

Bogotá D.C, 30 junio 2026



20269120382201

30 junio 2026

Señor
Arnulfo Núñez Morelo
Asociación De Pescadores De Caño Lobo - ASPESCAL
azpescal@hotmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Requerimiento de información.

Respetado Señor Núñez:

La Superintendencia de Transporte, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Ley, y con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios del sector transporte, en la verificación de la información asociada al Fortalecimiento de la inspección en el modo marítimo y fluvial, solicita a su representada atender de manera clara, veraz y oportuna los siguientes cuestionamientos:

1. Informe cuáles son las rutas que actualmente opera la empresa y que se encuentran debidamente habilitadas, indicando para cada una de ellas: origen, destino, puntos intermedios, frecuencia, horarios, categoría o línea de servicio, embarcaciones utilizadas y tipo de servicio prestado. Allegue los soportes que acrediten la habilitación correspondiente.
2. Informe cuáles son los canales oficiales a través de los cuales la empresa pública o comunica a los usuarios las rutas, horarios, frecuencias, tarifas, condiciones del servicio, restricciones aplicables y demás información relevante para la adquisición y prestación del servicio de transporte fluvial. Allegue los soportes correspondientes, tales como capturas de página web, avisos en la taquilla, piezas informativas, reglamentos, formatos o comunicaciones.
3. Informe cuáles son las tarifas actualmente aplicables por ruta y trayecto, indicando si los precios publicados incluyen todos los cargos asociados al transporte o si existen cobros adicionales por conceptos como equipaje, exceso de peso, mascotas, cambios, cancelaciones, menores de edad u otros servicios complementarios. Allegue los soportes mediante los cuales dicha información se comunica previamente a los usuarios.
4. Remita copia de un ticket debidamente expedido a un usuario y copia del formato de ticket utilizado por la empresa. Asimismo, indique si en dicho documento se incorporan o se hace referencia expresa a las condiciones y características del servicio contratado, tales como ruta, fecha, hora, valor pagado, embarcación asignada,

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

condiciones de equipaje, restricciones, derechos y deberes del usuario, canales de atención y demás información relevante. Allegue los soportes correspondientes.

5. Informe las políticas vigentes relacionadas con el transporte de equipaje, indicando peso permitido, dimensiones autorizadas, número de piezas incluidas en la tarifa, restricciones aplicables, procedimiento de pesaje, manejo de equipaje especial y cobros adicionales por exceso de peso adicional. Asimismo, indique los canales mediante los cuales dicha información se comunica previamente a los usuarios y allegue los soportes correspondientes.

6. Informe si la empresa cuenta con protocolo, procedimiento o lineamiento para la atención de personas de especial protección constitucional o con condiciones particulares de movilidad, tales como niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y personas con discapacidad. En caso afirmativo, remita copia del documento correspondiente e indique cómo se aplica en la prestación del servicio. En caso negativo, explique las razones por las cuales no cuenta con dicho protocolo y señale cómo atiende este tipo de situaciones cuando se presentan.

7. Informe las condiciones aplicables al transporte de niños, niñas y adolescentes, precisando requisitos para viajar acompañados o no acompañados, documentos exigidos, restricciones de edad, condiciones tarifarias, medidas de seguridad, responsabilidad del acompañante y forma en que dicha información se comunica previamente a los usuarios. Allegue los soportes correspondientes.

8. Informe las políticas vigentes para el transporte de animales de compañía, mascotas o animales de asistencia, indicando requisitos, restricciones, documentación exigida, condiciones de transporte, cupos disponibles, tarifas aplicables, medidas de seguridad y canales mediante los cuales se informa esta política a los usuarios. En caso de no prestar este servicio o de restringirlo, explique las razones y allegue los soportes correspondientes.

9. Informe cuáles son los canales oficiales actualmente habilitados para la atención de usuarios y recepción de PQRS, indicando dirección física, correos electrónicos, líneas telefónicas, página web, formularios digitales, horarios de atención y responsables internos de su gestión. Asimismo, precise si dichos canales se encuentran activos, operativos y disponibles para los usuarios. En caso de que alguno se encuentre inactivo, suspendido, sin respuesta o fuera de funcionamiento, explique las razones, indique desde qué fecha se presenta dicha situación y señale el canal alternativo dispuesto para garantizar la recepción y trámite efectivo de las solicitudes.

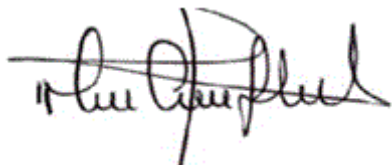
La información solicitada en los puntos anteriores deberá ser allegada de manera ordenada, clara, completa y legible. En caso de no contar con alguno de los datos requeridos o no poder remitir los soportes documentales solicitados, deberá indicar expresamente las razones que lo justifiquen.

Tenga en cuenta que debe atender este requerimiento en el plazo legal de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción del presente oficio, la omisión, inconsistencia o falta de entrega de la información solicitada dará lugar a actuaciones administrativas de carácter sancionatorio.

La respuesta deberá ser registrada a través del sitio web www.supertransporte.gov.co utilizando el “Formulario de PQRS”, en el campo “Tipo de Solicitud”, usted debe indicar que es respuesta al requerimiento del

radicado que está 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: 07/julio/2026 12:55:28 p. m.

Hash: CEE-aea73786452db633b77de47dd487ad95868e30c6

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Karen Alejandra Silva Rivera	karensilva [30/junio/2026 04:24:10 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [07/julio/2026 12:55:28 p. m.]