

Bogotá D.C, 12 febrero 2026



20269120059351

12 febrero 2026

Señor(a)

No Registra

anonimo@anonimo.com

BARRANQUILLA, ATLANTICO

Asunto: Solicitud de información complementaria por la pqrsl nro. 20255341033252

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con, los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, 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, Usted 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.

1. Sírvase informar, si la carga transportada corresponde a elementos que hacen parte de alguna actividad comercial desarrollada por Usted.
2. Indique cual era la destinación de los elementos que transportaba la empresa, por ejemplo, venta, uso doméstico, donación, etc.
3. Informe el peso de la carga y allegue copia de la guía.
4. Remita copia de la queja presentada ante la empresa de transporte.
5. Asimismo, allegue copia de la respuesta emitida por la transportadora.
6. En caso de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

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.

Por otra parte, en caso de que usted no haya adelantado reclamación directa ante la transportadora, le recomendamos que, de acuerdo con lo estipulado en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011 artículo 3 numeral 1.5, todo usuario tiene el derecho a reclamar directamente ante la empresa con quien contrató el servicio y ésta no podrá negarse a su recepción y radicación.

Ahora bien, si su solicitud versa sobre un reconocimiento de un derecho particular y concreto como, por ejemplo: devoluciones de dinero y/o indemnizaciones por daños y/o perjuicios, le informamos que, Usted como usuario del sector transporte podrá interponer una demanda de **“acción de protección al consumidor”** ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la Republica quienes son los entes facultados para perseguir los fines pretendidos en su demanda. Tenga en cuenta, que, ante la presentación de dicha demanda, deberá acreditar que previamente realizó la reclamación directa ante el transportador.

En este orden de ideas, es pertinente aclarar, que cuando un usuario formula una queja o denuncia en la Superintendencia de Transporte, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas y/o correctivas en beneficio del interés general de los consumidores a fin de evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro. **Sin embargo, no podrá solicitar indemnizaciones por daños y/o perjuicios, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.**

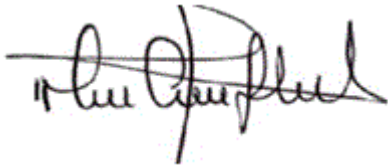
Así las cosas, la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios en el sector transporte, razón por la cual, su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión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

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el

cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

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

Atentamente,



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

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 12/marzo/2026 02:33:31 p. m.

Hash: CEE-fd58d8278bd96e83a9c3e2a88c388568149707d6

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Yessica Yineth Monsalve González	yessicamonsalve [12/febrero/2026 06:29:11 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [12/marzo/2026 02:33:31 p. m.]