

CIRCULAR EXTERNA N.º 002 DE 2026

PARA: EMPRESAS, PROPIETARIOS E INTERESADOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR COLECTIVO METROPOLITANO DE PASAJEROS DE LA RUTA SOACHA-BOGOTÁ Y VICEVERSA

DE: SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE

ASUNTO: ACTUALIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y PRECISIONES FRENTE A LA GESTIÓN DE TRÁMITES ASOCIADOS AL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA RUTA BOGOTÁ-SOACHA Y VICEVERSA

FECHA: 17 DE MARZO DE 2026

OBJETO

La presente circular busca orientar a los actores del servicio público de transporte colectivo metropolitano de pasajeros de la ruta Bogotá-Soacha y viceversa, en relación con los canales de atención dispuestos por la entidad y las reglas actualmente vigentes para la expedición o renovación de las tarjetas de operación de los vehículos, en virtud del ejercicio gradual de autoridad de transporte en la citada ruta por parte de la Agencia Regional de Movilidad (en adelante, “ARM” o “Agencia”).

ORIENTACIONES

1. CANALES DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

La Agencia ha dispuesto el correo electrónico institucional: correspondencia@agenciaregionaldemovilidad.gov.co para recibir y gestionar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) relacionadas con las funciones a cargo de la Agencia, las cuales serán resueltas de conformidad con las reglas y términos contemplados en las Leyes 1437 de 2011, 1712 de 2014 y 1755 de 2015.

Igualmente, podrá radicar sus solicitudes a través del siguiente formulario dispuesto por la ARM en su página web institucional: <https://agenciaregionaldemovilidad.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/pqrds>.

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 frente a las horas mínimas de atención ciudadana, se informa que la ARM atenderá las solicitudes que requiera el público general, de manera presencial, en la Avenida Calle 26 No. 57 – 83 Edificio CEMSA / Piso 14, Bogotá D.C. . en el siguiente horario: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. No se prestará atención presencial en días festivos ni fines de semana.

Con el fin de fortalecer la presencia institucional en territorio, la Agencia cuenta con un espacio de acompañamiento en las instalaciones de la Secretaría de Movilidad de Soacha todos los viernes hábiles de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. para la recepción de propuestas de mejora del servicio de transporte o formulación de inquietudes relacionadas con las competencias de la entidad. Cualquier ajuste frente a este espacio será debidamente divulgado a través de las redes sociales oficiales de la entidad: Facebook y LinkedIn: Agencia Regional de Movilidad / Instagram, TikTok y X: @armovilidad.

Con los canales de atención presencial y acompañamiento señalados en los numerales 1.2. y 1.3., la ARM buscará orientar de la mejor manera a los interesados en sus diferentes solicitudes; no obstante, en caso de existir aspectos que no puedan resolverse en ese momento, se generará el correspondiente radicado de entrada de la PQRS para su atención y respuesta en los términos de la ley, así como el adecuado seguimiento por parte del actor interesado o ciudadano.

2. GESTIÓN DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE

Por otra parte, como es de su conocimiento, la Agencia y el Ministerio han adelantado acciones de articulación interinstitucional para consolidar el ejercicio gradual de las competencias de la ARM como autoridad de transporte del servicio público de transporte de pasajeros en la ruta Bogotá-Soacha y viceversa, producto de las cuales se ha identificado la necesidad de continuar con un esquema de transición mientras se define la capacidad transportadora de las empresas que será entregada a la ARM y aquella que quedará a cargo del Ministerio.

Por esta razón, el 26 de febrero de 2026, mediante Acta 3 “*ESQUEMA DE TRANSICIÓN Y CIERRE TÉCNICO ENTRE EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA AGENCIA REGIONAL DE MOVILIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA RUTA*

SOACHA – BOGOTÁ Y VICEVERSA”, se decidió fijar un esquema de transición para la gestión y expedición de las tarjetas de operación del servicio, el cual establece las siguientes dos (2) fases generales:

- **Cierre técnico.** Implica cerrar el análisis técnico de las capacidades transportadoras de las empresas y la expedición de los actos administrativos por medio de los cuales el Ministerio de Transporte entrega a la Agencia la información de las citadas capacidades. Esta fase deberá cerrarse, a más tardar, el 30 de abril de 2026.

Las tarjetas de operación que venzan durante este lapso continuarán siendo expedidas por la Dirección Territorial Cundinamarca a través de la plataforma RUNT.

- **Transición.** A partir de la firmeza de cada uno de los actos administrativos expedidos para la empresa de transporte correspondiente, se tendrá un plazo de transición de dos (2) meses. Las tarjetas de operación que venzan en ese lapso seguirán siendo renovadas por la Dirección Territorial Cundinamarca a través de la plataforma RUNT.

