

Bogotá D.C, 22 julio 2026



20265350463861

22 julio 2026

Señores
Secretaría De Transito Y Transporte
judicial@movilidadbogota.gov.co
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Traslado por competencia del radicado no. 20265340650462 del 28/06/2026

Respetados señores:

Nos permitimos informarles que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta:

"(...) Asunto: Denuncia por silencio administrativo y solicitud de conciliación de recarga digital - Radicado 3932646 - CUS 350284222

Señores: TRANSMILENIO S.A. / RECAUDO BOGOTÁ / MAAS APP (TUYA S.A.)

Con copia a: SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Yo, Yuly Magaly Gómez identificada con CC No. 1052391909, interpongo formal queja y solicitud de fondo debido a que el pasado 30 de mayo de 2026 realicé una recarga digital por valor de \$100.000 COP mediante la aplicación Maas App.

La transacción se procesó de manera exitosa bajo el Código Único de Seguimiento (CUS) No. 350284222, debitando los fondos de mi cuenta. No obstante, el saldo jamás se cargó a mi tarjeta TuLlave. El mismo 30 de mayo radiqué el reclamo ante TransMilenio bajo el número 3932646. Al día de hoy, 28 de junio de 2026, han transcurrido 28 días calendario sin recibir respuesta ni solución, configurándose una vulneración a mi derecho de petición y una retención indebida de dinero.

Solicitudes explícitas:

1. Exijo la indexación y aplicación manual inmediata de los \$100.000 COP al saldo de mi tarjeta TuLlave No. 1010000208145532 asociados al CUS 350284222, o la devolución del dinero a mi cuenta de origen.

2. Solicito a la Superintendencia de Transporte iniciar la investigación correspondiente a TransMilenio S.A. por omitir los términos de ley para responder al radicado 3932646.

Adjunto soporte PSE con el CUS mencionado. (...)” Sic.

Se considera oportuno informarle, que si bien es cierto la Superintendencia de Transporte ejerce control y vigilancia a los organismos de tránsito según lo estipulado en el parágrafo 3 del artículo 3 de la Ley 769 de 2002 y los artículos 8 al 20 de la Ley 2050 de 2020; el ejercicio de las facultades legales otorgados a esta Entidad se efectúa con total respeto del principio de descentralización territorial; adicionalmente ésta Entidad no es el superior de los entes territoriales y de sus organismos de tránsito, en virtud del principio de descentralización administrativa.

Además, se le informa al peticionario que conforme el artículo 2 de la Ley 769 de 2002 “por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones” definió organismos de tránsito de la siguiente manera:

“(…) **Organismos de tránsito:** Son unidades administrativas municipales distritales o departamentales que tienen por reglamento la función de organizar y dirigir lo relacionado con el tránsito y transporte en su respectiva jurisdicción. (...)”

Por lo expuesto anteriormente, que el organismo de tránsito es el ente adecuado para dar respuesta a su petición.

Agradecemos la atención que se preste a la misma,

Atentamente,



FREDY ALEXANDER TORRES BAQUERO
COORDINADOR
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- 9d8cd650-37d1-481e-924b-8e2a880777a1.pdf
- 45177d8f-780a-42ff-9ddd-a3642fe7f669.pdf
- 2f15a60f-261c-4744-ae3f-e1a711b44be8.pdf

Copias: yulygomez2608@gmail.com

Página | 2

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

Aprobado el: 22/julio/2026 02:31:49 p. m.

Hash: CEE-70db8d3ef46c18fc2967f83c6478cd9971dcddab

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Warly De Jesús Peinado Peñata	warlypeinado [22/julio/2026 11:31:22 a. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [22/julio/2026 02:31:49 p. m.]