



**RESOLUCIÓN No. 278
(08/09/2025)**

**Por la cual se adopta el Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema
Integrado de Transporte Público**

**LA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO -
TRANSMILENIO S. A.**

En uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas por, numeral 10 del artículo 8º del Acuerdo 004 de 2023 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., en consonancia con los artículos 8 y 9 del Decreto Distrital 831 de 1999 y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de éste asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que el artículo 2º de la Ley 105 de 1993 establece que, por su carácter de servicio público, la operación de transporte público estará bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y vigilancia necesarios para su adecuada prestación, en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad, así como el artículo 3º Ibidem señala que la prestación del servicio de transporte público estará sujeto a la expedición de un permiso o contrato de concesión u operación por parte de autoridad competente.

Que de conformidad con el artículo 2º del Acuerdo 4º de 1999 modificado por el artículo 135 del Acuerdo 927 de 2024, corresponde a TRANSMILENIO S. A. 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.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



**25
AÑOS**
TRANSMILENIO S.A.





RESOLUCIÓN No. 278
(08/09/2025)

Por la cual se adopta el Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto Distrital 831 de 1999, TRANSMILENIO S. A. cuenta con la facultad para fijar las condiciones técnicas y operativas para el funcionamiento del Sistema y ejerce el control de la operación a través de los instructivos y reglamentos de carácter general que expida, tal como lo prevé el artículo 9° ibidem.

Que de conformidad con los artículos 15 del Decreto Distrital 319 de 2006 y 1° del Decreto Distrital 486 de 2006, TRANSMILENIO S. A., como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá, le corresponde integrar, evaluar y hacer el seguimiento de la operación del sistema.

Que de acuerdo con el artículo 8º del Decreto Distrital 309 de 2009, por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá D. C., TRANSMILENIO S. A. como Ente Gestor del SITP, tiene por objeto la planeación, gestión y control contractual del Sistema; el proceso de integración, evaluación y seguimiento de la operación.

Que la necesidad de actualizar el Manual de la Comunidad Usuaria radica en la importancia de establecer con claridad los derechos, deberes y prohibiciones que aplican al uso del servicio, abarcando todos los espacios y componentes que lo integran. Esta actualización debe reflejar las nuevas disposiciones incorporadas, tales como mecanismos modernos de pago y esquemas renovados para la atención de poblaciones preferenciales, entre otros aspectos relevantes. Todo ello busca ofrecer normas precisas que orienten el buen uso del Sistema, tanto para la comunidad usuaria como para los distintos actores que forman parte de este.

Que la presente resolución junto con el Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público, fue publicado en la página de LegalBog del 11 de julio de 2025 hasta el día 18 de julio de 2025., para comentarios de la ciudadanía, sin que se recibieran comentarios.

Que el documento **Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público (M-SC-004)**, cuenta con las siguientes versiones:

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.





RESOLUCIÓN No. 278
(08/09/2025)

Por la cual se adopta el Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público

Código	Versión	Fecha de adopción
M-SC-004	0	18-may-2016
M-SC-004	1	15-nov-2018
M-SC-004	2	31-jul-2020
M-SC-004	3	24-may-2021
M-SC-004	4	8-abr-2022
M-SC-004	5	7-oct-2022
M-SC-004	6	16-dic-2024

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Adopción. Adoptar la actualización del Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público en su versión 7.

ARTÍCULO 2º. Control y vigilancia. Los servidores y servidoras de TRANSMILENIO S.A., las empresas concesionarias, contratistas y demás equipo colaborador, son quienes se encuentran facultados dentro de la infraestructura del Sistema, conforme con las funciones y su rol, para preservar el orden, velar por la seguridad, la adecuada prestación del servicio de transporte, y el cumplimiento del presente Manual, sin perjuicio de las facultades conferidas por la ley a las autoridades competentes.

ARTÍCULO 3º. Divulgación. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S. A., deberá comunicar y divulgar el contenido de la presente Resolución y del Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público, a los concesionarios y demás actores que deban aplicarlo.

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



25
AÑOS
TRANSMILENIO S.A.





RESOLUCIÓN No. 278
(08/09/2025)

**Por la cual se adopta el Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema
Integrado de Transporte Público**

ARTÍCULO 3º. Incorporación. Ordéñese a la Oficina Asesora de Planeación, la incorporación en el sistema de gestión de la entidad del Manual de la Comunidad Usuaria del Sistema Integrado de Transporte Público.

ARTÍCULO 4º. Vigencia y derogatoria. La presente Resolución deberá ser publicada en los medios de comunicación internos de TRANSMILENIO S. A. y en la imprenta distrital, y rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la resolución 451 de 2020.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., a los 08 días del mes de septiembre de 2025

MARIA FERNANDA ORTIZ CARRASCAL
Gerente General

Proyectó: Haroll Castiblanco Hincapié- Contratista – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones *HCH*
Revisó: Cristina Sandoval Forero - Profesional Especializado Grado 06 – Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones *CSF*
Aprobó: Carolina Sarmiento Galindo - Profesional Especializado Grado 06 – Subgerencia Jurídica *CSG*
Yolima Pérez Ariza - Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones *YPD*
Camilo Forero - Subgerente Jurídico *CF*