

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**MINISTERIO DE TRANSPORTE**

**SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN No. 8331 DE 18/08/2021**

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A

**Expediente: 2021910260100019E**

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las previstas en la Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, Ley 1480 de 2011 y los Decretos 1079 de 2015 y 2409 de 2018 y,

**I. CONSIDERANDO**

**1.1.** Que el numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993 indica “[*i*]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.<sup>1</sup>

**1.2.** Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte.<sup>2</sup>

Por lo que, le compete ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación<sup>3</sup> se concretó en (i) inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte y, (ii) vigilar, inspeccionar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte<sup>4</sup>, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la ley.

Así, el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 establece que es función de la Superintendencia de Transporte “[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos,

<sup>1</sup> Numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993.

<sup>2</sup> Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

<sup>3</sup> De acuerdo a lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia:

“Artículo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa: (...)

22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos.”

<sup>4</sup> Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

*concesiones, infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte”.*

1.3. Se prevé que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte<sup>5</sup> (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte<sup>6</sup>, establecidas en la Ley 105 de 1993<sup>7</sup>, excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales<sup>8</sup>.

1.4. Por otra parte, el numeral 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 dispone que es función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte la de “[t]ramitar 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”. (Destacado propio)

## II. MARCO NORMATIVO

2.1. Las competencias legales disponen que es deber de esta Superintendencia vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte y, que es función de esta Dirección tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por la presunta infracción a dichas normas; a continuación, sin perjuicio de las demás aplicables o que permitan la interpretación de las mismas, se establece el siguiente marco normativo:

### 2.1.1. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER GENERAL

#### A. Disposiciones de rango constitucional

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia consagra que:

*“(…) [l]as autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.*

Por su parte, el artículo 24 *ibidem* consagra el derecho fundamental de locomoción de la siguiente manera: *“(…) Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la Ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia”.*

Del rango constitucional que adquirió la libertad de locomoción, se deriva que las autoridades, en concordancia con el artículo 2 ya mencionado, deberán proteger a todas las personas que hagan uso de este derecho.

Ahora bien, no se puede desconocer que la actividad transportadora es indispensable para la vida en sociedad, así como para las actividades económicas que implican el traslado de cosas de un

<sup>5</sup> Artículo 42 del Decreto 101 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 2741 de 2001.

<sup>6</sup> “Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte. Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.

Conforman el Sistema de Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.”

<sup>7</sup> Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones”.

<sup>8</sup> En congruencia con lo postulado en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

lugar a otro y constituye el ejercicio de una actividad económica dirigida a obtener un beneficio por la prestación del servicio.<sup>9</sup>

En ese sentido, como fundamentos para el presente caso, se deben tener en cuenta los artículos 333, 334 y 365 de la Constitución Política los cuales, en su orden, prevén:

**“ARTÍCULO 333.** *La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la Ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. (...) La Ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación” - Negrilla original y subrayado fuera del texto -*

**“ARTÍCULO 334.** *La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la Ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados (...).” - Negrilla original -*

**“ARTÍCULO 365 (...)** *Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...).” (Destacado propio)*

De las anteriores disposiciones se deriva que la empresa, quien es la encargada de realizar la actividad económica, cumple con una función social que implica el acatamiento de ciertas obligaciones; lo anterior, en el escenario de los servicios públicos, especialmente el de transporte, lo cual a su vez involucra la observancia de las normas referidas a la protección del usuario. En ese sentido es menester señalar que, la persona que envíe cualquier objeto como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice del servicio de transporte de carga, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica adquiere la condición de usuario del sector transporte.

Para finalizar, el artículo 78 de la Constitución Política<sup>10</sup> establece el fundamento constitucional de la protección de los consumidores - usuarios, ordenando la existencia de un campo de protección en favor de estos con el objetivo de restablecer la igualdad frente al productor y al proveedor, bajo el supuesto de la existencia de asimetrías de información, así como también, de la imposibilidad que tiene el consumidor de establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación de un bien o servicio<sup>11</sup>.

## **B. Disposiciones de rango legal**

### **1. Código de Comercio**

Además de tratarse de la prestación del servicio público de transporte, teniendo en cuenta su naturaleza contractual, y la habilitación de su aplicación en la parte sustancial conforme a lo estipulado en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011<sup>12</sup>, las disposiciones del Título IV del Código de

<sup>9</sup> Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

<sup>10</sup> Constitución Política Colombiana. “Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

<sup>11</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

<sup>12</sup> “ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley. (...)”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

Comercio “*Del contrato de transporte*” resultan pertinentes para la presente investigación, por lo tanto, a continuación, se destacan las más relevantes, en atención a que el título mencionado es de aplicación imperativa.

