


	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ANTECEDENTES.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Normatividad .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Naturaleza de TRANSMILENIO S.A. ....</b>	<b>7</b>
<b>3. ALCANCE.....</b>	<b>11</b>
<b>4. RESPONSABLES .....</b>	<b>11</b>
<b>5. DEFINICIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>6. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DE TRANSMILENIO S.A. ....</b>	<b>15</b>
<b>7. CONDICIONES GENERALES .....</b>	<b>17</b>
<b>7.1 Canales y medios para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS) .....</b>	<b>17</b>
<b>7.2 Información mínima requerida para dar respuesta a una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS) .....</b>	<b>18</b>
<b>7.3 Defensoría de la ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. ....</b>	<b>19</b>
<b>7.3.1 Canales para acudir a la Defensoría de la ciudadanía .....</b>	<b>19</b>
<b>7.4 Habeas Data .....</b>	<b>19</b>
<b>8. EJES DE SERVICIO.....</b>	<b>19</b>
<b>8.1 Comportamiento de la comunidad usuaria .....</b>	<b>20</b>
<b>8.1.1 Son Derechos .....</b>	<b>20</b>
<b>8.1.2 Son Deberes .....</b>	<b>21</b>
<b>8.1.3 Ingreso de coches al Sistema Integrado de Transporte Público.....</b>	<b>22</b>
<b>8.1.4 Prohibiciones .....</b>	<b>22</b>
<b>8.1.5 Comportamiento en casos de emergencia .....</b>	<b>24</b>
<b>8.1.6 Multas Por Comportamiento.....</b>	<b>25</b>
<b>8.2 Comportamientos asociados al uso de la infraestructura del Sistema .....</b>	<b>26</b>
<b>8.2.1 Son Derechos .....</b>	<b>26</b>
<b>8.2.2 Son Deberes .....</b>	<b>26</b>
<b>8.2.3 Prohibiciones .....</b>	<b>27</b>
<b>8.2.5 Infraestructura de acceso prioritario .....</b>	<b>28</b>
<b>8.2.5.1 Ascensores y Rampas. ....</b>	<b>28</b>
<b>8.2.5.2 Barrera de Control de Acceso (BCA) de Discapacidad. ....</b>	<b>29</b>
<b>8.2.6 Bicicletas y otros mecanismos de transporte complementarios .....</b>	<b>29</b>
<b>8.2.6.1 Uso de la Bicicleta. ....</b>	<b>29</b>
<b>8.2.6.2 Condiciones, Protocolo y Reglamento de Uso de las TransMibicis. ....</b>	<b>29</b>

<b>ELABORÓ:</b>  Cristina Sandoval Forero <b>Profesional Especializado Grado 6</b> <b>Servicio al Ciudadano y Contacto</b> <b>SIRCI</b>	<b>APROBÓ:</b>  Yolima Pérez Ariza <b>Subgerente de Atención al</b> <b>Usuario y Comunicaciones</b>	Página 1 de 45
--	---	----------------



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

8.2.6.3	Recomendaciones de las TransMibicis.....	31
8.3	Medios de pago – TARJETA TU LLAVE .....	31
8.3.1	Tarjeta Básica.....	31
8.3.2	Tarjeta Personalizada .....	32
8.3.3	Tarjeta bancaria sin facilidad de crédito de viaje – HIBRIDAS .....	32
8.3.4	TransMiPass.....	33
8.3.5	Son derechos .....	33
8.3.6	Son deberes .....	34
8.3.7	Prohibiciones .....	35
8.3.8	Conductas indebidas y fraudulentas a los medios de pago .....	35
8.3.9	Sanción por uso indebido de los medios de pago.....	36
8.3.10	Condiciones para la reexpedición de medios de pago.....	36
8.3.11	Control a la acumulación de pasajes gratis, subsidios, beneficios e incentivos. ....	36
8.4	Vehículos y cabinas del Sistema .....	37
8.4.1	Son Derechos .....	37
8.4.2	Son Deberes .....	37
8.4.3	Prohibiciones .....	37
8.4.4	Infracciones.....	38
8.4.5	Uso del TransMicable .....	38
8.4.5.1	Plan de embarque.....	38
8.4.5.2	Prohibiciones.....	39
8.5	Animales de compañía en el Sistema.....	40
8.5.1	Son Derechos .....	40
8.5.2	Son Deberes .....	40
8.5.2.1	Transporte con caninos .....	40
8.5.2.2	Transporte con felinos .....	41
8.5.2.3	Transporte con otras especies.....	41
8.5.2.4	Recomendaciones generales .....	42
8.5.3	Prohibiciones .....	42
9.	DEBERES DE TRANSMILENIO S.A. Y APLICACIÓN DE LA NORMA .....	42
9.1	Deberes de TRANSMILENIO S.A .....	42
10.	DISPOSICIONES FINALES .....	44
10.1	Implementación.....	44
10.2	Divulgación y pedagogía interna .....	45



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

### **MODIFICACIONES:**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>	<b>SOLICITÓ</b>
0	2016-05-20	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2018-10-31	Se modificó todo el contenido, incluyendo los siguientes capítulos: Objeto Alcance Responsable Definiciones Derechos y deberes para el uso del sistema 6 Principios que rigen los derechos del usuario 7 Derechos y deberes Prohibiciones e infracciones Sanción pedagógica en el sistema 10 Edad del infractor y norma aplicable 11 Conductas graves contra el sistema 12 Severidad de la pena Bicicletas y otros medios de transporte complementarios Uso del TransMiCable Medios de pago Disposiciones varias	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
2	Julio de 2020	Se modifica todo el contenido, incluyendo los siguientes capítulos: Antecedentes Alcance Responsable Definiciones Derechos y deberes para el uso del sistema Prohibiciones e infracciones Bicicletas y otros medios de transporte complementarios Uso del TransMiCable Medios de pago Disposiciones varias	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
3	Mayo de 2021	Se modificaron los siguientes capítulos:  Definiciones Derechos y deberes Prohibiciones e infracciones 12. Bicicletas y otros medios de transporte complementarios Medios de pago Disposiciones finales	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
4	Abril de 2022	Se modificó el nombre del Manual M-SC-004 de Manual del Usuario del Sistema TransMilenio a Manual Del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público.  Se modificaron los siguientes capítulos:  Definiciones Derechos y deberes para el uso del sistema Prohibiciones e infracciones Sanción Pedagógica en el Sistema 12. Bicicletas y otros medios de transporte complementarios Uso del TransMiCable	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		Medios de pago  Se incluyó un capítulo especial denominado: 13. Comportamiento en caso de emergencia	
5	Septiembre de 2022	Se modificaron los siguientes capítulos:  6. Derechos y deberes 6.2.3 Derecho a elevar Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias  12. Bicicletas y otros mecanismos de transporte complementarios, se incluyó el subcapítulo 12.2.5. Recomendaciones para el ingreso de coches al Sistema Integrado de Transporte.  Se incluyó un capítulo especial denominado: 15. Accesos Prioritarios En El Sistema.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
6	Septiembre de 2024	Se realizan los siguientes ajustes:  a. Estructura y organización del documento lo que modifica la numeración. b. Se organizan y ajustaron los contenidos de los derechos, deberes, prohibiciones e infracciones por ejes, así: comportamiento de la comunidad usuaria, infraestructura del sistema, medios de pago, vehículos y cabinas del sistema y animales compañía en el Sistema, así mismo, se reorganiza la información incluyendo: condiciones generales, aplicación y normativa y disposiciones finales. c. Se realizan ajustes a la redacción del objeto, el alcance y las multas modificación de los principios y se agregaron definiciones. d. Se ajusta todo el documento incluyendo un lenguaje claro y menos técnico.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
7	Julio de 2025	Se realizaron los siguientes ajustes:  a. Capítulo 5. DEFINICIONES. Se modifica la definición de “Medios de pago” y se incluyó el término TransMiPass, bajo el cual se habilita un nuevo mecanismo de pago de pasajes, a través de un abono mensual. b. Se ajustó el literal c del numeral 8.1.4 Prohibiciones. c. Se ajustó el numeral 8.3 Medios de pago – TARJETA TU LLAVE, los numerales 8.3.1., 8.3.2., 8.3.3., y se incluyó el 8.3.4. Tarjeta TransMiPass. d. Se agregaron los literales i y j en el numeral 8.3.6. relacionados con la forma en que se debe mantener la tarjeta para el descuento de validación y lo que se debe hacer antes de solicitar una nueva TISC e. Se modificó el literal h del numeral 8.3.8 incluyendo la obligación de proporcionar datos consistentes durante el proceso de personalización virtual. f. Se modificó el literal c del numeral 8.3.10, incluyendo las especificidades frente a las cargas sobredimensionadas en el Sistema. g. Se ajustó el numeral 8.3.11. h. Se ajustó el numeral 8.5.2. Incluyendo los deberes para el transporte de felinos y otras especies.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

## 1. OBJETO

Establecer normas, pautas, derechos y deberes que tiene la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público, de acuerdo con la constitución y las leyes vigentes, enmarcados en el enfoque de derechos, que comprende integral y relacionadamente los enfoques de género, poblacional, diferencial, territorial y ambiental.

Las situaciones no previstas en este documento se regirán por las disposiciones contenidas en los Códigos Civil, de Comercio, de Tránsito, Penal, de Policía y Convivencia Ciudadana y demás normatividad vigente aplicable para Bogotá y la República de Colombia.



## 2. ANTECEDENTES

### 2.1 Normatividad

La Constitución Política de Colombia de 1991, dispone en su artículo 24 el derecho fundamental a la locomoción que establece: *"Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él y a permanecer y residenciarse en Colombia"*.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948), artículo 13 señala que *"toda persona tiene derecho a circular libremente (...) en el territorio de un Estado"*, y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Ley 74 de 1968, en su artículo 12 indica: *"Toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tendrá derecho a circular libremente por él..."*. Añade esta última declaración que el enunciado derecho y los que con él se relacionan *"no podrán ser objeto de restricciones salvo cuando éstas se hallen previstas en la ley, sean necesarias para proteger la seguridad nacional, el orden público, la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de terceros, y sean compatibles con los demás derechos reconocidos en el presente Pacto"*.

