

MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN NÚMERO 008591 DE 2 julio 2026

Expediente 20269109009000001E

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL
SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, Ley 1955 de 2019, Ley 1437 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, el Decreto 2409 de 2018 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: El artículo 2 de la Constitución Política dispuso entre los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general y la garantía efectiva de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; la defensa de la independencia nacional, el deber de mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Asimismo, estableció que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes del país en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

SEGUNDO: El artículo 78 de la Constitución Política contempla los derechos de los usuarios y consumidores, reconociendo su existencia e importancia en el proceso de intercambio de bienes y servicios, como sujeto pasivo y como parte esencial en la economía de mercado.

TERCERO: El artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales, siempre en observancia de principios tales como la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y, de acuerdo, con la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

CUARTO: De conformidad con lo dispuesto en los numerales primero y segundo del artículo tercero de la Ley 105 de 1993¹, en concordancia con el inciso primero

¹ "Artículo 3. Principios del transporte público. El transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica y se regirá por los siguientes principios:

1. DEL ACCESO AL TRANSPORTE:

El cual implica:

a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.

b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

c. Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.

d. Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

2. DEL CARÁCTER DEL SERVICIO PÚBLICO DEL TRANSPORTE: La operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad."

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

del artículo quinto de la Ley 336 de 1996², se señalaron algunos de los parámetros generales de la protección a los usuarios del sector transporte, así como también se determinó que este es un servicio público esencial bajo la regulación del Estado que implica la prevalencia del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía a todos los habitantes del territorio nacional de la adecuada prestación del servicio que permita el ejercicio del derecho fundamental a la libertad de locomoción, circulación o movilidad.

QUINTO: A través de los artículos 40, 41 y 42 del Decreto 101 de 2000³, se delegaron las funciones de inspección, vigilancia y control del servicio público de transporte a la Superintendencia de Transporte, se especificó el objeto de dicha delegación y se enlistaron los sujetos que pueden ser objeto de supervisión por parte de esta entidad.

SEXTO: En armonía con lo anterior, por medio del artículo cuarto del Decreto 2409 de 2018, se determinó que la Superintendencia de Transporte ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura.

SÉPTIMO: En virtud de dicha delegación, en el artículo quinto⁴ de la citada norma se establecieron funciones encaminadas, entre otros aspectos, a ejercer

² "Artículo 5. El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo."

³ "Artículo 40. Delegar de conformidad con el artículo 13 de la Ley 489 de 1998 las funciones de inspección, control y vigilancia del servicio público de transporte que le atribuye el numeral 22 del artículo 189 de la Constitución Política al Presidente de la República en la actual Superintendencia General de Puertos.

Parágrafo. La Superintendencia General de Puertos modificará su denominación por la de Superintendencia de Puertos y Transporte, Supertransporte, mientras se mantenga la delegación.

Artículo 41. Objeto de la delegación. La Supertransporte ejercerá las funciones de inspección, vigilancia y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa, en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, de conformidad con la ley y la delegación establecida en este decreto.

El objeto de la delegación en la Supertransporte es:

1. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.
2. Inspeccionar, vigilar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte.
3. Inspeccionar, vigilar y controlar los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte.
4. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación de las normas para el desarrollo de la gestión de infraestructura propia del Sector Transporte.

Artículo 42. Sujetos de la inspección, vigilancia y control, delegada. Estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Supertransporte, las siguientes personas naturales o jurídicas:

1. Las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte.
2. Las entidades del Sistema Nacional de Transporte, establecida en la Ley 105 de 1993 excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden.
3. Los concesionarios, en los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte en lo relativo al desarrollo, ejecución y cumplimiento del contrato.
4. Los operadores portuarios.
5. Las demás que determinen las normas legales."

⁴ **Artículo 5.** Funciones de la Superintendencia de Transporte. La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...)

3. Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia.

5. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la normativa cuyo control es de competencia de la Superintendencia.

6. Solicitar a las autoridades públicas y particulares, el suministro y entrega de documentos públicos, privados, reservados, garantizando la cadena de custodia, y cualquier otra información que se requiera para el correcto ejercicio de sus funciones.

8. Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente.

9. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

de manera adecuada su labor de protección de los usuarios del sector transporte.

OCTAVO: Como parte de su reestructuración, se otorgaron funciones en materia de protección al usuario del sector transporte a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte⁵.

NOVENO: Mediante los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019⁶, se estableció la competencia en materia de protección a usuarios del transporte aéreo, exceptuando los asuntos relacionados con la seguridad operacional, los cuales permanecen en cabeza de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

DÉCIMO: La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, de la Superintendencia de Transporte, es la autoridad administrativa facultada para tener conocimiento de presuntas infracciones a las normas que determinan los derechos de los usuarios del sector transporte y, por ende, para adelantar las actuaciones administrativas que correspondan en atención a lo previsto en la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes.

UNDÉCIMO: La facultad delegada a esta autoridad se circunscribe a adelantar actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios, y no al restablecimiento y/o protección de un

infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte,

10. Imponer las medidas y sanciones que correspondan por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa.

11. Ordenar, mediante acto administrativo de carácter particular y cuando así proceda, los correctivos necesarios para subsanar una situación crítica de los prestadores del servicio de transporte, los puertos, las concesiones o infraestructura, servicios conexos, y los demás sujetos previstos en la ley.

12. Decretar medidas especiales o provisionales en busca de garantizar la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura, siempre privilegiando la protección de los derechos de los usuarios en los términos señalados en la normativa vigente.

13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones; fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.

⁵ARTÍCULO 13. Funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.

2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.

3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello.

4. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley para los medios probatorios, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete.

5. Resolver los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que sean interpuestos contra los actos que expida.

6. Emitir medidas preventivas que tengan como fin preservar el orden público en la prestación del servicio público de transporte.

⁶ Artículo 109. Protección de usuarios de transporte aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de ésta.

Artículo 110. Protección al turista. Modifíquese el parágrafo 2 y adiciónese un parágrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

PARÁGRAFO 2. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

derecho particular y concreto, por lo tanto, las solicitudes que versen sobre el reconocimiento de estos derechos, deben ser conocidas por entidades investidas con funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los Jueces de la República o de la Superintendencia de Industria y Comercio⁷.

DÉCIMO SEGUNDO: En virtud de las acciones ciudadanas, como la interposición de quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, esta autoridad administrativa cuenta con la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones reales en que se presta el servicio de transporte, lo cual resulta fundamental para adoptar medidas correctivas, preventivas y de mejora continua en el marco de nuestras competencias.

DÉCIMO TERCERO: El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015⁸ le permite a las autoridades administrativas reglamentar el trámite interno de las peticiones a resolver, así como la forma de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo; igualmente, otorga la facultad de emitir una respuesta única en eventos en los cuales la administración evidencie que más de diez (10) peticiones resulten análogas.

DÉCIMO CUARTO: La Superintendencia de Transporte, expidió la Resolución 28748 de 2015, por medio de la cual reglamentó el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en donde en el numeral 5.5. del artículo quinto se reiteró la posibilidad de emitir un único pronunciamiento cuando se presenten más de diez (10) peticiones análogas.

DÉCIMO QUINTO: El artículo sexto⁹ de la mencionada Resolución establece la posibilidad de acumular bajo un mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones cuando provengan de la misma causa, objeto o cuestiones conexas.

DÉCIMO SEXTO: La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte inició investigaciones administrativas en contra de varias empresas que prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros y de carga por las presuntas vulneraciones a los derechos de los usuarios en los siguientes temas:

- I.** Por el presunto incumplimiento en la obligación de prestar un servicio en condiciones de calidad.
- II.** Por el presunto incumplimiento referido a la calidad en la prestación del servicio de transporte de carga por pérdida y avería de la mercancía.

⁷ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.

⁸ **Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

⁹ **Artículo 6. Acumulación de Trámites.** Podrá acumularse bajo un mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones promovidas por una misma persona, que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas.

