Bogotá D.C, 12 agosto 2026

20269200585251
12 agosto 2026

Señora
Diana Maricela Gómez Gómez
gomrzgomez1993@hotmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340203602 del 26 de febrero de 2026

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte le informa que su comunicación fue recibida, caracterizada y analizada en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control que ejerce la Superintendencia de Transporte.

De acuerdo con su contenido, la información aportada corresponde a una queja o denuncia, en la medida en que expone una situación de inconformidad relacionada con una posible conducta contraria a la adecuada prestación del servicio público de transporte.

I. ¿Qué hizo la Superintendencia de Transporte con su queja o denuncia?

Fue evaluada como un insumo institucional, con el fin de determinar si los hechos relatados pueden dar lugar a acciones orientadas a la protección del interés general y los derechos de la comunidad usuaria, es decir, aquellas dirigidas a prevenir que este tipo de situaciones se repitan o afecten a otros usuarios del servicio.

En este sentido, la información suministrada podrá ser utilizada para el desarrollo de una o varias de las siguientes actuaciones:

- **Prevención**, mediante el acompañamiento a las empresas de transporte para que superen hechos o situaciones que actualmente vulneran, o tienen la potencialidad de vulnerar, los derechos de los usuarios.
- **Promoción**, a través de acciones orientadas a fortalecer el conocimiento y cumplimiento del marco normativo que regula la prestación del servicio público de transporte.
- **Control**, mediante el traslado de la información a las dependencias competentes para la evaluación de posibles actuaciones administrativas sancionatorias, cuando a ello haya lugar, con el fin de corregir conductas y evitar su reiteración.

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

II. Alcance de las funciones y actuaciones de la Superintendencia de Transporte

Es importante informarle que las actuaciones de la Superintendencia de Transporte en materia de protección a los usuarios tienen un alcance general, orientado al interés colectivo. En consecuencia, esta Entidad no cuenta con facultades jurisdiccionales para ordenar el reconocimiento de derechos de carácter individual, tales como devoluciones de dinero, indemnizaciones o compensaciones económicas.

III. ¿Cómo puede reclamar un derecho individual?

Si usted busca el reconocimiento de un derecho particular derivado de la situación relatada, podrá adelantar el siguiente procedimiento:

- **Presentar la reclamación directamente ante la empresa de transporte**, solicitando de manera clara y expresa el reconocimiento del derecho que considera vulnerado.

No olvide, conservar los soportes y pruebas que respalden su solicitud (tiquetes, contratos, comprobantes de pago, comunicaciones, entre otros).

En caso de no obtener respuesta o de no estar conforme con ella, podrá:

- **Acudir ante los jueces de la República o presentar una acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC),** autoridades que sí cuentan con facultades jurisdiccionales para emitir órdenes de carácter individual, cuando haya lugar a ello.

En este caso, le invitamos a consultar en https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor

IV. Importancia de su reporte

Los reportes realizados por los usuarios cumplen un papel fundamental, ya que permiten a esta Superintendencia identificar situaciones que pueden requerir ajustes, capacitaciones, mejoras en los procesos de las empresas vigiladas o la adopción de medidas correctivas.

Como entidad encargada de ejercer funciones de inspección, vigilancia y control, reconocemos el valor de la participación de la comunidad usuaria en la protección de los derechos en el sector. Si bien la operación del transporte presenta dinámicas complejas, existen derechos que deben ser respetados y garantizados.

Agradecemos la información suministrada, la cual contribuye al fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas a mejorar la

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

prestación del servicio público de transporte y a proteger, de manera integral, a la comunidad usuaria.

Atentamente,

SONIA GERALDINE BUITRAGO JIMENEZ
COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE PQRSDF
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 13/agosto/2026 02:24:15 p. m.
Hash: CEE-7c51b837b259826b27f7af7261c355d6539c5e56

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Alicia Mercedes López Gómez	alicialopez [12/agosto/2026 07:46:47 p. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [13/agosto/2026 02:24:15 p. m.]

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