La Ley 105 de 1993, *"por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"* definió el servicio público de transporte como *"... una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector -aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y*

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	



*terrestre-, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica ...".*

La Ley 336 de 1996, "por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte" en su artículo 3° establece que "...en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo".

Por medio del Decreto distrital 319 de 2006 se adoptó el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, en cuyo artículo 2° en el que se indica: "El sistema integrado de transporte público comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público, así como la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema".

Mediante el Decreto Distrital 309 de 2009 se adoptó el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C. como un "sistema de transporte público distrital en la ciudad de Bogotá; en el cual se establecen acciones para: la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización el control del tráfico y el transporte público; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y servicio al usuario del Sistema".

Por su parte el Decreto 497 de 2023 **Por el cual se adopta el Plan de Movilidad Sostenible y Segura - PMSS - para Bogotá Distrito Capital y se dictan otras disposiciones**, en su artículo 4 dispuso la Política de Movilidad, la cual "estará orientada a que el Sistema de Movilidad de Bogotá D.C. posibilite el acceso de toda la población a los servicios que ofrece la ciudad, el ejercicio de sus derechos y deberes, y el disfrute del espacio público..." así como "la Planeación de la movilidad tendrá como prioridad el bienestar de la sociedad, la mejora de la calidad de la vida, la reducción de la siniestralidad vial, el desarrollo orientado al transporte sostenible, así como la renovación urbana alrededor de la infraestructura del sistema de movilidad y deberá considerar que la movilidad activa y el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP - constituyen el eje estructurador del sistema de movilidad de Bogotá D.C."

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

## 2.2 Naturaleza de TRANSMILENIO S.A.

La Empresa de Transporte del Tercer Milenio (TRANSMILENIO S.A.), según el Acuerdo 04 de 1999 del Concejo de Bogotá D.C. y sus Estatutos, es una sociedad de capital público por acciones, constituida entre entidades públicas del orden distrital, bajo la forma de sociedad anónima comercial con aportes públicos, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado, que le corresponde, según su objeto social, la gestión, organización y planeación del Servicio

de Transporte Público Masivo Urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la multimodalidad de transporte, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos.

Le corresponde a TRANSMILENIO S.A. la administración de la infraestructura específica y exclusiva del sistema, para lo cual determinará en coordinación con las autoridades competentes y dentro del marco legal, las explotaciones colaterales que, conforme a las condiciones físicas, tecnológicas y de utilización del sistema, puedan llevarse a cabo para promover y beneficiar la prestación del servicio público de transporte masivo.



De conformidad con el artículo 5° de los Estatutos le corresponde a TRANSMILENIO S.A. ejercer, entre otras, las siguientes funciones: *"Aplicar las políticas, - las tarifas y adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para asegurar la prestación del servicio a su cargo, de conformidad con los parámetros señalados por la autoridad competente ... "* y *"Las demás que le sean asignadas por las normas legales, estos estatutos o las autoridades competentes"*.

El Decreto Distrital 831 de 1999 "Por el cual se reglamenta el Acuerdo 4 de 1999, del Concejo de Santa Fe de Bogotá y se dictan otras disposiciones", establece:

*"Artículo 2°, Definición del Sistema TransMilenio. De conformidad con la Ley 86 de 1989, el Sistema TransMilenio se encuentra integrado por la combinación organizada de infraestructura, predios, equipos, señales, paraderos, estaciones, utilizados para la eficiente y continua prestación del servicio público esencial de transporte masivo de personas, a través de buses dentro del perímetro urbano de Santa Fe de Bogotá, D.C."*

...

Artículo 8°, lo siguiente: *"Condiciones técnicas y operativas del Sistema TransMilenio. Corresponde a*

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

*TRANSMILENIO S.A., la determinación de las condiciones y estándares de funcionamiento del Sistema TransMilenio en todos los aspectos que se relacionen con su operatividad en condiciones de seguridad, continuidad y regularidad del servicio; y en consecuencia estará facultado para definir, entre otros aspectos, los recorridos, itinerarios, trayectos y servicios de la operación, los estándares de cumplimiento y desempeño de las personas o sociedad operadoras, los tiempos de espera en estaciones, las velocidades máximas de operación, y los estándares, tipología, dotación mínima y características técnicas de la flota al servicio del Sistema”.*

...

*“Artículo 13°. Infraestructura y otros Componentes del Sistema TransMilenio. De conformidad con la Ley 86 -de 1989 y el Acuerdo 6 de 1998 del Concejo de Bogotá, forman parte del Sistema TransMilenio el conjunto de predios, infraestructura vial, corredores troncales especializados, carriles de uso exclusivo del sistema, equipos, señales, paraderos, estaciones, puentes, plazoletas de acceso peatonal especial y demás bienes utilizados para la prestación del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor”.*



Los artículos 4 y 16 del Decreto Distrital 831 de 1999 establecen que, para todos los efectos legales, TRANSMILENIO S.A. será el titular del Sistema TransMilenio y le corresponde la administración de la infraestructura específica y exclusiva del Sistema.

Por su parte el Decreto 309 de 2009 *"Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones"* consagra:

*“Artículo 8°. Competencia de TRANSMILENIO S.A. como Ente Gestor del SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO. De conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 4 de 1999 y los Decretos Distritales 319 y 486 de 2006, la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A. como ente gestor realizará: La planeación, gestión y control contractual del Sistema; el proceso de integración, evaluación y seguimiento de la operación y los procesos de selección necesarios para poner en marcha la migración del actual transporte público colectivo al transporte público masivo”.*

Por tanto, TRANSMILENIO S.A. integrará, evaluará y hará seguimiento al Sistema Integrado de Transporte entendido como los diferentes modos de transporte público, persiguiendo la migración del transporte público colectivo al masivo.



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

Para el desarrollo de estas actividades, la entidad puede celebrar los contratos necesarios para la prestación del servicio de transporte masivo, dentro de los cuales se encuentran los contratos de concesión con los operadores del servicio Troncal, Alimentador y Zonal, como de recaudo.



Así las cosas, TRANSMILENIO S.A mediante licitaciones públicas procedió a la selección de los actuales concesionarios que prestan el servicio Público de Transporte masivo de pasajeros bajo el esquema del Sistema Integrado de Transporte.

Por lo anterior, la operación se realiza con la confluencia de empresas privadas, los particulares efectúan el transporte de pasajeros bajo los contratos de concesión, siendo TRANSMILENIO S.A el Ente Gestor que organiza y planea la operación, determinando rutas, frecuencias y demás factores, estableciendo parámetros para el sitio de parqueo y mantenimiento de los buses por parte de los concesionarios, planeando igualmente la distribución de las estaciones, paraderos, niveles de servicio, entre otros.

En los contratos de concesión, los Concesionarios tienen dentro de sus obligaciones la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Urbano Masivo de Pasajeros bajo el esquema del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá, en condiciones de libertad de acceso, calidad, estándares de servicio, permanencia, continuidad y seguridad de los usuarios. Así mismo, deben atender lo establecido en los Manuales y reglamentos que al efecto determine TRANSMILENIO S.A., los cuales también son de cumplimiento de sus empleados, agentes, dependientes contratistas o subcontratistas.

La comunidad usuaria del Sistema de Transporte Público Masivo de Pasajeros, según la Constitución Política, del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, y demás normas concordantes, tienen derechos y deberes para el uso correcto, goce y disfrute de sus libertades y garantías como ciudadanos.

Mediante la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, norma que tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los Particulares.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	



En cumplimiento del Régimen General de Habeas Data regulado por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios, TRANSMILENIO S.A., como entidad pública que almacena y recolecta datos de carácter personal, con la única finalidad de cumplir y desarrollar su objeto social y las diferentes actividades relacionadas con el cumplimiento de sus funciones legales o reglamentarias que como entidad pública de transporte debe ejercer, implementó su política de tratamiento de datos personales con el objetivo de: (I) informar al titular de datos personales las finalidades y transferencias a las que son sometidos sus datos personales, (II) informar al titular cómo ejercer sus derechos, y (III) poner a disposición del titular de la información los mecanismos efectivos de protección al derecho de Habeas Data, en el ejercicio de sus funciones como entidad pública de transporte.

Mediante la Ley 1801 de 29 de julio de 2016 se expidió el Código Nacional de Policía y Convivencia, cuyo Título XV *“De la libertad de movilidad y circulación”*, contiene en su Capítulo III Convivencia en los Sistemas de Transporte Motorizados y el artículo 146 Comportamientos contrarios a la convivencia en los sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros. Así mismo y conforme con el literal h) del numeral 10 del artículo 146 del nuevo Código de Nacional de Policía y Convivencia constituye un comportamiento contrario a la convivencia en los Sistemas de transporte motorizados o servicio público de transporte masivo de pasajeros: *“Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o Manuales”*.

Los “Manuales” a que se refiere esta disposición, en lo que concierne a TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor, titular y administrador del Sistema, lo constituye, entre otros, el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, contenido en el presente documento.

El Manual de la comunidad usuaria de TRANSMILENIO S.A. se enfatiza en la protección y respeto de los Derechos Humanos, en concordancia con los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos, el Código Nacional y local de Policía y de Convivencia y la jurisprudencia que sobre el particular se haya dado a la fecha con relación a los derechos y deberes de los usuarios de sistemas de transporte masivo de pasajeros, conforme la Resolución 1343 de 2019 *“Por el que se Crea el M-SC-008 Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A.”* y sus documentos anexos: Lineamiento de Enfoque Diferencial – Poblacional y Plan de Relacionamiento.

De igual forma, el presente documento está en línea con lo dispuesto en el Artículo 2 del Acuerdo Distrital 768 de 2020 *“Por el cual se establecen lineamientos para promover buenas prácticas de los medios de pago y combatir la venta irregular de unidades de transporte del sistema integrado de*

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

*transporte público en Bogotá D.C.”.*

### 3. ALCANCE

Toda persona tiene derecho a circular libremente y a la libre locomoción, en el ejercicio de estos derechos puede hacer uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. en condiciones de igualdad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.

