

Bogotá D.C, 27 abril 2026



20265350223741

27 abril 2026

Señora

Leidy Johana Montoya Montes

ammontoya717@gmail.com

DOSQUEBRADAS, RISARALDA

Asunto: Respuesta del radicado 20255340919952 del 2025-08-27

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta lo siguiente:

“(…) Respetados señores, Cordial saludo. De manera atenta me permito remitir nuevamente la Petición, Queja y Reclamo (PQR) inicialmente presentada ante el Ministerio de Transporte bajo radicado MT No. 20253031069021 del 21 de agosto de 2025, relacionada con la negativa de la empresa TRANS SERVILUJO S.A. a responder por un accidente de tránsito ocurrido el 18 de julio de 2025 en Dosquebradas, Risaralda. Conforme a la comunicación recibida del Ministerio, esta solicitud fue trasladada por competencia a la Superintendencia de Transporte, en atención a sus funciones de inspección, vigilancia y control sobre las empresas de transporte público. (...)”

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

Frente al contenido de su solicitud, es pertinente aclarar que la Superintendencia de Transporte, tiene dentro de sus funciones las de 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.

Ahora bien, respecto a la naturaleza de su solicitud, es pertinente aclarar que las controversias narradas en su comunicación hacen referencia a las cláusulas y condiciones pactadas por las partes en la celebración del contrato, las cuales son de naturaleza privada y se regirán por las normas del derecho privado.

Lo primero en señalar es que el contrato es una manifestación de la voluntad de dos o más personas, en donde las partes se obligan a cumplir y respetar lo acordado y pactado en él. Por ello, es de resaltar que sólo lo pactado en el contrato obliga a quienes lo suscribieron, de conformidad con el artículo 1602 del Código Civil, el cual reza:

“ARTICULO 1602. <LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES>.”*Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”.*

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

En ese orden de ideas, al tratarse de una relación contractual, ésta se encuentra regida por normas de derecho privado. Así, cualquier incumplimiento a lo pactado en el contrato, deberá ser resuelto mediante la intervención judicial o mediante los mecanismos alternativos de solución de conflictos. █

La Superintendencia de Transporte, cuenta con un espacio para promover la solución de conflictos a través del Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición, el cual se encuentra a su disposición y tiene como fin servir profesional y especializada a todos los actores vinculados al sector transporte y su infraestructura terrestre, aérea, férrea, marítima, fluvial y portuaria.

El Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición se encuentra ubicado en Bogotá, en la sede del Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC), en la Diagonal 25G # 95A – 85. Adicionalmente podrá realizarse el trámite virtualmente en el siguiente link: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/centro-de-conciliacion/>. Lo invitamos a consultar más al respecto en nuestro canal telefónico: 01-8000- 915-615 de forma gratuita y con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Atentamente,



FREDY ALEXANDER TORRES BAQUERO
COORDINADOR
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- 2025534091995200003.pdf
- 2025534091995200004.pdf
- 2025534091995200001.pdf
- 2025534091995200005.pdf
- 2025534091995200002.pdf
- 20255340919952..pdf

Copias:

Aprobado el: 27/abril/2026 04:31:31 p. m.

Hash: CEE-96bf7b9a27a573a27c2304e0fc98e49e54fbb09a

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Maria Victoria Andrade Alarcon	mariaandrade [27/abril/2026 02:03:52 p. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [27/abril/2026 04:31:31 p. m.]