



2020-80700-CI-51029



Bogotá D.C.,

Señora  
ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE  
Jefe Oficina Gestión Social  
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD  
Calle 13 No. 37 – 35  
Teléfono: 3649400  
Ciudad

TRANSMILENIO S.A.  
80700 – SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y COMUNICACION  
RESPUESTA PQR (S) #2020 – ER – 32525  
RESPUESTA (S)

24/11/2020 11:48:20  
2020 – EE – 15272



**Asunto:** Respuesta Radicado en TRANSMILENIO S.A. No. 2020-ER-32525

Respetada Señora Iza:

TRANSMILENIO S.A. quiere comunicarle que ha recibido su comunicado con el requerimiento del Señor Luis Daniel Mejia, en el que presenta su queja frente a la situación que se presenta en el Puente San Agustín con algunas de nuestras rutas del componente Zonal.

Es necesario aclarar que la situación ya se había puesto en conocimiento por parte del usuario a TRANSMILENIO S.A. es así que queremos informar que desde la recepción del requerimiento se realizó la respectiva investigación, encontrando que algunos de los móviles que prestan servicio a las rutas **T26 Palermo Sur – Country Club, SE14 Diana Turbay Cultivos – Engativá Centro, 39 Diana Turbay – Puerta del Sol, 189 Cerros de Oriente – CasaBlanca Norte y 148 Villa Teresita – Doña Liliana** realizaban el paso por el puente antes mencionado incumpliendo con lo establecido, por tal razón se procedió a realizar las infracciones a los operadores.

Así mismo se solicitó a la empresa Consorcio Interventor JM 02-2020, que en el ejercicio de sus funciones como interventor integral del SITP, realizara operativos en la zona con el fin de verificar la situación reportada y poder tomar las acciones correctivas necesarias para evitar que esta situación se volviera a presentar.

El Operativo fue solicitado el pasado 6 de octubre y realizado del 13 al 17 del mismo mes, como resultado de este operativo se evidenció que algunos zonales transitaban por fuera de su trazado programado y aprobado por el Ente Gestor, haciendo uso del R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
www.transmilenio.gov.co  
Información: línea 4824304





2020-00/03-CI-51029



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL  
**TERCER MILENIO**  
TRANSMILENIO S.A

puente en mención, por lo que se procedió a cumplir con el procedimiento y aplicar infracciones tipo 16011 "Alterar el recorrido de un servicio sin la previa autorización o instrucción de TRANSMILENIO S.A."; Por lo anterior, el Consorcio Interventor JM 02-2020 procedió a solicitar a los concesionarios encargados de las rutas mencionadas anteriormente a implementar un plan de mejoramiento, dicho plan debe ser entregado por cada uno de los concesionarios implicados y tendrá un seguimiento por parte del Consorcio Interventor, con esto se busca la reducción de este tipo de comportamientos por parte de algunos operadores se vuelvan a presentar.

Una vez más, queremos agradecerles su interés, y el que hagan parte del progreso del Sistema ayudándonos a mejorar para lograr así nuestro objetivo de brindar un mejor servicio cada día.

Cordialmente,



**JAIME E. MONROY GARAVITO**  
Director Técnico de Buses (E)

Revisó: Sonia Y. Silva – Profesional Especializado de Supervisión

Proyectó: Vanessa Pérez R – Profesional de Supervisión de Operaciones y Gestión Social

Código: 808

R-DA-005 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.  
Avenida Eldorado No. 69 - 76  
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5  
PBX: (57) 2203000  
FAX: (57) 3249870 - 80  
Código postal: 111071  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: línea 4824304



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.