



Código 13400

Bogotá, D.C., 16 de marzo de 2026.

Señora  
**MARLEBY CASTAÑEDA TORRES**  
[oroyplataespectaculos2009@gmail.com](mailto:oroyplataespectaculos2009@gmail.com)  
Bogotá

**Asunto:** Respuesta al derecho de petición de radicado SDQS **1428202026**.

Cordial saludo, respetada señora **MARLEBY CASTAÑEDA TORRES**,

Desde la Dirección de Transferencias se brinda respuesta a la solicitud presentada cuyo asunto es el siguiente:

**Asunto**

*“LA CIUDADANA MARLEBY CASTAÑEDA TORRES CC 40332170 SOLICITA EL DESBLOQUEO DE LOS PASAJES GRATIS CON IMG YA QUE POR NO SABER QUE ERA BENEFICIARIA NO LOS ACTIVO EN MESES ANTERIORES. SE ADJUNTA DOCUMENTO Y TARJETA DEL SITP.”*

**1. Componente de Pasajes Gratis de la Estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG).**

El componente de Pasajes Gratis de la Estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG) consiste en la asignación mensual de pasajes para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP), los cuales se disponen en la tarjeta personalizada del beneficiario.

Para acceder a este componente, la persona debe:

- Estar identificada en alguna de las tipologías definidas por la Estrategia.
- Contar con tarjeta personalizada del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).

La cantidad de pasajes asignados se define de acuerdo con la tipología de la persona beneficiaria, de la siguiente manera:



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260316-131337-9d5292-6231 08:46  
2026-03-16 11:23:49-05:00 - Página 2 de 7

| Tipología: Pobreza                    |  |             |
|---------------------------------------|--|-------------|
| ¿Quiénes pueden acceder al beneficio? | <p>Puede acceder a este beneficio si se encuentra en alguno de los siguientes registros o servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisbén de Bogotá.</li> <li>• Instrumento de Pagadarios.</li> <li>• Personas beneficiarias del servicio <i>Hospedaje Social</i>.</li> </ul> |             |
| Edad mínima para acceder              | A partir de los 16 años.   |             |
| ¿Cuántos pasajes recibe al mes?       | Servicio Hospedaje Social  | 22 pasajes. |
|                                       | Grupo A Sisbén y Pagadarios  | 7 pasajes.  |
|                                       | Grupo B Sisbén   | 5 pasajes.  |

| Tipología: Personas mayores           |   |            |
|---------------------------------------|---|------------|
| ¿Quiénes pueden acceder al beneficio? | <p>Puede acceder a este beneficio si se encuentra en alguno de los siguientes registros o servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisbén de Bogotá.</li> <li>• Personas mayores caracterizadas por TransMilenio.</li> <li>• Personas beneficiarias del servicio <i>Comunidad de cuidado</i>.</li> </ul> |            |
| Edad mínima para acceder              | A partir de los 62 años. Para las personas beneficiarias de Comunidad del cuidado la edad es la misma del criterio de ingreso al servicio.  |            |
| ¿Cuántos pasajes recibe al mes?       | Servicio Comunidad de cuidado   | 8 pasajes. |
|                                       | Grupo A Sisbén  | 8 pasajes. |
|                                       | Grupo B Sisbén  | 6 pasajes. |
|                                       | Grupo C1 a C9 Sisbén  | 3 pasajes. |
|                                       | Grupo C10 a C18 Sisbén  | 2 pasajes. |
|                                       | Grupo D Sisbén  | 1 pasaje.  |
|                                       | Sin Sisbén  | 1 pasaje.  |

| Tipología: Personas con discapacidad  |   |             |
|---------------------------------------|---|-------------|
| ¿Quiénes pueden acceder al beneficio? | <p>Puede acceder a este beneficio si se encuentra en alguno de los siguientes registros o servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad atendidas por la Subdirección para la Discapacidad.</li> <li>• Personas caracterizadas por la Secretaría Distrital de Movilidad.</li> </ul> |             |
| Edad mínima para acceder              | A partir de los 2 años.   |             |
| ¿Cuántos pasajes recibe al mes?       | Grupo A Sisbén  | 12 pasajes. |
|                                       | Grupo B Sisbén  | 11 pasajes. |
|                                       | Grupo C1 a C9 Sisbén  | 8 pasajes.  |
|                                       | Grupo C10 a C18 Sisbén  | 5 pasajes.  |
|                                       | Grupo D Sisbén  | 2 pasajes.  |
|                                       | Sin Sisbén  | 1 pasaje.   |



## 2. Pasajes de la ciudadana Marleby Castañeda Torres

De acuerdo con la tipología a la cual usted pertenece, ha sido beneficiaria de los siguientes ciclos de pasajes gratis:

| <i>Pasajes gratis Transmilenio vigencia 2025</i> |            |                              |                          |               |                       |
|--|------------|------------------------------|--------------------------|---------------|-----------------------|
| <i>Ciclo</i>                                     | <i>Mes</i> | <i>Tipología de Subsidio</i> | <i>Número de Pasajes</i> | <i>Estado</i> | <i>Valor Asignado</i> |
| 8  | Agosto     | Pobreza                      | 5                        | No Activo     | \$16.000              |
| 9  | Septiembre | Pobreza                      | 5                        | No Activo     | \$16.000              |
| 10   | Octubre    | Pobreza                      | 5                        | No Activo     | \$16.000              |
| 11   | Noviembre  | Pobreza                      | 5                        | No Activo     | \$16.000              |

NO ACTIVO: No se activó el beneficio de los pasajes a la Tarjeta.

