

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1718022 DE 2025**

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO) y se dictan otras disposiciones”

**LA SECRETARÍA DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD- SDM**, en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 9 de la Ley 489 de 1998, el artículo 17 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, por los numerales 5, 7 y 20 del artículo 4 del Decreto Distrital 672 de 2018 y el artículo 19 del Decreto Distrital 315 de 2024.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece que son fines esenciales del Estado, entre otros, promover la prosperidad general, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica y administrativa de la Nación.

Que el artículo 24 ídem, dispone que todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 63 ídem *“Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables”*.

Que el artículo 82 ejusdem, señala que es deber del Estado velar por la protección de la integridad del espacio público y que corresponde a las entidades públicas regular la utilización del suelo.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia *“La función administrativa se debe desarrollar con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (...)”*.

Que en consonancia con lo anterior, el artículo 211 ídem, indica que *“La ley señalará las funciones que el Presidente de la República podrá delegar en los ministros, directores de departamentos administrativos, representantes legales de entidades descentralizadas, superintendentes, gobernadores, alcaldes y agencias del Estado que la misma ley determine. Igualmente, fijará las condiciones para que las autoridades administrativas puedan delegar en sus subalternos o en otras autoridades (...)”*.

Que el artículo 7 de la Ley 9 de 1989 *“Por la cual se dictan normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones”*, modificado por el artículo 40 de la Ley 2079 de 2021, preceptúa que *“(…) los alcaldes municipales y distritales mediante decreto reglamentarán lo concerniente a la administración, mantenimiento y aprovechamiento económico del espacio público. Así mismo, podrán entregar a particulares la administración, mantenimiento y aprovechamiento económico de los bienes de uso público, utilizando el mecanismo contenido en el Capítulo XVI de la Ley 489 de 1998. Igualmente podrán expedir actos administrativos que permitan la ocupación temporal de dichos bienes, considerando en ambos casos lo dispuesto por el artículo 63 de la Constitución”*.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

**PA01-PR16-MD03 V 3.0**  
**Secretaría Distrital de Movilidad**  
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
[www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)  
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1718022 DE 2025**

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO) y se dictan otras disposiciones”

Que el artículo 9 de la Ley 489 de 1998 *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”*, frente a la delegación estipula que *“Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias”*.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 ídem, respecto del acto administrativo de delegación señala que *“(…) siempre será escrito, se determinará la autoridad delegataria y las funciones o asuntos específicos cuya atención y decisión se transfieren (…)”*.

Que el artículo 1 de la Ley 769 de 2002 *“Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones”*, modificado por el artículo 1 de la Ley 1383 de 2010, determina que en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 24 de la Constitución Política, el derecho a la libre circulación está sujeto a la intervención y reglamentación de las autoridades competentes para la protección del uso común del espacio público.

Que de conformidad con el artículo 7 ídem, *“las autoridades de tránsito velarán por la seguridad de las personas y las cosas en la vía pública y privadas abiertas al público (…)”*.

Que mediante documento CONPES No. 3718 de 2012, se adoptó la Política Nacional de Espacio Público en Colombia, la cual prevé el apoyo a las entidades territoriales en el fortalecimiento de su capacidad institucional y administrativa para la planeación, gestión, financiación y sostenibilidad del espacio público. Con ese fin, establece, la implementación de la estrategia de identificación de instrumentos y fuentes de financiación para la generación, adecuación y sostenibilidad del espacio público, así como la definición de un marco regulatorio que garantice su acceso.

Que el artículo 17 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 *“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”* dispone que *“Las autoridades administrativas del Distrito Capital podrán delegar el ejercicio de sus funciones a sus colaboradores o a otras autoridades con funciones afines o complementarias, de conformidad con la Constitución Política y la ley, especialmente con la Ley 489 de 1998”*.

Que de conformidad con el artículo 108 ídem, la Secretaría Distrital de Movilidad es la autoridad de tránsito y transporte en el Distrito Capital.

Que el numeral 5 del artículo 38 del Decreto Distrital 546 de 2007 *“Por el cual se reglamentan las Comisiones Intersectoriales del Distrito Capital”*, modificado por el artículo 9 del Decreto Distrital 375 de 2019, establece que una de las funciones de la Comisión Intersectorial del Espacio Público del Distrito Capital es *“Conocer y aprobar, como requisito previo, los proyectos de actos administrativos que las entidades distritales elaboren, siempre que tengan como fin, reglamentar actividades de aprovechamiento económico del espacio público”*.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

**PA01-PR16-MD03 V 3.0**  
**Secretaría Distrital de Movilidad**  
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
[www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)  
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1718022 DE 2025**

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO) y se dictan otras disposiciones”

Que el artículo 3 del Acuerdo Distrital 516 de 2012 *“Por medio del cual se establecen los lineamientos para la implementación de “zonas amarillas seguras” en el distrito capital”*, dispuso que la administración distrital: *“(…) adoptará las medidas necesarias para asegurar la movilidad, reducir el impacto en el tráfico y garantizar la operatividad de las “Zonas Amarillas Seguras”*.

Que el artículo 4 del Decreto Distrital 672 de 2018 *“Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Movilidad y se dictan otras disposiciones”*, establece las funciones del Despacho de la Secretaría Distrital de Movilidad: *“(…) // 5. Fungir como autoridad de tránsito y transporte en Bogotá, D.C. // (...) // 7. Dirigir el diseño, establecimiento, ejecución, regulación, control y evaluación de resultados de políticas, planes, programas y proyectos sobre el tránsito y el transporte en el Distrito Capital, como autoridad de tránsito y de transporte. // (...) // 20. Establecer las políticas y lineamientos para el adecuado y oportuno funcionamiento de la Secretaría, en busca de generar eficiencia en los procesos, procedimientos y eficacia en la prestación de los servicios de la entidad.”*

Que el artículo 12 ibídem, modificado por el artículo 3 del Decreto Distrital 392 de 2021, establece las funciones de la Subsecretaría de Política de Movilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad: *“(…) // 4. Liderar la formulación de proyectos institucionales y de inversión de las dependencias a su cargo, para la óptima gestión de la entidad. // (...) // 7. Dirigir la implementación de los planes, programas y proyectos relacionados con el tránsito, el transporte y su infraestructura. // 8. Formular y orientar el desarrollo de proyectos de reglamentación de políticas y estrategias relacionadas con la movilidad en Bogotá D.C. // 9. Hacer seguimiento y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos adoptados en el sector movilidad, como insumo para la toma de decisiones institucionales.”*

Que el artículo 22 del Decreto Distrital 497 de 2023 *“Por el cual se adopta el Plan de Movilidad Sostenible y Segura - PMSS - para Bogotá Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*, establece como estrategia *“Definir e implementar mecanismos de gestión de la demanda para avanzar en la racionalización del uso de vehículos automotores particulares en Bogotá D.C.”*, consolidando el sistema inteligente de estacionamientos - SIE-, con enfoque en el fortalecimiento del estacionamiento en vía y el fortalecimiento de zonas de valet parking y zonas amarillas.

Que el Decreto Distrital 315 de 2024 *“Por medio del cual se reglamentan los artículos 147 y 549 del Decreto Distrital 555 de 2021, en lo que tiene que ver con el aprovechamiento económico del espacio público y la explotación económica de la infraestructura pública en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”* establece el Marco Regulatorio del Aprovechamiento Económico del Espacio Público, mediante el cual, entre otros objetivos, se concretan los lineamientos de aprovechamiento económico del espacio público en el Distrito Capital.

Que el artículo 8 ídem señala las actividades que son objeto de aprovechamiento económico dentro de las cuales se encuentra:

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020*

**PA01-PR16-MD03 V 3.0**  
**Secretaría Distrital de Movilidad**  
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
[www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)  
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

*Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)*



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1718022 DE 2025

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO) y se dictan otras disposiciones”

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
SERVICIOS EN ZONAS AMARILLAS	<i>Servicio prestado en zonas habilitadas para el encuentro de taxis que pueden esperar detenidos y en espera de un servicio. Esta actividad puede incluir otras actividades conexas o de apoyo a la operación con o sin mobiliario que brinden servicios complementarios tanto a las personas que presten el servicio de taxis como a pasajeros. El mobiliario y demás recursos físicos pueden ser usados para la exhibición de las marcas o denominaciones de los aprovechadores y sus patrocinadores y de otras formas de publicidad exterior visual, según la normativa vigente.</i>

Que el artículo 12 ibídem, señala que la Secretaría Distrital de Movilidad es la entidad administradora de la malla vial para el aprovechamiento económico del espacio público. Así mismo, dispone que la actividad de “*Servicios en zonas amarillas*” se permite en los siguientes elementos del espacio público: malla vial; red de aceras o andenes, vías y pasos peatonales; zonas de estacionamiento en subsuelo y sótanos asociados al sistema de movilidad; Zonas comunales /zonas de cesión para equipamientos.

