

Bogotá D.C, 18 marzo 2026



20269120157321

18 marzo 2026

Señor(a)

No Registra

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Requerimiento de información por radicado no. 20255340862222.

Respetado(a) Señor(a):

En atención a su queja presentada ante esta Dirección, nos permitimos informarle de manera respetuosa que, no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

1. Allegue la reserva del servicio contratado.
2. En caso de contar con alguna prueba adicional en la cual se logren verificar los hechos que pone en conocimiento por favor alléguelas.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o una pretensión económica, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es, la acción de Protección al Consumidor.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios,

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

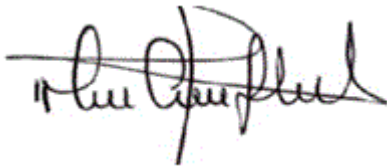
GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.?

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

La respuesta deberá ser registrada a través del sitio web www.supertransporte.gov.co utilizando el "Formulario de PQRDS", 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: 16/abril/2026 11:53:41 a. m.

Hash: CEE-048e13d9839ae2b17bc46b26bf15178e0bbd809e

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Lesly Dariana Ubate Cortes	leslyubate [18/marzo/2026 10:02:12 a. m.]
Revisó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [16/abril/2026 11:50:01 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [16/abril/2026 11:53:41 a. m.]