Para empezar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 981 del Código de Comercio “[e]l transporte es un contrato en que una de las partes se obliga con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y a entregar éstas al destinatario. El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se probará conforme a las reglas legales”.

Por su parte el artículo 982 del mismo Código establece las obligaciones del transportador, y se plantea dentro de las obligaciones del transporte de cosas que:

*“El transportador estará obligado, dentro del término por el modo de transporte y la clase de vehículos previstos en el contrato y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos oficiales, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa: 1) En el transporte de cosas a recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario (...)”*

Ahora bien, respecto de la responsabilidad del transportador de la entrega de las mercancías, el artículo 1013 del Código de Comercio establece que los daños generados por el manejo inadecuado de las cosas y los defectos en el embalaje serán su responsabilidad, así:

*“ARTÍCULO 1013. ENTREGA DE MERCANCIAS Y RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR. El remitente deberá entregar las mercancías al transportador debidamente embaladas y rotuladas, conforme a las exigencias propias de su naturaleza, so pena de indemnizar los daños que ocurran por falta de deficiencia del embalaje o de la información.*

*No obstante, el transportador será responsable de los daños ocasionados por el manejo inadecuado de las mercancías y además responderá por los perjuicios provenientes de la falta o deficiencia de embalaje, cuando, a sabiendas de estas circunstancias, se haga cargo de transportarlas, si la naturaleza o condición de la cosa corresponde a la indicada por el remitente.*

*Los defectos de embalaje imputables al remitente no liberarán al transportador de las obligaciones contraídas en virtud de otros contratos de transporte, sin perjuicio de la acción de reembolso contra dicho remitente.”*

## 2. Ley 105 de 1993<sup>13</sup>:

El presente caso debe ser estudiado bajo los principios dispuestos en los artículos 2 y 3 de la Ley 105 de 1993, pues los mismos, al encargarse de plasmar los derroteros relacionados con el sector transporte, consagran el principio de intervención del Estado, lo cual implica por contera que aquel, a través de las entidades que lo representan, deberá planear, controlar, regular y vigilar el transporte y las actividades vinculadas a él; así como también, garantizar el principio de seguridad de las personas, el cual es una prioridad del sistema y del sector transporte.

Del mismo modo, el artículo 3 de la mencionada ley contempla el principio de acceso al transporte el cual implica:

---

*En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil.”* (Negrita fuera del texto)

<sup>13</sup> “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

*“a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.*

*b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.*

*c. Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.*

*d. Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos”.*

El anterior principio irradia el conjunto normativo del sector transporte, pues consagra en cuatro literales diferentes pautas, deberes y condiciones que rigen el desarrollo de la prestación del servicio público de transporte; entre los cuales, se destaca la necesidad de acceder a un servicio público en buenas condiciones, de calidad y que sea seguro. Del mismo modo, se resalta el deber de informarle al usuario sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

### **3. Ley 336 de 1996, Estatuto General de Transporte**

El artículo 3 de la Ley 336 de 1996, dispone que *“(...) en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo (...)”.*

Por otro lado, el artículo 5 *ibidem* dispone:

*“(...) El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo. (...)”.*

En este orden de ideas, es de suma importancia la prelación del interés general sobre el particular dentro del marco de la operación de transporte, pues se debe guardar especial cuidado en la prestación del servicio y en la protección de los usuarios. En consecuencia, es deber del Estado, a través de sus instituciones, garantizar la prelación del interés general sobre el particular, dando especial preponderancia a que se garantice la prestación del servicio y se proteja a los usuarios.

Por otra parte, es pertinente precisar que el artículo 6 de la ley *ejusdem*, define la actividad transportadora como: **“un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios Modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes basadas en los Reglamentos del Gobierno Nacional.”** (Negrilla fuera de texto)

Finalmente, el artículo 8 de la Ley 336 de 1996 dispone que:

*“[b]ajo la suprema dirección y tutela administrativa del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte, las autoridades que conforman el sector y el sistema de transporte serán las encargadas de la organización, vigilancia y control de la actividad transportadora dentro de su jurisdicción y ejercerán sus funciones con base en los criterios de colaboración*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

*y armonía propios de su pertenencia al orden estatal. Así mismo el Ministerio de Transporte reglamentará todo lo pertinente al transporte turístico contemplado en la Ley 300 de 1996”.*

#### **4. Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor**

La Ley 1480 de 2011 regula las relaciones de consumo, específicamente, los derechos y obligaciones surgidas entre los proveedores, productores y los consumidores o usuarios, así como la responsabilidad de los primeros por la vulneración de los derechos de los segundos.