Al hacer uso del Sistema, las personas tienen la obligación de respetar y cumplir las normas contempladas en este Manual, acatar las normas que regulan el tránsito, el tráfico y el transporte de usuarios y demás normas legales aplicables, so pena que TRANSMILENIO S.A. haga efectiva alguna sanción por uso indebido de los medios de pago, según lo dispuesto en este documento.

Por su parte, los servidores y servidoras de TRANSMILENIO S.A., las empresas concesionarias, contratistas y demás equipo colaborador, son quienes se encuentran facultados dentro de las instalaciones del Sistema, conforme con las funciones y su rol, para preservar el orden, velar por la seguridad, el adecuado servicio de transporte, el cumplimiento del presente Manual y demás normas vigentes, sin perjuicio de las facultades conferidas por la ley a las autoridades competentes.



### 4. RESPONSABLES

El (la) Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y contacto SIRCI es el (la) responsable por la actualización de este Manual, la cual se realizará con los insumos de las diferentes dependencias de TRANSMILENIO S.A. en virtud de la misionalidad institucional. El (la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones velará por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento.

**Nota:** así mismo será responsabilidad de todo el equipo directivo y demás agentes de TRANSMILENIO S.A. aplicar los lineamientos dados en este manual y aportar a la actualización de este documento. Igualmente, se deberá realizar la revisión y/o actualización del mismo cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo consideren pertinente.

### 5. DEFINICIONES

**Accesibilidad:** condición que permite, en cualquier espacio, interior o exterior, el fácil desplazamiento de la población y el uso seguro, confiable y eficiente de los servicios instalados en esos ambientes.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

**Agentes del sistema:** son las personas jurídicas, públicas o privadas, que tienen relación directa con la correcta operación del Sistema Integrado de Transporte Público: TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor, los Concesionarios de operación zonal y troncal, el Concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Servicio al Usuario (SIRCI).

**Alimentadores:** las rutas alimentadoras se encuentran diseñadas para atender cuencas o zonas específicas de las localidades, cuyas necesidades de viaje son resueltas en el sistema troncal, su finalidad es trasladar a la comunidad usuaria desde los portales o estaciones intermedias hacia el interior de los barrios y viceversa.

**Barrera de Control de Acceso (BCA) de Discapacidad ò torniquetes tipo banderola:** elemento electromecánico (electroimán) que permite controlar los accesos de los torniquetes de discapacidad, con el fin de permitir el acceso de las personas con discapacidad o con necesidades particulares.

**Código QR:** es un código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar los datos codificados para acceder al Sistema como medio de pago.



**Componente troncal:** comprende los vehículos que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema (autobuses rojos, alimentador y TransMicable).

**Componente zonal:** Comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A. (autobuses azules, verdes y amarillos).

**Concesionarios:** persona Jurídica o empresa que presta sus servicios a través de un contrato de concesión con TRANSMILENIO S.A.

**Crédito de viaje:** es la posibilidad que tiene la persona usuaria que posee una tarjeta personalizada para adquirir crédito hasta por dos viajes.

**Gestor del sistema:** de conformidad con el artículo 15º del Plan Maestro de Movilidad y con el Decreto Distrital 309 de 2009, la empresa TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor del transporte masivo, tiene la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

**Medio de pago:** es el mecanismo o instrumento que se adopte para que los usuarios del SITP puedan acceder a él, mediante el pago de una suma de dinero equivalente a Unidades de Transporte. El medio de pago a utilizar en el Sistema Integrado de Recaudo será la Tarjeta Inteligente Sin Contacto - TISC o cualquier otro que en el futuro defina TRANSMILENIO S.A., con las funcionalidades necesarias para permitir la integración operativa y tarifaria del SITP. (Ver detalle en numeral 8.3. del presente documento).

**Personas con discapacidad:** según la Ley Estatutaria 1618 de 2013, las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo actitudinales, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Personas con movilidad condicionada:** adulto mayor, gestantes, lactantes, infantes, con enfermedades sistémicas, con bebés en brazos, de talla alta, baja y gruesa, entre otras.



**Punto de venta:** es el lugar de venta y recarga de las tarjetas para utilizar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

**Recarga Digital:** proceso de recarga de unidades de transporte a través de internet o de la aplicación (app) dispuesta para ello. Posteriormente, en un validador de un bus o en una terminal de consulta de saldo se debe activar el valor recargado.

**Personalización Web:** proceso de personalización de la **tarjeta Tullave** básica por medio del portal web definido por el concesionario de recaudo del Sistema.

**Red de Recarga Externa:** es la red de puntos de venta y recarga, mantenida, operada y controlada directa o indirectamente por el Concesionario de recaudo, en la que se dispensa y recarga el medio de pago para utilizar el Sistema TransMilenio.

**Sistema Integrado de Transporte Público (SITP):** es el nombre asignado por el Plan Maestro de Movilidad (Decreto Distrital 319 de 2006) al sistema de transporte masivo para Bogotá D.C." *En el marco del presente Decreto se establecen acciones para: la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público; las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; así como para la*

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

*infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y servicio al usuario del sistema.”*

**Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información al Usuario (SIRCI):** conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten gestionar y recaudar los centros de control troncal y zonal, de información y servicio a la ciudadanía usuaria, consolidar la información y conectar la totalidad del Sistema.

**Tarjeta Inteligente Sin Contacto (TISC):** es el instrumento o medio que se adopta para que la comunidad usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público acceda al mismo.



**TRANSMILENIO S.A:** sociedad por acciones constituida entre entidades públicas del orden distrital bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, autorizada mediante Acuerdo No. 004 del 4 de febrero de 1999 del Concejo de Bogotá, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, constituida mediante Escritura Pública No. 1528 del 13 de octubre de 1999 de la Notaría 27 de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 974583, quien, respecto del sistema, y por disposición del artículo 15 del Decreto 319 de 2006 (Plan Maestro de Movilidad) es el Ente Gestor del Sistema.

**TRANSMICABLE:** es un sistema de transporte del tipo teleférico y subtipo cable aéreo para movilización urbana de tránsito rápido.

**TRANSMIBICI:** son espacios dentro de los portales y estaciones del componente troncal del Sistema, destinados y adecuados para guardar temporalmente las bicicletas, permitiendo y facilitando el intercambio modal entre la bicicleta y el transporte masivo.

**TransMiPass:** abono que permite a los usuarios, previo el cumplimiento de requisitos, el acceso al Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. durante un periodo y cantidad de pasos diarios definidos por TRANSMILENIO S.A.

**Vandalismo:** actitud o inclinación a cometer acciones destructivas contra la propiedad pública sin consideración alguna hacia los demás.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

## 6. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DE TRANSMILENIO S.A.

Se aplicarán los siguientes principios, para favorecer la comprensión del sistema por parte de todas y todos los usuarios, así como la planificación del viaje, ofrecer información oportuna y de calidad para la toma de decisiones y posicionar el transporte público colectivo como un servicio confiable y eficiente, mejorando la experiencia de viaje:

**Accesibilidad:** la cual implica:



- Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso.
- Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.
- Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.
- Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

**Calidad:** el usuario tiene derecho a acceder a un servicio de transporte eficiente que le proporcione satisfacción porque le resulta útil para su desplazamiento de un lugar a otro y como contraprestación al valor del pasaje que paga.

**Cubrimiento:** de acuerdo con las rutas programadas y los destinos ofrecidos el servicio integrado de transporte público debe brindar la mayor cobertura posible.

**Oportunidad:** el servicio de transporte debe brindar certeza en los tiempos de desplazamiento que se pueden ofrecer de acuerdo con el correcto funcionamiento del sistema, teniendo en cuenta no obstante las contingencias propias del sistema de transporte de la ciudad.

**Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores y colaboradores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y colaboradores, y así garantizar la sana convivencia

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

dentro del Sistema.

**Subsidios a determinados usuarios:** el Gobierno Nacional, las Asambleas Departamentales y los Concejos Distritales y Municipales podrán establecer subsidios a favor de poblaciones especiales determinadas por las Entidades gubernamentales.

**Transparencia:** es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

**Participación Ciudadana:** es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía a intervenir de forma directa, o a través de las organizaciones sociales, podrán colaborar con las autoridades en el control y vigilancia de los servicios de transporte. Las autoridades prestarán especial atención a las quejas y sugerencias que se formulen y deberán darles el trámite debido.

**Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.



**Diversidad:** radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

**Identidad:** reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

**Solidaridad:** es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

**Corresponsabilidad:** es la responsabilidad solidaria entre los actores del Sistema, incluida la ciudadanía,



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

que compromete el desarrollo de acciones para la solución de situaciones relevantes que puedan ocurrir en el Sistema, a través de procesos de coordinación, cooperación y articulación.

**Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**Acceso a la Información:** ofrecer a la ciudadanía información clara, veraz, oportuna y suficiente con relación a los servicios ofrecidos, proyectos desarrollados por cada entidad, así como datos e información que caractericen la movilidad de personas y mercancías en Bogotá D.C.

Se considerarán algunos principios aplicables a los usuarios adoptados por la Ley 105 de 1993 por la que se dictan disposiciones básicas sobre el transporte y la Ley 769 de 2002 que expide el Código Nacional de Tránsito, la cual fue reformada por la Ley 1383 de 2010.

## 7. CONDICIONES GENERALES

### 7.1 Canales y medios para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS)



TRANSMILENIO S.A. dispone de los siguientes medios para la interacción con la ciudadanía:

#### 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>

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

**Virtual:**

- [radicacion@transmilenio.gov.co](mailto:radicacion@transmilenio.gov.co), de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)
- [www.tullaveplus.gov.co](http://www.tullaveplus.gov.co)
- [www.bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion](http://www.bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion)
- [ventanilla.transmilenio.gov.co](http://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.

Nota: los horarios pueden variar según la normatividad vigente expedida por las autoridades competentes y las determinaciones propias de la Entidad.

## **7.2 Información mínima requerida para dar respuesta a una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS)**



- Nombre completo y documento de identidad del usuario o de quien lo represente.
- Dirección para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con la relación de los hechos, indicando circunstancias de tiempo, lugar y modo.
- La documentación, si fuere del caso que el usuario considere relevante aportar para apoyar su petición.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o persona autorizada.

