

Bogotá D.C, 21 enero 2026



20269120016421

21 enero 2026

Señor

Pedro Antonio Concha Orozco

aconchor@hotmail.com

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrSD presentada con radicado no 20235340709982

Respetado señor Concha:

En atención a la PQRSD relacionada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la empresa EXPRESO BOLIVARIANO S.A., es pertinente informarle que, con base en la información recaudada, no fue posible establecer que los hechos referidos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan el 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 pasado 03 de marzo de 2023 compre por internet, 2 pasajes ida y regreso para viajar en compañía de mi esposa, de Bogotá a Popayán, el 31 de marzo y 07 de abril de 2023 respectivamente. El viaje de regreso con salida de la terminal de Popayán, que estaba programado para las 08:00 pm lo demoraron 1 hora sin justificación alguna para ello; durante el viaje me entere que a las personas que habían comprado en la taquilla de Popayán a última hora el pasaje les costó \$100.000.00, mientras que a mí que había comprado los pasajes por internet, con un mes de anticipación, me costó \$150.000.00, o sea pague el 50% más de lo cobrado a otros pasajeros, no se si con los tiquetes de ida haya sucedido la misma situación; anexo fotos de los tiquetes viaje N° 8302 del 07 de abril 2023 Popayán- Bogotá. (sic) Por lo anterior solicito me expliquen a que se debe el sobre costo que le aplicaron a mis pasajes, acaso el comprarlos con mucha anticipación y por internet los hace más caros, lo que vendría a ser todo lo contrario a lo que manejan en sus promociones las otras empresas de transporte. Me siento engañado y estafado por Expreso Bolivariano, por no ser nada equitativo con el servicio que presta, ya que me están vendiendo un servicio de transporte con las mismas garantías y ventajas de todos los pasajeros que viajamos en el mismo bus, pero cobrándome a mi un 50% adicional en mis

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

pasajes. Soy "VIAJERO EXPRESO " de expreso Bolivariano desde hace muchísimos años, esto nunca me ha representado ventaja alguna, hasta ahora no he podido cruzar sus puntos por viajes, ya que siempre, siempre que he tratado de hacerlo, se presentan problemas con su pagina... publicidad engañosa". (sic)

2. Frente a lo manifestado por el usuario, se requirió mediante radicado 20239120485521 a la empresa, sin embargo, no se obtuvo respuesta por parte de este.
3. Ahora bien, teniendo en cuenta los hechos descritos, es importante precisar lo establecido en la Resolución 5786 de 2007, proferida por el Ministerio de Transporte, el cual fija las tarifas mínimas para las empresas de transporte, tal como se transcribe a continuación:

*""**ART. 1º**— Fijar las tarifas mínimas para la prestación del servicio público de Transporte Terrestre Automotor de pasajeros por carretera, en los valores establecidos en la tabla anexa a la presente resolución."*

En ese sentido, la Superintendencia de Transporte no regula los precios ofertados por las diversas empresas de transporte, los cuales deben ser fijados únicamente por los empresarios y el mercado; siempre y cuando sean informados en debida forma al usuario y; no sean inferiores a los toques mínimos fijados por el Ministerio de Transporte.

4. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

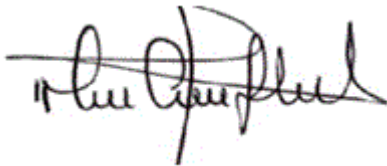
*"**Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.*

*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 serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."* (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá con el ARCHIVO de la actuación.

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: 26/marzo/2026 03:52:28 p. m.

Hash: CEE-99606b20f29ecde06799b50051490d027a88ea13

| | Nombre del funcionario | Documento Firmado Digitalmente |
|--------------------|---------------------------------|--|
| Proyectó y elaboró | Melitza Judith Velez Villalobos | melitzavelez [21/enero/2026 03:27:52 p. m.] |
| Aprobó | Maria Camila Hernandez Morales | MariaCHernandez [26/marzo/2026 03:52:28 p. m.] |