Que el artículo 17 ejusdem, establece que la Secretaría Distrital de Movilidad es la entidad gestora de la actividad de aprovechamiento económico del espacio público “*Servicios en Zonas Amarillas*”.

Que el artículo 19 del Decreto Distrital 315 de 2024, modificado por el artículo 2 del Decreto Distrital 082 de 2025, establece que a las entidades gestoras les corresponde expedir el el Protocolo en el cual se establecen los criterios, garantías, procedimientos, condiciones, fórmulas de retribución y duración, entre otros aspectos, aplicables a las autorizaciones de aprovechamiento económico, según la particularidad de cada una de las actividades con y sin aprovechamiento, en los distintos elementos y componentes del espacio público.

Que el inciso segundo del artículo 19 ídem indica que “*Las Entidades Gestoras del Aprovechamiento Económico del Espacio Público, dentro del marco de sus competencias, adoptarán y/o modificarán, mediante acto administrativo motivado, los respectivos protocolos de aprovechamiento económico, incluyendo la fórmula de retribución por el aprovechamiento económico del espacio público*”.

Que el inciso tercero del artículo 19 ibídem, modificado por el art. 2 del Decreto Distrital 082 de 2025, señala que “*Los protocolos serán presentados ante la Comisión Intersectorial de Espacio Público o la instancia que haga sus veces, para que emita concepto previo a su adopción o modificación. Las Entidades Gestoras del Aprovechamiento Económico del Espacio Público tendrán un plazo máximo de ocho (8) meses, contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para la expedición de los respectivos protocolos de aprovechamiento económico*”.

Que el artículo 45 ejusdem, prevé la implementación escalonada del Sistema Único para el Manejo del Aprovechamiento Económico (SUMA), herramienta para adelantar la supervisión, vigilancia y control de las autorizaciones expedidas por las entidades gestoras.

Que mediante el Decreto Distrital 40 de 2025 “*Por medio del cual se fijan las tarifas de transporte público individual de pasajeros en vehículos tipo taxi en el nivel básico en Bogotá D.C., y se dictan*

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

PA01-PR16-MD03 V 3.0  
Secretaría Distrital de Movilidad  
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
www.movilidadbogota.gov.co  
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)



## RESOLUCIÓN NÚMERO 1718022 DE 2025

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO) y se dictan otras disposiciones”

*otras disposiciones*”, se incluyó un recargo por la prestación de servicio en zona amarilla de excelencia operacional, para garantizar al usuario que hace uso de estas zonas un servicio regulado y seguro. El mencionado recargo se podrá cobrar siempre y cuando el vehículo acredite el factor de calidad de excelencia operacional en las condiciones que la Secretaría Distrital de Movilidad determine.

Que la Dirección de Inteligencia para la Movilidad realizó el estudio técnico DIM-E-001-2025 de enero de 2025 “*Definición de Parámetros para el Aprovechamiento Económico del Espacio Público Utilizado para Proyectos de Movilidad en Bogotá*”, en donde se calcula el valor del suelo para los proyectos de movilidad en Bogotá D.C., y se sugiere una fórmula general para la retribución por aprovechamiento económico del espacio público para proyectos de movilidad en Bogotá D.C.

Que en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, el protocolo general para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de Servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO), se presentó y aprobó en la Comisión Intersectorial del Espacio Público, en sesión del 9 de mayo de 2025.

Que se considera adecuado delegar en el/la Subsecretario/a de Política de Movilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad, lo relativo a la expedición de los actos administrativos o contratos para el desarrollo de la actividad de Servicios en zonas amarillas como actividad de aprovechamiento económico del espacio público en el Distrito Capital.

Que con el fin garantizar la participación ciudadana y dando cumplimiento al numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 - CPACA y el artículo 69 del Decreto Distrital 479 de 2024 la Secretaría Distrital de Movilidad publicó en la plataforma Legalbog Participa el proyecto de resolución “*Por la cual se adopta el Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zona amarillas y se establecen otras disposiciones*”, del 22 de mayo al 3 de junio de 2025, término dentro del cual se presentaron observaciones por parte de ciudadanos, las cuales fueron resueltas oportunamente.

Que de acuerdo con lo anterior, es necesario expedir el presente acto administrativo y en consecuencia adoptar el Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de Servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO), instrumento mediante el cual se reglamenta esta actividad con motivación económica, teniendo como fines proteger el espacio público, prestar al usuario un servicio de calidad y con excelencia operacional, así como mejorar el control del tránsito y regular las actividades que afectan la movilidad.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**Artículo 1º.-** *Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO).* Adoptar el “Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional”, anexo al presente acto administrativo y parte integral del mismo.

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020*

PA01-PR16-MD03 V 3.0  
Secretaría Distrital de Movilidad  
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
www.movilidadbogota.gov.co  
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

*Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)*

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1718022 DE 2025**

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO) y se dictan otras disposiciones”

**Artículo 2º-. Delegación de la expedición de los actos administrativos o contratos con relación a la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO).** Delegar en el/la Subsecretario/a de Política de Movilidad la expedición de los actos administrativos o contratos con relación a la actividad de servicios en zonas amarillas de que trata el Decreto Distrital 315 de 2024 y el Protocolo de aprovechamiento económico del espacio público adoptado mediante la presente resolución.

**Artículo 3º-. Comunicación de la delegación.** Comuníquese el contenido de la presente resolución, al/la Subsecretario/a de Política de Movilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad.

**Artículo 4º-. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de su publicación en el Registro Distrital.

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los veintiun día(s) del mes de Agosto de 2025.



**Claudia Andrea Diaz Acosta**  
Secretaria de Despacho

Firma mecánica generada en 21-08-2025 04:21 PM

Anexos: PROTOCOLO ZEO

Documento Técnico de Soporte - DIM-E-001-2025

Certificado de LegalBog de publicación del acto administrativo

Matriz de observaciones firmada con respuestas

Resolución 145 del 12 de mayo de 2025 expedida por el DADEP.

Aprobó: Sandra Esperanza Rodríguez Castañeda-Dirección de Planeación de la Movilidad

Aprobó: Adriana Marcela Neira Medina-Subdirección de Transporte Público

Aprobó: Francy Andrea Gutierrez Velandia-Subdirección de Señalización

Aprobó: Jack David Hurtado Casquete-Subdirección de Control de Tránsito y Transporte

Aprobó: Natalia Catalina Cogollo Uyaban-Dirección de Normatividad y Conceptos

Aprobó: Nicolas Adolfo Correal Huertas-Subsecretaría de Política de Movilidad

Aprobó: Paulo Andres Rincon Garay-Subsecretaría de Gestión Jurídica

Revisó: Jenny Abril - Asesora despacho

Revisó: Santiago Chacon - Dirección de Planeación de Movilidad

Revisó: Michael Nay López Reyes - Subsecretaría de Política de Movilidad

Revisó: Yudesly Rodríguez - Dirección de Normatividad y Conceptos

Elaboró: Fauri David Cortes Sosa - Subdirección de Transporte Público

Elaboró: Juan Guillermo Ruiz Fonseca - Subdirección de Transporte Público

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

**PA01-PR16-MD03 V 3.0**  
**Secretaría Distrital de Movilidad**  
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
www.movilidadbogota.gov.co  
Información: Línea 195

6



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Para la SDM la transparencia es fundamental. Reporte hechos de soborno en [www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)

SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD  
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO

**PROTOCOLO PARA EL APROVECHAMIENTO ECONÓMICO DEL ESPACIO  
PÚBLICO EN LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS EN ZONAS AMARILLAS DE  
EXCELENCIA OPERACIONAL (ZEO) EN VÍA PÚBLICA**

**STPUB-DTS-003-2025**

**BOGOTÁ D.C., AGOSTO DE 2025**

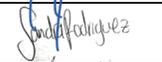
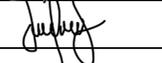
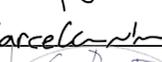
**Secretaría Distrital de Movilidad**  
Calle 13 # 37 - 35  
Teléfono: (1) 364 9400  
[www.movilidadbogota.gov.co](http://www.movilidadbogota.gov.co)  
Información: Línea 195



**SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA DE MOVILIDAD  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DE LA MOVILIDAD  
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO**

**PROTOCOLO PARA EL APROVECHAMIENTO ECONÓMICO DEL ESPACIO PÚBLICO  
DE LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS EN ZONAS AMARILLAS EN VÍA PÚBLICA**

**STPUB-DTS-003-2025**

Aprobó	Nicolás Adolfo Correal Huertas	Subsecretario de Política de Movilidad	
Revisó	Sandra Esperanza Rodríguez	Directora de Planeación de la Movilidad (e)	
Revisó	Andrea Gutiérrez Velandia	Subdirectora de Señalización	
Revisó	Jack Hurtado Casquete	Subdirector de Control de Tránsito y Transporte	
Revisó	Jenny Abril Forero	Asesora Despacho	
Revisó	Marcela Neira Medina	Subdirectora de Transporte Público	
Elaboró	Juan Guillermo Ruiz Fonseca	Subdirección de Transporte Público	
Elaboró	Maritza Niño Rojas	Subdirección de Transporte Público	
Elaboró	William Leonardo Rincón Pertuz	Subdirección de Transporte Público	

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. DEFINICIONES .....	3
3. PRINCIPIOS DE OPERACIÓN.....	5
4. CONDICIONES GENERALES .....	7
5. MODELO DE OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS EN ZEO.....	12
6. FÓRMULA DE RETRIBUCIÓN PARA EL APROVECHAMIENTO.....	16
7. CONDICIONES PARA REALIZAR UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN .....	20

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo reglamenta la actividad de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (en adelante ZEO), como aprovechamiento económico del espacio público<sup>1</sup>, específicamente el relacionado con la malla vial administrada por la Secretaría Distrital de Movilidad, teniendo como fines la protección del mismo, mejorar el control del tránsito y regular las actividades que afectan la movilidad, en concordancia con lo establecido en el Decreto Distrital 315 de 2024 que reglamenta los artículos 147 y 549 del Decreto Distrital 555 de 2021 en lo que tiene que ver con el aprovechamiento económico del espacio público y la explotación económica de la infraestructura pública en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones. Así mismo, la implementación de estas ZEO bajo el esquema de aprovechamiento económico, junto con otras iniciativas, busca contribuir al desarrollo del nuevo modelo de *excelencia operacional* que se ha diseñado por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y las usuarias del servicio de transporte público tipo taxi en la ciudad, tomando como base el mejoramiento de tres aspectos fundamentales: i) la formación de los(as) prestadores(as), ii) la modernización del parque automotor y iii) la información del viaje a través del uso de herramientas tecnológicas.

Este protocolo, junto con los actos administrativos y documentos precontractuales y contractuales de autorización, constituyen la reglamentación de la actividad de aprovechamiento económico de servicios en zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO). Cualquier persona natural o jurídica deberá cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en el presente documento para operar una ZEO en vía pública del Distrito Capital.

Este protocolo desarrolla las condiciones generales, el procedimiento para realizar la solicitud de autorización, garantizando parámetros de transparencia, igualdad, accesibilidad y publicidad para la participación ciudadana; y la fórmula de retribución por aprovechamiento económico en espacio público<sup>2</sup>, que deberán cumplir las personas naturales o jurídicas para el aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en una ZEO, así como los aspectos que serán tenidos en cuenta para garantizar los derechos de los ciudadanos que accedan al servicio.

<sup>1</sup> Es "(...) el conjunto de inmuebles públicos y los elementos arquitectónicos y naturales de los inmuebles privados, destinados por su naturaleza, por su uso o afectación, a la satisfacción de necesidades urbanas colectivas que trascienden, por tanto, los límites de los intereses individuales de los habitantes." Art 5 Ley 9 de 1989 Congreso de la República de Colombia.

<sup>2</sup> La retribución por el aprovechamiento económico del espacio público corresponde a la contraprestación económica, en dinero, en especie o mixta, que percibe el Distrito Capital por permitir la utilización o explotación temporal de un elemento del espacio público con fines económicos, acorde con lo dispuesto en el artículo 548 del Decreto Distrital 555 de 2021 o la norma que haga sus veces. Las actividades que impliquen aprovechamiento económico del espacio público que tengan una motivación económica, deben contemplar una retribución económica en dinero, especie o mixta. La retribución en especie sólo podrá destinarse al costo de las acciones que estén relacionadas con la generación y/o sostenibilidad del espacio público.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Marco Regulatorio de Aprovechamiento Económico del Espacio Público (MRAEEP) este protocolo fue aprobado en la Comisión Intersectorial del Espacio Público (CIEP), en sesión del nueve (9) de mayo de dos mil veinticinco (2025).

## 2. DEFINICIONES

El aprovechamiento económico del espacio público de la actividad de servicios en ZEO estará sujeto a las siguientes definiciones:

**Cajón en ZEO:** Espacio sobre el segmento vial de vía pública en el cual se realiza la operación de la actividad de ZEO, específicamente para la espera, el ascenso y/o descenso de los usuarios para el uso del servicio. Un operador tendrá la operación del número de cajones que compongan cada ZEO habilitada.

**Personal auxiliar de servicios en ZEO:** Persona identificada y vinculada a un operador de una ZEO que debe poseer un distintivo para recibir y registrar el vehículo y al usuario desde su llegada o arribo para hacer uso de la respectiva ZEO hasta que el vehículo es despachado al destino especificado por el(la) usuario(a).

**Segmento vial:** Líneas imaginarias georreferenciadas que corresponden con el eje vial, tiene un punto de inicio (nodo inicial), un punto de terminación (nodo final) y una orientación o sentido, que está definido por la dirección de avance de la nomenclatura de la ciudad<sup>3</sup>.

**Actividad de servicios en zonas amarillas:** *“Servicio prestado en zonas habilitadas para el encuentro de taxis que pueden esperar detenidos y en espera de un servicio. Esta actividad puede incluir otras actividades conexas o de apoyo a la operación con o sin mobiliario que brinden servicios complementarios tanto a las personas que presten el servicio de taxis como a pasajeros. El mobiliario y demás recursos físicos pueden ser usados para la exhibición de las marcas o denominaciones de los aprovechadores y sus patrocinadores y de otras formas de publicidad exterior visual, según la normativa vigente.”* Decreto Distrital 315 de 2024. Se definirá en cada contrato o acto administrativo de aprovechamiento económico de la malla vial para ZEO, si este incluye mobiliarios que brinden servicios complementarios y/o algún tipo de publicidad exterior visual. En el caso que se considere la inclusión de mobiliarios complementarios que afecten al espacio público diferente a la malla vial que se autorice para el desarrollo de la actividad, se deberá cumplir con la reglamentación vigente definida por la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP).

**Usuario o usuaria de ZEO:** Persona que haga uso del servicio de ZEO al tomar el servicio de taxi en un cupo autorizado para esta actividad.

---

<sup>3</sup> Informe de variación de la extensión y estado de condición de la malla vial de Bogotá entre el año 2004 y 2012, IDU.

**Zonas de Excelencia Operacional (ZEO):** Hace referencia a un área geográfica asociada a una localidad, sector o centralidad de la ciudad, sobre la cual se dispone la autorización de segmentos específicos y cupos para la prestación del servicio de taxi bajo un esquema de operación definido por la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá.

### 3. PRINCIPIOS DE OPERACIÓN

Para el aprovechamiento económico de la actividad de servicios en Zonas Amarillas de Excelencia Operacional (ZEO) en el espacio público, se deberán tener en cuenta los siguientes principios generales:

**Seguridad vial:** Garantizar la protección de la vida, la integridad personal y la salud, promoviendo la circulación de las personas y los vehículos, la calidad de las infraestructuras de la red vial<sup>4</sup>, la seguridad vehicular, para el libre movimiento, circulación y convivencia pacífica de todas las personas en el espacio público, dando cumplimiento a los objetivos del *Plan Distrital de Seguridad Vial 2023-2032* adoptado mediante el Decreto Distrital 494 de 2023 o la norma que lo modifique, sustituya o adicione.

**Uso optimizado del espacio público:** Debe ser destinado al uso colectivo sobre el interés particular, garantizando el equilibrio entre bienestar social, cuidado del ambiente y desarrollo económico permitiendo su accesibilidad, disfrute y aprovechamiento. Así mismo, debe cumplir todos los lineamientos establecidos en el Manual del Espacio Público (MEP) vigente que aplique a la actividad tanto de zonas amarillas como de estacionamiento en vía.