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

- III.** Por el presunto incumplimiento referidos a la calidad en la prestación del servicio de transporte de pasajeros, por perdida y avería de equipaje.
- IV.** Por el presunto incumplimiento, de suministrar información que legalmente le haya sido solicitada.
- V.** Por el presunto incumplimiento, referidos a la obligación de suministrar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que se ofrezcan.
- VI.** Por el presunto incumplimiento, referidos a la prohibición de incluir cláusulas abusivas que impliquen la limitación de responsabilidad del proveedor del servicio de transporte en los contratos celebrados con los usuarios.
- VII.** Por el presunto incumplimiento, referidos a la calidad en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que comprende la obligación de transportar al pasajero a su lugar de destino, dentro del término y en el vehículo previstos en el contrato.

DÉCIMO SÉPTIMO: La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, en cumplimiento de sus funciones misionales, ha diseñado y ejecutado programas y campañas de carácter preventivo, orientados a promover la adopción de acciones correctivas por parte de las empresas de transporte terrestre y demás actores que prestan servicios conexos, logrando avances significativos en la mejora de la calidad y legalidad en la prestación del servicio público de transporte terrestre.

En desarrollo de estas estrategias, y con base en el análisis de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del sector, se han implementado las iniciativas sobre los siguientes motivos:

- Atención y trato digno al pasajero
- Cancelación
- Cobro por exceso de equipaje
- Condiciones de seguridad
- Condiciones del vehículo
- Derecho a la reclamación
- Desistimiento
- Embarque y desembarque de pasajeros en sitios no autorizados.
- Envío devuelto al remitente.
- Incumplimiento de itinerario
- Incumplimiento de horarios e itinerarios
- Incumplimiento de las condiciones de calidad e higiene
- Incumplimiento en el contrato de transporte
- Inconsistencias en el suministro de información
- Información y venta de tiquetes
- Maltrato al usuario
- No expedición del tiquete.
- Obligación de transportar al pasajero al lugar de destino en las condiciones inicialmente contratadas
- Pérdida y saqueo de equipaje, transporte de equipaje
- Prestación esencial del servicio de transporte

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

- Reembolso, inmediatez del reembolso e indebida gestión del reembolso.
- Sobreventa.
- Transbordo a otra empresa.

Así mismo, la Dirección se encuentra implementado el siguiente taller y capacitación:

- Taller de entrenamiento de atención a usuarios del Sector Transporte.

DÉCIMO OCTAVO: De conformidad con la normativa relacionada a lo largo del presente acto administrativo y amparándose en el principio de economía contemplado en el numeral 12¹⁰ del artículo tercero de la Ley 1437 de 2011, esta autoridad administrativa dispondrá el cierre de las averiguaciones preliminares y posterior archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD que han sido previamente caracterizadas y clasificadas por motivo de inconformidad, las cuales se adjuntarán a través del Anexo **No. 1**, que hará parte integral de la presente Resolución.

Lo anterior, toda vez que, por parte de esta Dirección se han iniciado investigaciones administrativas por hechos similares y la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, ha llevado a cabo la implementación de campañas y programas relacionados en el considerando Décimo séptimo del presente acto administrativo.

DÉCIMO NOVENO: En virtud de lo establecido en el artículo tercero¹¹ de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con lo dispuesto en el literal h)¹² del artículo cuarto de la Ley 1581 de 2012 y del artículo sexto¹³ de la Ley 1712 de 2014, se

¹⁰ **ARTÍCULO 3. Principios.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

(...)

12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas. (...)

¹¹ **Artículo 3. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

e) Dato personal. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

g) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

¹² **Artículo 4º. Principios para el Tratamiento de datos personales.**

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

¹³ **Artículo 6. Definiciones.** a) Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen; b) Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal; c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley; d) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley; (Subrayas propias)

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

aclara que el documento denominado Anexo No. 1, que hace parte integral de esta Resolución, no contendrá datos personales semiprivados e información pública clasificada y reservada.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE:

Artículo 1. CERRAR y ARCHIVAR cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD correspondientes a la vigencia 2025, contenidas en el Anexo No. 1, que hace parte integral de esta Resolución, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

Artículo 2. PUBLICAR el contenido de la presente Resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, en la página web de la Entidad.

