

# ABC

**Pasajes gratis en TransMilenio**

**Ingreso  
Mínimo  
Garantizado  
(IMG)**



**Este ABC proporciona información sobre los pasajes gratis en TransMilenio para poblaciones vulnerables en Bogotá, a través de la estrategia Ingreso Mínimo Garantizado (IMG).**

**Me muevo por Bogotá,  
mi ciudad, mi casa**



## ¿Quiénes son los beneficiarios?

- Personas en pobreza extrema y pobreza moderada
- Personas mayores de 62 años.
- Personas con discapacidad que ya recibían descuento en las tarifas de los pasajes

Nota: Los beneficios se asignan según nivel socioeconómico, garantizando mayor apoyo a quienes más lo necesitan.



# ABC de pasajes gratis de TransMilenio



GRUPO DE SISBÉN	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONA MAYORES DE 62 AÑOS	POBREZA Y POBREZA EXTREMA
A	12	8	7
B	11	6	5
C1-C9	8	3	—
C10-C18	5	2	—
D	2	1	—
Sin Sisbén	1	1	—

Me muevo por Bogotá,  
mi ciudad, mi casa



## ¿Cuál es la cantidad de pasajes otorgados?

El número de pasajes asignados depende del perfil Sisbén del beneficiario. Si una persona cumple varios criterios, se le asignará la mayor cantidad según su clasificación en el Sisbén.

Se prioriza a los beneficiarios de las tres tipologías que se encuentran en pobreza extrema y moderada.



# ¿Cómo puedo recargar los pasajes en mi tarjeta personalizada?

## En taquillas de TransMilenio:

1. Presenta tu tarjeta TuLlave personalizada.
2. Solicita la activación de los pasajes gratuitos.



# Pasos para reclamar los pasajes gratis

2025

**1** Inserte su tarjeta en el dispositivo



**2** En la pantalla seleccione la opción:

Transacciones Virtuales

**3** Seleccione:

Solicitar Subsidio/Convenio

Me muevo por Bogotá,  
mi ciudad, mi casa



BOGOTÁ



¿Cómo puedo recargar los pasajes en mi tarjeta personalizada?

En puntos de carga automáticos



## ¿En qué consisten los pasajes gratuitos?

Como parte del rediseño de IMG, la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS), en alianza con la Secretaría de Movilidad y TransMilenio, otorga pasajes gratis a personas con discapacidad, personas mayores de 62 años y en situación de pobreza extrema o moderada.

Este beneficio reemplaza los anteriores descuentos tarifarios y se cargará en tarjetas personalizadas en las taquillas de TransMilenio o puntos de carga automáticos. El Distrito, a través del Acuerdo Distrital 031 de 2025, se encuentra implementando el Art. 74 del Plan Distrital de Desarrollo (PDD), el cual define la operación para la entrega del subsidio de transporte a favor de personas pobres extremas, pobres moderados, personas con discapacidad, personas mayores, estudiantes pobres vulnerables y población indígena, como parte de la estrategia de IMG.

Línea de atención

**4824304**

[www.tullaveplus.gov.co](http://www.tullaveplus.gov.co)

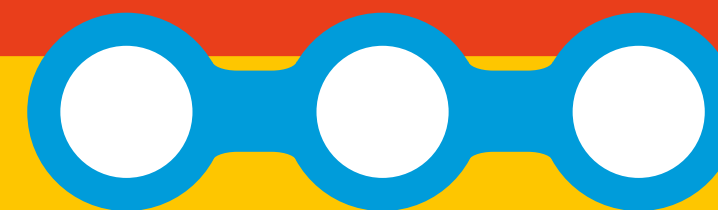
hazlo tú mismo



## ¿En qué consisten los pasajes gratuitos?



Los beneficios existentes para estudiantes de matrícula oficial y víctimas del conflicto armado se mantendrán. Asimismo, el componente de pasajes gratis de Ingreso Mínimo Garantizado tendrá una segunda fase dirigida a jóvenes y a grupos étnicos que será desarrollado en una segunda etapa.





# Preguntas y Respuestas





## Ten en cuenta

### Si tienes tarjeta personalizada:

Si personalizaste tu tarjeta antes de enero, verifica si perteneces a las poblaciones beneficiarias y recarga tus pasajes gratis en taquillas o puntos automáticos.

Si la adquiriste después de enero, tu beneficio se activará en el segundo semestre del 2025.