**Protección al usuario:** Debe proteger los derechos de los usuarios de la actividad de servicios en ZEO, como consumidores de acuerdo con lo establecido en la Ley 1480 de 2011, demás normas que regulen la materia y bajo las condiciones que se establezcan entre operador y usuario desde el inicio de la actividad. De igual manera, deberá cumplir con la normatividad vigente en materia de recolección, tratamiento de información personal de los usuarios de la actividad de ZEO en vía pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que regulen la materia.

**Exclusividad:** Las ZEO autorizadas son para el uso exclusivo del operador autorizado. Por lo tanto, no podrá estacionarse ningún vehículo particular o vehículo taxi no autorizado para acceder a las ZEO.

La autorización para desarrollar la actividad de servicios en ZEO en vía pública que otorga la Secretaría Distrital de Movilidad, es exclusiva para el aprovechador<sup>5</sup> solicitante en las

<sup>4</sup> **Red vial:** Está conformada por todas las franjas del espacio público para la movilidad que contribuyen a la interconexión de las cuatro estructuras territoriales (Ecológica Principal, Integradora de Patrimonios, Funcional y del Cuidado; Socioeconómica, Creativa y de Innovación) y permite a los usuarios y las usuarias de la ciudad el acceso a los servicios y actividades que el territorio ofrece. Se clasifica en: malla vial local, malla vial intermedia, malla vial arterial y enlaces.

<sup>5</sup> **Aprovechador:** Se refiere a la persona natural o jurídica, autorizada por la Entidad Gestora para utilizar elementos del espacio público para actividades con motivación económica, conforme a lo definido en el presente protocolo de aprovechamiento del espacio público de las vías de la ciudad. Persona natural o jurídica que ejerce la actividad de aprovechamiento económico de servicios en zonas amarillas en vía pública. Artículo 3 Decreto Distrital 315 de 2024.

ZEO habilitadas por la entidad. No está permitido ceder las autorizaciones expedidas por la Secretaría Distrital de Movilidad a otro operador o a un tercero.

**Equidad, enfoque de género y enfoque diferencial:** La regulación, planificación, gestión y operación de la actividad de servicios en las ZEO deberá prever herramientas para la prevención y atención efectiva de particularidades asociadas a violencias de género, movilidad del cuidado y demás realidades diferenciales de las mujeres, niñas y niños, personas con discapacidad y población LGBTIQ+.

Lo anterior en concordancia con los lineamientos establecidos en el Acuerdo Distrital 516 de 2012<sup>6</sup> en cuanto a seguridad, economía, participación, localización y cultura ciudadana.

**Manejo del ruido:** La operación de todas las zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO) que sean autorizadas por la Secretaría Distrital de Movilidad, deberá dar estricto cumplimiento a toda la normatividad relacionada con el manejo del ruido tanto de carácter distrital como nacional, tales como el Decreto 1076 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible” o aquel que lo modifique o sustituya y la Ley 2450 de 2025 “Por medio del cual se establecen los objetivos, los lineamientos y se establecen las responsabilidades y las competencias específicas de los entes territoriales, autoridades ambientales y de policía para la formulación de una política de calidad acústica para el país (Ley contra el ruido)” o aquella que la modifique o sustituya.

**Recaudo de la retribución:** El pago y recaudo de la retribución económica por las actividades con aprovechamiento económico que se lleven por las actividades de las ZEO en el espacio público autorizadas se realizará conforme lo establece el Decreto Distrital 555 de 2021 y el Decreto Distrital 315 de 2024.

---

<sup>6</sup>Acuerdo 516 de 2012 “Por medio del cual se establecen los lineamientos para la implementación de “zonas amarillas seguras” en el distrito capital”

#### 4. CONDICIONES GENERALES

**4.1 Autorización:** Previa definición de la disponibilidad del espacio público por parte de la entidad administradora competente, la Secretaría Distrital de Movilidad, en su condición de entidad gestora<sup>7</sup>, autoriza la actividad del servicio de ZEO, con base en los requisitos señalados en el Decreto Distrital 315 de 2024 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, y en las establecidas en el presente protocolo.

El desarrollo de la actividad del servicio de ZEO, bajo el cumplimiento de las condiciones y requisitos aquí establecidos, permitirá la aplicación del recargo tarifario por servicio en zona amarilla de excelencia operacional de que trata el Decreto Distrital 040 de 2025.

Una vez el acto administrativo de autorización quede en firme, la Secretaría Distrital de Movilidad emitirá el primer recibo de pago para avanzar con el cumplimiento de las condiciones de inicio. No efectuar los pagos en las fechas fijadas constituye un incumplimiento.

En caso de que la administración del espacio público sea cedida a otra entidad para conformación de un Distrito Especial de Mejoramiento y Organización Sectorial (DEMOS), dicha autorización se registrará de acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 315 de 2024 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, garantizando parámetros de transparencia, igualdad, accesibilidad y publicidad para la participación ciudadana y deberá ceñirse en todo momento a los procedimientos, criterios y líneas de acción establecidas en el presente protocolo.

Cuando haya autorizaciones previamente concedidas, las mismas se continuarán rigiendo de acuerdo con lo establecido en el acto administrativo o contrato de aprovechamiento existente. En este caso, no se podrá desconocer lo que ya está pactado o reglamentado con anterioridad.

**4.2 Ubicación:** El espacio de vía pública permitido para la actividad de ZEO, puede ser solicitado por parte del aprovechador y puede corresponder a una ZEO previamente identificada por la Secretaría Distrital de Movilidad con potencial de operación o una ZEO nueva, en cualquiera de los dos casos deberán contar con un estudio técnico de soporte realizado por la Subdirección de Transporte Público. En algunos casos, también se podrá contar con espacio público para el desarrollo de actividades comerciales conexas o de

---

<sup>7</sup> **Entidad gestora del aprovechamiento del espacio público:** Es la entidad encargada de emitir las autorizaciones o permisos, así como de suscribir los contratos y/o convenios para el desarrollo de las actividades con y sin aprovechamiento económico del espacio público, de acuerdo con su misión, funciones y competencias. Numeral 3.1 artículo 3 Decreto 315 de 2024.

apoyo a la operación, las cuales se podrán definir en cada contrato o acto administrativo de autorización, previa aprobación de la Entidad correspondiente. Estas personas podrán solicitar más de una (1) ZEO para la prestación del servicio, dependiendo de las condiciones técnicas del segmento vial en que estén ubicados.

Los cajones en las ZEO validados y habilitados para la actividad de servicios en las ZEO en vía pública, serán informados mediante circular por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad. Adicionalmente, la Entidad podrá modificar o incluir cajones cuando lo considere pertinente por razones técnicas o jurídicas con previo aviso a los operadores, lo anterior previo estudio técnico realizado que sustente la modificación.

Se precisa que los elementos como sombrillas y atriles que constituyen mobiliario auxiliar sobre el espacio público en andén, que por su configuración obstruyan el espacio funcional del andén o sus franjas de paisajismo, no se encuentran permitidos; por otro lado, los elementos que se consideren necesarios, y que no obstruyan el tránsito peatonal y vehicular estarán sujetos a revisión, aprobación y recomendaciones del DADEP y de esta Entidad.

**4.3 Duración:** El Aprovechamiento Económico del Espacio Público - AEEP en la actividad de servicio de ZEO, se desarrollará durante un periodo que puede ser hasta de un (1) año, bajo las siguientes condiciones:

El operador podrá solicitar la autorización para la actividad de ZEO en vía pública por una vigencia mínima de seis (6) meses. Esta autorización podrá ser prorrogada por el término inicial siempre y cuando no exceda el término de un (1) año y se dé cumplimiento a las condiciones que establezca la SDM.

**4.4 Horario:** Cada ZEO tendrá un horario de operación específico, de acuerdo con lo que establezca la Subsecretaría de Política de la Movilidad. La ZEO únicamente podrá funcionar en este horario. El horario de funcionamiento debe estar explícito en la señalización vertical. Estos serán establecidos en el correspondiente documento técnico de soporte de cada ZEO.

