

Bogotá, 09-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350507411**

Fecha: 09-09-2025

Señor
Expreso Santa Ana Ltda
Expresosantanaltda@gmail.com
carrera 3 # 4 - 15

Asunto: Respuesta del radicado 20255340806092 del 24 de julio de 2025

Respetados Señores:

Nos permitimos informar que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual informan lo siguiente:

“(...) Mi queja va dirigida en contra del RUNT, es una entidad que pone demasiadas trabas para resolver las solicitudes que se les envía; caso concreto nuestra empresa EXPRESO SANTA ANA LTDA, con NIT 900.107.444 domiciliada en Anapoima Cundinamarca, cuyo objeto social es el transporte de personas en vehiculos tipo taxi quien debe tramitar Planillas de Viaje Ocasional (PVO) cuando realiza un servicio o debe salir fuera de su radio de acción, le solicito al RUNT explicación o aclarar sobre el ítem que aparece en liquidación pues sale una fila en la que señala PAGO RECALCULADO 30 y de esas 30 es como si se hubieren gastado 7 rangos, es decir que nos quedaría 23 pero se nos acabaron los rangos que habíamos adquirido y no logramos tramitar una PVO no obstante aparecer en ese PAGO RECALCULADO que tenemos 23 PVO, tuvimos que adquirir nuevos rangos. Se pidió al Runt mediante correo electrónico a la mesa de ayuda que nos informaran acerca de ese ítem de pago recalculado y la razón para no poder utilizar las que supuestamente tenemos del pago recalculado. A vuelta de correo no contestan la solicitud, ponen talanqueras, piden pantallazos firmados digitalmente, petición nuestra cosa que es tan obvia no obstante haberles adjuntado un pantallazo de la situación. Por lo anterior solicito a la Supertransporte requiera al RUNT para que se digne contestar las solicitudes que se les hace sin poner tanta talanquera, e insisto que se nos dé explicación o aclaración a la inquietud puesta en conocimiento, bien sea por parte del Ministerio de Transporte, La Superintendencia de Transporte o el RUNT.(...)” Sic.

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

En segundo lugar, y en atención al contenido y naturaleza de su solicitud, le informamos que de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte¹, esta Entidad no es competente para conocer y pronunciarse respecto a su solicitud, no obstante, lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011², hemos corrido traslado de su radicado al Ministerio de Transporte, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Claudia Yaneth Sepulveda Martinez (rc)
Coordinadora Del Grupo Interno De Trabajo
De Relacionamiento Con El Ciudadano

Proyectó: Maria Camila Herrera Calderón – Profesional Universitario
Revisó: Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez – Coordinadora

"C:\Users\mariaherrera\OneDrive - SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE\carpeta pqrs 535 2025"

¹ Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

² Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.