



Bogotá D.C., junio 12 de 2026

Señor(a)

Anónimo

Bogotá - D.C.

REF: RESPUESTA A RADICADO 202661202016842

Radicado 20265350289701 del 25 mayo de 2026

Radicado 20265340336312 del 11 abril de 2026

Cordial saludo.

La Secretaría de Movilidad es una Entidad comprometida con la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y con los lineamientos de eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas y 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 petición radicada ante la Superintendencia de Transporte, la cual fue trasladada a esta entidad con el radicado No. 202661202016842 de fecha 28 de mayo de 2026, en la que presentó queja por:

“(...) Yo, como ciudadano que transitaba de manera ocasional por la zona y que prefiere mantener su identidad en reserva, me permito informar sobre una situación que presencié y que generó afectación en la movilidad y la seguridad del sector. Los hechos ocurrieron cuando un bus blanco impactó contra un alimentador de San Joaquín con placas WNS044 siendo las nueve de la mañana aproximadamente. Durante la maniobra, el conductor del alimentador, de manera irrespetuosa, increpó al otro conductor por generar congestión, sin tener en cuenta que este se encontraba realizando el ascenso de niños. La situación escaló de forma preocupante cuando el conductor del alimentador extrajo un arma traumática y la accionó contra el vidrio del bus blanco, ocasionando su ruptura. Este acto generó temor entre los presentes y puso en riesgo la integridad de las personas que nos encontrábamos en el lugar. Posteriormente, hizo presencia la Policía Nacional, quienes realizaron la respectiva requisa, tomaron registro fotográfico de los documentos y mediaron en la situación (...).”





Nos permitimos informar que su petición se trasladó 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 (BTE) bajo el radicado No. 4199512026, conforme a lo establecido en el artículo 255, numeral 6, del Decreto 640 de 2025 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Lo anterior, teniendo en cuenta que TRANSMILENIO S.A. es la entidad competente para garantizar la prestación efectiva del servicio, por medio de las empresas operadoras a quienes les fue concesionado el servicio de transporte con fundamento en lo dispuesto en el artículo 3 de la ley 105 de 1993 que dispone “(...) la prestación del servicio de transporte público estará sujeta a la expedición de un permiso o contrato de concesión u operación por parte de la autoridad competente (...), en concordancia con el artículo 365 del Decreto Distrital 652 de 2025 que establece que “TransMilenio S.A. como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público del SITP realizará: La planeación, gestión y control contractual del Sistema (...)”

Finalmente, a través del “MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO”, de Transmilenio S.A. de septiembre de 2025, se establece que al presentar PQRS relacionadas con accidentes o con el servicio prestado por el concesionario o el operador, estas son de competencia de TRANSMILENIO S.A., entidad que mediante el citado manual establece el procedimiento para la atención y trámite a las mismas.

Para realizar el seguimiento de su solicitud, deberá ingresar al aplicativo Bogotá Te Escucha, en el siguiente enlace: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/hojaRuta/> allí, mediante el número de radicado correspondiente, podrá consultar el estado de su petición y/o la respuesta emitida por la entidad competente.

Para más información recuerde que nuestra entidad tiene habilitados diferentes canales de atención los cuales puede consultar a través de la página web www.movilidadbogota.gov.co

Recuerde que, para adelantar trámites o servicios ante la entidad, no es necesario acudir a tramitadores o intermediarios.





SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



DAC

202641007844861

Información Pública

Al contestar Cite el No. de radicación de este Documento

Cordialmente,

Olga Liliana Pineda Buitrago
Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

Firma mecánica generada en 12-06-2026 11:49 AM

Revisó: Angelica Angulo Quiñones – Dirección de Atención al Ciudadano
Proyectó: Abraham Homero Angulo García - Dirección de Atención al Ciudadano
Revisó: Ingrid Samantha Norato Vargas – Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía
Aprobó: Giovanny Andrés García - Director de Atención al Ciudadano