Al presentar PQRS relacionadas con accidentes o con el servicio prestado por el concesionario o el operador se requiere adicionalmente:

- Placa y/o número del bus
- Número del servicio o ruta
- Lugar, fecha y hora de los hechos

Cuando se trate de una queja contra algún funcionario o funcionaria se debe registrar:

- Nombre, identificación, color del uniforme y/o número de chaleco.
- Lugar, fecha y hora de los hechos.
- Códigos de los uniformes.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

### 7.3 Defensoría de la ciudadanía de TRANSMILENIO S.A.

Complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S.A. y/o sus concesionarios han dispuesto para el contacto con la comunidad usuaria, actuando como vocero, facilitador y garante de los derechos de los mismos, sin perjuicio de los demás canales de interacción ciudadana.

#### 7.3.1 Canales para acudir a la Defensoría de la ciudadanía

- Correo electrónico: [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co)
- Celular 304-5402437

### 7.4 Habeas Data

TRANSMILENIO S.A., da cumplimiento a las disposiciones regladas por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, como garantía de control del ciclo propio al que son sometidos los datos recolectados, así las cosas, en esta sección encontrará toda la información relacionada en materia de datos personales, recordamos que cualquier duda podrá elevarla ante el canal idóneo destinado para tal fin [habeasdata@transmilenio.gov.co](mailto:habeasdata@transmilenio.gov.co)



Los portales y estaciones del sistema cuentan con cámaras de seguridad y por tanto con sus correspondientes avisos de privacidad de la información, indicando a la comunidad usuaria de la existencia de estas, en cumplimiento de la normatividad.

En caso de requerir las grabaciones de cámaras con las que cuenta el Sistema o sus vehículos, es importante tener en cuenta que se deberá contar con la autorización del titular de la información (las personas que aparezcan en el video), de no ser así, las grabaciones solo podrán ser entregadas a las excepciones contempladas en los "*Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización*" y "*Artículo 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información*" de la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones que regulen la materia.

## 8. EJES DE SERVICIO

Este Manual se encuentra estructurado para mayor comprensión, en los derechos, deberes y prohibiciones, desarrollados en ejes temáticos:

- Comportamientos de la comunidad usuaria.
- Uso de la infraestructura del Sistema.



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- Uso del Medio de pago.
- Uso de vehículos y cabinas.
- Uso del Sistema con animales de compañía.

## **8.1 Comportamiento de la comunidad usuaria.**

### **8.1.1 Son Derechos**



- Hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.
- A la protección y respeto de sus derechos fundamentales en relación con el uso del Sistema y por ende de los derechos que en concordancia estén relacionados.
- Recibir un trato amable, respetuoso y adecuado por parte del personal que trabaja en el Sistema.
- Hacer uso de las sillas prioritarias cuando sea una persona con discapacidad y/o con movilidad condicionada.
- Solicitar y recibir información pertinente, completa y veraz del Sistema, relacionada para la defensa de sus derechos individuales y colectivos en relación con la prestación del servicio de transporte.
- Elevar preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o consultas en general a través de los canales oficiales de atención a la comunidad usuaria.
- Que sus preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias sean atendidas y resueltas oportunamente conforme a lo previsto en la reglamentación vigente.
- A la protección de sus datos personales, conforme a la legislación de Habeas Data y la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Acudir a la Defensoría de la ciudadanía de la Entidad, quien actúa como vocero y facilitador entre los actores del sistema.
- Activar las rutas distritales de atención a posibles vulneraciones de derechos humanos mediante las líneas de atención:
  - Por abuso de autoridad: 300 224 06 705.
  - Para defensores de derechos humanos: 301 382 7520
  - Ante casos de Trata de personas: 305 308 5507
  - Para casos de mendicidad infantil: Línea de ICBF 141

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- Para reporte de casos de violación de derechos humanos entidad de control: Personería de Bogotá - Línea 143
- Situaciones de abuso o acoso sexual que se puedan presentar dentro del Sistema, (componente zonal, troncal, cable): Línea purpura 01 8000 112 137 y WhatsApp 300 755 18 46.

### 8.1.2 **Son Deberes**

- a. Tener conductas y comportamientos propios de un trato amable, respetuoso y considerado, que permitan un adecuado funcionamiento del Sistema y una mejor experiencia de viaje en un escenario de convivencia pacífica, igualdad y equidad.
- b. Ingresar y salir de las estaciones y portales únicamente por los lugares permitidos.
- c. Mantener la circulación por la derecha en el Sistema, especialmente, en espacios como escaleras y rampas, para facilitar la movilidad peatonal organizada.
- d. Toda persona menor de 12 años debe usar el Sistema acompañado de un adulto responsable de la movilidad y seguridad del niño, niña o adolescente.
- e. Respetar y hacer uso adecuado de las zonas destinadas dentro del Sistema y sus tres componentes (zonal, troncal y TransMicable), para las personas con discapacidad y necesidades particulares, incluidos los espacios destinados en los autobuses para la comunidad usuaria en silla de ruedas.
- f. Permanecer en las instalaciones del Sistema solo en los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- g. Permitir la salida de la comunidad usuaria, para facilitar el ingreso a los buses en estaciones, portales y paraderos.
- h. Evitar comportamientos que afecten la limpieza y salubridad del Sistema.
- i. Ceder la silla (sea azul o roja) a personas con discapacidad y/o movilidad condicionada.
- j. Aplicar los protocolos de bioseguridad expedidos por TRANSMILENIO S.A. y entidades de salud pública a nivel nacional y distrital, cuando sean necesarios.
- k. Acatar los planes de emergencia y colaborar con las autoridades competentes frente a eventos que se requieran.
- l. Comunicar de manera inmediata a la Policía y/o personal del Sistema y/o de seguridad (vigilancia privada), cualquier acto que considere sospechoso o situación de emergencia.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	



- m. Ubicarse siempre detrás de la línea amarilla en estaciones, portales y paraderos, así como al interior de los buses.
- n. Cumplir con lo dispuesto en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016) y en el presente Manual.
- o. Atender las recomendaciones de los servidores del Sistema y/o de las autoridades competentes.

### **8.1.3 Ingreso de coches al Sistema Integrado de Transporte Público**



- a. Cuando ingrese al Sistema con un bebé procure usar coches pequeños, plegables o portabebés, para facilitar el adecuado desplazamiento, acceso y uso del Sistema.
- b. Si no cuenta con un coche plegable y debe hacer uso de los torniquetes tipo banderola, los cuales están dispuestos para las personas con discapacidad, acuda al personal de vigilancia, atención en vía o Recaudo Bogotá quienes le orientarán el proceso para el ingreso por estos puntos de acceso.
- c. Plegar el coche al interior de los buses, si hace uso del espacio destinado para comunidad usuaria de sillas de ruedas, cederlo a la persona con discapacidad ya que tiene prelación conforme a lo establecido en la Ley.
- d. Descienda de los buses con el coche en reversa evitando accidentes por inclinar al bebe, niño o niña hacia adelante.
- e. Cuando el coche no requiera estar en movimiento por seguridad del bebe, niño o niña, active el freno del mismo.

### **8.1.4 Prohibiciones**

- a. Obstaculizar o bloquear en modo alguno la operación y la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte (buses, patios, vías portales, estaciones, túneles, paraderos, TransMicable, etc.).
- b. Ingresar armas, materiales inflamables, tóxicos, explosivos o cualquier otro elemento o material peligroso para la integridad de las personas y bienes que integren el Sistema.
- c. Ingresar al Sistema con objetos, paquetes, cajas o elementos sobredimensionados que superen sesenta centímetros (60 cm) de alto x cuarenta centímetros (40 cm) de largo x veinticinco centímetros (25 cm) de ancho.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- d. Ingresar al Sistema con objetos cuya extensión exceda un metro con sesenta centímetros (1,60 cm) de largo y de diez centímetros (10 cm) de diámetro.
- e. Ingresar al Sistema con mercancías para venta no autorizada dentro del Sistema, carros de mercado, cestos de transporte de mercados, exhibidores de productos, estantes, canastos, baldes, colchones, muebles, neveras u otros artículos similares.
- f. Consumir al interior de los buses, cabinas y, en general, en la infraestructura del Sistema alimentos, bebidas alcohólicas o derivados del tabaco, sustancias psicoactivas, o encontrarse bajo los efectos de estas últimas.
- g. Correr o marchar presurosamente en las plataformas, portales, estaciones y demás espacios del Sistema Integrado de Transporte.
- h. Producir ruidos o sonidos que por sus decibeles puedan afectar la tranquilidad de las personas usuarias del Sistema.
- i. Utilizar dispositivos audiovisuales sin audífonos o en altavoz, en un volumen que incomode la experiencia de viaje de la comunidad usuaria del Sistema.
- j. Realizar o promover en el Sistema actos de prostitución, mendicidad, comercio o venta informal en todas sus modalidades, distribuir publicidad no autorizada, solicitar firma de peticiones, recolectar dineros y promover arengas de orden político y religioso o cualquier otro hecho que atente contra las normas de convivencia y las del presente reglamento.
- k. Ingresar o circular en los carriles exclusivos del sistema, generando riesgos de accidentalidad.
- l. Realizar, sin autorización previa y expresa de TRANSMILENIO S.A., uso de la marca o de cualquier otra marca de propiedad de Transmilenio®.
- m. Publicar, reproducir, usar o comercializar fotografías, grabaciones, videos o cualquier tipo de material audiovisual de instalación fija o móvil de TRANSMILENIO S.A.
- n. Agredir, empujar o irrespetar durante el acceso, permanencia o salida del Sistema, vehículos articulados, zonales y cabinas, a la comunidad usuaria y demás agentes del Sistema quienes se encuentran cumpliendo con sus funciones o labores.
- o. Desarrollar acciones que atenten contra la integridad física o salubridad pública de la comunidad

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	



usuaria, tales como tatuajes, perforaciones, piercing, dilatación de orejas y otras actividades no dirigidas a salvaguardar la vida de la ciudadanía, así como, el uso y manipulación elementos médicos o quirúrgicos dentro de las estaciones, portales, autobuses y cabinas.

