

Bogotá D.C. junio de 2026

Señor(a):

ANONIMO(A)

tokconocimiento11@gmail.com

Ciudad

Referencia: No.3575652026 Bogotá te escucha. Comportamiento de conductor
Radicado interno: ODT-2026-01-02927 -19-05-2026

Le saludamos cordialmente desde la Operadora Distrital de Transporte S.A.S. En atención a su comunicación:

“ ES INAUDITO, ESTOY UTILIZANDO LANRUTA H629 DESDE ESTE AÑO. EL SERVICIO ES PESIMO. HOY VENIA HACIENDO SEGUIMIENTO POR LA APP A LA RUTA, VENIANDOS DESDE FONTIBON. DE UN MOMENTO A OTRO SE DESAPARECIO LA SEÑAL DE LA RUTA MAS ADELANTADA. AL PASAR POR MI PARADERO LLEVABA EL LETRERO DE RETOMANDO SERVICIO. NO PARO. RETOMO SERVICIO EN EL CC TINTAL. LLEVABA MAS O MENOS 1 HORA ESPERANDOLA. LAS SEÑORAS QUE MA NO DEJA. LOS CARROS SON UNA ATREVIDAS GROSERAS RECIBEN DINERO DE LA GENTE . EL BUS ES EDE ABASTO. YO SIEMPRE PAGO MI PASAJE NO SE POR QUE LA RAZON DE TAN MAL SERVIVIO. EL.BUS ES EL Z37-4019 MARTES 19 A ESO DE LAS 11:20 A.M PARADERO HUMEDAL DEL BURRO NUEVA CASTILLA”.

En respuesta a la petición, se informa que se realizó la validación de los registros operativos y la revisión de las grabaciones del sistema de cámaras de seguridad del vehículo identificado con número móvil Z37-4019, correspondientes al día 19 de mayo de 2026, en el horario y lugar señalados por el ciudadano.

Una vez efectuado el análisis de la información recopilada, se evidenció que el Centro de Control de TRANSMILENIO S.A. emitió un mensaje de regulación operacional a la conductora, debido a las condiciones de congestión vehicular presentadas en el corredor vial, razón por la cual el vehículo operaba con el mensaje “Retomando servicio”.

Frente a la manifestación relacionada con el dinero, se permite indicar que durante la revisión de las imágenes no se evidenció que la operadora hubiese recibido dinero por parte de los usuarios, ni tampoco se observó dinero en la cabina del bus. No obstante, se precisa que, en caso de que algún ciudadano arroje dinero en la cabina, este es entregado a TRANSMILENIO S.A. para el correspondiente trámite y control establecido dentro de la operación del sistema.

Así mismo, durante la revisión de las grabaciones no se evidenciaron comportamientos irrespetuosos, agresivos o contrarios a la normatividad operativa vigente por parte de la conductora del vehículo.

Agradecemos el reporte recibido, ya que este tipo de situaciones permite fortalecer los procesos de capacitación dirigidos a los operadores, fomentando el respeto, la responsabilidad y el compromiso hacia los usuarios del sistema.



OPERADORA DISTRITAL
DE TRANSPORTE S.A.S.

Finalmente, le invitamos a calificar la atención recibida en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/mG4dpDnE4D> . En La Rolita prestamos un servicio de transporte sostenible e incluyente.

Atentamente,

CAROL JOHANA GUERRERO VÁSQUEZ

Jefe Comunicaciones, Atención al Usuario y Cultura Ciudadana

OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE S.A.S.

Investigó: Yenny Gualtero- Técnica de Seguridad Vial *JG*
Proyectó: Carolina Forero Diaz. - Profesional de Atención al Ciudadano *Carolina*
Revisó: Magdalena Camargo- Líder de Seguridad Vial *Magdalena Camargo J*
Revisó: Daniela Hidalgo Marentes- Profesional jurídico *Daniela*
Aprobó: Edwin Gonzalez Zabala - Gerente de Operaciones *Eduardo*
Aprobó: Talma Elvira Furnieles- Gerente Jurídica *Talma*