Artículo 3. Una vez surtida la respectiva publicación, **REMÍTASE** copia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo 4. INFORMAR que contra la presente resolución no procede recurso alguno de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, por tratarse de un acto administrativo de carácter general y/o de trámite.

Dada en Bogotá, D.C., a los 2 julio 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



Firmado digitalmente por
JOSE DANIEL GOMEZ ARAUJO

JOSÉ DANIEL GÓMEZ ARAUJO
DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Maria Camila Hernandez Morales	mariachernandez [02/julio/2026 02:21:10 p. m.]
Aprobó	José Daniel Gómez Araujo	josegomez [02/julio/2026 02:22:19 p. m.]

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255341952942	Demora En El Envio
20255341958042	Perdida De Equipaje
20255341961892	Vehiculo Averiado
20255340008862	Vehiculo Averiado
20255340136012	Extravio De La Mercancia
20255340139372	No expedición del tiquete
20255340143842	Demora En El Envio
20255340172962	Perdida De Equipaje
20255340175602	Averia Del Envio
20255340179142	Reembolso
20255340183922	Extravio De La Mercancia
20255340190362	Lugar De Destino
20255340190402	Hora De Salida
20255340209652	Hora De Salida
20255340213692	Cancelacion O Perdida De Viaje
20255340224372	Perdida De Equipaje
20255340235062	Trasbordo A Otra Empresa
20255340242962	No Prestacion Del Servicio
20255340243282	No Prestacion Del Servicio
20255340248352	Cambio De Categoria En El Vehiculo Contratado
20255340248382	Precio Asignado
20255340252342	Extravio De La Mercancia
20255340256992	Averia Del Envio
20255340257672	Extravio De La Mercancia
20255340259482	Hora De Llegada
20255340265242	Averia Del Envio
20255340277372	Aseo Del Bus
20255340281402	Trasbordo A Otra Empresa
20255340281862	Perdida De Equipaje
20255340288452	Averia Del Envio
20255340290442	Extravio De La Mercancia
20255340307472	Horario O Fecha
20255340343572	Hora De Salida
20255340344012	Averia Del Envio
20255340352312	Lugar De Destino
20255340369312	Daño Del Equipaje
20255340370262	Solicitud De Reembolso
20255340373202	Asignacion De Sillas
20255340379622	Solicitud De Reembolso
20255340380002	Maltrato Al Usuario
20255340391552	Averia Del Envio
20255340392142	Extravio De La Mercancia
20255340392522	Averia Del Envio
20255340395632	Vehiculo Averiado
20255340406252	Envio Devuelto A Remitente

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255340421142	Avería Del Envío
20255340437282	Demora En El Envío
20255340437462	Avería Del Envío
20255340436692	Demora En El Envío
20255340436882	Avería Del Envío
20255340438522	Avería Del Envío
20255340440552	Maltrato Al Usuario
20255340446092	Solicitud De Reembolso
20255340451332	Hurto Del Equipaje
20255340452382	Extravío De La Mercancia
20255340457102	Perdida De Equipaje
20255340460562	Avería Del Envío
20255340465602	Asignacion De Sillas
20255340466052	Solicitud De Reembolso
20255340466272	Hora De Salida
20255340469642	Perdida De Equipaje
20255340469972	Perdida De Equipaje
20255340471492	Solicitud De Reembolso
20255340471622	Lugar De Destino
20255340474012	Perdida De Equipaje
20255340477492	Vehículo Averiado
20255340480982	Trasbordo A Otra Empresa
20255340481292	Lugar De Destino
20255340484502	Solicitud De Reembolso
20255340494042	Precio Asignado
20255340494192	Identificacion Del Vehículo/Lugar De Embarque
20255340495802	Solicitud De Reembolso
20255340496172	Perdida De Equipaje
20255340498082	Solicitud De Reembolso
20255340498182	Trayecto
20255340499322	Cobro Por Exceso De Equipaje
20255340500122	Trato Digno Al Usuario
20255340501762	Avería Del Envío
20255340505412	Avería Del Envío
20255340508522	Maltrato Al Usuario
20255340509222	No Responde Derecho De Peticion
20255340513472	Perdida De Equipaje
20255340516262	Maltrato Al Usuario
20255340516572	Asignacion De Sillas
20255340526522	Avería Del Envío
20255340526812	No Expedicion De Tiquete
20255340531142	Lugar De Destino
20255340535302	Solicitud De Reembolso
20255340535382	Avería Del Envío
20255340535802	Perdida De Equipaje

