá informarlo con

48 horas de antelación, ya que esto permite hacer una reasignación del espacio. De no cancelarlo oportunamente, incurrirá en una sanción solidaria y/o institucional

10. ¿Cómo puedo trabajar con el operador de TransMiCable?

Debe ingresar a la página del consorcio CABLEMÓVIL <http://cablemovil.com.co/>, en donde encontrara una pestaña del área de Gestión Humana y en esta adjunta la hoja de vida en formato PDF.

11. ¿Cuáles son los equipamientos construidos en la línea de TransMiCable?

PILONA/ESTACIÓN	BARRIO	EQUIPAMENTO
Pilona 6	San Francisco	ASOJUNTAS
Pilona 7	Las Acacias	Centro Día (Adulto Mayor)
Pilona 8	Colmena III	Cancha Múltiple Gimnasio al aire libre
Pilona 9	Las Delicias del Sur	Gimnasio al aire libre
Pilona 10	Compartir /Sumapaz	Centro de Cultura Recreación y Deporte
Pilona 15	Juan Pablo II	Salón Comunal, Plaza Cívica y Gimnasio al aire
Pilona 16	Juan Pablo II	Cancha Múltiple y Gimnasio al aire libre.
Estación Manitas	Manitas	SuperCADE
Pilona 19	Manitas	Plaza de Comercio (Casetas)
Pilona 20	Villas del Diamante	Centro de Cultura, recreación y deporte.
Pilona 21	Villas del Diamante	Cancha Múltiple
Estación Mirador	Mirador Paraíso	Biblioteca
Estación Mirador	Mirador Paraíso	Mercado local (caseta)
Estación Mirador	Mirador Paraíso	Museo de la Ciudad Autoconstruida

Estación Mirador	Mirador Paraíso	Paseo conectara la Estación con el Parque Mirador de Illimani
Estación Mirador	Mirador Paraíso	Parque Mirador Illímani
Tunal	Portal Tunal	Centro Felicidad frente al Portal Tunal

