

Bogotá D.C., marzo de 2025.

Señora  
CARMEN SOFÍA HERRERA CASTIBLANCO

**ASUNTO: RESPUESTA RADICADO TRANSMILENIO S.A., No. 2025-ER-12249  
(Al contestar por favor citar este número)**

Respetada señora Carmen Sofía:

De manera atenta y en atención a su petición radicada bajo el número 2025-ER-12249, en el marco de nuestras competencias damos respuesta en el siguiente sentido.

***“(…) Por los cierres de las vías se disminuya la velocidad de TransMilenio ya que observo accidentes muy consecutivos. (…)” Sic.***

En primer lugar, agradecemos su comunicación y lamentamos cualquier incomodidad que esta situación haya podido ocasionarle. Desde TRANSMILENIO S.A., estamos comprometidos con la calidad y seguridad del servicio, por lo que entendemos la importancia de su solicitud y el impacto que los hechos descritos pueden tener para nuestros usuarios y la ciudadanía en general.

Para dar respuesta a su petición, es importante mencionar que nuestra Organización, para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, suscribe contratos de concesión con empresas de carácter privado habilitadas para el efecto; en consecuencia, los conductores que operan los buses son contratados directamente por los concesionarios de operación, quienes son los responsables de las relaciones contractuales de carácter civil, comercial y laboral que se requieran.

Ahora bien, la Entidad realiza seguimientos a los concesionarios con el fin de establecer que la gestión que desarrollan se enmarque en lo establecido en el Manual de Operaciones y demás documentos afines de los contratos de concesión.

En dichos contratos celebrados con TRANSMILENIO S.A., se establece que las empresas concesionarias y el personal que éstas emplean para la prestación del servicio público masivo urbano de pasajeros en la ciudad de Bogotá D.C., están en la obligación de garantizar que el servicio se preste en condiciones de libertad de acceso, calidad, estándares de servicio, permanencia, continuidad y seguridad de los usuarios, conforme con lo dispuesto en el respectivo Contrato y en los Manuales que se expidan. En esta documentación, se estipulan estándares operacionales, siendo deber y obligación contractual de los concesionarios y sus dependientes (incluidos los operadores de bus), conocer y respetar, entre estas las normas de tránsito, las normas del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP y aplicar las prácticas preventivas de conducción.

De esta manera, el concesionario debe desarrollar en forma permanente y continua, programas de capacitación dirigidos a sus conductores y al personal técnico y operativo sobre las medidas de protección y seguridad operacional, para brindar la adecuada prestación del servicio de transporte.

En estas actividades se abarcan los aspectos normativos y de manejo preventivo y en particular, temas de operación segura, así como otra serie de contenidos relacionados con la operación en el Sistema, con el propósito de mejorar y estandarizar la calidad de la conducción de operadores que, sea oportuno mencionar, cumplen todos los requisitos legales y cuentan con la experiencia correspondiente para operar buses de transporte público de pasajeros.

En este sentido, TRANSMILENIO S.A. no puede hacerse responsable frente a los hechos ocurridos y derivados de la conducción, uso y manejo propio de los buses durante la prestación del servicio de transporte de pasajeros, toda vez y como se indicó anteriormente, estas actividades se encuentran a cargo de las empresas concesionarias.

No obstante, considerando la importancia de los hechos que relata, nuestra Organización en su función de seguimiento y control de la operación, realizará monitoreo a la situación presentada y, en caso de encontrar situaciones que lo ameriten, tomará las acciones correspondientes.

***“(…) Cuales cambios habrá en los 3 patios del SITP en Bosa - Consorcio Expres masivo Capital y las TIC. (…)” Sic.***

En este sentido, le comunicamos que, desde el componente de infraestructura no se tiene previsto realizar cambios por la Entidad como quiera que conforme a las cláusulas 14 y 19 de los contratos de concesión el componente zonal, son los operadores los que establecen los espacios para el estacionamiento de su flota, al igual que la logística de operación al interior de esta infraestructura.

***“(…) Reventa de pasajes de TU LLAVE (…)” Sic.***

Al respecto, es necesario precisar que la actividad principal de este Ente Gestor se orienta a la organización, estructuración, planeación y control sobre la operación del Sistema de Transporte Masivo de pasajeros, en sus componentes zonal, troncal y aéreo (cable).

En cuanto a su comunicación, le manifestamos que, nuestra Organización en condición de Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de Bogotá D.C., ha implementado un plan estratégico anti elusión, que busca enfrentar esta problemática de forma integral a través del análisis técnico de esta práctica, el conocimiento de sus causas y consecuencias, y el desarrollo de distintas intervenciones orientadas a su mitigación, dado el gran impacto que representa para el Sistema en términos de seguridad integral y sostenibilidad económica. Este plan cuenta con tres (3) estrategias:

1. El aprovechamiento de la tecnología, procesamiento y análisis de la información cuantitativa y cualitativa que genera TRANSMILENIO S.A.
2. El posicionamiento del problema de la elusión como un fenómeno público con impactos en las finanzas del Sistema, en la percepción ciudadana de las capacidades institucionales y en la calidad del servicio de transporte.
3. La articulación con los organismos de seguridad y justicia necesarios para la investigación judicial e intervención operativa en los puntos críticos de venta irregular de pasajes en los componentes troncal y zonal identificados conjuntamente.