**4.5 Señalización vial:** La señalización necesaria para el desarrollo de la actividad de ZEO en el espacio público, podrá ser implementada y mantenida por el aprovechador del espacio público o por la Administración Distrital. Las condiciones específicas y la responsabilidad sobre la implementación y mantenimiento de la señalización será definida en los documentos precontractuales y contractuales derivados de cada proceso de contratación, o en los actos administrativos de cada autorización, con base en la naturaleza de cada proyecto. Así mismo, en caso de que la Administración Distrital sea la encargada de la señalización, se añadirá el costo respectivo en la fórmula de retribución por el aprovechamiento económico del espacio público, conforme a lo descrito en el numeral 6

8

del presente protocolo. En todo caso, la señalización debe ser acorde con lo establecido en el manual de señalización vigente, relacionado con el estacionamiento de vehículos de transporte público individual, de acuerdo con la Resolución 20243040045005 de 2024 *“Por medio de la cual se sustituye el Capítulo 1 del Título 8 de la Resolución Única de Tránsito 20223040045295 de 2022 y se adopta el Manual de Señalización Vial de Colombia. Dispositivos uniformes en la infraestructura vial, para la regulación del tránsito y la seguridad vial”*, del Ministerio de Transporte, o la norma que la modifique, sustituya o adicione y demás normativa vigente.

**4.6 Retribución:** El Aprovechamiento Económico del Espacio Público - AEEP para la actividad de ZEO, genera una retribución en dinero, en especie, o mixta, a favor de Bogotá D.C., que se calculará con base en la fórmula establecida en el numeral 6 del presente protocolo, en concordancia con lo dispuesto en el Capítulo VI del Decreto Distrital 315 de 2024, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adiciones.

Cuando el pago de la retribución sea en especie o mixta, la Secretaría Distrital de Movilidad valorará dicha retribución como equivalente a si fuera la retribución en dinero. En cada acto administrativo o contrato de aprovechamiento económico para servicios en ZEO será definido con más detalle qué tipos de bienes o servicios pueden ser aceptados como retribución en especie, así como la forma de su valoración y del pago antes de la autorización.

#### **4.7 Control del cumplimiento del protocolo:**

La Secretaría Distrital de Movilidad a través de la Subdirección de Transporte Público y la Subdirección de Control de Tránsito y Tránsito, efectuará la inspección, vigilancia y control del ejercicio del aprovechamiento económico del espacio público, en el marco del Decreto Distrital 315 de 2024 y de conformidad con lo establecido en el presente protocolo.

La Secretaría Distrital de Movilidad realizará inspecciones en las ZEO autorizadas, en cualquier momento y sin previo aviso, para verificar el cumplimiento de las condiciones en las que fue entregado el espacio público para la operación de la actividad de ZEO en vía pública. Igualmente, en su calidad de autoridad de tránsito, vigilará el cumplimiento del Código Nacional de Tránsito Terrestre - Ley 769 de 2002.

Por parte de las Alcaldías Locales, en acompañamiento de la Policía Nacional, en el marco de sus funciones, en especial lo dispuesto en el artículo 25 del Acuerdo Distrital 735 de 2019 o la norma que lo modifique o sustituya, podrán adelantar controles a los operadores para verificar el cuidado, integridad y uso adecuado del espacio público, e iniciar los procedimientos administrativos y de policía a los que haya lugar cuando se advierta la

9

comisión de comportamientos que les contravengan, como lo es la utilización de elementos de mobiliario no autorizados, de acuerdo con lo indicado en los numerales 4 y 6 del artículo 140 de la Ley 1801 de 2016 por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Por lo anterior, los operadores que contravengan las normas de policía serán sujetos a las sanciones que prevé la ley. En cada acto administrativo o contrato de aprovechamiento económico de servicios de ZEO, se evaluará y definirá la procedencia o no de autorizar el uso de mobiliarios complementarios para la realización de la actividad, siempre en cumplimiento de todas las disposiciones relacionadas.

**4.8 Faltas a la actividad:** En los siguientes casos, en el marco del control del cumplimiento del presente protocolo, se procederá con el levantamiento del punto de operación que no cumpla con lo establecido por parte del operador: Cuando la falta tenga lugar más de dos (2) ocasiones durante el plazo de la autorización, se dará inicio a los trámites establecidos en el numeral 7.5 del presente Protocolo.

Son faltas a la actividad las siguientes situaciones:

**4.8.1** Cuando un operador se encuentre prestando el servicio de ZEO en espacios no autorizados.

**4.8.2** Cuando un operador ceda a otro operador la ZEO autorizada por la Secretaría Distrital de Movilidad.

**4.8.3** Cualquier incumplimiento de las responsabilidades contenidas en este documento y en la normativa que lo sustenta.

**4.8.4** Cuando exista incumplimiento en las condiciones de tiempo y lugar estipuladas en el instrumento de autorización para la administración del aprovechamiento económico del espacio público ya sea contrato o acto administrativo.

Los daños al espacio público que ocasione el operador o los usuarios de los cajones de la ZEO, como consecuencia de la actividad, serán imputables al operador quien, por lo tanto, se compromete a restituir en iguales o mejores condiciones so pena de las acciones que pueda tomar la administración para la protección del espacio público. En este sentido, la Secretaría Distrital de Movilidad hará efectiva la póliza prevista en el numeral 7.3.2 de este Protocolo.

**4.9 Condición resolutoria del instrumento de autorización:** Sin perjuicio de las causales de pérdida de fuerza ejecutoria de los actos administrativos previstas en el artículo 91 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, la cesación de

10

efectos del acto administrativo o contrato de autorización procederá por:

**4.9.1.** Razones de interés público o social y en cualquier tiempo, mediante acto administrativo motivado.

**4.9.2.** Cuando la ZEO objeto de autorización requiera ser intervenida por el Distrito Capital o por una entidad pública del orden nacional o departamental.

**4.9.3.** Por cumplimiento del plazo otorgado.

**4.9.4.** Por el incumplimiento de cualquiera de las condiciones, obligaciones y/o deberes, establecidas en el presente protocolo, previo agotamiento del procedimiento administrativo establecido en la Ley.

**4.9.5.** Por la configuración de alguna de las causales de pérdida de fuerza ejecutoria de los actos administrativos previstas en el artículo 91 de la Ley 1437 de 2011.

**4.9.6** Por no constituir las pólizas establecidas en el presente protocolo.

Finalmente, es importante precisar que los permisos para desarrollar las actividades de aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de servicios en ZEO dados por la entidad, no generan derechos reales ni adquiridos, ni trasladan la propiedad de los espacios públicos autorizados y, en todo caso, siempre el beneficiario de dicho permiso debe priorizar los programas y proyectos de la Administración Distrital que se consideren relevantes para el Distrito y deberá dar estricta prevalencia al interés general sobre el interés particular, tal como lo dispone el artículo 82 de la Constitución Política de 1991 y la normatividad vigente que regula el espacio público.

Cuando el elemento del espacio público objeto de autorización requiera ser intervenido por el Distrito Capital o por una Entidad del orden nacional o departamental y proceda la devolución y/o compensación de la retribución recibida por el aprovechamiento del espacio público, si la Secretaría Distrital de Movilidad es la administradora de dicho elemento, el trámite se efectuará conforme al procedimiento interno PA03-PR11.

## 5. MODELO DE OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS EN ZEO

Este numeral contempla las generalidades, operación, funcionamiento y responsabilidades de los actores involucrados, una vez inicie la operación de las ZEO autorizadas por la Secretaría Distrital de Movilidad.

### 5.1 Generalidades

Cada ZEO autorizada se ubicará sobre un segmento vial, el cual contará con un número de identificación de segmento vial único (CIV: Código de Identificación Vial), que permitirá realizar su plena identificación espacial; así mismo, cada ZEO contará con un número determinado de cajones autorizados por parte de la SDM para la operación de los servicios y bajo ninguna circunstancia se podrá exceder esta cantidad definida previamente por la Entidad mediante el estudio técnico correspondiente.

A su vez, cada ZEO estará habilitada para la prestación de servicios de transporte público individual para una determinada tipología de vehículo de tipo taxi: i. vehículos eléctricos, ii. vehículos híbridos y de bajas emisiones o iii. vehículos de cualquier tipo de energía (gas, gasolina, entre otros), que tengan una antigüedad de máximo 5 años a la fecha de inicio de la ZEO. Esta determinación se realizará mediante el correspondiente estudio técnico de soporte y se sustentará en el cumplimiento de metas de la Política de Cero y Bajas Emisiones del Distrito o del Plan de Movilidad Segura y Sostenible.

### 5.2 Operación y funcionamiento

La actividad de servicios en ZEO en vía pública, sólo podrá realizarse en los segmentos viales definidos en los estudios técnicos de soporte de conformidad con lo establecido en este protocolo.