En el mismo se contempla como principio general el respeto a la dignidad de los usuarios, constituyéndose en una prioridad del Estado velar por su efectiva protección, tanto así que la citada norma establece en su artículo 1, relativo a los principios generales, lo siguiente: *“(...) Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”*

De otro lado, en aquello relacionado con la aplicación de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, el artículo 2, al regular el objeto de la norma, señala que:

*“(...) Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.*

*Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley”.*

De la disposición transcrita se desprende que el conjunto normativo regulado en dicha ley es de aplicación general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los escenarios de la economía, salvo que exista regulación especial.

Por lo anterior, y en razón a que el sector transporte no cuenta con una regulación especial en materia de protección al usuario, las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 serán aplicables a las relaciones de consumo que se presenten en este sector.

Se encuentran contemplados en la citada Ley algunos derechos como:

*“ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:*

*1. Derechos: (...)*

*1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado. (...)*

*1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.”*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

## 5. Decreto 1079 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte

En esta normatividad se establecen los aspectos generales relacionados con el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga y de la habilitación de las empresas que prestan este servicio, con el fin de que se preste de manera eficiente, segura, oportuna y económica, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte.

Al respecto, el artículo 2.2.1.7.3. del Decreto 1079 de 2015 define el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga de la siguiente manera:

*“aquel destinado a satisfacer las necesidades generales de movilización de cosas de un lugar a otro, en vehículos automotores de servicio público a cambio de una remuneración o precio, bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, excepto el servicio de transporte de que trata el Decreto 2044 del 30 de septiembre de 1988”.*

### 2.1.2. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER ESPECÍFICO

#### 2.1.2.1. En cuanto a la obligación de suministrar la información legalmente solicitada

En cuanto a la carga obligacional de las empresas sujetas a la inspección, vigilancia y control de las entidades estatales y de aquellas que ejercen facultades de policía administrativa, se encuentra la de atender de manera oportuna y completa los requerimientos y solicitudes de información que se le formulen, y que le permiten en este caso a la Superintendencia de Transportes adelantar el correcto ejercicio de las funciones que le han sido encomendadas.

Así las cosas, el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, estableció como una conducta sujeta a la imposición de sanciones el no suministro de la información por parte de los agentes vigilados que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad.

*“ARTÍCULO 46. Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:*

*(...)*

*c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.”*

## 1. HECHOS

1.1. Que esta Dirección recibió durante el año 2020, treinta y tres (33) PQRS, en contra de la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, (en adelante sociedad investigada, la sociedad, Servientrega) identificada con NIT. N° **860512330 - 3** por presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte público de carga.

Conforme a lo anterior, esta Dirección en atención a los reclamos de los usuarios elevó requerimiento de información a la sociedad Servientrega, que se resumen de la siguiente manera:

Tabla No. 1 “Requerimientos - PQRS 2020”

Nº	RADICADO PQR	RADICADO REQUERIMIENTO INVESTIGADA	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE COMUNICACIÓN
1	20205320018672	20209100144721	5/03/2020	17/03/2020
2	20205320134552	20209100145141	5/03/2020	18/03/2020
3	20205320182892	20209100154971	10/03/2020	18/03/2020
4	20205320003672	20209100157461	10/03/2020	26/03/2020