Las personas con tarjeta TuLlave personalizada no necesitan adquirir una nueva, a menos que la tarjeta esté bloqueada. En ese caso, deben acudir a los canales de atención de TransMilenio para solicitar la solución al inconveniente.

### Si no tienes tarjeta personalizada:

Personalízala en un punto autorizado:

<https://www.tullaveplus.gov.co/conoce-tullave/puntos-de-personalizacion>

El beneficio se activará en el siguiente corte de base de datos.

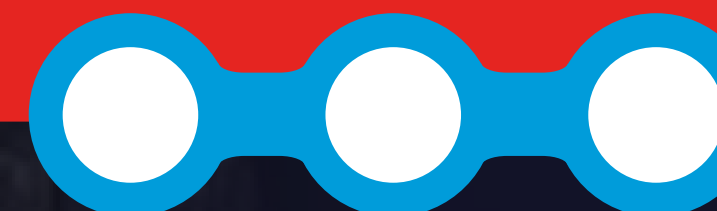
Nota: La base de datos se actualiza dos veces al año.





**¿Todos los miembros de mi familia pueden recibir pasajes?**

Solo quienes cumplan los criterios de focalización. Para personas en pobreza extrema y moderada, el beneficio aplica para mayores de 16 años.



**¿Por qué no soy beneficiario del subsidio si antes lo recibía?**



**Solo quienes cumplan los criterios de focalización serán beneficiarios del programa**





## ¿Por qué la cantidad de pasajes que recibo cambió?

2025

La cantidad de pasajes para los beneficiarios **dependerá de su categoría del Sisbén y del grupo poblacional al que pertenezcan.** Este nuevo esquema entrega un número determinado de pasajes gratuitos, diferenciándose del anterior que subsidiaba con un monto específico el valor del tiquete.



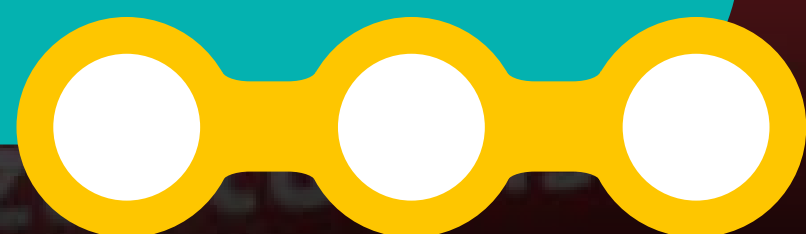
**Me muevo por Bogotá,  
mi ciudad, mi casa**



**¿Cuáles son los motivos por los cuales una persona que antes era beneficiaria del subsidio de personas mayores ahora ya no lo recibe?**



**Todas las personas mayores de 62 años con tarjeta personalizada TuLlave recibirán pasajes gratis de acuerdo con su perfil Sisbén, incluidos aquellos que no están en esa base de datos. La información de la edad para clasificar a las personas mayores es suministrada directamente por Transmilenio S.A.**





## ¿Dónde se desbloquean las tarjetas de subsidio de transporte?

2025

**La información relacionada con las tarjetas TuLlave será proporcionada a través de los canales de atención de TransMilenio S.A.**



## ¿Se puede acceder al subsidio si la persona vive en Soacha?



Para ser beneficiario de los pasajes gratis, es necesario residir en la ciudad de Bogotá y contar con la encuesta Sisbén IV.

En el caso de las personas mayores de 62 años o aquellas con discapacidad que no cuenten con la encuesta Sisbén de Bogotá, recibirán un pasaje siempre que tengan una tarjeta personalizada.





## ¿Por qué recibo solo un pasaje?

De acuerdo con la focalización del programa, que depende del perfil Sisbén de los beneficiarios, los pasajes gratuitos serán diferenciados. Las personas beneficiarias que reciben un pasaje son, de acuerdo con este esquema, las personas mayores de 62 años o las personas con discapacidad que se encuentran en los grupos D del Sisbén, o no se encuentran registrados en este instrumento de focalización







## ¿Cuándo se entregan los pasajes?

Cada mes, Integración Social anunciará la disponibilidad del beneficio. Si no se utilizan todos los pasajes gratuitos durante el mes, en el siguiente solo se recargarán los necesarios para completar el cupo asignado según su nivel socioeconómico.





## ¿Cómo se hace la precarga de pasajes?

TransMilenio suministra a la SDIS la base de tarjetas personalizadas activas.

La SDIS asigna la cantidad de pasajes según la situación socioeconómica.

Recaudo Bogotá aplica la recarga en las tarjetas de los beneficiarios.