Cada ZEO autorizada, deberá contar, como mínimo, con una (1) persona que preste los servicios de “AUXILIAR DE ZEO”, durante todo el horario que esté disponible la misma, cumpliendo en todo caso con la normatividad laboral vigente. Este auxiliar deberá portar:

1. Distintivos del operador de servicios de la ZEO que deberán incluir: chaqueta o chaleco; camisa o camiseta, marcadas con la palabra “Zona Amarilla de Excelencia Operacional” y el nombre del operador en material reflectivo que deberá estar visible en todo momento.
2. Escarapela o carné que debe contener: nombre del operador, nombre, número de documento de identificación, EPS, ARL, grupo sanguíneo y una fotografía del auxiliar de servicios en la ZEO.

12

3. Elementos de protección personal, bioseguridad y demás requeridos para el ejercicio de su actividad de apoyo a la operación.

El auxiliar de servicios en la ZEO será el encargado de permitir el ingreso de los conductores y vehículos que cumplan con las condiciones para acceder a la misma en el marco de la excelencia operacional del servicio.

El auxiliar verificará, mediante los medios tecnológicos definidos en los documentos precontractuales y contractuales derivados de cada proceso de contratación o en los actos administrativos de cada autorización, que los conductores y vehículos que ingresen a la ZEO cuenten con la acreditación del Factor de Excelencia Operacional y demás documentación que soportan la operación del vehículo de transporte público individual de pasajeros.

El auxiliar, una vez informado del destino del viaje, entregará al(la) usuario(a) un comprobante del servicio, que incluya como mínimo la siguiente información:

1. Nombres y apellidos del(la) conductor(a).
2. Placa del vehículo.
3. Fecha y hora de inicio del servicio.
4. Dirección y nombre de la ZEO.
5. Correo electrónico del operador, mediante el cual el(la) usuario(a) pueda presentar directamente sus preguntas, quejas o reclamos.
6. El(la) usuario(a) puede presentar sus inquietudes o sugerencias sobre la prestación del servicio por parte del aprovechador de la actividad de servicios en la ZEO en el siguiente formulario de radicación de correspondencia de la Secretaría Distrital de Movilidad <https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsdm/formulario.php>.

Los operadores no podrán instalar carteles u otros medios que contengan información hacia el usuario del servicio de la ZEO en los cajones señalizados en la vía pública ni sobre el andén.

### 5.3 Responsabilidades

#### Operador:

1. Constituir la póliza de seguros de conformidad con los amparos, coberturas y demás requisitos que se establezcan en los documentos precontractuales y contractuales derivados de cada proceso de contratación, o en los actos administrativos de autorización. Este documento, junto con los mencionados en el numeral 7 del

13

presente protocolo, debe ser entregado antes de la suscripción del acta de inicio del aprovechamiento económico o, de lo contrario, será considerado como un desistimiento de la solicitud.

2. Cumplir con la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito Terrestre).
3. Garantizar que los auxiliares de las ZEO tengan la capacitación pertinente para el adecuado funcionamiento de las mismas.
4. Informar a la SDM el cambio del personal auxiliar.
5. Garantizar que la operación de la ZEO no afecte la normalidad del flujo vehicular dentro del segmento vial donde se encuentra localizada.
6. Garantizar que los auxiliares de ZEO cuenten con los exámenes médicos pre ocupacionales (visiometría, audiometría, prueba psicológica).
7. Socializar las reglas de operación de la actividad de servicios en la ZEO y la ubicación de los cajones para estacionamiento con los usuarios y habitantes del sector.
8. Contar con un correo electrónico en el cual los(as) usuarios(as) puedan presentar directamente sus preguntas, quejas o reclamos asociadas a las tarifas, otros cobros, prestación del servicio, daños que puedan llegar a ocurrir, entre otras situaciones. El operador deberá presentar un informe mensual a la SDM en donde se realice el análisis estadístico de las PQRS que reciba y el correspondiente plan de acción para mitigarlas.

#### **Conductor/a de taxi:**

En los numerales 5.1 y 5.2 del presente protocolo, se establecen los requisitos mínimos que deben cumplir los vehículos y conductores que pretendan acceder a la ZEO, los cuales serán objeto de verificación por parte del auxiliar de la ZEO, enmarcados dentro de la conceptualización del modelo de excelencia operacional para mejorar la experiencia de viaje de los usuarios. Adicionalmente, el conductor deberá cumplir con lo siguiente:

1. Cumplir con la Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito Terrestre y las Leyes 105 de 1993, 336 de 1996 y demás normas reglamentarias en Transporte.
2. Estacionar el vehículo en los cajones adecuados.
3. Contribuir al flujo vehicular si el segmento vial donde se encuentra la ZEO se encuentra ocupado.
4. Notificar a la Secretaría Distrital de Movilidad el incumplimiento de este protocolo por parte del operador.

**Secretaría Distrital de Movilidad:**

1. Velar por el cumplimiento de las disposiciones del presente protocolo.
2. Monitorear el uso adecuado de las ZEO autorizada.
3. Garantizar que la ZEO autorizada se encuentre en las condiciones aptas para que inicie su operación.

**Usuario/a:**

1. Al momento de llegar a la ZEO, se debe anunciar con el auxiliar de la misma para que éste asigne el vehículo previamente validado.
2. Cumplir a cabalidad las órdenes impartidas por las autoridades de tránsito y por el auxiliar de la ZEO.
3. Respetar el orden de atención a su llegada a la ZEO.
4. Notificar a la Secretaría Distrital de Movilidad el incumplimiento de este protocolo por parte del operador.

## 6. FÓRMULA DE RETRIBUCIÓN PARA EL APROVECHAMIENTO

El artículo 19 del Decreto 315 de 2024 establece que: “(...) El Protocolo de aprovechamiento económico es el documento o acto administrativo expedido por las Entidades Gestoras del Aprovechamiento Económico, en el cual se establecen los criterios, garantías, procedimientos, condiciones, fórmulas de retribución y duración, entre otros aspectos, aplicables a las autorizaciones de aprovechamiento económico, según la particularidad de cada una de las actividades en los distintos elementos y componentes del espacio público (...) A su vez define en el artículo 29 que “El valor de la retribución por aprovechamiento económico será calculado por la Entidad Gestora del Aprovechamiento Económico del Espacio Público, de acuerdo con lo establecido en el respectivo protocolo de aprovechamiento económico.”

La fórmula para calcular la retribución se establece considerando varios factores: el valor del suelo en el que se desarrollan las actividades de las ZEO, el espacio público necesario por cada vehículo, el desarrollo de actividades conexas o de apoyo a la operación que operen en el espacio público habilitado, y, por último, un factor que contemple las externalidades positivas.

La fórmula de retribución queda de la siguiente manera:

$$R_p = (V_s \times A \times T_p) + CMP + CS + CF + C_j - EP$$

Variable	Unidad	Descripción
R <sub>p</sub>	\$ COP	Retribución total por el aprovechamiento del espacio público en el periodo p
V <sub>s</sub>	\$ COP/ m <sup>2</sup>	Valor del suelo por metro cuadrado
A	m <sup>2</sup>	Área total ocupada por la actividad de aprovechamiento en el periodo i
T <sub>p</sub>	%	Tasa de uso del suelo
CMP	\$ COP	Costos de mantenimiento del espacio público
CS	\$ COP	Contempla los costos relacionados con la señalización vial, incluyendo su instalación, mantenimiento y eventual reemplazo por mes

16

Variable	Unidad	Descripción
CF	\$ COP	Costos de fiscalización
Cj	\$ COP	Retribución por el desarrollo de actividades conexas o de apoyo a la operación j (únicamente dentro de la malla vial autorizada para el aprovechamiento)
EP	\$ COP	Externalidades positivas generadas por el proyecto

Nota: Fórmula adoptada a partir de lo establecido en el DTS DIM-E-001-2025

Fuente: SDM 2025

### 1. Retribución total por el aprovechamiento del espacio público en el periodo p

**Valor retribución ZEO (VRP):** Corresponde al valor en dinero resultante de la aplicación de la fórmula que debe ser redistribuido al Distrito por el aprovechamiento económico del espacio público.

**2. Valor de Referencia del Suelo (Vs):** Se utiliza el valor del suelo definido en el numeral 6.3 del Documento Técnico DIM-E-001-2025, de acuerdo al estrato socioeconómico en donde se realizará la actividad de aprovechamiento del espacio público.

**3. Área (A):** Área total de los cajones que serán ocupados por los vehículos de tipo taxi que presten el servicio en las ZEO y actividades conexas.