- p. Realizar necesidades fisiológicas en los alrededores y dentro del Sistema.
- q. Prender o manipular fuego, sustancias combustibles o mercancías peligrosas en el Sistema Integrado de Transporte Público.

#### **8.1.5 Comportamiento en casos de emergencia**

- a. Mantener siempre la calma, evitar el pánico, no correr, buscar un sitio seguro y seguir las instrucciones de las autoridades, organismos de socorro y personal autorizado del Sistema TransMilenio.
- b. Seguir o desplazarse en el sentido indicado por las señales de ruta de evacuación hacia los puntos de encuentro o zonas seguras.
- c. En los portales, estaciones o paraderos, comunicar de manera inmediata al personal del Sistema y/o seguridad y/o policía cualquier acto sospechoso, situación médica o de emergencia. En los buses, avisar al conductor para que active el protocolo de atención.
- d. En caso de emergencia o detención del Sistema TransMiCable, escuchar y atender las instrucciones del operador, a través de los audios, personal de embarque y guías sociales, quienes brindarán la información sobre el procedimiento a seguir.
- e. Salvo que exista un riesgo inminente que le obligue a retirarse del lugar, no iniciar la evacuación hasta que el personal del Sistema TransMilenio lo indique y tenga la certeza de las condiciones de seguridad.
- f. Ubicar y usar las salidas de emergencia dentro de los buses, en caso de bloqueo de estas, halar la palanca de emergencia y empujar o romper el vidrio.
- g. Informar de inmediato a las autoridades, organismos de socorro o Sistema TransMilenio sobre personas con dificultades para evacuar, lesiones físicas o en shock, y apoyarlas en caso de requerirlo.
- h. Bajo ningún motivo regresar a la zona donde se presentó la emergencia.
- i. Si es necesario usar los extintores seguir las instrucciones de manejo.



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- j. En caso de ser afectado por sustancias químicas, informar al personal del Sistema TransMilenio y esperar a los organismos especializados.
- k. No usar los ascensores en caso de sismo, incendio o atentado terrorista.
- l. En caso de sismo, protegerse, alejarse de vidrios y elementos que puedan caer, analizar las condiciones del entorno para que garantice su bienestar y atienda las instrucciones de evacuación. No olvidar cargar con usted un pito, podría salvarle la vida.
- m. Si evidencia un objeto o paquete abandonado, no manipularlo, ni hacer uso de equipos de comunicación o electrónicos cerca al mismo e informar a la Policía, personal del Sistema TransMilenio o al operador del bus sobre la existencia del mismo.
- n. No caminar por las vías del Sistema, estas son usadas por los vehículos de emergencia y podría generarse un accidente.



#### **8.1.6 Multas Por Comportamiento**

Si dentro del Sistema ocurre un hecho presuntamente delictivo o un hecho contrario a la ley, al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, al Código Nacional de Tránsito, y/o a este Manual, o demás normas que le sean aplicables, la empresa TRANSMILENIO S.A. dará aviso al personal de Policía, para que proceda de acuerdo con su competencia, sin perjuicio de las demás acciones que la Empresa pueda iniciar a su favor ante la autoridad judicial competente, según sea el caso.

De acuerdo con lo mencionado en esta sección, y a lo establecido en el Código de Policía y Convivencia Ciudadana Ley 1801 de 2016, la persona que incurra en algún comportamiento indebido o prohibición podrá ser multado por la autoridad competente.

**Tabla No. 1 Multas por comportamiento**

<b>Artículo 35</b>	<b>Tipo de multa</b>
1. Irrespetar a las autoridades de Policía.	Tipo 2: 4 SMLDV
<b>Artículo 146</b>	<b>Tipo de multa</b>
1. Realizar o permitir el control informal de los tiempos durante el rodamiento del vehículo, mientras se encuentran estos en circulación.	Tipo 1: 2 SMLDV
2. Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad.	Tipo 1: 2 SMLDV

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

Artículo 146	Tipo de multa
4. Irrespetar la enumeración y los turnos establecidos en estos medios, así como el sistema de sillas preferenciales, y no ceder el lugar a otra persona por su condición vulnerable.	Amonestación
5. Agredir, empujar o irrespetar a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida de estos	Tipo 1: 2 SMLDV
6. Consumir alimentos, bebidas o derivados del tabaco o sustancias cuando estén prohibidas	Tipo 1: 2 SMLDV
8. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte público o sus señales indicativas.	Tipo 4: 16 SMLDV
9. Obstaculizar o impedir la movilidad o el flujo de usuarios en estos sistemas	Tipo 3: 8 SMLDV
10.f) Resistirse a los procesos de seguridad en los filtros de los sistemas de transporte público	Tipo 4: 16 SMLDV
10.g) Introducir al medio de transporte cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los tripulantes y demás pasajeros;	Tipo 4: 16 SMLDV
10. h) Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o Manuales de uso y operación, que establezcan las autoridades encargadas al respecto	Tipo 4: 16 SMLDV
11. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto molesto	Amonestación
12. Ingresar y salir de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto	Tipo 1: 2 SMLDV
15. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto obsceno.	Tipo 4: 16 SMLDV
16. Irrespetar a las autoridades del sistema.	Tipo 3: 8 SMLDV

Fuente: Código de Policía y Convivencia Ciudadana Ley 1801 de 2016



## 8.2 Comportamientos asociados al uso de la infraestructura del Sistema

### 8.2.1 Son Derechos

- Hacer uso de la infraestructura del Sistema en condiciones de igualdad, equidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.

### 8.2.2 Son Deberes



- Cuidar y dar uso adecuado de la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público, como,

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

buses, cabinas, estaciones, portales, sillas, torniquetes, puertas, vidrios, señalización, tótems, paneles informativos, estructuras porta mapas y demás elementos que lo conforman.

### 8.2.3 Prohibiciones

- a. Dañar, deteriorar, destruir o hacer uso inadecuado de la infraestructura, señalización, vehículos, cabinas y demás elementos que conforman el Sistema Integrado de Transporte Público.
- b. Despresurizar las puertas, halar la palanca de emergencia, empujar o romper el vidrio, usar o vandalizar los extintores en condiciones normales o de no emergencia.
- c. Impedir el funcionamiento de las puertas o usarlas de manera inadecuada.
- d. Escribir, rayar, pintar, hacer grafitis o vandalizar en modo alguno: pisos, techos, paredes, puertas, ventanas, cámaras, señalética, vehículos, bienes, muebles e instalaciones en general.
- e. Utilizar la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público con fines de comercialización o exhibición de publicidad, pegar avisos o carteles, repartir, promocionar actividades comerciales, culturales o cualquier otro tipo de propaganda, sin la autorización previa y expresa de la empresa TRANSMILENIO S.A.
- f. Quitar, desplazar, modificar, manchar, deteriorar, ensuciar u obstaculizar el funcionamiento correcto de cualquier material, equipo, instalación, pancarta, inscripción o cartel de señalización permanente o temporal del sistema incluido el TransMiCable.
- g. Arrojar residuos, escombros, desperdicios o cualquier elemento, dentro del Sistema o sus alrededores.
- h. Usar indebidamente rampas, ascensores, sillas, cabinas de TransMiCable, espacios prioritarios o demás elementos dispuestos en el Sistema para personas con discapacidad y necesidades particulares.
- i. Circular en motocicletas, motociclos, ciclomotores, moped (vehículo con motor y pedales), bicicletas, patines, monociclos, monopatines, patinetas o similares dentro de estaciones y vehículos del Sistema.
- j. Ingresar motocicletas, motociclos, ciclomotores o moped (vehículo con motor y pedales) en las TransMibicis.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

#### 8.2.4 Infracciones

De acuerdo con lo mencionado en esta sección, y a lo establecido en el Código de Policía y Convivencia Ciudadana Ley 1801 de 2016, la persona que incurra en algún comportamiento indebido o prohibición podrá ser multado por la autoridad competente.

- a. Numeral 13 artículo 146 de la Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Policía y Convivencia”: *“Alterar, manipular, deteriorar, destruir o forzar, las puertas de las estaciones o de los buses articulados, metro, tranvía, vehículo férreo, cable aéreo, o de los diferentes medios de transporte de los sistemas de servicio público urbano de transporte masivo de pasajeros, impedir su uso y funcionamiento normal, salvo en situaciones de emergencia”*

Multa general tipo 3 - reparación de daños materiales de muebles o inmuebles: ocho (8) salarios mínimos legales vigentes.

- b. Artículo 265 del Código Penal - Daño en bien ajeno: *“El que destruya, inutilice, haga desaparecer o de cualquier otro modo dañe bien ajeno, mueble o inmueble incurrirá en prisión de dieciséis (16) a noventa (90) meses y multa de seis puntos sesenta y seis (6,66) a treinta y siete puntos cinco (37,5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor.*

*La pena será de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses de prisión y multa hasta de quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando el monto del daño no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.*



*Si se resarciera el daño ocasionado al ofendido o perjudicado antes de proferirse sentencia de primera o única instancia, habrá lugar al proferimiento de resolución inhibitoria, preclusión de la investigación o cesación de procedimiento”.*

#### 8.2.5 Infraestructura de acceso prioritario

Con el propósito de que las personas con discapacidad o necesidades particular accedan al Sistema TransMilenio es fundamental dar uso adecuado a los espacios destinados para su movilidad.

##### 8.2.5.1 **Ascensores y Rampas**

- a. Respetar el uso prioritario de ascensores, rampas y sillas para las personas con discapacidad o

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

necesidades particulares.

- b. Usar adecuadamente las rampas, ascensores, espacios prioritarios o demás elementos dispuestos en el Sistema para personas o sujetos con especial protección constitucional, como personas con discapacidad o necesidades particulares.
- c. No usar los ascensores en caso de emergencia.

#### **8.2.5.2 Barrera de Control de Acceso (BCA) de Discapacidad**

Respetar el uso exclusivo de las Barreras de Control de Acceso -BCA- diseñadas para personas con discapacidad o necesidades particulares, tales como gestantes, lactantes, infantes con enfermedades sistémicas, con bebés en brazos o coches, ubicadas en las estaciones y portales del Sistema Integrado del Transporte Público.

