

Bogotá D.C, 30 marzo 2026



20268600177531

30 marzo 2026

Señor

John Jairo Pino Robayo

FLOTA MAGDALENA S.A.

financiera@flotamagdalenacom.co

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Requerimiento según radicado no. 20255340970852 del 10 de septiembre del 2025.

Cordial saludo,

En concordancia con lo señalado en el asunto de la presente comunicación y de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2409 de 2018, la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, se permite formular el presente requerimiento de información, el cual encontrará adjunto a la presente comunicación.

Al contestar a este requerimiento, por favor cite el radicado que encontrará en la parte superior derecha de este documento.

Atentamente,



ANGELA PAOLA GALINDO NIETO
DIRECTOR

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

**DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y
TRANSPORTE TERRESTRE**
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- Queja.pdf
- Rad No. 20255340970852 - Requerimiento a Flota Magdalena x Queja en el servicio - Ok Firmado.pdf

Copias: cami_s.d@hotmail.com - correspondencia1@superfinanciera.gov.co

Aprobado el: 09/abril/2026 09:52:08 a. m.

Hash: CEE-d4e8c10ecdb23702b19586aae2583a5092b88186

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Erika Tatiana Ayala Rueda	erikaayala [30/marzo/2026 11:01:27 a. m.]
Aprobó	Angela Paola Galindo Nieto	angelagalindo [09/abril/2026 09:52:08 a. m.]

Señor:

John Jairo Pino Robayo

Representante legal de Flota Magdalena S.A.

financiera@flotamagdalenacom.co

Bogotá D.C.

Asunto: Requerimiento según radicado No. 20255340970852 del 10 de septiembre del 2025.

Cordial saludo,

La Superintendencia de Transporte está revestida con funciones de Promoción y Prevención, a efectos de acompañar a sus vigilados en el cumplimiento de las normas que regulan el sector¹. Esto, sin perjuicio de las funciones de investigación por las infracciones de la ley, en caso de ser procedente²; lo anterior, fomentando y desarrollando actividades tendientes al cumplimiento de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte³.

En tal sentido, esta Superintendencia recibió, por traslado efectuado por la Superintendencia Financiera, la queja presentada por una usuaria, radicada bajo el No. 20255340970852, en contra del servicio brindado por uno de los vehículos vinculados a su representada, la cual se transcribe a continuación:

"(...) Quiero presentar una queja de manera formal y escrita por el servicio prestado el día domingo con el vehículo 1654 que salió de Bogotá terminal del salitre al medio día con destino a Popayan, Cali y armenia. Sobre las 3:40 de la tarde se quedó varado en ibague entrando el peaje. Por el momento siendo las 6:09 de la tarde sigue varado y no dan una solución si no esperar un bus que no se sabe a qué hora va a llegar. Ustedes deben como empresa hacer una revisión a cada uno de sus vehículos para que no suceda eso. Por qué n este momento afectan a cada uno de los clientes y en lo personal a mi persona quien debe presentarse en el trabajo.

Me parece una falta de respeto para cada uno de los usuarios que toma este servicio por que hacen lo que se les da la gana esperar otro bus implica una hora de llegada más tarde. Pasaron más de 6 flotas alguna pude acercarnos pero no como las empresas nunca pierden (...)"

Por lo anterior, en virtud de las competencias asignadas a esta Superintendencia y a efectos de verificar la óptima prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera, se realiza el siguiente:

¹ Decreto 2409 de 2018 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones", artículo 21.

² Óp. cit. Artículo 22.

³ Óp. cit. Artículo 4.

REQUERIMIENTO

1. Informe a esta Entidad si tenía conocimiento de los hechos denunciados anteriormente y, en caso afirmativo, indique cuál ha sido su pronunciamiento.
2. Informe qué acciones se están adelantando con todos los empleados al interior de la empresa, con el fin de evitar situaciones repetitivas. De las acciones adelantadas, favor remitir las evidencias que así lo acrediten.
3. Programa de revisión y mantenimiento preventivo implementado por su Representada durante el segundo semestre del año 2025.

Para la atención de este requerimiento, se otorga un término de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente del recibido de la presente comunicación, cuya información deberá ser remitida a través del enlace: <https://sgdea.supertransporte.gov.co/ST.Correspondencia.Web/PQRSD/Radica.doMisional>

La información por presentar deberá estar escaneada de forma completa, legible, sin saltos de paginación, ni contenido cortado. Igualmente, los documentos deberán ser nombrados con el número de cada requerimiento.

Es de advertir que, el incumplimiento de la solicitud aquí realizada, o la entrega incompleta, parcial o alterada de la información podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector transporte.

Al contestar, por favor cite en su respuesta el radicado que encontrará en la parte superior de este documento.

Atentamente,

 Firmado digitalmente por ANGELA PAOLA GALINDO NIETO

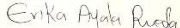
Angela Galindo Nieto

Directora de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre

Anexo: (01) folio

Copia: Camila Sepulveda - cami_s.d@hotmail.com

Superintendencia Financiera - correspondencia1@superfinanciera.gov.co

Proyectó: Erika Ayala Rueda 

Revisó: Ricardo Muñoz Vargas 
Mary Luz Mantilla 

c:\users\erikaayala\desktop\pasajeros erika\requerimiento\requerimiento radicado no. 20255340970852 flota magdalena s.a..docx