

Bogotá D.C, 22 julio 2026



20265350463871

22 julio 2026

Señora
Yuly Magaly Gómez Orozco
yulygomez2608@gmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta al radicado no. 20265340650462 del 28/06/2026

Cordial saludo,

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.

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

En segundo lugar, y en atención al contenido y naturaleza de su solicitud, le informamos que de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia

Página | 1

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

de Transporte[1], esta Entidad no es competente para conocer y pronunciarse respecto a su solicitud, no obstante lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011[2], hemos corrido traslado de su radicado a la Secretaría de tránsito y transporte de Bogotá, para lo de sus fines y competencias.

[1] Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

[2] Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

12

Atentamente,



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

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 22/julio/2026 02:31:47 p. m.

Hash: CEE-602a8353b9ba9a445738eae87a006450aa370675

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Warly De Jesús Peinado Peñata	warlypeinado [22/julio/2026 11:31:27 a. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [22/julio/2026 02:31:47 p. m.]