El ingreso a través de la BCA se realiza con la tarjeta Tullave con subsidio o perfil de discapacidad, al no contar con estas opciones y cumplir con las características mencionadas, se debe solicitar apoyo al personal de vigilancia, Recaudo Bogotá, gestores de convivencia y/o Personal de atención en vía, quienes habilitaran el ingreso.



### **8.2.6 Bicicletas y otros mecanismos de transporte complementarios**

#### **8.2.6.1 Uso de la Bicicleta.**

Cuando se haga uso de bicicletas plegables o medios de transporte similares tales como patines, monociclos, monopatines, patinetas, o similares, el propietario o tenedor de los mismos deberá llevarlos sujetos de su mano y por encima del piso, con precaución y diligencia para no hacer daño o incomodar a la comunidad usuaria.



#### **8.2.6.2 Condiciones, Protocolo y Reglamento de Uso de las TransMibicis**

- a. Estos espacios fueron diseñados y destinados para integrantes de la comunidad usuaria que hagan uso de la bicicleta como complemento del Sistema Integrado de Transporte Público, permitiendo el intercambio modal entre estos.
- b. La comunidad usuaria puede complementar en bicicleta sus viajes en los tramos inicial y/o final de sus recorridos. Las TransMibicis de TransMilenio están integradas física y operacionalmente con los portales y estaciones del Sistema, es decir, que existe continuidad en la infraestructura física que

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

conecta dichos espacios con las plataformas de ascenso a los buses troncales del sistema.

- c. El bici-usuario debe ubicar la barrera de control de acceso y solicitar autorización con el vigilante para ingresar a la TransMibici con su bicicleta en la mano.
- d. El usuario no realiza pago adicional por el uso del espacio, una vez ubica la bicicleta, realiza la validación de su pasaje, y puede hacer uso de cualquiera de los servicios troncales de la estación o portal donde se encuentra, si no tiene tarjeta o saldo disponible debe realizar la recarga de su tarjeta por medio de los canales habilitados.
- e. La bicicleta se debe estacionar en los módulos dispuestos y asegurarla con su propia cadena, candado y/o los demás elementos de seguridad que a su juicio considere pertinentes.
- f. Las TransMibicis cuentan con personal de vigilancia contratado por TRANSMILENIO S.A. o por algunos operadores del Sistema, servicio que es apoyado por un circuito cerrado de televisión CCTV.
- g. Algunos de estos espacios cuentan con un sistema de control de acceso el cual es operado por el personal de vigilancia y tiene las siguientes funcionalidades:
  - Registro de los usuarios con sus bicicletas: Cada usuario con bicicleta se debe registrar por primera y única vez (por cada bicicleta que posea) en el sistema de control de acceso, presentando su documento de identidad y un documento que certifique la propiedad o tenencia de la bicicleta.
  - Producto del registro se asigna e imprime un *sticker* adhesivo con un código de barras o código QR que el bici-usuario debe pegar al marco de la bicicleta. Este procedimiento se deberá repetir en cada espacio nuevo que el usuario desee utilizar.
  - Cada vez que el usuario ingrese o salga de la TransMibici, el vigilante dejara registro, a través de la lectura del código de barras o QR adherido a la bicicleta.
- h. La persona que ingresó la bicicleta a la TransMibici es la única autorizada para retirarla.
- i. Se debe registrar la salida ante el vigilante y salir únicamente cuando este lo autorice.
- j. Los horarios de las TransMibicis son los mismos de los portales y estaciones del Sistema, durante este horario se podrán ingresar y retirar las bicicletas.
- k. Cuando se requiera hacer el mantenimiento o adecuación de una TransMibici, TRANSMILENIO.S.A., informará oportunamente a la comunidad usuaria, brindando las instrucciones, condiciones y restricciones de uso de esta.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

Si al inicio y/o durante la ejecución de las actividades de mantenimiento o adecuación, la persona usuaria no atiende las instrucciones o recomendaciones brindadas, TRANSMILENIO S.A. podrá autorizar romper el candado y trasladar la bicicleta a un espacio donde no obstruyan los trabajos a ejecutar.

#### **8.2.6.3 Recomendaciones de las TransMibicis.**

- Con anterioridad, verificar que cuente con saldo en su tarjeta Tullave, o en su defecto que aun cuente con un viaje a crédito si la tarjeta es personalizada.
- No dejar cascos ni accesorios fácilmente removibles, si los deja estarán bajo la responsabilidad y riesgo de la persona usuaria.
- Retirar la bicicleta todos los días, para que otros bici-usuarios también puedan hacer uso de los módulos disponibles.
- Tomar precauciones en los días de marchas y manifestaciones públicas para evitar afectaciones a estas.

### **8.3 Medios de pago – TARJETA TU LLAVE**



Con el fin de mitigar los casos de fraude y elusión del sistema, toda Tarjeta Personalizada es personal e intransferible y se cargará una tarjeta por usuario. Los medios de pago a utilizar en el Sistema Integrado de Transporte son:

#### **8.3.1 Tarjeta Básica**

Esta tarjeta se adquiere en las taquillas de portales, estaciones del Sistema y sitios autorizados de la Red de Recarga Externa. NO cuenta con los siguientes beneficios:

- Viajes a crédito.
- Transbordos.
- Beneficios tarifarios y subsidios.
- Protección de saldo en caso de pérdida, hurto o daño.
- Reposición o traslado de saldo a otra Tarjeta Tullave Básica o Personalizada.

Estas Tarjetas pueden ser personalizadas posteriormente de manera presencial o virtual de acuerdo con lo dispuesto en este Manual.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

**Parágrafo.** Se incluirán en listas negras todas las tarjetas no personalizadas sin beneficio de crédito de viaje – TISC Básicas Tullave que tengan cinco (5) años o más de ser expedidas y dos (2) años sin uso alguno.

**Nota:** las "listas negras" se refieren a registros de los medios de pago (TISC) que han sido reportados como extraviados, perdidos, robados, o que presentan inconsistencias en su uso o han intentado/generado transacciones fraudulentas. Su propósito es evitar el fraude en el uso de las TISC.

### **8.3.2 Tarjeta Personalizada**

Son las tarjetas de uso personal e intransferible que están asociadas a la base de datos de Tarjetas Personalizadas, mediante el número serial del medio de pago con datos básicos de identificación y de contacto cuando el usuario de manera expresa así lo haya autorizado, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

La personalización de la tarjeta brinda los siguientes beneficios:



- a. Viajes a crédito.
- b. Transbordos.
- c. Beneficios tarifarios y subsidios, con el cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente.
- d. Protección de saldo en caso de pérdida, hurto o daño, que debe reportar la persona usuaria mediante la línea de atención: 601-4824304, esta se hace efectiva una vez finalizada la operación del día en el que se reporta la novedad.

### **8.3.3 Tarjeta bancaria sin facilidad de crédito de viaje – HIBRIDAS**

Son las tarjetas de uso personal e intransferible adquiridas a través de entidades bancarias u otras que tienen convenio con el concesionario de recaudo, así:

- a. Estas tarjetas pueden ser personalizadas por el Concesionario si la persona usuaria autoriza expresamente a la entidad a remitir sus datos o si éste realiza directamente la personalización en los puntos o aplicativos autorizados.
- b. Estas tarjetas no tienen el beneficio de crédito de viaje otorgado por el Sistema.
- c. Cuenta con el beneficio de traslado de saldo en caso de pérdida, hurto o daño de la tarjeta.



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

d. Cuenta con el beneficio de Transbordo si es personalizada.

#### 8.3.4 TransMiPass



Tarjeta personalizada con abonos sin crédito ni transbordo. Una vez cumplidos los requisitos, esta tarjeta permite a los usuarios, el acceso al Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. durante un periodo y cantidad de pasos diarios definidos por TRANSMILENIO S.A.

##### **Características o condiciones generales:**

- a. Se podrá realizar hasta 6 validaciones en un día.
- b. La adquisición de la tarjeta y el pago del abono solo se puede realizar a través de la(s) aplicaciones autorizadas de forma digital, no se adquiere en las taquillas del sistema y la entrega de la tarjeta solo se realiza en los puntos autorizados por TRANSMILENIO S.A.
- c. Desde el momento en el que se activa el abono con el primer paso en el Sistema, tiene 30 días para su uso, de no ser utilizados los pasos en su totalidad estos no serán acumulables, ni reembolsables.
- d. Tendrá dos bolsillos para su recarga, uno para el sistema de abonos con pasos mensuales y el otro con cargas de pasajes adicionales con tarifa plena (sin transbordo ni crédito de viaje).
- e. Una vez se hayan utilizado la cantidad de pasos diarios o la totalidad mensual, podrá recargar la Tarjeta TransMiPass en las taquillas o puntos externos del Sistema.
- f. En el momento que se detecte un uso indebido o inusual de la Tarjeta TransMiPass, se procederá a realizar el bloqueo de la tarjeta y sanción respectiva al usuario. (establecida en el presente Manual 8.3.9 Sanción por uso indebido de los medios de pago).
- g. **Cuando el abono se encuentre vigente** (dentro los 30 días) y se reporte la pérdida, robo o daño, al emitir una nueva tarjeta TransMiPass, se le trasladaran los pasos y el tiempo restante del plazo de los 30 días.

#### 8.3.5 Son derechos



- a. Adquirir una tarjeta Tullave en los puntos de venta autorizados por TRANSMILENIO S.A.
- b. Las personas extranjeras podrán adquirir una tarjeta personalizada, siempre que presenten cualquiera de los siguientes documentos:
  - Pasaporte

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- Cédula de Extranjería, o Permiso Especial de Permanencia (PEP), acompañado de un documento de identidad de su país de origen o registro civil de nacimiento para aquellos extranjeros menores de edad.
  - La comunidad usuaria que presenten PEP como documento de identificación, se les fijará como fecha de expiración de la tarjeta personalizada, la fecha de vencimiento de dicho permiso.
- c. Verificar mediante los dispositivos dispuestos en estaciones y portales, el saldo de la tarjeta una vez hecha una recarga en los medios de pago autorizados.
- d. Recibir la tarifa integrada a través de los transbordos y dos (2) viajes a crédito con la tarjeta personalizada, conforme a los lineamientos establecidos desde TRANSMILENIO S.A.