**4. Tasa de Uso del Suelo (Tp):** Corresponde a la relación entre el valor de arrendamiento y el valor de venta por metro cuadrado, de acuerdo al estrato socioeconómico en donde se realizará la actividad de aprovechamiento del espacio público. Para el cálculo se debe utilizar la tasa de uso equivalente al periodo de cálculo, de acuerdo a lo señalado en el numeral 6.2 del Documento Técnico DIM-E-001-2025

**5. Costos de Mantenimiento del Espacio Público (CMP):** Costos de mantenimiento del espacio público. Refleja los gastos necesarios para mantener el espacio público en condiciones óptimas durante y después de la ejecución del proyecto. La fórmula de cálculo y las condiciones serán definidas en los documentos precontractuales y contractuales derivados de cada proceso de contratación, o en los actos administrativos o instrumentos de cada autorización, con base en la naturaleza de cada proyecto.

17

**6. Costos de Señalización (CS):** Contempla los costos relacionados con la señalización vial, incluyendo su instalación, mantenimiento y eventual reemplazo.

**7. Costos de Fiscalización (CF):** Considera los recursos destinados a cubrir las actividades de supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas para el uso del espacio público. Las condiciones de la retribución por costos de fiscalización serán definidas por la Subsecretaría de Política de Movilidad en los documentos precontractuales y contractuales derivados de cada proceso de contratación, o en los actos administrativos o instrumentos de cada autorización.

**8. Retribución por el desarrollo de actividades conexas (Cj):** Retribución por el desarrollo de actividades conexas j. Representa la sumatoria de las K número de actividades que se desarrollen en el espacio público de la malla vial autorizada para el aprovechamiento económico. Las condiciones de la retribución por las actividades conexas serán definidas en los documentos precontractuales y contractuales derivados de cada proceso de contratación, o en los actos administrativos o instrumentos de cada autorización, y serán determinadas con un porcentaje de las utilidades de cada actividad.

En el caso de que el mobiliario aprobado incluya publicidad exterior visual, deberá cumplir con la reglamentación vigente definida por la Secretaría Distrital de Ambiente. De igual manera, si se desarrollan actividades conexas fuera de la malla vial autorizada, se deberá cumplir con la reglamentación vigente definida por la SDA y DADEP.

**9. Externalidades Positivas (EP):** Externalidades positivas generadas por el proyecto, cuantificadas en términos monetarios. El valor final de la retribución a pagar por el aprovechamiento del espacio público durante el periodo deberá ser siempre mayor o igual a cero, y las reducciones aplicadas por externalidades no serán acumulables para el cálculo de retribuciones en periodos futuros, garantizando equidad y sostenibilidad en la gestión del espacio público. La fórmula de cálculo y las condiciones serán definidas en los documentos precontractuales y contractuales derivados de cada proceso de contratación, o en los actos administrativos o instrumentos de cada autorización, con base en la naturaleza de cada proyecto. La Secretaría Distrital de Movilidad reconocerá a la entidad encargada del mantenimiento de la malla vial el 70% del valor del aprovechamiento económico generado por la actividad de servicios en ZEO en el espacio público, una vez descontados los costos de fiscalización, conforme a lo previsto en el Decreto Distrital 555 de 2021 y el Decreto Distrital 315 de 2024. Así mismo, en su calidad de entidad gestora, la SDM, a través de la Subdirección de Transporte Público, solicitará a la entidad receptora de dichos recursos, un informe

18

anual sobre la destinación de los recursos transferidos, en particular respecto del mantenimiento de los elementos del espacio público en los cuales se desarrolla la actividad.

De igual manera, la Secretaría Distrital de Movilidad mes vencido informará a la Dirección Distrital de Tesorería de la Secretaría Distrital de Hacienda, los valores correspondientes a cada administrador del espacio público por la actividad de ZEO. Cuando los administradores sean descentralizados, los recursos serán transferidos a dichas entidades a través de la Tesorería Distrital.

## 7. CONDICIONES PARA REALIZAR UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

La Secretaría Distrital de Movilidad otorgará la autorización para el aprovechamiento económico en la actividad de zonas amarillas de excelencia operacional (ZEO), mediante contrato o acto administrativo, a partir de la solicitud directa de los interesados y la revisión de las condiciones de intención de uso y operación solicitadas y entregadas por cada uno de ellos.

### 7.1 Documentos requeridos

Podrán presentar solicitud de permiso todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, en forma individual, presentando en un solo paquete y un único envío los documentos que se precisan en este numeral.

La recepción y verificación de los documentos para la solicitud y otorgamiento del permiso de aprovechamiento económico del espacio público en la actividad de la ZEO, se efectuará mediante el correo electrónico [sivoyentaxi@movilidadbogota.gov.co](mailto:sivoyentaxi@movilidadbogota.gov.co) de la Subdirección de Transporte Público de la Secretaría Distrital de Movilidad y todas las notificaciones y comunicaciones se realizarán por este medio.

**NOTA:** Una vez implementado el Sistema Único para el Manejo del Aprovechamiento Económico (SUMA) de que trata el artículo 45 del Decreto Distrital 315 de 2024, el proceso de solicitud para aprovechamiento económico del espacio público se hará a través del mismo. En el momento en que ya se cuente con dicha herramienta, se incluirá en cada acto administrativo o contrato de aprovechamiento el procedimiento a seguir por parte de cada operador.

Se deberán adjuntar los siguientes documentos:

1. Formato de solicitud del permiso firmado por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica solicitante. Dicho formato se encontrará adjunto en las circulares que divulgarán las ZEO para información de los interesados.
2. Fotocopia legible del documento de identidad del representante legal debidamente facultado o de la persona natural interesada.
3. Registro Único Tributario (RUT): Debe coincidir la actividad económica con el código CIU del Certificado de Cámara de Comercio.
4. El interesado, deberá presentar un listado de los auxiliares de la ZEO que prestarán el servicio de apoyo a la operación, el cual deberá incluir:
  - 5.1 Nombre
  - 5.2 Documento de identificación

20

- 5.3 Copia del documento que acredite la vinculación del solicitante con el auxiliar ZEO, conforme la normatividad laboral vigente.
5. Declaración juramentada de ausencia de inhabilidades y sanciones. El interesado deberá aportar una declaración juramentada de ausencia de inhabilidades o sanciones administrativas y/o contractuales que afecten su idoneidad para recibir la autorización de aprovechamiento del espacio público.

La solicitud de permiso debe cumplir con toda la información requerida en los numerales anteriores para dar inicio a la verificación de los mismos.

En un plazo de hasta cinco (5) días hábiles posteriores al envío o subsanación de los documentos, si llegaran a estar incompletos o a presentar novedades, la Subdirección de Transporte Público dará respuesta al solicitante. En caso de requerir ajustes a la documentación entregada, la Subdirección de Transporte Público informará por correo electrónico a los solicitantes, con el fin de que se complementen o ajusten los requerimientos, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para ello. Pasado ese plazo, si el interesado no allega los documentos, o los allega de manera incompleta o incorrecta, se entenderá que desiste de su solicitud y deberá radicar una nueva solicitud.

**NOTA:** Todas las gestiones relacionadas con el otorgamiento del permiso se harán mediante comunicación formal, ya sea a través de correo electrónico institucional u oficios.

En caso de modificación o alguna variación en el personal auxiliar, corresponderá al operador informar mediante el correo electrónico [sivoyentaxi@movilidadbogota.gov.co](mailto:sivoyentaxi@movilidadbogota.gov.co) a la Secretaría de Movilidad.

En cualquier momento, la Secretaría de Movilidad o las Alcaldías Locales podrán requerir esta documentación al personal que está prestando el servicio, para contrastar con la que fue allegada por parte de los operadores y validar que el personal en vía esté debidamente autorizado.

En caso que dos o más interesados remitan al mismo tiempo solicitud para la misma ZEO, junto con toda la documentación y cumplan con todos los requisitos sin necesidad de subsanaciones o negaciones, el orden de elegibilidad se realizará a partir de los siguientes criterios:

- a) Orden de recepción de la solicitud.
- b) En caso de persistir el empate, se utilizará el método de la balota físico, el cual consiste en realizar un proceso aleatorio de selección por medio de esferas

marcadas con números donde se convoca a los representantes legales y gana el proponente que mayor valor obtenga.

