Bogotá, 02/07/2025.

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20255330365861**
Fecha: 02/07/2025

Señor (a) (es)
Maria Camila Osorio Dueñas
No Registra
Bogota, D.C.

Asunto: Notificación por Aviso Resolución No. 10294

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Por medio de la presente la Superintendencia de Transporte en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), realiza la notificación por aviso de la(s) resolución(es) No(s) **10294** de **21/05/2025** expedida por **Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte**, remitiéndose copia íntegra de está; precisando que se considerará surtida la notificación al día siguiente al de la entrega de presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente me permito informarle que, Se advierte que contra la presente Resolución únicamente procede recurso de reposición ante el Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación de acuerdo 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.

Atentamente,

Natalia Hoyos Semanate
Coordinadora del Grupo de Notificaciones
Anexo: Acto Administrativo en 03 páginas
Proyectó: Gabriel Benitez Leal. Gabriel BL

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

MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN NÚMERO 10294 DE 21/05/2025

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

Expediente 2025910300100002E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

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

CONSIDERANDO QUE

PRIMERO: 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 (...)"*.

SEGUNDO: El artículo 23 ídem, consagra el derecho de toda persona *"(...) a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)", lo que implica la materialización de la función administrativa al servicio del ciudadano, como quiera que las solicitudes de las personas configuran por excelencia la forma con la cual se inician las actuaciones ante las autoridades".*

TERCERO: El artículo 17 de la Ley 1437 de 2011[1], modificado por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015[2], 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.*
>
> *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)

1 *«Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»*

2 *«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»*

CUARTO: Que la Corte Constitucional[3] estudió la exequibilidad del artículo mencionado y determinó lo siguiente:

> *"(…) 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)

I. HECHOS

La presente resolución de desistimiento tácito se expide con fundamento en los siguientes hechos:

1.1. Que esta autoridad recibió del(la) usuario(a) Maria Camila Osorio Dueñas PQRD con radicado 20245340258752 del 29/01/2024, denunciando lo que en su parecer serían infracciones a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.

1.2. Que del análisis de dicha PQRD se observó que la información aportada no era suficiente para continuar con las averiguaciones preliminares, razón por la cual esta Dirección consideró necesario requerir información complementaria al(la) quejoso(a).

1.3. Que el anterior requerimiento de información fue debidamente comunicado al(la) usuario(a) en el correo electrónico aportado por este en la denuncia, así:

Tabla nro.1

Nombre del usuario	No. radicado de PQRD	No. radicado de requerimiento al usuario	Fecha comunicación	Fecha fin del término
Maria Camila Osorio Dueñas	20245340258752	20249120431241	20/05/2024	27/05/2024

Fuente: Creación propia

1.4. Que al 8 de mayo de 2025, una vez revisados los sistemas de información de la entidad y habiendo transcurrido más de un mes desde la comunicación del requerimiento de información al(la) usuario(a), no se evidenció respuesta o solicitud de prórroga.

II. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, reposan en el expediente digital las siguientes pruebas:

3 Corte Constitucional, sentencia C-951 de 2014, Magistrada Ponente (e) Martha Victoria Sáchica Méndez.

2.1. PQRD con radicado 20245340258752 del 29/01/2024.

2.2. Requerimiento de información con radicado 20249120431241 del 20/05/2024.

2.3. Certificado de envío del requerimiento de información con radicado 20249120431241.

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

RESUELVE

Artículo 1. DECRETAR el desistimiento tácito de la PQRD 20245340258752 del 29/01/2024, de conformidad con las razones expuestas en el presente acto administrativo, advirtiendo que el usuario puede formular una nueva queja.

Artículo 2. ORDENAR el archivo de la PQRD 20245340258752 del 29/01/2024.

Artículo 3. 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, al correo electrónico investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Requerir Copias de Documentos".

Artículo 4. NOTIFICAR 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, al usuario que se relacionan en esta Resolución.

Artículo 5. Se advierte que contra la presente Resolución únicamente procede recurso de reposición ante el Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación de acuerdo 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SuperTransporte
Firmado digitalmente por: TORRES MATIUS EFRAIN ENRIQUEFecha y hora: 22.05.2025 08:31:22

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

Notificar:
Maria Camila Osorio Dueñas
camilaosoriodu@hotmail.com

Proyectó: Maleybis Siomara Fetecua