

Bogotá, 12-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120516841**

Fecha: 12-09-2025

Señor:

No registra

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20255340882852

Respetado señor anónimo:

Frente a su queja particular y como resultado del análisis efectuado, se le informa que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen la prestación del servicio de transporte de pasajeros terrestre; razón por la cual esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa PONY EXPRESS S.A, ordenando su archivo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Superintendencia de Transporte a través de la Delegatura para la Protección al usuario es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas relativas a la protección del usuario del sector transporte; protegiendo todo aquello que esté relacionado con la información, publicidad, promociones y ofertas anunciadas al usuario, el incumplimiento de horarios e itinerarios, la indebida prestación del servicio de transporte y todos aquellos aspectos relacionados con la comercialización y ejecución del servicio que desea adquirir el usuario.

Ahora bien, la superintendencia de transporte está facultada para vigilar, inspeccionar y controlar la prestación del servicio público de transporte terrestre en cuanto a lo que en calidad de infraestructura y prestación del servicio se refiere; al tratarse los hechos de la queja de situaciones ajenas a la prestación del servicio de la empresa, toda vez que, la inconformidad se presenta por la agresión física y verbal de una trabajadora de la empresa PONY EXPRESS S.A

a una presunta trabajadora de la Terminal de Transporte respectiva, no es posible conocer del asunto por falta de competencia.

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

Cordialmente,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Melitza Velez Villalobos – Profesional Especializado 