

Bogotá D.C, 5 junio 2026



20269200326951

5 junio 2026

Señor
Anónimo
No registra
correo@correo.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Comunicación de respuesta al radicado 20265340366272 del 20 de abril de 2026

Respetado señor Cárdenas:

Atendiendo su solicitud, procedemos a pronunciarnos en el siguiente sentido:

1. Solicitud:

Usted manifestó que:

"(...)

1.Una explicación clara, detallada y formal sobre lo ocurrido en el servicio prestado el día 5 de abril en el trayecto mencionado.

2.Informar las acciones correctivas y disciplinarias que se adoptarán frente al comportamiento del conductor involucrado.

3.Garantías concretas de que este tipo de situaciones no se volverán a presentar con otros usuarios.

4.La **devolución total del dinero pagado por el tiquete**, teniendo en cuenta que el servicio no fue prestado conforme a lo contratado. Adicionalmente, solicito el **reembolso del valor de treinta mil pesos (\$30.000)**, correspondiente al servicio de transporte adicional que me vi obligado a contratar, debido a que fui dejado en la vía en horas de la noche y tuve que buscar, durante un tiempo considerable, un medio que me trasladara hasta el casco urbano del municipio de San Alberto.

5.Solicito que el valor total a devolver sea consignado a la siguiente cuenta:

Cuenta de ahorros Bancolombia No. **21393311379** (...)"(sic).

2. Conclusiones y/o recomendaciones:

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte le informa 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, en virtud de ello, le informamos lo siguiente:

Primero: Su comunicación se evaluó como un insumo institucional que puede dar lugar a acciones orientadas a la protección del interés general y los derechos de la comunidad usuaria, es decir, aquellas dirigidas a prevenir que este tipo de situaciones se repitan o afecten a otros usuarios del servicio.

Segundo: En ese sentido, la información suministrada por usted se utilizará para el desarrollo de una o varias de las siguientes acciones:

- **Prevención,** mediante el acompañamiento a las empresas de transporte para que superen hechos o situaciones que actualmente vulneran, o tienen la potencialidad de vulnerar, los derechos de los usuarios.
- **Promoción,** a través de acciones orientadas a fortalecer el conocimiento y cumplimiento del marco normativo que regula la prestación del servicio público de transporte.
- **Control,** mediante el traslado de la información a las dependencias competentes para la evaluación de posibles actuaciones administrativas sancionatorias, cuando a ello haya lugar, con el fin de corregir conductas y evitar su reiteración.

Tercero: Sin perjuicio de lo anterior, frente al presunto incumplimiento por la negativa a prestar el servicio de transporte hasta el lugar contratado, los Artículos 982 y 989 del Código de Comercio señalan que el transportador, a cambio de un precio, tiene la obligación de llevar al usuario al destino convenido, siempre y se den condiciones normales, lo cual aplica según lo narrado por usted.

Cuarto: Asimismo, el Artículo 1003 del Código de Comercio señala que el transportador está obligado a conducir al pasajero sano y salvo al lugar de destino, obligación que comprende no solo el desplazamiento físico del usuario, sino también la adopción de las medidas necesarias para garantizar que el servicio se preste en condiciones adecuadas de seguridad y conforme a lo contratado.

Quinto: En ese sentido, si el usuario adquiere un tiquete y es obligado a descender en un punto diferente antes de llegar al lugar convenido, podría evidenciarse una inejecución o ejecución defectuosa de las obligaciones derivadas del contrato de transporte, en tanto el servicio no habría sido prestado en los términos inicialmente pactados.

Sexto: En caso de que no se dé la prestación del servicio, usted podrá solicitarle al prestador del servicio que devuelva el valor del ticket.

Séptimo: La devolución del valor del ticket tendrá que hacerse en los siguientes 30 días a la recepción de la solicitud, este puede variar por las entidades bancarias y el método utilizado por el usuario, sin embargo, en cualquier caso, usted tiene derecho a que se le informe en todo momento el estado del proceso.

Octavo: Recuerde que en virtud del artículo 3 numeral 1.5. de la Ley 1480 de 2011, usted tiene derecho a reclamarle directamente al transportador y este debe recibir, analizarla y responder de fondo según lo solicitado.