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

5	20205320262402	20209100322251	23/06/2020	2/07/2020
6	20205320362622	20209100339561	2/07/2020	22/07/2020
7	20205320400352	20209100352881	9/07/2020	26/08/2020
8	20205320589002	20209100463211	17/09/2020	17/09/2020
9	20205320023102	20209100575081	30/10/2020	9/11/2020
10	20205320130572	20209100587431	4/11/2020	12/11/2020
11	20205320142192	20209100587931	4/11/2020	12/11/2020
12	20205320236032	20209100590431	5/11/2020	6/11/2020
13	20205320415462	20209100590691	5/11/2020	6/11/2020
14	20205320507622	20209100594891	6/11/2020	10/11/2020
15	20205320415942	20209100595341	6/11/2020	10/11/2020
16	20205320396102	20209100595811	6/11/2020	10/11/2020
17	20205320356382	20209100596151	6/11/2020	10/11/2020
18	20205320511812	20209100597331	6/11/2020	10/11/2020
19	20205321042452	20209100718741	26/11/2020	7/05/2021
20	20205320711262	20209100720231	26/11/2020	7/05/2021
21	20205321034212	20209100720981	26/11/2020	7/05/2021
22	20205320355752	20209100729171	27/11/2020	21/12/2020
23	20205320510712	20209100760531	4/12/2020	22/12/2020
24	20205321049042	20209100761841	4/12/2020	22/12/2020
25	20205320690022	20209100762361	4/12/2020	22/12/2020
26	20205320278332	20209100768661	7/12/2020	18/12/2020
27	20205320370112	20209100769021	7/12/2020	18/12/2020
28	20205320583732	20209100773581	9/12/2020	22/12/2020
29	20205320950732	20209100775391	9/12/2020	22/12/2020
30	20205320541962	20209100799001	16/12/2020	29/12/2020
31	20205320378082	20209100800431	16/12/2020	29/12/2020
32	20205320384202	20209100800431	16/12/2020	29/12/2020
33	20205320569332	20209100803591	17/12/2020	30/12/2020

1.2. Que a la fecha no se ha recibido respuesta a los treinta y tres (33) requerimientos de información efectuados por esta Dirección durante el año 2020.

1.3. Que esta Dirección recibió durante el año 2021, diecisiete (17) PQRS, en contra de la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. N° 860512330-3**, por presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte público de carga.

Conforme a lo anterior, esta Dirección en atención a los reclamos de los usuarios, elevó requerimiento de información a la sociedad, de la siguiente manera:

Tabla No. 2 "Requerimientos - PQRS 2021"

N°	RADICADO PQR	RADICADO REQUERIMIENTO INVESTIGADA	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE COMUNICACIÓN
1	20205320379792	20219100014801	9/01/2021	28/01/2021
2	20205320543612	20219100014901	9/01/2021	14/01/2021
3	20205321204962	20219100015351	9/01/2021	13/01/2021
4	20205321316382	20219100016651	10/01/2021	14/01/2021
5	20205321319532	20219100016681	10/01/2021	14/01/2021
6	20205320722462	20219100083201	15/02/2021	1/07/2021
7	20205320707162	20219100086511	16/02/2021	8/04/2021



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

8	20205320391732	20219100103031	23/02/2021	1/07/2021
9	20205320430732	20219100103031	23/02/2021	1/07/2021
10	20205320442022	20219100103031	23/02/2021	1/07/2021
11	20205320458582	20219100103031	23/02/2021	1/07/2021
12	20205320497812	20219100103031	23/02/2021	1/07/2021
13	20205320536182	20219100103031	23/02/2021	1/07/2021
14	20205320557482	20219100103031	23/02/2021	1/07/2021
15	20205321392542	20219100128741	4/03/2021	4/03/2021
16	20205321404182	20219100172411	25/03/2021	26/03/2021
17	20205321459352	20219100198621	9/04/2021	12/04/2021

1.4. Que a la fecha no se ha recibido respuesta a los diecisiete (17) requerimientos de información efectuados por esta Dirección durante el año 2021.

## 2. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones adelantadas, de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dentro del expediente obran como pruebas las siguientes:

### Documentales:

1. Treinta y tres (33) PQRS, relacionadas en el numeral 1.1., de este acto administrativo.
2. Treinta y tres (33) requerimientos de información, realizados por esta Dirección a la sociedad Servientrega S.A., descritos en el numeral 1.1. de este acto administrativo.
3. Diecisiete (17) PQRS, relacionadas en el numeral 1.3., de este acto administrativo.
4. Diecisiete (17) requerimientos de información, realizados por esta Dirección a la sociedad Servientrega S.A., descritos en el numeral 1.3. de este acto administrativo

## 3. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. N° 860512330-3**, así:

**CARGO ÚNICO PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL LITERAL C) DEL ARTICULO 46 DE LA LEY 336 DE 1996, REFERIDO AL DEBER DE SUMINISTRAR A LA AUTORIDAD COMPETENTE LA INFORMACIÓN QUE LEGALMENTE LE HAYA SIDO SOLICITADA Y QUE NO REPOSE EN LOS ARCHIVOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE.**

El presente cargo, lo configuran los hechos descritos en el numeral primero del presente acto administrativo, los cuales evidencian que la investigada presuntamente no dio respuesta a cincuenta (50) requerimientos de información, realizados por esta Dirección, pese a haber sido debidamente comunicados a la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. N° 860512330-3**.