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255340536972	Extravio De La Mercancia
20255340545142	Extravio De La Mercancia
20255340545782	Hurto Del Equipaje
20255340553012	Hora De Salida
20255340558912	Averia Del Envio
20255340564302	Trasbordo A Otra Empresa
20255340564322	Averia Del Envio
20255340569042	No Expedicion De Tiquete
20255340596262	Averia Del Envio
20255340607862	Solicitud De Reembolso
20255340620892	No Expedicion De Tiquete
20255340632502	Hurto Del Equipaje
20255340634772	Cambio De Categoria En El Vehiculo Contratado
20255340637852	Maltrato Al Usuario
20255340651692	Averia Del Envio
20255340660662	Perdida De Equipaje
20255340665712	Demora En El Envio
20255340666062	Demora En El Envio
20255340662442	Demora En El Envio
20255340668002	Perdida De Equipaje
20255340673052	Demora En El Envio
20255340676432	Identificacion De Los Pasajeros
20255340679532	Demora En El Envio
20255340679852	Solicitud De Reembolso
20255340693052	Reparacion Por El Conductor
20255340707142	Cambio De Categoria En El Vehiculo Contratado
20255340718142	Saqueo De La Mercancia
20255340719192	Precio Asignado
20255340722762	Extravio De La Mercancia
20255340722152	Perdida De Equipaje
20255340737462	Cambio De Categoria En El Vehiculo Contratado
20255340738862	Extravio De La Mercancia
20255340740352	Asignacion De Sillas
20255340739262	No Prestacion Del Servicio
20255340744292	Solicitud De Reembolso
20255340747072	Trayecto
20255340756442	Entrega En Direccion Errada
20255340764992	Cambio De Categoria En El Vehiculo Contratado
20255340794642	Demora En El Envio
20255340799892	Perdida De Equipaje
20255340807502	Sobrecupo
20255340810652	Prohibicion De Viaje Con Mascotas
20255340815352	Prohibicion De Viaje Con Mascotas

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255340838272	Demora En El Envio
20255340846282	Demora En El Envio
20255340865532	Extravio De La Mercancia
20255340863002	VEHÍCULO AVERIADO
20255340872452	Averia Del Envio
20255340884922	No Expedicion De Tiquete
20255340707352	Extravio De La Mercancia
20255340885662	Extravio De La Mercancia
20255340884992	Envio Devuelto A Remitente
20255340885602	Averia Del Envio
20255340509542	Perdida De Equipaje
20255340511642	Perdida De Equipaje
20255340707332	Perdida De Equipaje
20255340767252	Solicitud De Reembolso
20255340896422	Averia Del Envio
20255340905612	Vehiculo Averiado
20255340822182	Daño En Silla/Aire Acondicionado/Otros
20255340770872	No Prestacion Del Servicio
20255340887902	Reembolso
20255340885772	Envio Devuelto A Remitente
20255340777352	Maltrato Al Usuario
20255340778182	Hora De Salida
20255340722702	Lugar De Destino
20255340860552	Averia Del Envio
20255340793072	Hora De Salida
20255340751742	Averia Del Envio
20255340751912	Sobreventa De Pasajes
20255340773032	Extravio De La Mercancia
20255340775522	Perdida De Equipaje
20255340768122	Maltrato Al Usuario
20255340847442	Avería del envío
20255340950722	Demora En El Envio
20255340953262	Solicitud De Reembolso
20255340881112	Extravio De La Mercancia
20255340793772	No Funcionan Canales De Atencion
20255340905092	Hora De Salida
20255340963482	Solicitud De Reembolso
20255340963752	Solicitud De Reembolso
20255340842812	Avería del envío
20255340843902	Aire acondicionado
20255340924402	Extravio De La Mercancia
20255340920752	Demora En El Envio
20255340946012	Perdida De Equipaje
20255340855312	Perdida De Equipaje
20255340951942	Demora En El Envio

