



ARM
Agencia Regional de Movilidad

CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2025

PARA: EMPRESAS, PROPIETARIOS E INTERESADOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR COLECTIVO METROPOLITANO DE PASAJEROS EN LA RUTA CON ORIGEN-DESTINO SOACHA-BOGOTÁ Y VICEVERSA Y DEMÁS FUNCIONES A CARGO DE LA AGENCIA REGIONAL DE MOVILIDAD (ARM)

DE: AGENCIA REGIONAL DE MOVILIDAD (ARM)

ASUNTO: Canales de atención ciudadana y gestión de trámites en ejercicio de la autoridad de transporte público colectivo metropolitano de pasajeros del corredor Bogotá-Soacha y viceversa

FECHA: 14 de mayo de 2025

I. COMPETENCIAS

De conformidad con lo señalado en el artículo 32 de la Ley 2199 de 2022 la Agencia Regional de Movilidad (ARM), entidad pública adscrita a la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca (RMBC), está a cargo del Sistema de Movilidad Regional, el cual está integrado por el conjunto de infraestructuras y servicios de transporte público y privado de carácter regional que conectan las personas y mercancías entre los municipios del ámbito geográfico de la movilidad, así como los demás elementos requeridos para su organización, planeación, gestión, regulación, financiación y operación.

Asimismo, la ARM, sin que medie requisito, es la autoridad de los servicios de transporte de pasajeros que conectan los municipios que conforman el ámbito geográfico de movilidad, como aquellos que operan en las rutas intermunicipales con origen-destino entre el municipio de Soacha y el Distrito Capital.

Particularmente, el artículo 33 de la referida ley prescribe las funciones de la ARM, de las cuales se resaltan las siguientes: (i) formulación y adopción de la política de movilidad en la Región Metropolitana; (ii) planeación formulación, estructuración, regulación, financiación, construcción, operación o mantenimiento de servicios e infraestructura de transporte y de logística en el mismo ámbito geográfico; (iii) ejercicio de la autoridad de transporte de las modalidades y radios de acción a su cargo y, (iv) coordinación y articulación con las respectivas autoridades la organización del tránsito en la infraestructura de transporte en la Región Metropolitana, con énfasis en la armonización de las medidas de tránsito definidas por las autoridades locales.



ARM
Agencia Regional de Movilidad



ARM
Agencia Regional de Movilidad

II. EJERCICIO GRADUAL DE COMPETENCIAS POR PARTE DE LA AGENCIA REGIONAL DE MOVILIDAD

Considerando el principio de gradualidad que orienta las actuaciones de la ARM teniendo en cuenta las capacidades técnicas, financieras y humanas que adquiera, la Dirección *ad hoc* ha adelantado diferentes acciones con el fin de garantizar la puesta en marcha administrativa de la entidad, así como la gestión y coordinación de diferentes acciones para el ejercicio progresivo de las competencias de la entidad referentes a la planeación, regulación y estructuración de servicios de transporte, infraestructura y coordinación de medidas de tránsito en el ámbito geográfico de su competencia en la Región Metropolitana.

Particularmente, la ARM expidió la Resolución 02 del 16 de abril de 2025, a través de la cual estableció las condiciones para el ejercicio formal y gradual de la autoridad de transporte por parte de la ARM en relación con el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano de Pasajeros en la ruta con origen destino Soacha-Bogotá y viceversa, entendido este como el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera “*intermunicipal*” que, en ese ámbito geográfico, se encontraba a cargo del Ministerio de Transporte.

No obstante, considerando el principio de gradualidad que rige el ejercicio de las competencias por parte de la ARM, la cual se encuentra en un proceso de consolidación administrativa, el parágrafo 1 del artículo 8 de la mencionada resolución indicó que los trámites relacionados con las tarjetas de operación de los vehículos de la mencionada modalidad de transporte se gestionarán en los términos del esquema de transición acordado en el acta suscrita el 7 de abril de 2025 entre esta entidad y el Ministerio de Transporte.

Asimismo, la ARM expidió la Resolución 03 del 16 de abril de 2025, mediante la cual concedió permiso especial y transitorio que permita que a algunos vehículos se les expida tarjeta de operación hasta el 31 de diciembre de 2027; lo anterior, en aras de garantizar la continuidad del servicio bajo condiciones equitativas.

En ese contexto, se ha considerado indispensable generar certeza frente a los canales de atención, mecanismos y procedimientos de los que dispondrá la ARM para la atención y trámite oportuno de las solicitudes de los diferentes grupos de interés del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano de Pasajeros en la ruta con origen destino Soacha-Bogotá y viceversa, de manera específica, aquellas orientadas a garantizar su operación ininterrumpida, así como las solicitudes que se presenten en relación con el ejercicio de las demás competencias asignadas a esta entidad legal y estatutariamente.

III. CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. En el marco de la puesta en marcha administrativa gradual de la ARM, se ha dispuesto de manera provisional el correo electrónico arm@regionmetropolitana.gov.co para recibir y gestionar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) relacionadas con las funciones a cargo de esta



ARM
Agencia Regional de Movilidad



ARM
Agencia Regional de Movilidad

entidad, 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.

2. 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 horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.** De igual forma, como mecanismo de atención telefónica, se ha dispuesto, de manera temporal el número de celular: **3223865558**, el cual estará disponible en los mismos horarios.
3. Con los canales de atención presencial y telefónica, 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 ley, así como el adecuado seguimiento por parte del ciudadano.

IV. ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE

1. Atendiendo las condiciones actuales de operación del servicio en el corredor, el ejercicio gradual de la autoridad de transporte y, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 02 de 2025, así como en el acta suscrita con el Ministerio de Transporte, los trámites que adelantará la ARM son los siguientes:
 - a) **A cargo de las empresas de transporte:**
 - Desistimiento de prestación del servicio público colectivo metropolitano de pasajeros.
 - Desvinculación de vehículos de común acuerdo.
 - Desvinculación administrativa de vehículo por solicitud de la empresa.
 - b) **A cargo de los propietarios de vehículos:**
 - Desvinculación de vehículos de común acuerdo.
 - Desvinculación administrativa de vehículo por solicitud de propietario vinculado a la empresa.
2. Adicionalmente, de conformidad con lo señalado en el acta del 7 de abril suscrita con el Ministerio de Transporte, la ARM también realizará y expedirá, a solicitud de la empresa de transporte, los actos administrativos de los trámites y procedimientos administrativos asociados a autorizaciones de convenios de colaboración empresarial, modificaciones de rutas/trazados o aquellos relacionados con habilitaciones y permisos de operación, si proceden.



ARM
Agencia Regional de Movilidad



ARM
Agencia Regional de Movilidad

3. El Ministerio de Transporte a través de su Dirección Territorial Cundinamarca y, mediante la plataforma RUNT, adelantará los trámites asociados a la renovación, duplicado y cancelación de tarjetas de operación, por un término de tres (3) meses, prorrogables hasta por tres (3) meses más, contados a partir del 7 de abril de 2025; lo anterior, bajo los lineamientos de la ARM como autoridad de transporte. Las tarifas que aplican para la gestión de estos trámites son las definidas por el Ministerio de Transporte.
4. Los anteriores trámites y procedimientos administrativos se gestionarán a través de los canales de atención señalados en el numeral III de la presente circular. La ARM establecerá los respectivos mecanismos para identificar la autenticidad e interés del solicitante.
5. La ARM 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 relacionado con el ejercicio del derecho fundamental de petición. En ese sentido, en función de cada trámite, la entidad expedirá el acto administrativo respectivo o adelantará la actuación administrativa pertinente si así se requiere. Las decisiones serán notificadas al solicitante, así como a los terceros que puedan tener interés en estas de conformidad con lo dispuesto en la ley.
6. 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.
7. Las decisiones adoptadas por parte de la ARM en respuesta a las solicitudes de trámites gestionadas, en todo caso, serán comunicadas a la Dirección Territorial de Cundinamarca del Ministerio de Transporte para que adelante las actualizaciones pertinentes ante al RUNT y demás acciones que considere en el marco de sus competencias.
8. Para finalizar, si bien los trámites relacionados con las tarjetas de operación del servicio serán temporalmente gestionados 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 el numeral III del presente circular.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se insta a las empresas y propietarios de vehículos que operan en la modalidad de 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.



ARM
Agencia Regional de Movilidad



ARM
Agencia Regional de Movilidad

Para finalizar, se informa que las orientaciones dispuestas en este documento serán aplicables hasta tanto se definan los mecanismos definitivos para la atención y gestión de las PQRS y diferentes trámites a cargo de esta entidad en ejercicio de sus competencias y, en especial, la referente a la autoridad regional de transporte; lo anterior, en el marco de un esquema gradual y progresivo que considere las capacidades institucionales adquiridas.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


CLARA INÉS MÁRQUEZ VÁSQUEZ
Directora *ad hoc*

Elaboró: Angie Rincón Jiménez – Contratista 
Fernando Guio Guerrero – Contratista 

Revisó: Ana María Corredor - Contratista 



ARM
Agencia Regional de Movilidad