

Cartilla Ciudadana  
para el **Cuidado** del  
**servicio público  
de transporte  
de pasajeros en  
la Región**



Agencia  
Regional de  
Movilidad

**Susana Morales Pinilla**  
Directora General (e)

**María Angélica Bejarano Puello**  
Directora Jurídica / Subdirectora de  
Transporte (e)

Oficina Asesora de Planeación

Oficina Asesora de  
Comunicaciones

Oficina de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones

Oficina de Participación  
Ciudadana y Relacionamento

Dirección de Planeación y Política  
de Movilidad Regional

Dirección Operativa de la Movilidad

Dirección Jurídica

Dirección Corporativa



## EQUIPO TÉCNICO

Redacción:  
Ana María Carrillo Moya  
Álvaro Enrique Gálvez Mora  
Angie Rincón Jiménez

Corrección de estilo  
Mailyn Castro Peñuela

Diseño Gráfico:  
Javier Benavides Ortiz


Fotografía:  
Camilo Ochoa Fuentes

© Agencia Regional de Movilidad  
2026  
Bogotá D.C  
Colombia.

Cartilla Ciudadana  
para el **Cuidado** del

**servicio público  
de transporte  
de pasajeros en  
la Región**



An aerial photograph of a city grid, overlaid with a semi-transparent blue filter. The image shows a dense network of streets and buildings, with a prominent roundabout in the upper center. The text is centered in the lower half of the image.

**La Agencia Regional de Movilidad (ARM) diseñó esta cartilla con el propósito de dar a conocer a los actores del servicio y la ciudadanía en general, el contenido de la estrategia de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) del servicio público de transporte para las vigencias 2026 y 2027, con el fin de brindar una herramienta clara y accesible que garantice la transparencia, promoviendo la confianza institucional.**

Aquí te explicamos los puntos clave.



## 1. La ARM: un nuevo esquema institucional para la supervisión del servicio de transporte regional

La Agencia Regional de Movilidad (ARM) nace para hacer que viajar entre Bogotá y los municipios asociados a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca sea una experiencia más segura, organizada y eficiente.

Según los artículos 32 y 33 de la Ley Orgánica 2199 de 2022, somos la entidad encargada de planear, organizar y supervisar el transporte en la Región Metropolitana. En ese marco, hemos puesto en marcha una nueva apuesta orientada a consolidar, de manera gradual, las acciones de vigilancia, inspección y control sobre las empresas prestadoras del



servicio público de transporte colectivo metropolitano de pasajeros, con el propósito de garantizar que su operación se desarrolle en cumplimiento de la normativa aplicable.

Actualmente, enfocamos nuestras acciones en los servicios que operan en el corredor Bogotá–Soacha y viceversa, sobre los cuales ejercemos la autoridad de transporte desde abril de 2025. Para ello, avanzamos en la implementación de un esquema de **supervisión inteligente**, en el que el componente preventivo y técnico, sustentado en el análisis de datos, resulta fundamental para promover la calidad, la continuidad del servicio y el cumplimiento normativo.

Este enfoque se complementa con la aplicación progresiva de medidas correctivas, priorizando siempre la protección de los usuarios.



## 2. ¿Cómo lo hacemos posible?

### **Paso a paso: el principio de gradualidad**

Roma no se construyó en un día y la supervisión regional del servicio tampoco. Por esta razón, implementamos nuestras funciones en materia de inspección, vigilancia y control de manera progresiva para asegurar resultados serios y reales, de acuerdo con las capacidades institucionales con las que cuenta la Agencia.

Esto implica ejecutar nuestras funciones de supervisión del servicio, garantizando la presencia en el territorio, el posicionamiento y la confianza en la entidad, al tiempo que se construye y fortalece una capacidad institucional integral.



