

Bogotá D.C, 9 julio 2026



20269100426611

9 julio 2026

Señora

Diana Patricia Mercado Muñoz

Bogotá, Bogotá

Asunto: Respuesta a la queja 20255341000992 del 17/09/2025

Cordial saludo.

La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, a través del Grupo Interno de Trabajo de Averiguaciones Preliminares, le informa que su comunicación fue recibida, caracterizada y analizada en el marco de las funciones asignadas por el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018.

Revisado el contenido de su comunicación, se advierte que los hechos expuestos corresponden a una queja o denuncia relacionada con una presunta inconformidad en la prestación del servicio público de transporte.

En consecuencia, la información aportada será incorporada como insumo para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control a cargo de esta Dirección, con el fin de valorar la existencia de elementos que, dentro del ámbito de sus competencias, permitan adelantar las actuaciones administrativas que resulten procedentes frente al sujeto vigilado.

En este sentido, agradecemos la información suministrada, en la medida en que los reportes presentados por las personas usuarias constituyen un insumo fundamental para identificar situaciones que puedan requerir verificaciones administrativas, la formulación de requerimientos, la práctica de pruebas o, cuando haya lugar, el inicio de las actuaciones administrativas correspondientes, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa aplicable y proteger, en el marco de las competencias de esta autoridad, los derechos e intereses de la comunidad usuaria del sector transporte.

Es importante precisar que, en caso de encontrarse mérito, podrán adelantarse actuaciones administrativas de carácter sancionatorio, no obstante, dichas actuaciones no tienen por objeto resolver situaciones particulares o concretas, sino verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias por parte de los sujetos vigilados, con el fin de proteger el interés general de los usuarios y usuarias del sector transporte.

Tenga presente que la facultad sancionatoria de esta autoridad caduca a los tres (3) años contados a partir de la ocurrencia del hecho, la conducta o la

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

omisión que pueda dar lugar a la imposición de una sanción. En consecuencia, dentro de dicho término deberá haberse expedido y notificado el correspondiente acto administrativo sancionatorio, siempre que haya lugar a ello.

Así mismo, se precisa que esta Entidad no cuenta con facultades jurisdiccionales para ordenar, dentro del trámite de una PQRS, queja o averiguación preliminar, la devolución de dinero, el reconocimiento de reembolsos, indemnizaciones, compensaciones económicas o cualquier otra pretensión particular derivada de la relación entre el usuario y la empresa transportadora.

Así las cosas, si usted busca el reconocimiento de un derecho individual de carácter económico, podrá presentar reclamación directa ante la empresa y conservar los soportes correspondientes, tales como tiquetes, contratos, comprobantes de pago, comunicaciones, fotografías, videos o cualquier otro medio de prueba. En caso de no obtener respuesta o no estar conforme con ella, podrá acudir ante los jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la acción de protección al consumidor, cuando se cumplan los requisitos legales para ello.

Para más información sobre dicha acción, puede consultar el módulo de Asuntos Jurisdiccionales – Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/temas/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-del-consumidor>

Finalmente, cuando se presenten nuevos hechos que puedan constituir una presunta vulneración de los derechos de los usuarios del sector transporte, estos podrán ser puestos en conocimiento de esta Superintendencia mediante los canales de radicación dispuestos para tal efecto, junto con los soportes probatorios que permitan sustentar lo informado.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 14/julio/2026 01:59:38 p. m.

Hash: CEE-9ba1aa2b2a9d6df79998fb5fb2811d91d263680f

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Manuel Alejandro Buitrago Piza	manuelbuitrago [09/julio/2026

Página | 2

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

		01:31:49 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [14/julio/2026 01:59:38 p. m.]