



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



STPU

202622108206631

Información Pública

Al contestar Cite el No. de radicación de este Documento

Bogotá D.C., julio 01 de 2026

Señor(a)
Anónimo

Bogotá - D.C.

REF: Traslado por Competencia Radicado SDM 202661202339702 - Denuncia no acceso en los torniquetes estación La Granja - Anónimo

Respetado(a) ciudadano(a) reciba un cordial saludo:

La Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) es una entidad comprometida con la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, así como con los lineamientos de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, prácticas del buen gobierno. Para nuestro equipo, son fundamentales la satisfacción de los ciudadanos y las sugerencias que realicen, con miras al mejoramiento de la atención prestada.

En atención a su solicitud, trasladada por competencia a su vez por la Superintendencia de Transporte; allegada a la Secretaría de Movilidad (SDM) y registrada en el sistema Orfeo con el número **202661202339702**, donde manifiesta:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

1

PA01-PR15-MD01 V4.0
Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en www.movilidadbogota.gov.co



"(...) insatisfacción con el servicio en la zona de acceso para coches y sillas de ruedas en la estación la granja. Los días 2 y 4 de marzo, al intentar ingresar, me encontré con varias dificultades que considero inaceptables.

***El primer día,** no había personal en la entrada y me informaron que no había tarjeta para el acceso a la zona de sillas de ruedas y coches. Además, no recibí la ayuda necesaria para ingresar, y me dijeron que, en caso de un incidente, no se responsabilizarían, sugiriendo que otro pasajero se hiciera cargo.*

***El segundo día,** la situación fue similar. A pesar de que el 3 de marzo sí había tarjeta y se me permitió el ingreso, el descontrol y la falta de atención persisten. No comprendo cuál es la función del personal de seguridad si no están en sus puestos de trabajo y, en ocasiones, se les ve charlando o utilizando sus teléfonos móviles.*

Esta falta de atención y servicio no solo afecta a quienes pagamos por un transporte público de calidad, sino que también permite que otros pasajeros evadan el pago sin ningún control.

He estado lidiando con este mal servicio durante dos años y, a pesar de mis llamados y quejas, no he visto mejoras. Espero que se tomen medidas serias para resolver esta situación y garantizar un acceso adecuado y seguro para todos. (...)" Sic.

Le informamos que la misma no es competencia de la Secretaría Distrital de Movilidad. En consecuencia, y de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, fue trasladada por competencia el **01 de julio de 2026** a la **EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.** a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas **Bogotá Te Escucha**, bajo el número **4645292026**. Por lo anterior, esta entidad será la encargada de emitir una respuesta oportuna dentro de los términos legales establecidos.



Petición Anónima

Asunto * ¿Se considera parte de alguna de estas características? (Ninguna) ▼

TRASLADO POR COMPETENCIA RADICADO SDM 202661202339702 - DENUNCIA NO ACCESO EN LOS TORNIQUETES ESTACION LA GRANJA - ANONIMO

3877 ¿Cómo activar el correo? Guardada con éxito. Su número de petición es: 4645292026. El seguimiento a su petición la puede realizar a través de la aplicación con este número asignado. Nota: Recuerde que los formatos admitidos son: PDF, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG.

Aceptar

- 202661202339702.pdf
- 202661202339702_00001.zip

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición * DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR Palabra Clave MOVILIDAD

Tema * MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL Entidad Destino * EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILenio

Asignarme esta Petición ☐

Correo electrónico (opcional) ventanillaunicaderadicacion@supertransp Confirmar Correo Electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransp

Recuerde que, ante la entidad para cualquier trámite o servicio, no es necesario acudir a tramitadores.

Cordialmente,



Nubia Quintero Hernández
Subdirectora de Transporte Público

Firma mecánica generada en 01-07-2026 09:37 PM

Anexos: Reporte Traslado de Petición

Elaboró: Cindi Paola Ramirez Babativa-Subdirección De Transporte Público