

Bogotá D.C, 26 enero 2026



20269120023971

26 enero 2026

Señor

Javier Alexis Monsalve

pimienta28@misena.edu.co

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrds presentada con radicado no. 20235343154102

Respetado Señor Monsalve:

En atención a las PQRSD relacionadas en el asunto, a través de las cuales puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la empresa COOTRASUNIDOS, es pertinente informarle que, a partir de los hechos descritos y de la información aportada, no es posible determinar que estos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan las empresas de transporte terrestre de pasajeros.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Coordinación que:

"El día lunes 25 de septiembre, a las 04:35 am no vendieron tiquetes a varios usuarios que viajamos hacia el municipio de La Ceja. La empleada de la taquilla, señora Maria Auxilio Echeverry dijo que no habían puestos disponibles, pero atrás en la fila habían 3 personas que viajaban hacia Abejorral y a ellas si les vendieron su tiquete y pudieron viajar en el bus de 04:50. Es una actuación irrespetuosa de parte de Trans Unidos, ya que si ofrecen la ruta Medellín- La Ceja, luego no vendan los tiquetes y se nieguen a transportar a los pasajeros. Si no quieren transportar personas hasta La Ceja, entonces deberían prohibir ese destino y llevar solo pasajeros hacia Abejorral. Elevo queja a Superintendencia de transporte por dicho atropello, ya que su actuar afectó a varias personas que se dirigían a cumplir con sus responsabilidades y por culpa de Transportes Unidos, NIT 890.901.430 llegamos tarde, porque en el bus si había puestos, pero por negligencia no los quisieron vender. (...)"

2. Al respecto, es importante indicar que 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.

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

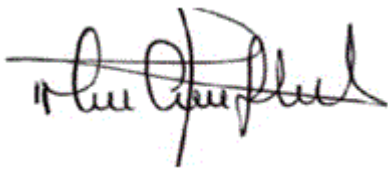
Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. 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 serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.» (Subrayado fuera del texto original).

En ese sentido, dentro del análisis realizado no se encontró prueba que sustentaran las afirmaciones referidas por usted en su queja, relacionadas con irregularidades y mala calidad en la prestación del servicio de dicha empresa.

Así las cosas, esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta, teniendo en cuenta que, para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propenda por el derecho al debido proceso.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que usted considere vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte, podrá acudir nuevamente a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal fin, allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 27/marzo/2026 08:49:48 a. m.

Hash: CEE-1f850d12e9e7d738c4437afaa5776c02a12fa9f2

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Liseth Carolina Bustamante Arrieta	lisethbustamante [26/enero/2026

Página | 2

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

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

		01:52:09 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [27/marzo/2026 08:49:48 a. m.]