Bogotá, 01-08-2025

Al contestar citar en el asunto

Radicado No.: **20259120426051**
Fecha: 01-08-2025

Señora
Emma Beatriz Soto Cuadro
NO REGISTRA

Asunto: Información de inicio de investigación en atención a su PQRD identificada con radicado Nro. 20235342403012.

Respetado(a) señor(a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud radicada en esta entidad bajo el número del asunto en referencia, donde describe hechos que presuntamente pueden vulnerar sus derechos como usuario del sector transporte por parte de la sociedad INTER RAPIDÍSIMO S.A., es pertinente informarle que esta Dirección en uso de las facultades otorgadas, requirió al vigilado para que se pronunciara frente a hechos señalados en su PQRD, una vez analizada la respuesta, se determinó que hechos como los denunciados por usted, ya son materia de investigación, conforme al acto administrativo perteneciente al expediente(s) **20239102601000064E**, en contra de dicho vigilado, por las presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función[1], como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio[2]; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las

[1] Artículo 116 Constitución Política de Colombia
[2] Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por TORRES MATIUS EFRAIN ENRIQUE

Efraín Enrique Torres Matius
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés Triana Nova

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615