

Bogotá D.C. 4 de marzo de 2026

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta al radicado No. 1043042026

Respetado(a) señor(a) Anónimo, reciba un cordial saludo de parte de ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S.

Es importante para nosotros compartirle que el concesionario se rige a lo definido por parte del ente gestor en el documento denominado “Manual de regulación y control para el componente zonal” en donde se da claridad en su capítulo 6 Condiciones Generales de lo siguiente:

“(…) La regulación y control de la operación se define como el conjunto de acciones que permiten en tiempo real mantener una oferta regular para atender la demanda que se esté presentando, brindando un servicio de calidad, utilizando racionalmente los recursos disponibles, tal como son los buses, los operadores, las vías, la programación y el sistema de control (SAE).

La regulación y control de la operación debe enfocarse en cumplir los siguientes principios:

- Promover la seguridad de los usuarios y operadores.
- Mantener los parámetros de calidad.
- Minimizar tiempos de espera.
- Minimizar tiempos de viaje.
- Maximizar el nivel de comodidad de los usuarios dentro de los buses.
- Adaptar la oferta a la demanda, procurando aprovechar al máximo los recursos con los que se cuenta.
- Mantener el intervalo de los buses, minimizando el desfase entre el horario de referencia y el horario real. (…)

Es necesario recordar que los factores más comunes que afectan el flujo normal de los buses y que limitan el cumplimiento de los horarios de referencia son: problemas con sincronización semafórica, congestión vehicular, manifestaciones, accidentes de tránsito y en general cualquier contingencia sobre la vía.

Adicionalmente, para las PQRS El sistema ha dispuesto diferentes canales y medios para interponer PQRS, las cuales se encuentran descritas en el Manual de la Comunidad Usaria del Sistema Integrado de Transporte Público y que se describen a continuación:

- Telefónico:
- Línea Distrital 195, de domingo a domingo las 24 horas
- 601 482 43 04, de lunes a domingo de 5:00 a.m. a 11:00 p.m.
- Presencial:
- Sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., Av. Eldorado No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 1-Piso 2, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

- Radicación física de correspondencia: Av. Eldorado No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 1-Piso 5, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Puntos de atención al usuario y personalización de tarjetas ubicados en portales, estaciones, centros comerciales, entre otros. El listado de estos puntos, su dirección, teléfonos y horarios de atención pueden ser consultados en la página <https://www.tullaveplus.gov.co>
- Virtual:
- radicacion@transmilenio.gov.co, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- www.transmilenio.gov.co
- www.tullaveplus.gov.co
- www.bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion
- ventanilla.transmilenio.gov.co, 7 días a la semana, (de lunes a viernes de 4:00 p.m. a 6:00 p.m. se deshabilita por mantenimiento)
- Redes sociales oficiales de la Entidad: X, Instagram y Facebook.

Reiteramos que, para poder realizar cualquier investigación, las PQRS deben contener como mínimo información de fecha, hora, número interno del bus o placa y una relación de los hechos y circunstancias que puedan ser comprobables, siendo en este caso que no se cuenta con elementos que permitan tener una investigación del hecho.

Finalmente, en atención a que no se atiende integralmente el requisito establecido en el numeral 2 del Artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, por carecer la petición de una dirección física, de correo electrónico y/o que por algún motivo no se pudo entregar en la dirección física mencionada y/o en el correo electrónico proporcionado, y en concordancia con el artículo 69 ibídem, esta respuesta podrá ser consultada en nuestra página web <https://www.sumasas.com/>, durante un término de cinco (5) días a partir de la fecha de emisión de este documento. En estos términos, damos respuesta a su petición, agradeciendo la oportunidad que nos brinda al permitirnos conocer sus inquietudes, ya que son para nosotros una oportunidad de mejora.

Cordialmente,

ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S.