## **7.2 Contrato o acto administrativo de autorización**

Una vez el interesado cumpla con los documentos requeridos en el numeral 7.1 de este Protocolo, la Subsecretaría de Política de Movilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad procederá a otorgar, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles, el permiso de uso para el aprovechamiento económico del espacio público autorizado para el desarrollo de la actividad de servicios en ZEO, por medio de la expedición de un contrato o acto administrativo de carácter particular, el cual será notificado por los medios establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En dicho contrato o acto administrativo de autorización, como condiciones necesarias para iniciar el desarrollo de la actividad, se detallará el monto de la retribución para el aprovechamiento económico del espacio público de acuerdo con la fórmula establecida en el numeral 6 de este protocolo, si se incluye o no el uso de mobiliario auxiliar, si se consideran o no actividades conexas como publicidad exterior visual, la forma de valoración si el pago es en especie o mixto y las condiciones que deben cumplir las pólizas de seguros que debe constituir antes del inicio de la actividad o de lo contrario se considerará el desistimiento de la solicitud.

Contra el acto administrativo que decida la autorización de aprovechamiento económico del espacio público para el desarrollo de la actividad de servicios ZOE procederá el recurso de reposición, en los términos y condiciones establecidas en los artículos 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Una vez este acto administrativo de autorización quede en firme, la Secretaría Distrital de Movilidad expedirá el recibo de pago y lo remitirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo de autorización para avanzar con el cumplimiento de las condiciones de inicio.

## **7.3 Cumplimiento de las condiciones de inicio**

Para iniciar el desarrollo de la actividad de servicios en la ZEO en el espacio público permitido, el aprovechador deberá presentar a la Secretaría Distrital de Movilidad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a que la resolución mediante la cual se otorga la autorización quede en firme, los siguientes documentos para ser revisados:

22

1. El soporte de pago de la retribución para el desarrollo de la actividad.
2. La/s respectiva/s póliza/s.

### **7.3.1. El aprovechador debe realizar el pago de la retribución por el aprovechamiento económico**

El aprovechador deberá realizar el pago de retribución por las ZEO solicitadas y allegar el comprobante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes en que la resolución mediante la cual se otorga la autorización quede en firme.

Vencido el término, si el interesado no realiza el pago se entenderá que ha desistido de su solicitud y operará la condición resolutoria del acto administrativo de autorización, razón por la cual, la ZEO se entregará, en caso que proceda, al segundo interesado o quedará libre para su uso por parte de otro interesado.

La Subdirección de Transporte Público y la Subdirección Financiera de la SDM, comprobarán los pagos de la retribución por aprovechamiento económico del espacio público, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción del recibo o comprobante de pago.

En caso de que la SDM requiera ajustes o aclaraciones sobre el soporte pago de la retribución, se informará por correo electrónico al solicitante, para que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles los entregue. Cumplido este plazo, si el interesado no allega los documentos o los allega de manera incompleta o incorrecta, se entenderá que ha desistido de su solicitud y operará la condición resolutoria del acto administrativo de autorización.

### **7.3.2. El aprovechador debe constituir póliza de seguros**

El aprovechador deberá constituir una póliza de seguros de conformidad con los amparos, coberturas y demás requisitos que se establezcan en el acto administrativo o contrato de autorización, que cubra durante el término del permiso otorgado, todos los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales que se causen, tanto a terceras personas como a usuarios, con ocasión del ejercicio de la actividad de servicios en la ZEO en el espacio público, con el fin de brindar protección al usuario de conformidad con la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”* y demás disposiciones legales aplicables.

El cumplimiento de los requisitos establecidos para la constitución de la póliza será revisado por la Dirección de Contratación de la Secretaría Distrital de Movilidad. El plazo máximo de esta revisión es de hasta (5) días hábiles contados a partir de la radicación de la póliza por

23

parte de la Subdirección de Transporte Público en dicha dependencia. En caso de requerir ajustes en la póliza, la Subdirección de Transporte Público informará por correo electrónico al solicitante para la complementación o ajuste, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

El aprovechador tiene la posibilidad de utilizar una única póliza para cubrir las distintas autorizaciones otorgadas, siempre y cuando, en la póliza inicial, se discriminen de manera explícita las ZEO que serán cubiertas. Asimismo, deberá establecerse que la cobertura de dicha póliza sea por evento, asegurando de esta forma la adecuada delimitación de la protección en cada evento específico.

En cualquier caso, es necesario precisar que el aprovechador deberá mantener indemne a la Secretaría Distrital de Movilidad contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a los auxiliares que presten el servicio, así como a los usuarios y terceros, sus propiedades y bienes, ocasionados por el desarrollo de la actividad de aprovechamiento económico de servicio en la actividad de la ZEO durante la ejecución del permiso.

#### **7.4 Acta de inicio de operación**

Una vez el interesado cumpla con los documentos y acciones requeridas anteriormente, la Secretaría Distrital de Movilidad procederá a informar el cumplimiento de las condiciones de inicio para realizar el aprovechamiento económico del espacio público autorizado para el desarrollo de la actividad de servicios en la ZEO, por medio de contrato o acto administrativo de carácter particular, junto con las condiciones para el inicio de la actividad en el área autorizada, tal como se señala a continuación, las cuales, de no cumplirse por parte del aprovechador autorizado en los términos establecidos, se entenderán como desistimiento de la solicitud.

#### **7.5 Procedimiento en caso de incumplimiento de las condiciones, obligaciones o deberes por parte del aprovechador**

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones, obligaciones y/o deberes establecidos en el presente protocolo, previo agotamiento del procedimiento administrativo de la Ley, dará lugar a la revocatoria de la autorización de la actividad de aprovechamiento económico.

Bajo este entendido, las actuaciones administrativas que se adelanten con este fin deberán ceñirse a lo señalado en los artículos 47 y siguientes, así como lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

24

La Subsecretaría de Política de Movilidad de la Secretaría Distrital de Movilidad atenderá lo dispuesto en el Capítulo III del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, garantizando en todo momento el debido proceso y el ejercicio del derecho de defensa. Para ello se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

1. La actuación administrativa sancionatoria podrá iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona, cuando se establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, por un presunto incumplimiento de cualquiera de las condiciones, obligaciones y/o deberes del aprovechador.
2. Cuando, como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para revocar la autorización, así lo comunicará al interesado.
3. Concluida la investigación preliminar, si fuere del caso, se formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, el aprovechador autorizado objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente al aprovechador investigado. Contra dicha decisión no procede recurso.
4. El aprovechador investigado podrá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer. La Subsecretaría de Política de Movilidad podrá rechazarlas de manera motivada, en caso de ser inconducentes, impertinentes y superfluas, se garantizará el debido proceso.
5. Las pruebas se practicarán en un término no mayor a quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de su solicitud. Vencido el período probatorio se dará traslado al aprovechador investigado por diez (10) días hábiles para que presente los alegatos respectivos.
6. La Subsecretaría de Política de Movilidad proferirá el acto administrativo definitivo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de los alegatos.

El acto administrativo que ponga fin al procedimiento administrativo de carácter sancionatorio deberá contener:

1. La individualización de la persona natural o jurídica contra la que se adelanta el procedimiento.
2. El análisis de hechos y pruebas con base en los cuales se adopta la decisión..
3. Las normas presuntamente infringidas y la valoración probatoria.
4. La decisión final de archivo o sanción, según corresponda y las consideraciones que la fundamentan.

25

Contra el acto administrativo definitivo procederá el recurso de reposición, para lo cual se seguirá el trámite previsto en el Capítulo VI del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### 7.6 Derechos de los/as usuarios/as

Además de las obligaciones establecidas en el Decreto Distrital 315 de 2024 y el presente protocolo, el aprovechador autorizado deberá velar por los derechos y deberes de los usuarios en el marco de la Ley 1480 de 2011 "*Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*" o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Cualquier inquietud, queja, sugerencia o reclamo por parte de la ciudadanía o los/las usuarios/as, será recibido en el siguiente formulario de radicación de correspondencia de la Secretaría Distrital de Movilidad <https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsdm/formulario.php>, teniendo en cuenta las competencias de esta Entidad en términos de la operación de la actividad acá señalada.

Igualmente, cada operador deberá contar con un correo electrónico, en el cual el/la usuario/a pueda presentar directamente sus preguntas, quejas o reclamos asociadas a las tarifas, otros cobros y otras situaciones asociadas a la prestación del servicio, como daños u otros riesgos que puedan llegar a materializarse.

Estos correos electrónicos serán incluidos en el comprobante (físico o digital) que entregue el operador a los/las usuarios/as del servicio.