

Bogotá D.C, 17 junio 2026



20265350347311

17 junio 2026

Señores
Anónimo
No registra
correo@correo.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta al radicado no. 20265340237062 del 17/03/2026

Respetados Señores:

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta: "(...) *insatisfacción con el servicio en la zona de acceso para coches y sillas de ruedas en la estación la granja. Los días 2 y 4 de marzo, al intentar ingresar, me encontré con varias dificultades que considero inaceptables.*

***El primer día,** no había personal en la entrada y me informaron que no había tarjeta para el acceso a la zona de sillas de ruedas y coches. Además, no recibí la ayuda necesaria para ingresar, y me dijeron que, en caso de un incidente, no se responsabilizarían, sugiriendo que otro pasajero se hiciera cargo.*

***El segundo día,** la situación fue similar. A pesar de que el 3 de marzo sí había tarjeta y se me permitió el ingreso, el descontrol y la falta de atención persisten. No comprendo cuál es la función del personal de seguridad si no están en sus puestos de trabajo y, en ocasiones, se les ve charlando o utilizando sus teléfonos móviles.*

Esta falta de atención y servicio no solo afecta a quienes pagamos por un transporte público de calidad, sino que también permite que otros pasajeros evadan el pago sin ningún control.

He estado lidiando con este mal servicio durante dos años y, a pesar de mis llamados y quejas, no he visto mejoras. Espero que se tomen medidas serias para resolver esta situación y garantizar un acceso adecuado y seguro para todos. (...)" 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 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.

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

[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/junio/2026 02:45:46 p. m.

Hash: CEE-26a2bbbe476a2736e0bbbead28f7641c4a7a08af

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Warly De Jesús Peinado Peñata	warlypeinado [17/junio/2026 01:54:07 p. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [22/junio/2026 02:45:46 p. m.]