### 3. ¿Qué incluye nuestra estrategia de IVC?

Diseñamos una estrategia integral que abarca todas las dimensiones de la supervisión del servicio de transporte, de modo que las empresas y demás actores, se adapten a nuestro rol de autoridad. Para ello, implementaremos diferentes acciones que se enmarcan en una o varias de las siguientes cinco (5) Líneas Estratégicas:

- I. **Promoción del cumplimiento:** Realizaremos jornadas pedagógicas con los actores y usuarios del servicio a nuestro cargo, con el propósito de dar a conocer el alcance de nuestras competencias, según la normativa aplicable y generar conciencia sobre la importancia de utilizar los servicios prestados por las empresas de transporte autorizadas.



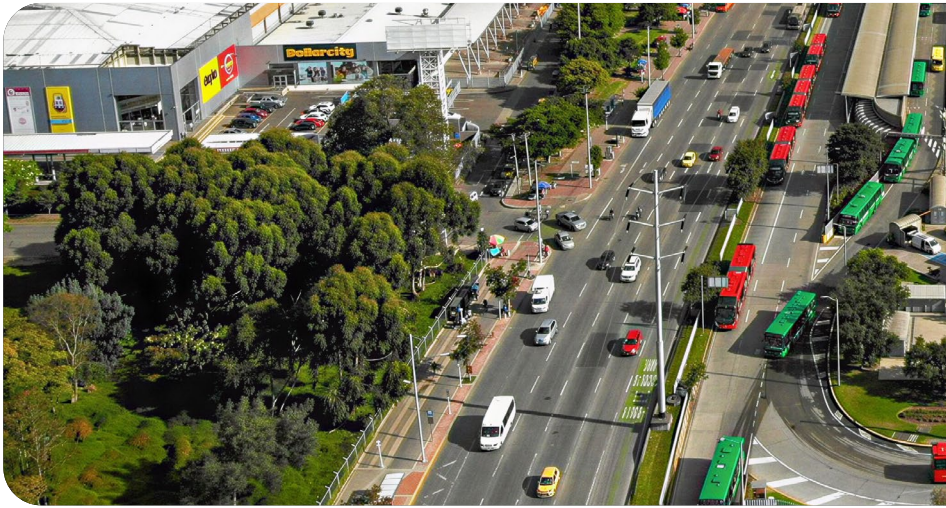
- II. Cultura de prevención:** Ayudaremos a las empresas a identificar riesgos y a mejorar sus procesos antes de que incurran en faltas, mediante la socialización clara de las normas y la implementación de acciones que orienten su operación hacia el cumplimiento. Con ello, buscamos promover una cultura de mejora continua y cumplimiento permanente.
- III. Coordinación interinstitucional:** Trabajaremos de la mano con las autoridades de tránsito y transporte consolidadas para unir esfuerzos y capacidades que nos permitan ejercer una vigilancia y un control operativo efectivos del servicio de transporte en las vías.
- IV. Inspección estratégica:** Haremos requerimientos estratégicos, visitas y revisiones aleatorias a los prestadores del servicio de transporte que se encuentran bajo la autoridad de la Agencia, con el fin de verificar que todo funcione de acuerdo con la norma.
- V. Control responsable:** Definiremos los lineamientos y procedimientos para el ejercicio de nuestra facultad sancionadora de manera transparente e imparcial. Si hay incumplimientos, actuaremos con firmeza conforme a procedimientos justos.



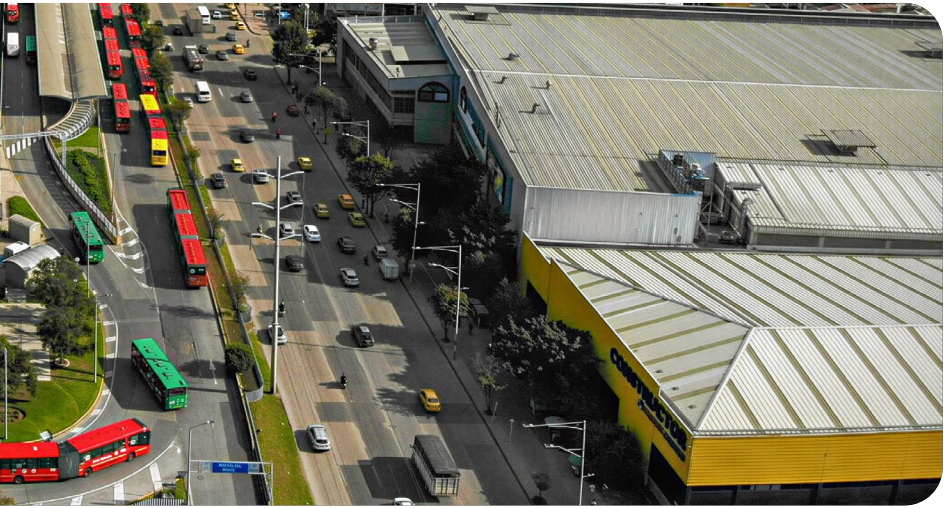
## 4. Glosario rápido: ¡Habla como un experto!