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255340984902	Perdida De Equipaje
20255340971552	Retracto
20255340970342	Demora En El Envio
20255340858742	Lugar de destino
20255340859762	Extravío de la encomienda
20255341067722	Avería Del Envio
20255341189862	Perdida De Equipaje
20255341211482	Hora De Salida
20255341392152	Demora en el envío
20255341031632	Averia Del Envio
20255341190012	Abordo Fuera Del Terminal
20255341267902	Daño En Silla/Aire Acondicionado/Otros
20255341264892	Extravio De La Mercancia
20255341531102	Demora En El Envio
20255341531002	Averia Del Envio
20255341531072	Demora En El Envio
20255341531132	Averia Del Envio
20255341532632	Demora En El Envio
20255341533522	Averia Del Envio
20255341534862	Demora En El Envio
20255340917572	Demora En El Envio
20255341021692	Averia Del Envio
20255341060222	Perdida De Equipaje
20255341189112	Extravio De La Mercancia
20255341194662	Extravio De La Mercancia
20255341201352	Demora En El Envio
20255341209532	Averia Del Envio
20255341211922	Entrega En Direccion Errada
20255341211992	Entrega En Direccion Errada
20255341212032	Entrega En Direccion Errada
20255341215512	Entrega En Direccion Errada
20255340984472	Avería Del Envio
20255341021272	Demora En El Envio
20255340995472	Demora En El Envio
20255340995122	Demora En El Envio
20255340959582	Demora En El Envio
20255340959622	Demora En El Envio
20255341024942	Solicitud De Reembolso
20255341120042	Perdida De Equipaje
20255341147452	Cambio De Categoria En El Vehiculo Contratado
20255341211162	Maltrato Al Usuario
20255341214502	Perdida De Equipaje
20255341214652	Lugar De Destino
20255341225472	Averia Del Envio
20255340952352	Solicitud De Reembolso

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255340958442	Avería Del Envío
20255340960102	Extravío De La Mercancia
20255340960112	Avería Del Envío
20255340960142	Demora En El Envío
20255340927912	Hora De Salida
20255340927772	Avería Del Envío
20255341113862	Hora De Salida
20255341345832	Demora En El Envío
20255341348962	Avería Del Envío
20255341527482	Demora En El Envío
20255341528652	Avería Del Envío
20255341532792	Demora En El Envío
20255341532822	Trayecto
20255341532892	Demora En El Envío
20255341529412	Demora En El Envío
20255341018942	Avería Del Envío
20255341051042	Avería Del Envío
20255341119692	Avería Del Envío
20255341534672	Aseo Del Bus
20255341540412	Daño En Silla/Aire Acondicionado/Otros
20255341007592	Reembolso
20255341527682	Avería Del Envío
20255341527782	Avería Del Envío
20255341541232	Hora De Salida
20255341107802	Avería Del Envío
20255341003482	Hora De Salida
20255341008612	Maltrato Al Usuario
20255341008622	Maltrato Al Usuario
20255341010362	Demora En El Envío
20255341032642	Extravío De La Mercancia
20255341026822	Solicitud De Reembolso
20255341027942	Avería Del Envío
20255341029562	Trato Digno Al Usuario
20255341044322	No Responde Derecho De Peticion
20255341052582	Avería Del Envío
20255341071952	Demora En El Envío
20255341125922	Demora En El Envío
20255341150822	Demora En El Envío
20255341162512	Avería Del Envío
20255341183762	Avería Del Envío
20255341173662	Demora En El Envío
20255340807932	SOLICITUD DE REEMBOLSO
20255341012342	NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO
20255341105622	SOLICITUD DE REEMBOLSO
20255341162652	HURTO DE EQUIPAJE

