Bogotá 23/09/2025

Radicado No.: 20259100547091
Fecha:23/09/2025

Señor(a)
NO REGISTRA
Correo: No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria del radicado No. 20255340934382.

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con, los hechos narrados en su petición radicada con el número indicado en el asunto, le informamos que no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud según lo indicado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

1. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:

    - Indique a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, por página web, telefónicamente, intermediarios, tramitador etc.).
    - Indique fecha, hora y trayecto de la prestación del servicio de transporte por parte de la empresa de la cual aduce el incumplimiento o irregularidad.
    - Informe detalladamente la acción tomada e información brindada por la empresa al momento del incidente.
    - Indique si ha presentado queja formal ante la empresa de transporte.

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

- Indique si la empresa ha brindado respuesta ante la situación presentada.

2. Allegue los siguientes soportes:

   - Factura y/o recibos de pago del servicio de transporte.
   - Allegue, si cuenta con este documento, copia del contrato del servicio contratado por cualquier medio (foto, copia, etc.).
   - Allegue, si cuenta con estos, cualquier evidencia de las irregularidades por usted denunciadas (por ejemplo, fotos, videos, testigos, etc.).

3. De manera atenta se le solicita ampliar en la medida de lo posible, los hechos señalando los pormenores, esto es en qué consistió la irregularidad denunciada (por ejemplo, malos tratos, discriminación, cobros irregulares, inconformidades en la prestación del servicio de transporte, incumplimiento de los protocolos de bioseguridad, etc.), como sucedió, cuando sucedió, por parte de quien, y en general, todo aquel detalle que usted considere relevante; a través de los cuales esta superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

4. Informe si la empresa ha realizado algún pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. De ser así, indique:

   - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
   - La fecha en la cual estableció la comunicación.

Si cuenta con el soporte, allegue copia de todas las comunicaciones ante la empresa y sus respectivas respuestas.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Ahora bien, en caso de que la Superintendencia de Transporte encuentre mérito para que iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio en contra del prestador del servicio, esta versará sobre el cumplimiento de la normatividad del sector transporte. No obstante, se le recuerda que no se realizará pronunciamiento alguno sobre indemnizaciones por daños o perjuicios causados en el marco de la relación de consumo ni por temas de publicidad engañosa. Lo anterior, conforme al numeral 3 del artículo 56 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), la cual señala que la competencia para conocer y resolver este tipo de reclamaciones corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

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

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento".

Atentamente,

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Vanessa Morales Mejía

Revisó: Efrain Enrique Torres Matius

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