

Código 13400

Bogotá, D.C., 29 de marzo de 2026

Señora
NUBIA MARINA RIAÑO
CL 73C SUR 771 44
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta al derecho de petición de radicado SDQS **2053042026**.

Cordial saludo, respetada señora **NUBIA MARINA RIAÑO**,

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

Asunto LA SEÑORA NUBIA MARINA RIAÑO CON CC 52304284 SOLICITA DESBLOQUEO YA QUE PRESENTA UN BLOQUEO FONETICO EN LOS PASAJES DE TM

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

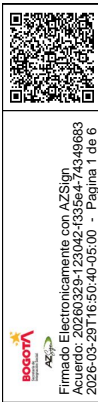
El componente de Pasajes Gratis de la Estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG) consiste en la asignación mensual de pasajes para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP), los cuales se disponen en la tarjeta personalizada del beneficiario.

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:

Tipología: Pobreza		
¿Quiénes pueden acceder al beneficio?	Puede acceder a este beneficio si se encuentra en alguno de los siguientes registros o servicios:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Sisbén de Bogotá. • Instrumento de Pagadarios. • Personas beneficiarias del servicio <i>Hospedaje Social</i>. 	
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"> • Sisbén de Bogotá. • Personas mayores caracterizadas por TransMilenio. • Personas beneficiarias del servicio <i>Comunidad de cuidado</i>. 														
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?	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Servicio Comunidad de cuidado</td> <td>8 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo A Sisbén</td> <td>8 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo B Sisbén</td> <td>6 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo C1 a C9 Sisbén</td> <td>3 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo C10 a C18 Sisbén</td> <td>2 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo D Sisbén</td> <td>1 pasaje.</td> </tr> <tr> <td>Sin Sisbén</td> <td>1 pasaje.</td> </tr> </tbody> </table>	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.
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"> • Personas con discapacidad atendidas por la Subdirección para la Discapacidad. • Personas caracterizadas por la Secretaría Distrital de Movilidad. 												
Edad mínima para acceder	A partir de los 2 años.												
¿Cuántos pasajes recibe al mes?	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Grupo A Sisbén</td> <td>12 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo B Sisbén</td> <td>11 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo C1 a C9 Sisbén</td> <td>8 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo C10 a C18 Sisbén</td> <td>5 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Grupo D Sisbén</td> <td>2 pasajes.</td> </tr> <tr> <td>Sin Sisbén</td> <td>1 pasaje.</td> </tr> </tbody> </table>	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.
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. Otras consideraciones

En respuesta a su solicitud y tras realizar las validaciones correspondientes en las bases de datos de la entidad se evidenció que su tarjeta no figuraba en los listados de tarjetas activas remitidos por TransMilenio S.A. para los ciclos **11 (noviembre)**, **12 (diciembre)**, **1 (enero)** y **2 (febrero)**.

Por otra parte, en relación con el ciclo **3 (marzo)**, 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 el mes mencionado.

Es importante señalar que el acceso al beneficio de Pasajes Gratis depende del cruce de múltiples bases de datos administradas por distintas entidades, como el Sisbén, la Secretaría de

movilidad, Registraduría, Inhumados, Secretaria de Salud, los registros del sistema Tu Llave y la Base Maestra de la Estrategia. Estos cruces se realizan de manera automática y bajo criterios estandarizados, sin revisión caso por caso, aplicando reglas de coincidencia fonética y documental para vincular correctamente la información de cada persona.

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, lo 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”.

Por último, 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.





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL

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

Elaboró: Viviana Montero – Contratista – Subdirección de Administración de la Información de Transferencias

Revisó: Brian Cortes – Contratista – Subdirección de Administración de la Información de Transferencias

AYÚDENOS A MEJORAR

Con el fin de conocer su opinión respecto al trámite de este requerimiento, le invitamos a ingresar a la página de www.integracionsocial.gov.co – link evaluación de encuestas SDQS, con el número de requerimiento para contestar una encuesta. El ingreso al link lo podrá realizar cinco (5) días después de recibida la presente comunicación y contará con 90 días para diligenciar la 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: 3279797
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica: radicacion@sdis.gov.co
Código postal 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260329-123042-1335e4-74349683
2026-03-29 11:50:40-05:00 - Página 4 de 6

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026063988

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260329-123042-f335e4-74349683

Creación: 2026-03-29 12:30:43

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-29 16:49:16



Escanee el código
para verificación

Firma: Firmante

Mauricio Sandino

80001466

msandino@sdis.gov.co

Director de Transferencias

Secretaría Distrital de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260329-123042-f335e4-74349683
2026-03-29 11:50:40:05:00 - Página 5 de 6





Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260329-123042-f335e4-74349683
2026-03-29 11:50:40-05:00 - Página 6 de 6

REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2026063988

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260329-123042-f335e4-74349683

Creación: 2026-03-29 12:30:43

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-29 16:49:16



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Mauricio Sandino msandino@sdis.gov.co Director de Transferencias Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-03-29 12:30:50 Lec.: 2026-03-29 16:46:48 Res.: 2026-03-29 16:49:16 IP Res.: 186.84.21.2 Canal: AZSign