

Bogotá D.C, 20 julio 2026



20269200454891

20 julio 2026

Señor

José Leonardo Díaz Tapias

Calle 46 #1-55, acacias 1

correo@urusae17gmail.com

Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340564582 del 05 de junio de 2026

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte a través del Grupo Interno de Trabajo de PQRSD 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. Motivo de la exclusión de la PQRSD.

En atención a su comunicación, la Superintendencia de Transporte le informa que sus funciones de inspección, vigilancia y control se encuentran delimitadas por el ordenamiento jurídico colombiano y se ejercen respecto de los sujetos sometidos a la jurisdicción nacional.

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2409 de 2018, esta Entidad ejerce dichas funciones dentro del ámbito material y territorial definido por la legislación colombiana, sobre personas naturales o jurídicas respecto de las cuales exista competencia legal para adelantar actuaciones administrativas.

En ese sentido, cuando una transacción relacionada con un servicio de transporte se realiza directamente con una empresa domiciliada en el exterior que no cuenta con sucursal, establecimiento de comercio, representante, operación o presencia jurídica en Colombia, esta Superintendencia carece de competencia para adelantar actuaciones administrativas, imponer órdenes o ejercer control respecto de dicho proveedor.

Lo anterior obedece al principio de territorialidad, según el cual las autoridades colombianas ejercen sus funciones respecto de sujetos sometidos a su jurisdicción, sin que dichas competencias tengan efectos extraterritoriales.

En consecuencia, las controversias derivadas de este tipo de operaciones deberán ser puestas en conocimiento de las autoridades competentes del país donde se encuentre domiciliado el proveedor o a través de los mecanismos previstos en la legislación aplicable.

II. Alternativas reclamación de derechos individuales.

Si su interés es obtener el reconocimiento de un derecho particular derivado de los hechos expuestos, le sugerimos adelantar el siguiente procedimiento, teniendo en cuenta el marco normativo aplicable y las autoridades competentes:

a. Reclamación directa ante el proveedor del servicio.

Presentar una reclamación formal directamente ante el proveedor del servicio de transporte, manifestando su inconformidad y solicitando de manera clara y expresa el reconocimiento de la obligación que considere correspondiente, con fundamento en las condiciones contractuales y legales.

Es importante conservar todos los soportes (tiquete, tarjeta de embarque, comunicaciones, entre otros).

b. Escalamiento ante la autoridad competente de protección a los usuarios.

En caso de no obtener respuesta o de no estar conforme con la misma, usted podrá acudir a las autoridades de protección a los consumidores nacionales de cada país.

La presente respuesta se emite en ejercicio de las competencias de esta Superintendencia y constituye la atención de fondo a su comunicación.

Atentamente,



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

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 21/julio/2026 09:09:58 a. m.

Hash: CEE-0263071bb7138e3701a25a633883ceef4c07251c

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Alicia Mercedes López Gómez	alicialopez [20/julio/2026 10:47:40 a. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [21/julio/2026 09:09:58 a. m.]