En atención a su consulta, le informamos que, tras realizar las validaciones correspondientes en las bases de datos de la entidad, se identificó que su beneficio de pasajes gratuitos presenta un **bloqueo temporal**. Esta medida se adoptó debido a que no se realizó el uso de los pasajes asignados durante el periodo establecido.

De acuerdo con los lineamientos del programa, la **no utilización de los pasajes durante tres ciclos consecutivos** constituye causal de suspensión temporal del beneficio, como mecanismo para garantizar una adecuada asignación de los recursos disponibles.

Ahora bien, para el ciclo 3 (marzo 2026), tras la revisión técnica realizada, se identificaron inconsistencias en los registros asociados a sus nombres y apellidos, lo que imposibilitó la entrega efectiva del subsidio de transporte.

Al validar, usted figuraba con diferentes nombres/apellidos en distintas bases de datos, lo cual dificultó su correcta validación como beneficiaria. Como consecuencia de esta inconsistencia, no fue posible reconocerla adecuadamente para los meses mencionados.

Sin embargo, hemos evidenciado que, junto con su petición, nos remitió el documento de identidad, el cual nos permite iniciar la actualización de su caso y gestionar el levantamiento del bloqueo temporal. Es importante señalar que este proceso comprende varias etapas que deben cumplirse para asegurar que la gestión se realice correctamente.

Su caso será remitido al área encargada de la Subdirección de Administración de la Información de Transferencias, que procederá a gestionar la novedad y a aplicar los ajustes en los próximos ciclos de recargas de pasajes gratuitos.



Dado que el proceso de recargas se organiza en ciclos específicos, cada novedad o actualización solo se refleja una vez que haya finalizado el ciclo anterior y se habilite el siguiente. Este procedimiento es fundamental para garantizar que los listados de beneficiarios se construyan de manera adecuada y sin errores. Durante este proceso, también se realizan cruces de información con diferentes bases de datos para verificar que no existan inconsistencias que puedan afectar el resultado.

**Una vez se completen todas las validaciones**, se podrá verificar el resultado de la novedad. En caso de requerirse información adicional o identificarse alguna situación durante el proceso, nos comunicaremos con usted oportunamente para informarle los pasos a seguir.

Igualmente, la invitamos a estar pendiente cada mes de la disponibilidad del beneficio y a realizar oportunamente la recarga de los pasajes gratuitos. Esto garantizará el uso adecuado del subsidio y la continuidad del beneficio. Para ello, siga estos pasos:

- Inserte su tarjeta personalizada en el dispositivo.
- Seleccione en la pantalla la opción “Transacciones virtuales”.
- Luego, elija la opción “Solicitar subsidio/convenio”.

Finalmente, la invitamos a realizar cualquier consulta adicional a través de nuestros canales de atención:

- Puntos de atención presencial en las Subdirecciones Locales para la Integración Social: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/entidad/informacion-institucional/localidades-sdis>
- Línea telefónica de atención: 3808330, opción 6 (IMG).
- Redes sociales oficiales: Twitter @integracionbta, Facebook @integracionsocialbogota, Instagram @integracionsocialbogota, y TikTok @integracionsocialbta.

De esta manera, damos respuesta a su requerimiento conforme a los procedimientos establecidos para la gestión de solicitudes en el marco de la estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG).

Cordialmente,

**MAURICIO SANDINO**

Director de Transferencias

[integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

Elaboró: Sandra Trujillo – Contratista – Subdirección de Administración de la Información de Transferencias

Revisó: Paula Solano – Contratista – Subdirección de Administración de la Información de Transferencias





SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL

**AYÚDENOS A MEJORAR**

Con el fin de conocer su opinión respecto al trámite de este requerimiento, le invitamos a ingresar a la página [www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co) – link evaluación de encuestas SDQS, con el número de requerimiento para contestar una encuesta ingreso al link lo podrá realizar cinco (5) días después de recibida la presente comunicación y contará con 90 días para diligenciar encuesta.

Gracias por su aporte

***Firma electrónica de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012***

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
[www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)  
Buzón de radicación electrónica: [radicación@sdis.gov.co](mailto:radicación@sdis.gov.co)  
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260316-131337-9d5292-6231 08:46  
2026-03-16 11:23:49-05:00 - Página 5 de 7

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026053618

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20260316-131337-9d5292-62310846

Creación: 2026-03-16 13:13:37

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-16 13:23:48



Escanee el código  
para verificación

Firma: **Mauricio**

Mauricio Sandino

80001466

[msandino@sdis.gov.co](mailto:msandino@sdis.gov.co)

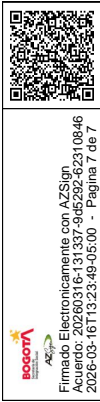
Director de Transferencias

Secretaría Distrital de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260316-131337-9d5292-62310846  
2026-03-16 11:23:49:05:00 - Página 6 de 7





Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260316-131337-9d5292-62310846  
2026-03-16T13:23:49-05:00 - Página 7 de 7

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026053618

### SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20260316-131337-9d5292-62310846

Creación: 2026-03-16 13:13:37

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-16 13:23:48



Escanee el código  
para verificación

| TRAMITE | PARTICIPANTE   | ESTADO   | ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA   |
|---------|--|----------|--|
| Firma   | Mauricio Sandino<br>msandino@sdis.gov.co<br>Director de Transferencias<br>Secretaría Distrital de Integración Social | Aprobado | Env.: 2026-03-16 13:13:40<br>Lec.: 2026-03-16 13:23:40<br>Res.: 2026-03-16 13:23:48<br>IP Res.: 191.156.181.125<br>Canal: AZSign |