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255341162882	ASEO DEL BUS
20255341341152	Demora En El Envio
20255341097982	Solicitud De Reembolso
20255341129302	PARADAS
20255341135652	Entrega En Direccion Errada
20255341137962	Entrega En Direccion Errada
20255341148552	Demora En El Envio
20255341149672	Averia Del Envio
20255341153602	Demora En El Envio
20255340274132	Envio Devuelto A Remitente
20255340575112	Extravio De La Mercancia
20255340597122	No Prestacion Del Servicio
20255340715822	Transporte de menores
20255340720392	Reembolso
20255340724992	Extravio De La Mercancia
20255340725142	Reembolso
20255340727862	Vehiculo Averiado
20255340731032	Lugar De Destino
20255340735512	No Prestacion Del Servicio
20255340773752	Demora En El Envio
20255340889612	Lugar De Destino
20255340910102	Averia Del Envio
20255340910922	Demora En El Envio
20255340911242	Perdida De Equipaje
20255340915022	Cambio De Categoria En El Vehiculo Contratado
20255340918872	No Expedicion De Tiquete
20255340918902	No Expedicion De Tiquete
20255340919342	Averia Del Envio
20255340919362	Demora En El Envio
20255340924922	Cobro Por Exceso De Equipaje
20255340926612	Averia Del Envio
20255340931752	Demora En El Envio
20255340937952	Extravio De La Mercancia
20255340937992	Extravio De La Mercancia
20255340938052	Extravio De La Mercancia
20255340941862	Asignacion De Sillas
20255340942432	Extravio De La Mercancia
20255340945322	Demora En El Envio
20255340946542	Demora En El Envio
20255340948492	Demora En El Envio
20255340957672	Solicitud De Reembolso
20255340958332	Perdida De Equipaje
20255340958362	Perdida De Equipaje
20255340961722	Demora En El Envio
20255340962272	Demora En El Envio

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255340964122	Extravio De La Mercancia
20255340965672	Vehiculo Averiado
20255340969412	Averia Del Envio
20255340976282	Precio Asignado
20255340976292	Hurto Del Equipaje
20255340978732	Precio Asignado
20255340980112	Asignacion De Sillas
20255340980132	Asignacion De Sillas
20255340987522	Demora En El Envio
20255341014312	No Expedicion De Tiquete
20255341036662	Demora En El Envio
20255341054672	Extravio De La Mercancia
20255341058782	Solicitud De Reembolso
20255340080762	Extravio De La Mercancia
20255340237392	Lugar De Destino
20255341190072	Entrega En Direccion Errada
20255341190092	Averia Del Envio
20255341192232	Hora De Salida
20255341192272	Hora De Llegada
20255341195262	Perdida De Equipaje
20255341200332	Demora En El Envio
20255341200502	Hora De Llegada
20255341201292	Demora En El Envio
20255341204412	Entrega En Direccion Errada
20255341207942	Averia Del Envio
20255341208222	Extravio De La Mercancia
20255341208232	Demora En El Envio
20255341208262	Saqueo De La Mercancia
20255341215522	Asignacion De Sillas
20255341215902	Extravio De La Mercancia
20255341216322	Extravio De La Mercancia
20255341219592	Vehiculo Averiado
20255341219612	Averia Del Envio
20255341220742	Entrega En Direccion Errada
20255341220942	Hora De Llegada
20255341230062	Averia Del Envio
20255341230882	Demora En El Envio
20255341231222	Vehiculo Averiado
20255341232472	Trato Digno Al Usuario
20255341233102	Prohibicion De Viaje Con Mascotas
20255341246122	Averia Del Envio
20255341246572	Hora De Llegada
20255341252362	Envio Devuelto A Remitente
20255341252382	Extravio De La Mercancia
20255341252422	Averia Del Envio