### Imputación jurídica.

La relevancia que comporta la posibilidad de sancionar conductas que se enmarcan en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, esto es, el no suministrar información legalmente solicitada y con la que no cuenta la entidad, resulta ejemplarizante y por demás necesaria puesto que cuando acaece la conducta reprochada, se priva al solicitante de contar con datos

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

necesarios para ejercer adecuadamente sus funciones, en este caso, de inspección, vigilancia y control.

Sobre las atribuciones de inspección, vigilancia y control, la Corte Constitucional en Sentencia C- 570 de 2012, sostuvo que:

*“(i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones.*

*Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control.”*

Por lo anterior, es a partir del suministro completo y fidedigno de la información que se materializa la función de inspección, consecuentemente de vigilancia y de ser el caso de control que ejerce la Superintendencia de Transporte. En relación y con fundamento en la Ley 336 de 1993, la norma presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

*“ARTICULO 46. Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:*

*(...)*

***c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.***

*(...)*

(Destacado fuera de texto)

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. N° 860512330-3**, puesto que incumplió con su obligación de suministrar la información legalmente requerida por esta Dirección en ejercicio de sus funciones y, en consecuencia, habría incurrido en la conducta de que trata el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993.

#### 4. SANCIÓN

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en el acápite de la formulación de cargos, la sanción que procederá de conformidad con el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, será la siguiente:

**Frente al CARGO ÚNICO** descrito en el numeral tercero procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

**«ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

**PARÁGRAFO.** Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte:

a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes (...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

### 5 CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49<sup>14</sup> de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

### 6. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes la sanción expuesta anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

*“Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:*

- 1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
- 2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
- 3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
- 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
- 6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente*
- 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.”*

### 7. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

Se le concederá a la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. N° 860512330-3**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260100019E**

### 8. PROCEDIMIENTO APLICABLE

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> *“Artículo 49. Cálculo de valores en UVT. A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*

*Parágrafo. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.”*

<sup>15</sup> Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. N° 860512330-3**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

**CARGO ÚNICO:** Presunto incumplimiento del literal c) del artículo 46 de la ley 336 de 1996, referido al deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a la sociedad, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: 2021910260100019E.

Para el efecto, se le informa que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co).

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. N° 860512330-3**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Con la notificación del presente acto administrativo, se remite el **link** de consulta del expediente digital.

**ARTÍCULO QUINTO:** Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

**ARTÍCULO SEXTO:** Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO SÉPTIMO:** Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el acápite segundo de la presente Resolución.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad SERVIENTREGA S.A.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>16</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

8331 DE 18/08/2021

RAMOS BEDOYA  
JAIRO JULIAN

Firmado digitalmente por RAMOS  
BEDOYA JAIRO JULIAN  
Fecha: 2021.08.18 11:43:16 -05'00'

**JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA**

**Notificar:**

SERVIENTREGA S.A.  
NIT. N° 860512330-3  
José Gustavo Jiménez Arango  
Representante legal o quien haga sus veces  
Av. 6 No. 34A-11 Bogotá D.C

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de Servientrega S.A.

Proyectó: K.E.U

<sup>16</sup> **“Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes. Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso”** (Negrita y subraya fuera del texto original)

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E55834190-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** info.contactenos@servientrega.com

**Fecha y hora de envío:** 13 de Septiembre de 2021 (11:21 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 13 de Septiembre de 2021 (11:21 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330083315 de 18-08-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

ESTA ES UNA NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Señor(a)

SERVIENTREGA S.A.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida por el Gobierno Nacional.

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la SUPERINTEDECENCIA DE TRANSPORTE serán utilizados para adelantar los trámites y servicios propios de la entidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el decreto 2409 de 2018. Su información personal siempre será tratada de manera adecuada respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, y dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

Los términos se levantan de acuerdo con la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Superintendencia de Transporte. Dichos términos fueron suspendidos conforme a la Resolución 6255 del 29 de marzo 2020.


Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

#### Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-8331.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 13 de Septiembre de 2021