**Antes de reportar un problema, verifica lo siguiente:**

- Cuentas con encuesta Sisbén IV en Bogotá y revisaste tu categoría.
- Fuiste beneficiario de pasajes gratuitos el mes anterior.
- Haces parte de la población priorizada y ya utilizaste la cantidad de pasajes gratuitos asignados según tu situación socioeconómica.
- Intentaste validar tu tarjeta en una máquina de recarga automática o en las taquillas de las estaciones.

**¿Por qué mi tarjeta aparece inactiva si en TransMilenio dicen que todo está bien?**

Si, después de estas verificaciones, tu tarjeta sigue apareciendo inactiva, comunícate con la línea de atención de Integración Social al (601) 3808330, opción 6, o acércate a la subdirección local más cercana. Consulta el directorio aquí:

<https://bit.ly/43cRW6s>

Si tu tarjeta fue bloqueada por otras razones, debes contactar a Recaudo Bogotá S.A.S. a través de los siguientes canales:





**Página web:** <https://tullaveplus.gov.co>



**Chatbot,** recibe asistencia en línea sobre bloqueo de tarjeta, beneficios, recargas, consulta de saldo y más



**Servicio al Ciudadano,** registra tu queja o reclamo.



**Puntos de personalización:** consulta las ubicaciones físicas o móviles donde puedes recibir atención y presentar PQRS en: Puntos de personalización.

**¿Por qué mi tarjeta aparece inactiva si en TransMilenio dicen que todo está bien?**



¿Dónde puedo solicitar información o hacer peticiones?



**Consultas en el sitio web de Integración Social y TransMilenio:**

<https://www.integracionsocial.gov.co/>  
<https://www.transmilenio.gov.co/>

**Peticiones en Bogotá Te Escucha:** <https://bogota.gov.co/sdqqs/>  
datos que identifican a la población beneficiaria.



# Atención presencial y telefónica:

Para conocer tu estado en el programa, puedes comunicarte con la Secretaría Distrital de Integración Social a través de los siguientes canales de atención:

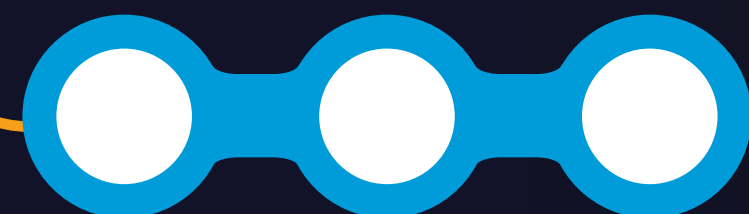


Línea de atención al ciudadano: +57 (601) 380 8330, opción 6 (Ingreso Mínimo Garantizado).



Atención presencial: En las subdirecciones locales de Integración Social. Consulta las direcciones en:

[https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/entidad/informacion-institucional/localidades-sdis.](https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/entidad/informacion-institucional/localidades-sdis)



Si el usuario pertenece a los grupos priorizados, pero el pasaje no se carga, debe comunicarse con la línea de atención de Integración Social:



**601 380 8330 en la opción 6** o también puede dirigirse a cualquiera de las **16 subdirecciones locales de la SDIS**, en donde le podrán asesorar sobre los aspectos generales de la estrategia y sus requisitos.

La ubicación de las subdirecciones la podrás consultar en:



<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>

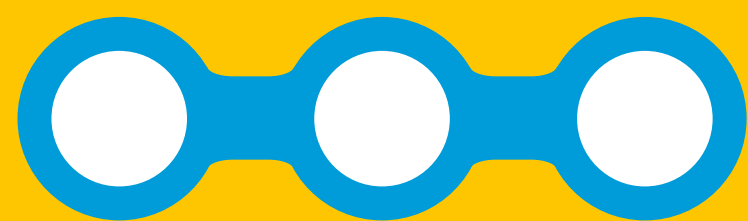
## Atención presencial y telefónica:



## Redes sociales

### SDIS:

- Twitter: @integracionbta
  - Facebook: @integracionsocialbogota
  - Instagram: @integracionsocialbogota
  - TikTok: @integracionsocialbta
  - YouTube: @SecretariaSocialBogota
  - LinkedIn:
- Secretaría Distrital de Integración Social



### TransMilenio:

- Twitter: @TransMilenio
- Facebook: TransMilenio
- Instagram: @transmiilenio
- YouTube: @OFICIALTRANSMILENIO
- TikTok: @tmtransmileniooficial
- WhatsApp: Canal TransMilenio