### 8.3.6 Son deberes

- a. Pagar el valor del servicio mediante una tarjeta adquirida únicamente en los puntos de venta autorizados por el Sistema (<https://www.tullaveplus.gov.co/>), que deberá validarse en los dispositivos de control de acceso ubicados en portales, estaciones y vehículos del Sistema Integrado de Transporte Público.
- b. Todo niño mayor de dos (2) años debe pagar el pasaje (Sentencia T-087/05 Corte Constitucional).
- c. Portar desde el inicio y hasta la finalización del viaje la tarjeta con la que realizó la validación del pasaje, en razón a que puede ser requerida por las autoridades del Sistema en casos de control a la evasión.
- d. Suministrar de forma consistente y verídica la información necesaria durante el proceso de personalización de los medios de pago (TISC) que permita la individualización de la persona usuaria. Los datos deben coincidir con la información plasmadas en el documento de identificación.
- e. La comunidad usuaria que posean tarifas diferenciales, subsidios o incentivos, en especial Adulto Mayor, deberán realizar la reactivación de su medio de pago cada dos (2) años, en cualquiera de los puntos de personalización dispuestos por el Concesionario Recaudo Bogotá S.A.S.
- f. Ser responsable del cuidado, condiciones físicas, manejo apropiado de la tarjeta, y saldo existen en la misma, para su uso y, tras realizar una recarga en medios de pago autorizados.
- g. Verificar, al momento de realizar la recarga, el cambio recibido en las taquillas de portales y estaciones del Sistema, así como en sitios autorizados de los puntos externos de venta y carga.
- h. Verificar el monto descontado de la tarjeta al realizar una validación.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	



- i. Mantener la tarjeta en el dispositivo de validación, hasta que se confirme el descuento del pasaje en la pantalla para que se registre correctamente la validación.
- j. Cancelar el saldo pendiente al Sistema por viaje a crédito, antes de solicitar una nueva TISC Personalizada Tullave.

### **8.3.7 Prohibiciones**

- a. Usar indebidamente el medio de pago, falsificarlo, adulterarlo, sustraerlo, hurtarlo o revender las unidades de transporte o pasajes.
- b. Usar inadecuadamente el beneficio del número máximo de transbordos diarios según lo que defina TRANSMILENIO S.A.
- c. Adquirir el medio de pago o unidades de transporte fuera de los sitios autorizados por TRANSMILENIO S.A.

### **8.3.8 Conductas indebidas y fraudulentas a los medios de pago**

- a. Vender viajes de manera informal – Reventa-: Comercializar fraudulentamente viajes a comunidad usuaria que no disponen de saldo o de medio de pago para acceder a los servicios del Sistema.
- b. Reclamar una tarifa diferencial o subsidio para que lo use una persona diferente al beneficiario.
- c. Revender viajes o transbordos afectando los ingresos del Sistema.
- d. Acceder al Sistema o intentar hacerlo con medios de pago fraudulentos, no autorizados y que no presentan reducción del saldo, violentando la plataforma tecnológica del sistema de recaudo.
- e. Alterar digitalmente la información almacenada en la Tarjeta para poder acceder al Sistema, incumpliendo los lineamientos establecidos por TRANSMILENIO S.A.
- f. Clonar o realizar gêmeo de las tarjetas y de medios de pago con un mismo serial para acceder al sistema.
- g. Realizar el pago del pasaje de manera directa al conductor, entendiendo que esta actividad no se encuentra autorizada.
- h. Proporcionar información inconsistente durante el proceso de personalización virtual (registrar datos que no reflejan la verdadera identidad, utilizar los datos personales de otra persona), vulnerando la privacidad y seguridad de los involucrados.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

### **8.3.9 Sanción por uso indebido de los medios de pago**

Ante la ocurrencia de una o varias conductas indebidas que involucren los medios de pago del Sistema Integrado de Transporte Público, la Empresa TRANSMILENIO S. A. o los agentes de servicio del Sistema autorizados para ello, desactivarán hasta por trescientos sesenta y cinco (365) días todas las tarjetas de la persona usuaria, incluida la personalizada y los beneficios de tarifa diferencial o subsidio otorgados, según el caso. La persona usuaria solo podrá acceder al sistema mediante una tarjeta básica y durante este tiempo no podrá solicitar la personalización de su tarjeta.

La reincidencia en el uso indebido del medio de pago acarreará la pérdida definitiva de los beneficios, sin perjuicio de las acciones policivas y/o penales a que haya lugar. TRANSMILENIO S.A. tendrá la potestad de notificar a las autoridades competentes el uso fraudulento de subsidios y/o incentivos.

### **8.3.10 Condiciones para la reexpedición de medios de pago**



Cuando la tarjeta personalizada ha sido bloqueada por uso indebido o por obrar comparendo por evasión, la persona usuaria no podrá obtener una nueva tarjeta personalizada hasta que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que transcurran trescientos sesenta y cinco (365) días desde la fecha del citado bloqueo, cuando sea la primera vez que se identifique la conducta.
- Que la persona usuaria realice el pago correspondiente a los transbordos identificados como atípicos por la entidad, con la tarifa máxima vigente.
- Si se impone un comparendo por evasión del pago del pasaje, el usuario deberá cumplir con lo dispuesto en la ley 1801 de 2016, los Decretos Distritales 495 de 2017, 795 de 2018 y demás reglamentarios o modificatorios que se encuentren vigentes.

Acudir a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia quienes informarán los detalles sobre el pago de la multa correspondiente o agendar la actividad que le permita conmutar la sanción.

### **8.3.11 Control a la acumulación de pasajes gratis, subsidios, beneficios e incentivos**

Con el ánimo de establecer medidas de control asociadas a la entrega de pasajes gratis como Discapacidad, Adulto Mayor, Sisbén e incentivo para bici-usuarios del SITP, y contribuir a la sostenibilidad financiera del Sistema, se recuerdan las siguientes condiciones:

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- a. Los pasajes gratis, subsidios, beneficios e incentivos son de carácter personal e intransferible.
- b. Cuando se detecten usos indebidos se aplicará la sanción correspondiente (establecida en el presente Manual 8.3.9 Sanción por uso indebido de los medios de pago).
- c. TRANSMILENIO realizará el monitoreo correspondiente a la acumulación de pasajes gratis de Discapacidad, Adulto Mayor y Sisbén, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social.
- d. Para el incentivo a Bici-Usuarios del STIP, se debe realizar la activación o carga durante el mes del despliegue, este NO será acumulado para el mes siguiente.

## 8.4 Vehículos y cabinas del Sistema

### 8.4.1 Son Derechos



- a. Hacer uso de los vehículos y cabinas del sistema en condiciones de limpieza y seguridad.

### 8.4.2 Son Deberes

- a. Respetar y/o ceder las sillas, así como los espacios destinados a las personas con discapacidad y necesidades particulares, como personas mayores, gestantes, lactantes, infantes, con enfermedades sistémicas, con bebés en brazos, de talla alta, baja y gruesa, entre otras.
- b. Abordar o descender de los vehículos y cabinas en los lugares establecidos para tal fin, antes de la señal de cierre de puertas.
- c. Despejar el área de las puertas de vehículos y cabinas, otorgando prelación a la comunidad usuaria que salen de los mismos, y permitir el ingreso de manera ordenada y respetuosa, desplazándose siempre a la derecha.
- d. En aquellos casos de riesgo grave para la integridad de los usuarios y con previa autorización expresa de un agente de servicio del Sistema, accionar el botón o mecanismo de emergencia.

### 8.4.3 Prohibiciones

- a. Transitar por carriles exclusivos o las vías de paso de los vehículos troncales y vías de paso de las cabinas del cable aéreo.
- b. Ingresar o salir del vehículo o cabina al activarse las señales de cierre de puertas.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- c. Sacar o exponer parte del cuerpo o cualquier objeto por fuera de las estaciones, de los vehículos o de las cabinas.
- d. Usar innecesariamente los dispositivos o mecanismos de emergencia de los vehículos o cabinas.
- e. Dañar, deteriorar o destruir en modo alguno cualquier área, espacio u objeto del Sistema Integrado de Transporte Público y/o de sus vehículos o cabinas.
- f. Ingresar sin autorización a las áreas restringidas u operacionales y/o a los vehículos o cabinas detenidos que no estén prestando el servicio.
- g. Ingresar a paraderos, portales, estaciones, vehículos o cabinas con elementos que puedan afectar la percepción sensorial de la comunidad usuaria y/o de algún modo, la imagen del Sistema.
- h. Poner los pies en el espaldar de las sillas, en las barandas del bus o cabinas.
- i. Usar el servicio alimentador para viajar entre paraderos, práctica que afecta el servicio de todos.



#### **8.4.4 Infracciones**

- a. Realizar o permitir el control informal de los tiempos durante el rodamiento del vehículo, mientras se encuentran estos en circulación.
- b. Impedir el ingreso o salida prioritaria a personas con discapacidad y necesidades particulares.
- c. Transportar animales de compañía en vehículos de transporte público incumpliendo la reglamentación establecida para tales efectos por la autoridad competente.
- d. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte público o sus señales indicativas.

#### **8.4.5 Uso del TransMicable**

##### **8.4.5.1 *Plan de embarque***

- a. Cruzar sólo por los puntos indicados para peatones, cebras, túneles, puentes entre otros.
- b. Hacer la fila de ingreso a la cabina en forma ordenada y respetando el turno de llegada, atendiendo las indicaciones del personal encargado de embarque y desembarque.
- c. Verificar la estación a la cual se dirige con el fin de realizar el desembarque correspondiente.
- d. Seguir las señales de “*conserve su derecha*” avanzando de manera ágil sin obstruir el paso de la



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

comunidad usuaria.

