Bogotá, 30-09-2025

Al contestar citar en el asunto

Radicado No.: **20259120572161**
Fecha: 30-09-2025

Señor:
José María Rojas Arcila
No registra

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20245340129872

Respetado señor Rojas:

En cuanto a la PQRSD presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de Transportadores de Ipiales S.A. – TRANSIPIALES., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte terrestre de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la PQRSD, el usuario informó a esta Dirección:

   "POR MEDIO DE LA PRESENTE INFORMO QUE DESDE EL PASADO 22 DE ABRIL DE 2023 COMPRE UN TIQUETE EN LA EMPRESA DE TRANSIPIALES SALIENDO DESDE PUERTO ASIS PUTUMAYO HASTA CALI VALLE DEL CAUCA, HE PRESENTADO EN LA OFICINA DE PUERTO ASIS SOLICITUD POR ESCRITO, SOLICITUD A MANO DANDO LA AUTORIZACION A MI SOBRINA QUE SEA LA PERSONA QUE RECIBA EL VALOR A DEVOLVER DEL TIQUETE Y HASTA EL MOMENTO NO SE ME HA DADO NINGUNA RESPUESTA POR PARTE DE LA EMPRESA,".

2. Al respecto, frente a lo manifestado por el usuario se requirió mediante radicado 20249121049291 a la empresa TRANSIPIALES., quienes

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

informaron a través del radicado 20255340175272, que *"En el mes de julio del año 2023 el señor Rojas Arcila solicitó el pago a través de una autorización dada a la señora Angie Valentina Mora Angulo, sobrina del quejoso, sin embargo, el mismo no pudo realizarse debido a que faltaban algunas formalidades en el documento que se aportó; no obstante, y en aras de finiquitar el asunto bajo estudio, Transipiales S. A., se comunicó nuevamente con el usuario informándole que se realizaría el pago en la agencia de Puerto Asís, Putumayo, y a la fecha ya se realizó el pago correspondiente"*

3. Al respecto, el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

> *"**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 serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."* (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, a partir de los hechos y normas descritas con anterioridad, se observa que, no se evidencia transgresiones a los derechos del usuario, pues como se evidenció, la empresa de transporte comunicó que se realizó la devolución correspondiente al usuario.

Por lo anterior, no se puede determinar que el actuar de TRANSIPIALES resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte terrestre, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento

administrativo sancionatorio en su contra.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,

SuperTransporte
Firmado digitalmente por TORRES MATIUS EFRAIN ENRIQUE

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

Proyectó: Melitza Velez Villalobos- Profesional Especializado

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