En tal sentido, en coordinación con la Policía Metropolitana y el Comando Masivo de Transporte, se llevan a cabo acciones como operativos para dismantlar las bandas dedicadas a este flagelo y dar captura a los responsables con el acervo probatorio requerido por la Fiscalía General de la Nación.

En cada una de las incautaciones se identifica a las personas que portan estas tarjetas, se les impone el comparendo y/o se judicializan por parte de la Policía Nacional ante la autoridad competente por el delito de Estafa Agravada artículo 246, 247 C.P. y Fraude de Subvenciones Artículo 403A C.P.

Cabe resaltar que, conforme a la normativa vigente, en el evento de presentarse delitos e infracciones en el Sistema, la aplicación de las medidas correctivas a que haya lugar es función exclusiva de la autoridad de Policía. En el mismo sentido, son la Fiscalía General de la Nación y la Policía Nacional, las entidades facultadas para la investigación y judicialización de hechos delictivos que se lleguen a presentar dentro del Sistema, de conformidad con sus responsabilidades misionales.

Por otro lado, precisamos que TRANSMILENIO S.A., como el Ente Gestor del Sistema, cuenta con la empresa RECAUDO BOGOTÁ S.A.S. como único operador encargado de gestionar y prestar el servicio de venta de pasajes, siendo, además, responsable de bloquear las tarjetas que son decomisadas como resultado de los operativos que realiza la Policía Nacional - Comando Servicio Transporte Masivo. De igual forma, dicha empresa también realiza el bloqueo de tarjetas que presentan comportamientos anómalos, como tener muchos trasbordos en un espacio de tiempo reducido.

Ahora bien, en articulación institucional entre la Alcaldía Local, estación de Policía de las diferentes localidades y funcionarios de la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., se realiza acompañamiento a las acciones de registro y control a personas, actividades de prevención y presencia institucional con los Gestores de Convivencia del Sistema en el componente zonal y con los Reguladores Antievasión en el componente troncal.

Desde la Entidad resaltamos la cultura de legalidad como la base para garantizar un sistema de transporte seguro, confiable y cercano a la ciudadanía, a partir de la implementación de mecanismos que permitan georreferenciar la problemática en mención y articular acciones para


contrarrestarla. Esto, como se ha indicado, con el apoyo de las Alcaldías Locales y la Policía Nacional.

Adicionalmente, a pesar de las limitaciones descritas en materia de presencia policial, nuestra Organización, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ y en general la Administración Distrital en cabeza de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., están en continua gestión ante el Gobierno Nacional y la Policía Nacional de Colombia para lograr un incremento en el pie de fuerza para mejorar las acciones de control que tanto demanda la ciudadanía.


Dicho esto, TRANSMILENIO S.A. agradece una vez más su interés y compromiso, para que entre todos podamos hacer del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP un sistema de transporte masivo organizado, eficiente y seguro que permita construir una movilidad más equitativa y sostenible para los habitantes de la ciudad.

Finalmente, en nuestra Organización quedamos a su disposición para atender y/o ampliar cualquier inquietud sobre el particular.

Cordialmente,

 Firmado Electrónicamente  
20/03/2025 17:48:04  
Por: **NATALIA TINJACA MORA**


**NATALIA TINJACÁ MORA**  
Directora Técnica de Seguridad  
TRANSMILENIO S.A.

 Firmado Electrónicamente  
20/03/2025 19:33:36  
Por: **Carmen Yanneth Rosales Suarez**

**CARMEN YANNETH ROSALES SUÁREZ**  
Directora Técnica de Infraestructura  
TRANSMILENIO S.A.

Copia: Señora Katherine Prada Mejía / Profesional Universitario Grado 04 Oficina Asesora de Planeación / TRANSMILENIO S.A. / Correo: [katherine.prada@transmilenio.gov.co](mailto:katherine.prada@transmilenio.gov.co).

Proyectó: David Beltrán – Dirección Técnica de Seguridad.  
Gabriela Bonilla – Dirección Técnica de Seguridad.  
Roberto Soto – Dirección Técnica de Infraestructura.

Revisó: Zayda Lombana – Dirección Técnica de Seguridad. —  
Roberto Soto – Dirección Técnica de Infraestructura. 

Aprobó: Natalia Tinjacá Mora – Dirección Técnica de Seguridad.  
Carmen Yanneth Rosales Suárez – Dirección Técnica de Infraestructura.

Consolidó: Laura Ruge González – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.  
Código: 807

Nota: Los vistos buenos de las personas que han intervenido en la proyección, revisión y aprobación del presente documento fueron tomados a través del aplicativo T-DOC de la Entidad.

R-DA-005 septiembre de 2024