

Bogotá, *16-07-2022*

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100477041**

Fecha: *16-07-2022*

Señor(a)

Daniel Ignacio Zambrano Mendieta

Asunto: Comunicación de archivo de queja con consecutivo No. 20225340312172 del 09/03/2022.

Respetado(a) Señor(a):

Mediante el presente oficio, esta Dirección se permite informarle que ha culminado la etapa de indagación preliminar dentro del presente asunto; etapa que tenía como objetivo investigar presuntas inconsistencias en la prestación del servicio de transporte de pasajeros por carretera por parte de Digital Investment Group S.A.S. (Pinbus.com). Desde este instante, se anuncia que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el sector, por lo que esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando su archivo.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta que, a pesar de adelantar todas las acciones ha lugar, no fue posible recaudar los elementos probatorios a través de los cuales se constata los incumplimientos denunciados. También se tuvo en cuenta para esta determinación que la queja no fue acompañada de soporte alguno —adicional al tiquete—, por lo que las afirmaciones del ciudadano no se encuentran respaldadas y por lo tanto no pueden ser consideradas dentro de los lineamientos de la sana crítica.

Es decir, la Dirección se encuentra en un estado de incertidumbre frente a las conductas puestas en conocimiento y no se cuenta con un instrumento que permita alcanzar el nivel de certeza exigido para que los acontecimientos relacionados en su queja puedan ser, en el marco del proceso sancionatorio administrativo, considerados.

No obstante, si usted considera que cuenta con algún soporte que permita corroborar a esta Dirección la existencia de los hechos denunciados, y es su deseo aportar elementos probatorios a fin de que esta autoridad vuelva a evaluar la posibilidad de iniciar Procedimiento Administrativo Sancionatorio se le sugiere allegarlos, y así ser un actor protagonista en la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Transporte.

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Andrea Gutierrez Simbaqueva

