

Bogotá, 12/13/2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20215330931111

Fecha: 12/13/2021

Señores
Lorena Betancourt
No Registra

Asunto: 10954 NOTIFICACION DE AVISO

Respetado Señor(a) o Doctor (a)

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) 10954 de 10/6/2021 contra esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las mismas quedarán debidamente notificadas al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el (la) DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI ☒ NO ☐

Procede recurso de apelación ante el Superintendente de Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI ☐ NO ☒

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI ☐ NO ☒

Si la(s) resolución(es) en mención corresponden a una(s) apertura de investigación, procede la presentación de descargos, para cuya radicación por escrito ante la Superintendencia de Transporte cuenta con el plazo indicado en la parte resolutoria del acto administrativo que se anexa con el presente aviso.

Sin otro particular.



Paula Lizeth Agudelo Rodríguez
Coordinadora Grupo de Notificaciones
Proyectó: Adriana Rocio Capera Amorocho

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 10954 DE 06/10/2021

Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 2409 de 2018 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia señala que:

“(…) La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. (…)

SEGUNDO: Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual prescribe que: *“(…) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (…)*” es la materialización de la función administrativa al servicio del ciudadano, como quiera que las solicitudes de las personas configuran la forma por excelencia con la cual se inician las actuaciones de las autoridades.

TERCERO: Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, definió las reglas generales para la presentación de derechos de petición ante autoridades.

CUARTO: Que el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, referente a las peticiones incompletas y al desistimiento tácito, prescribe lo siguiente:

“(…) En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales." - Subrayado fuera de texto -

QUINTO: Que la Corte Constitucional¹ estudió la exequibilidad del artículo mencionado y determinó que:

"(...) esta disposición se ajusta a los parámetros constitucionales del derecho de petición, las garantías del debido proceso administrativo (artículo 29 de la Constitución) y a los principios de la función administrativa contemplados en el artículo 209 de la Constitución, en la medida en que brinda la oportunidad al peticionario de aportar la información o documentación que la autoridad considere se requiere para dar una respuesta efectiva a la petición, y en garantía del derecho a la defensa señala en el requerimiento la información o documentos que debe aportar el peticionario y aplicado el desistimiento tácito, brinda la oportunidad de controvertir el acto administrativo que lo declara. Para mayor garantía, prevé la posibilidad de que se pueda formular de nuevo la petición."
- Subrayado fuera de texto -

SEXTO: Que mediante radicado 20205320678702 del 25 de agosto de 2020, la señora **LORENA BETANCURT**, en ejercicio de su derecho de petición, presentó queja en contra de la empresa, **ENCO EXPRESS S.A.**, a través del Call Center de la Entidad, en la que señaló el presunto incumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de usuarios del sector transporte.

SÉPTIMO: Que una vez evaluada la queja mencionada, esta Dirección, en ejercicio de las facultades que le corresponden², requirió a la usuaria mediante radicado de salida No 20209100771041 para que, en aras de completar su petición, allegara la información requerida.

OCTAVO: Que el anterior requerimiento fue enviado a la usuaria, mediante publicación en página WEB de la entidad, el día 10 de diciembre de 2020.

NOVENO: Que revisados los sistemas de información de la entidad el día 30 de septiembre de 2021, no se encontró ninguna respuesta o solicitud de prórroga por parte de la usuaria Lorena Betancourt, al requerimiento realizado por esta Dirección, para efectos de completar la información de la queja presentada en ejercicio de su derecho de petición.

DÉCIMO: Que en atención a que ha transcurrido más de un mes desde el momento en que se envió el requerimiento a la usuaria para completar la solicitud presentada y no se allegó la información requerida, ni solicitó prórroga para ello, procede el decreto del desistimiento tácito y el archivo de la petición.

Que, en mérito de lo expuesto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

¹ Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014. Magistrada Ponente (e) Martha Victoria Sánchez Méndez.

² El numeral 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 dispone que es función de la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte la de "fijar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte" - Subrayado fuera de texto -

"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECRETAR el desistimiento tácito de la petición presentada por la señora **LORENA BETANCURT**, mediante radicado 20205320678702 del 25 de agosto de 2020, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo; lo anterior, sin perjuicio de que se pueda formular de nuevo la petición.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR el archivo de la petición presentada bajo el radicado 20205320678702 del 25 de agosto de 2020, por la señora **LORENA BETANCURT**.

ARTÍCULO TERCERO: PUBLICAR el contenido del presente acto administrativo a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -, a la señora **LORENA BETANCURT**.

ARTÍCULO CUARTO: Contra el presente acto administrativo procede recurso de reposición de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo a las reglas de oportunidad y presentación prescritas en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

10954 DE 06/10/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

Lorena Betancourt

Correo electrónico: No Registra

Proyectó: F.O.C