Para que nos entendamos mejor, estos son los términos que debes tener en cuenta:

- **Agencia Regional de Movilidad (ARM):** Es una entidad adscrita a la Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca, con autonomía técnica, que actualmente ejerce la autoridad sobre el transporte colectivo metropolitano de pasajeros en el corredor Bogotá–Soacha. Para ello, entre otras funciones, planea, regula y supervisa la correcta prestación del servicio.
- **Autoridad de transporte:** entidad pública que tiene a cargo la función de planear, organizar, dirigir, autorizar y controlar el servicio público de transporte dentro del ámbito de su jurisdicción.
- **Control:** posibilidad de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones.



- **Control operativo en vía:** conjunto de acciones de inspección y vigilancia física realizadas por las autoridades de tránsito y transporte en la infraestructura vial (carreteras, paraderos o terminales), para verificar el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte, así como para prevenir conductas que afecten la legalidad, la seguridad vial, la calidad del servicio y el interés general.
- **Inspección:** conjunto de acciones ocasionales destinadas a revisar o analizar la información relativa al cumplimiento de las obligaciones de carácter legal, técnico, administrativo y operativo sobre un sujeto vigilado.
- **IVC:** siglas de Inspección (revisar), Vigilancia (seguir) y Control (corregir y sancionar).
- **Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca (RMBC):** entidad administrativa de asociatividad regional creada mediante Acto Legislativo 02 de 2020 y reglamentada a través de la Ley Orgánica 2199 de 2022, a la cual se encuentra adscrita la Agencia Regional de Movilidad.



- **Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano de Pasajeros:** es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar un vehículo vinculado a esta para recorrer total o parcialmente una o más rutas legalmente autorizadas. Es la modalidad de transporte que, por analogía, ha sido aplicada para la asunción de las competencias por parte de la ARM.
- **Supervisión:** conjunto de acciones en materia de inspección, vigilancia y control ejercidas por la ARM para verificar el cumplimiento de la normativa por parte de los sujetos vigilados del servicio público de transporte, en los términos y según el alcance definidos en la Ley Orgánica 2199 de 2022.
- **Vigilancia:** conjunto de acciones permanentes que se adelantan para determinar el cumplimiento integral del ordenamiento legal por parte de los sujetos vigilados, dentro de las cuales se incluyen funciones de advertencia, prevención y orientación.



## 5. ¡Tu voz cuenta! Contacto ciudadano

La supervisión inteligente también se nutre de tus aportes.

Si tienes ideas o deseas poner en conocimiento alguna situación, escríbenos”, escríbenos al correo [correspondencia@agenciaregionaldemovilidad.gov.co](mailto:correspondencia@agenciaregionaldemovilidad.gov.co) o ingresa a nuestra página web [www.agenciaregionaldemovilidad.gov.co](http://www.agenciaregionaldemovilidad.gov.co) Atención y servicio a la ciudadanía/ PQRDS Recepción de Solicitudes ([www.agenciaregionaldemovilidad.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/pqrds](http://www.agenciaregionaldemovilidad.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/pqrds))

En la Agencia Regional de Movilidad reafirmamos nuestro compromiso con una gestión pública transparente y con la construcción de un sistema de transporte digno, seguro y eficiente.

Trabajamos cada día para que cada viaje sea de mejor calidad y brinde mayor seguridad a quienes se movilizan por la región.





Agencia  
Regional de  
Movilidad