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255341252432	Demora En El Envio
20255341256212	Demora En El Envio
20255341258352	Extravio De La Mercancia
20255341259262	Daño En Silla/Aire Acondicionado/Otros
20255341260712	Maltrato Al Usuario
20255341262172	Averia Del Envio
20255341262192	Averia Del Envio
20255341385222	Extravio De La Mercancia
20255341388462	Demora En El Envio
20255341388772	Hora De Llegada
20255341388862	Hurto Del Equipaje
20255341388982	Saqueo De La Mercancia
20255341394612	Solicitud De Reembolso
20255341394832	Demora En El Envio
20255341403082	Maltrato Al Usuario
20255341405272	Hora De Salida
20255341408002	Perdida De Equipaje
20255341411932	Averia Del Envio
20255341411942	Averia Del Envio
20255341412892	Entrega En Direccion Errada
20255341414172	Cambio De Categoria En El Vehiculo Contratado
20255341416782	Averia Del Envio
20255341417202	Extravio De La Mercancia
20255341423002	Perdida De Equipaje
20255341043472	Averia Del Envio
20255341532632	Extravio De La Mercancia
20255341006732	Envio Devuelto A Remitente
20255341235452	Averia Del Envio
20255341235782	Reembolso
20255341236172	Identificacion Del Vehiculo/Lugar De Embarque
20255341240812	Perdida De Equipaje
20255341266452	Perdida De Equipaje
20255341270722	Entrega En Direccion Errada
20255341272502	Envio Devuelto A Remitente
20255341274992	Demora En El Envio
20255341278552	Afectacion En La Entrega
20255341287352	Extravio De La Mercancia
20255341287492	Extravio De La Mercancia
20255340796792	Afectacion En La Entrega
20255340769272	Perdida De Equipaje
20255340272702	Maltrato Al Usuario
20255340368772	Trato Digno Al Usuario
20255340451462	Maltrato Al Usuario
20255340887542	Trato Digno Al Usuario

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255340885462	No Prestacion Del Servicio
20255341169232	Perdida De Equipaje
20255341235862	Envio Devuelto A Remitente
20255341278542	Afectacion En La Entrega
20255341285182	Perdida De Equipaje
20255340962592	Condiciones del vehiculo
20255340769562	Averia Del Envio
20255340774822	Asignacion De Sillas
20255340775102	Identificacion Del Vehiculo/Lugar De Embarque
20255340785152	Reembolso
20255340799432	Trasbordo A Otra Empresa
20255340800742	Lugar De Destino
20255340811152	Lugar De Destino
20255340818722	Trasbordo A Otra Empresa
20255340832562	Reembolso
20255340842752	No Expedicion De Tiquete
20255340852152	Hora De Salida
20255340853822	Hora De Salida
20255340871522	Perdida De Equipaje
20255340874382	Extravio De La Mercancia
20255340893062	Demora En El Envio
20255341058152	No Prestacion Del Servicio
20255341237732	Trato Digno Al Usuario
20255340852432	Identificacion De Los Pasajeros
20255340915012	No Prestacion Del Servicio
20255340993862	Solicitud De Reembolso
20255340993932	Solicitud De Reembolso
20255341053262	Daño En Silla/Aire Acondicionado/Otros
20255341058292	Hora De Salida
20255340391692	Averia Del Envio
20255340410202	Maltrato Al Usuario
20255340905542	Maltrato Al Usuario
20255340967382	Averia Del Envio
20255341532472	Extravio De La Mercancia
20255341172412	Averia Del Envio
20255341081212	No Prestacion Del Servicio
20255341134062	REEMBOLSO
20255341134122	Averia Del Envio
20255341134352	Averia Del Envio
20255341142932	Paradas
20255341148962	Maltrato Al Usuario
20255340431022	Reembolso
20255340509292	Extravio De La Mercancia
20255340757022	Paradas
20255341356052	Aseo Del Bus

RESOLUCIÓN No 008591 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRSD de la vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas en curso, campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

RADICADO	MOTIVO
20255340909722	Daño En Silla/Aire Acondicionado/Otros