



Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20209100286291  
\*20209100286291\*

Bogotá, 19-05-2020

Señor(a):  
**Maria Fernanda Rojas Contreras**  
KRA 7 # 15A - 06  
Barbosa - Santander

Asunto: Confirmación radicado No. 20205320172772 de 24/2/2020.

Respetado (a) Señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando el Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios.

Así las cosas, le informamos que su solicitud fue asignada a esta dependencia, la cual se encuentra realizando el análisis de la misma con el fin de adelantar las actuaciones administrativas que correspondan.

Número de Radicado	20205320172772
Fecha de Radicación	24/2/2020
Solicitante, peticionario o denunciante	Maria Fernanda Rojas Contreras

Superintendencia

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios del sector, de tal manera que, si hay lugar a ello, se requerirá al vigilado o se utilizarán otros mecanismos de inspección y vigilancia, con el fin de constatar si se presentaron conductas que pudieran vulnerar los derechos de los usuarios del sector transporte, y la viabilidad de dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirige esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup>; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,

**Paola Andrea Rayo Barón**  
Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

<sup>1</sup>Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones

<sup>2</sup>Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>3</sup>Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.



