

Bogotá D.C, 22 julio 2026



20269200467561

22 julio 2026

Señora
Alba Luz Navarro
alvis2132@gmail.com
Ibague, Tolima

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340611742 del 17 de junio 2026

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte le informa que ha analizado el contenido de su comunicación, la cual fue caracterizada como una queja o denuncia, en tanto manifiesta una situación de inconformidad relacionada con la prestación del servicio público de transporte.

Del análisis realizado se advierte **que la situación descrita se encuentra asociada al incumplimiento de algunos deberes que asisten a las personas usuarias del servicio**, dentro de los cuales se encuentran aquellos previstos en el artículo 3, numeral 2, de la Ley 1480 de 2011, relativos a **actuar de buena fe, informarse de manera adecuada y hacer un uso responsable de los servicios ofrecidos.**

En este sentido, resulta importante señalar que **la protección de los derechos como usuario va de la mano del cumplimiento de los deberes establecidos en la normativa vigente**, los cuales contribuyen al adecuado funcionamiento del servicio público de transporte y a una convivencia respetuosa entre usuarios, empresas y demás actores del sector.

Desde la Superintendencia de Transporte promovemos una visión integral de la protección al usuario, que no solo se centra en la exigibilidad de derechos, sino también en el fortalecimiento de una cultura de corresponsabilidad, basada en la información, el uso adecuado del servicio y el respeto de las reglas que lo regulan.

En el marco de las funciones asignadas a esta Dirección, y de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2409 de 2018, **su comunicación será tomada en cuenta como insumo para el diseño e implementación de estrategias de promoción**, tales como campañas pedagógicas, acciones informativas y fortalecimiento de la presencia institucional en infraestructuras de transporte, orientadas a difundir los derechos y deberes de la comunidad usuaria.

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

Le invitamos a consultar el material pedagógico dispuesto por esta Superintendencia, en www.supertransporte.gov.co, a través del cual podrá acceder a información clara y útil sobre el marco normativo del sector transporte, así como sobre las buenas prácticas para el uso adecuado de los servicios.

Agradecemos su comunicación y reiteramos nuestro compromiso con la promoción de una prestación del servicio público de transporte basada en el respeto, la información y el cumplimiento de los derechos y deberes de todas las personas usuarias.

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: 23/julio/2026 08:57:06 a. m.

Hash: CEE-9ad2494816e92dc09d0216dbf0e7050c912f4ef6

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Alicia Mercedes López Gómez	alicialopez [22/julio/2026 05:46:55 p. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [23/julio/2026 08:57:06 a. m.]