- e. Abstenerse de traspasar las cintas retráctiles que pueda hallar en su camino y que le indiquen la dirección de las filas.
- f. Respetar a las personas con discapacidad y/o a usuarios con necesidades particulares, como personas mayores, gestantes, lactantes, infantes, con enfermedades sistémicas, con bebés en brazos, de talla alta, baja y gruesa, entre otras, quienes podrán ser apoyados por los funcionarios del operador de TransMiCable durante las operaciones de abordaje y desembarque, previo a la respectiva autorización verbal por parte de la persona usuaria.
- g. Ubicarse siempre detrás de la línea amarilla en las zonas de embarque, teniendo especial cuidado con niños y niñas menores de edad.
- h. Atender las recomendaciones del personal de embarque, para el ingreso de los coches de bebés o sillas de ruedas y otras ayudas.
- i. Los menores de edad deben estar siempre acompañados por un adulto responsable tomados de la mano en la zona de embarque.
- j. Ir sentado dentro de la cabina.

#### **8.4.5.2 Prohibiciones**

- a. Ingresar a las zonas de acceso restringido, cuartos de operación y cabinas sin autorización de personal de operación.
- b. Subir a las torres y órganos electromecánicos de las estaciones.
- c. Usar sin causa justificada los elementos de parada de emergencia del sistema o los extintores contra incendios.
- d. Balancear, saltar, hacer movimientos bruscos dentro de la cabina.
- e. Ingresar más de diez (10) personas a una cabina.
- f. Ocupar los asientos con objetos, paquetes o maletas.
- g. Arrojar algún objeto u elemento fuera de la cabina, durante su recorrido.
- h. Apoyarse o sujetarse de las puertas de las cabinas o de cualquier otro elemento no autorizado dentro de la infraestructura de TransMiCable.
- i. Fumar, escupir o realizar cualquier otro acto insalubre en las cabinas e instalaciones.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- j. Circular sobre bicicletas, monopatines, patines o similares dentro de las instalaciones del sistema cable.
- k. Correr sin causa justificada y circular en sentido contrario a las indicaciones de la señalización de la estación.
- l. Realizar, sin causa justificada, cualquier acto que distraiga la atención del personal de operación o entorpecer su labor.
- m. Realizar comportamientos que impliquen peligro para la integridad física de la comunidad usuaria o que pueda considerarse molesto u ofensivo para éstos o para el personal de operaciones.
- n. Utilizar drones en cualquier parte del sistema lo que incluye: portales, estaciones, línea de operación, o zonas de influencia al Sistema.
- o. Elevar cometas y pólvora o elementos pirotécnicos en el área de influencia de la línea del Sistema.

## **8.5 Animales de compañía en el Sistema**

### **8.5.1 Son Derechos**

- a. Ingresar al sistema en compañía de las animales y ayudas vivas, siempre y cuando se cumpla con los requisitos indicados en el presente Manual.

### **8.5.2 Son Deberes**



#### **8.5.2.1. *Transporte con caninos***

- a. Todos los ejemplares caninos deberán ser sujetos por su correspondiente trailla (correa) (Artículos 108-C Ley 746 de julio 19 de 2002).
- b. Los perros de razas de manejo especial sólo pueden ser llevados por una persona mayor de edad, deben ingresar y conservar durante todo el viaje collar y bozal.

De conformidad con el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana se consideran ejemplares caninos potencialmente peligrosos aquellos que presenten una o más de las siguientes características:

- Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas, o les hayan causado la muerte a otros perros.
- Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa.



	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

- Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine (Artículos 108-E y 108 F Ley 746 de julio 19 de 2002).
- c. El propietario o tenedor de un canino de raza de manejo especial asume la total responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasione a las personas, bienes, vías y espacios públicos y medio natural, en general.
- d. Portar elementos necesarios para retirar los residuos que, eventualmente, la mascota realice durante el desplazamiento por el Sistema.
- e. Los animales de compañía deben ser tenidos dentro del Sistema, siguiendo las normas de seguridad y tenencia vigentes.

#### **8.5.2.2 Transporte con felinos**



- a. Los felinos deben estar siempre **dentro de un guacal, caja o contenedor cerrado, limpio, ventilado y seguro** (en lo posible debe ser cubierto con una manta para que el animal viaje tranquilo).
- b. El contenedor debe:
  - Ser acorde al tamaño del animal.
  - Ir sobre las piernas del usuario, no obstruir puertas, sillas ni pasillos.

#### **8.5.2.3 Transporte con otras especies**

- Roedores (hámsteres, conejos, cuyos, etc.), deben estar siempre **dentro de un guacal, caja o contenedor cerrado, limpio, ventilado y seguro**.
- Peces, en recipientes cerrados y seguros.

#### **No está permitido el ingreso de:**

- Animales salvajes, exóticos o en peligro de extinción.
- Animales sin contención adecuada que pongan en riesgo a los demás usuarios.

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

#### **8.5.2.4 Recomendaciones generales**

- El usuario debe portar el **carne de vacunación vigente** del animal (especialmente en el caso de perros y gatos).
- Si el animal tiene necesidades fisiológicas, debe haber sido higienizado antes de ingresar al Sistema.

#### **8.5.3 Prohibiciones**



- Ubicar en las sillas los guacales o contenedores.
- Alimentar a los animales dentro del Sistema.
- Ingresar animales que no cumplan con las condiciones establecidas en este Manual.

### **9. DEBERES DE TRANSMILENIO S.A. Y APLICACIÓN DE LA NORMA**

TRANSMILENIO S.A. como el ente responsable de gestionar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá en sus componentes troncal, zonal, alimentación y cable deberá prestar un servicio acorde en las necesidades de la comunidad usuaria, en el presente numeral se desarrollan los deberes de TRANSMILENIO S.A. las exclusiones de responsabilidad y las conductas graves contra el sistema.

#### **9.1 Deberes de TRANSMILENIO S.A**

- Transportar a través de los componentes del Sistema Integrado del Transporte Público (troncal, zonal y TransMicable) a la comunidad usuaria que hayan validado su pago, desde el origen hasta el destino, propios del área de cobertura del Sistema, en los horarios establecidos para la prestación del servicio, salvo por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito, entre otras.
- Cumplir con el presente reglamento y con las demás normas legales y reglamentarias, establecidas para la prestación del servicio de transporte masivo encomendado a la Empresa TRANSMILENIO S.A.
- Mantener la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público en buen estado para su utilización.
- Publicar el Manual o Reglamento del Usuario en los canales establecidos por la Empresa TRANSMILENIO S.A.
- Informar a la comunidad usuaria de los servicios, horarios, tarifas, novedades, beneficios y

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

cambios que afecten el normal funcionamiento del Sistema, por los medios y canales dispuestos para tales fines.

- f. Ofrecer a la comunidad usuaria un medio de pago, según tarifas y condiciones vigentes.
- g. Brindar un trato respetuoso a la comunidad usuaria.
- h. Diseñar e implementar iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema.

## 9.2 Exclusión de responsabilidad

La empresa TRANSMILENIO S.A. se encuentra exenta de responsabilidad en caso de accidente, ocasionado por imprudencia o negligencia de la víctima, por el hecho de un tercero, o por infracción a este Manual o de las normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, y por las demás causales excluyentes de responsabilidad previstas en la legislación vigente.

## 9.3 Edad del infractor y norma aplicable

El procedimiento y las sanciones aplicables a un usuario infractor estarán determinados por la edad de este y la gravedad de su conducta, de acuerdo con lo previsto en la ley y en las normas aplicables.

**Menor de edad:** le serán aplicables el Código de la Infancia y la Adolescencia y el Código Civil, en consecuencia, no sólo podrá ser sujeto de responsabilidad penal, sino que adicionalmente los padres serán siempre responsables del daño causado por las culpas o los delitos cometidos por sus hijos menores. -Artículo 2348 del Código Civil.



**Mayor de edad:** le serán aplicables el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, el Código Civil y el Código Penal.

## 9.4 Conductas graves contra el Sistema

Sin perjuicio de las demás acciones delictivas o conductas punibles que existan o se puedan llegar a presentar, constituyen faltas graves contra el Sistema el daño en bien ajeno:

### Daño en bien ajeno

Artículo 265 del Código Penal: *“El que destruya, inutilice, haga desaparecer o de cualquier otro modo*

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

*dañar bien ajeno, mueble o inmueble incurrirá en prisión de dieciséis (16) a noventa (90) meses y multa de seis punto sesenta y seis (6,66) a treinta y siete punto cinco (37,5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor.*

*La pena será de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses de prisión y multa hasta de quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, cuando el monto del daño no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”*

La pena se aumentará hasta en una tercera parte, si la conducta descrita en el artículo 265 del Código Penal se cometiere sobre bienes de uso público. (Artículo 266 del Código Penal)

### **Obstrucción a vías públicas que afecten el orden público**

Artículo 353A. Código Penal: *“El que por medios ilícitos incite, dirija, constriña o proporcione los medios para obstaculizar de manera temporal o permanente, selectiva o general, las vías o la infraestructura de transporte de tal manera que atente contra la vida humana, la salud pública, la seguridad alimentaria, el medio ambiente o el derecho al trabajo, incurrirá en prisión de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho meses (48) y multa de trece (13) a setenta y cinco (75) salarios mínimos legales mensuales vigentes y pérdida de inhabilidad de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena de prisión”.*

Así mismo, quienes incurran en conductas que atentan contra la seguridad del Sistema, serán objeto no sólo de las sanciones contempladas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y en el Código Penal, sino también de las acciones civiles que procedan en su contra.



### **Violencia contra servidor público**

Artículo 429. Código Penal: El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.

## **10. DISPOSICIONES FINALES**

### **10.1 Implementación**

Expedida la resolución de formalización del documento, la Oficina Asesora de Planeación de

	<b>TÍTULO:</b> <b>MANUAL DE LA COMUNIDAD USUARIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.</b>
	<b>Código:</b> <b>M-SC-004</b>	<b>Versión:</b> <b>7</b>	<b>Fecha:</b> <b>Septiembre de 2025</b>	

TRANSMILENIO S.A. actualizará el Manual de Procedimientos y realizará la publicación en la Intranet y página web de la Entidad.

## 10.2 Divulgación y pedagogía interna

El presente Manual de la Comunidad Usuaría del Sistema Integrado de Transporte Público y en especial los derechos y deberes, serán divulgados y difundidos entre la ciudadanía, en especial entre la comunidad usuaria, con carácter pedagógico en estaciones portales y paraderos del Sistema.