Durante el plazo de transición de dos (2) meses, la ARM finalizará todas las adecuaciones de bienes y servicios necesarias para interactuar con el RUNT o adoptar el mecanismo de gestión de las tarjetas de operación más eficiente y seguro para los actores interesados. De igual forma, en este periodo, la Agencia deberá implementar las acciones necesarias para la reexpedición de las tarjetas de operación vigentes, de tal forma que se adapten al radio de acción metropolitano.

Finalizado este lapso, la Agencia, en tanto se cumplan los requisitos señalados en el Decreto 1079 de 2015, deberá renovar las tarjetas de operación que venzan después de ese periodo.

Asimismo, para garantizar la prestación del servicio, se precisa que las tarjetas de operación perderán su vigencia dentro del mes siguiente a la finalización de esta transición o cuando la Agencia reexpida este documento de transporte, lo que suceda primero.

A partir de lo anterior, para la gestión de trámites relacionados con el ejercicio de la autoridad de transporte se dan las siguientes orientaciones:

- 2.1.** Con base en lo expuesto, el Ministerio de Transporte, a través de su Dirección Territorial Cundinamarca y mediante la plataforma RUNT, continuará adelantando los trámites asociados a la renovación, duplicado y cancelación de tarjetas de operación, en el marco del esquema de transición definido en el acta suscrita entre esta entidad y la citada cartera el pasado 28 de febrero de 2026 según se detalla en las fases de cierre técnico y transición descritas anteriormente.
- 2.2.** Por su parte, la Agencia, en los términos de las actas suscritas con el Ministerio de Transporte y lo dispuesto en la Resolución No. 02 del 16 de abril de 2025¹, continuará gestionando, a solicitud de las empresas de transporte o de los propietarios, según corresponda, los trámites asociados a desvinculaciones administrativas o de común acuerdo, desistimientos del servicio, convenios de colaboración empresarial, modificaciones de rutas/trazados o aquellos relacionados con habilitaciones y permisos de operación, si proceden.
- 2.3.** Los anteriores trámites se gestionarán a través de los canales de atención señalados en la presente circular, en relación con los cuales la entidad adelantará la actuación administrativa pertinente y realizará las validaciones de la información de acuerdo con los plazos y requisitos previstos en el Decreto 1079 de 2015 y lo contemplado en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, en lo que resulte aplicable.
- 2.4.** En caso de presentarse la necesidad de aclaración o información adicional, la ARM requerirá que la solicitud o la documentación inicialmente aportada sean subsanadas por parte del interesado en el trámite, quien contará con un (1) mes para corregir su petición en los términos y con las consecuencias jurídicas contempladas en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

¹ “Por la cual se establecen las condiciones para el ejercicio formal y gradual de la autoridad de transporte por parte de la Agencia Regional de Movilidad en relación con el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano de Pasajeros en la ruta con origen-destino Soacha-Bogotá y viceversa”


- 2.5.** Mientras permanezca vigente el esquema de transición, las decisiones adoptadas por parte de la ARM en respuesta a las solicitudes de trámites gestionadas serán comunicadas a la Dirección Territorial de Cundinamarca del Ministerio de Transporte para que adelante las actualizaciones pertinentes ante el sistema RUNT y demás acciones que considere en el marco de sus competencias.
- 2.6.** Si bien los trámites relacionados con las tarjetas de operación del servicio continuarán siendo gestionados temporalmente por la Dirección Territorial Cundinamarca del Ministerio de Transporte, la ARM, en calidad de autoridad de transporte, estará presta a recibir y atender las solicitudes que puedan presentarse frente a este asunto, a través de los canales de comunicación relacionados en la presente circular.

CONCLUSIONES

1. Se insta a las empresas y demás actores del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano de Pasajeros, así como a los demás interesados para que formulen sus PQRS y/o adelanten sus trámites, según corresponda, con la suficiente antelación y siguiendo las orientaciones establecidas en la presente circular.
2. Las orientaciones dispuestas en este documento serán aplicables hasta tanto se definan los mecanismos y protocolos definitivos para la atención y gestión de las PQRS y diferentes trámites u otros procedimientos administrativos a cargo de esta entidad en ejercicio de sus competencias como autoridad de transporte; lo anterior, en el marco de un esquema gradual y progresivo que considere las capacidades institucionales adquiridas.
3. La presente circular deja sin efectos la Circular Externa No. 001 del 14 de mayo de 2025 y se publicará en la página web institucional de la Agencia.



MARÍA ANGÉLICA BEJARANO PUELLO
Subdirectora de Transporte (E)

Elaboró: Paola Álvarez Alvarado – Contratista 
Revisó: Angie Rincón Jiménez – Contratista 