Noveno: Tenga cuenta que, si usted busca el reconocimiento de un derecho particular como la devolución de dinero, podrá adelantar el siguiente procedimiento:

- Presentar la reclamación directamente ante la empresa de transporte, solicitando de manera clara y expresa el reconocimiento del derecho que considera vulnerado.

No olvide, conservar los soportes y pruebas que respalden su solicitud (tickets, contratos, comprobantes de pago, comunicaciones, entre otros).

En caso de no estar conforme con la respuesta, usted podrá:

- Acudir ante los jueces de la República o presentar una acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridades que sí cuentan con facultades jurisdiccionales para emitir órdenes de carácter individual, cuando haya lugar a ello.

En este caso, le invitamos a consultar en <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

Décimo: Es importante informarle que las actuaciones de la Superintendencia de Transporte en materia de protección a los usuarios tienen un alcance general, orientado al interés colectivo. En consecuencia, esta Entidad no cuenta con facultades jurisdiccionales para ordenar el reconocimiento de derechos de carácter individual, tales como devoluciones de dinero, indemnizaciones o compensaciones económicas.

3. Consideraciones:

3.1. Marco Normativo

Decreto 410 de 1972 *"Por el cual se expide el Código de Comercio"*

Decreto 2402 de 2019 *"Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"*.

Página | 3

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

Decreto 2409 de 2018 *"Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"*.

Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Ley 1480 de 2011 *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*.

3.2. Aplicación del Marco Normativo a la solicitud.

Los usuarios del transporte público cuentan con el Estatuto del Consumidor, cuyo objeto es proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los usuarios antes, durante y después de contratar los servicios con una empresa de transporte.

Dicha norma indica que, todo usuario tiene derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los servicios que ofrecen las empresas transportadoras, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. Por tanto, usted tiene derecho a recibir condiciones de calidad, seguridad y en aras al cumplimiento del servicio contratado, esto es, todo lo que es esencial en la prestación.

A partir del año 2026, el análisis de las PQRDS pasó a estar a cargo de esta Dirección, a diferencia de los años anteriores en los que era competencia de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios.

Por tanto, el seguimiento, requerimientos y demás acciones desplegadas por esa Dirección hacia los vigilados, usuarios y otros actores desapareció buscando suprimir procesos que, por la capacidad operativa y humana de la entidad era imposible verificar.

En consecuencia, el proceso que ha venido adelantando la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios con el contenido de las PQRDS es constituir un insumo institucional para determinar si los hechos relatados pueden dar lugar a acciones orientadas a la protección del interés general y de los derechos de la comunidad usuaria hacia las empresas, mirando la ocurrencia, incidencia y frecuencia de las acciones contrarias a la correcta prestación del servicio.

Dichas acciones buscan prevenir la repetición de situaciones similares o evitar que afecten a otros usuarios del servicio, esto a través de un proceso de caracterización inicial de las PQRDS, lo cual permite conocer información básica de las quejas, sus temáticas y motivos de radicación.

En este sentido, una vez analizada la información suministrada por los usuarios podrá ser utilizada para el desarrollo de una o varias de las siguientes actuaciones mencionadas en el numeral segundo del acápite II Conclusiones y/o recomendaciones de la presente comunicación.

Ahora bien, conforme a los Artículos 982, 989, 990 y 1003 del Código de Comercio, el transportador adquiere la obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, en las condiciones pactadas y garantizando su seguridad durante la ejecución del contrato. En ese sentido, el cumplimiento de la obligación contractual no se limita al traslado parcial del usuario, sino que comprende su conducción hasta el lugar de destino por el cual se contrató y pagó el servicio.

Adicionalmente, en virtud del derecho de reclamación previsto en el régimen de protección al usuario, el Artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, señala que los usuarios tienen derecho a la reclamar ante el proveedor y las instancias judiciales y administrativas que considere con el fin de obtener una reparación integral, oportuna y adecuada en caso de sufrir daños en el marco de la prestación del servicio.

Finalmente, le recordamos que la Superintendencia de Transporte, ejerce sus funciones con miras al 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.

4. Alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte.

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos, por lo tanto, no es posible ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes.

En primer lugar, en nuestro esquema constitucional se previó que en principio debería haber una separación entre la autoridad que regula y la autoridad que supervisa^[1]. Una vez se dispone la regulación para un sector en particular, corresponde ejecutar la supervisión de su cumplimiento.

En el sector transporte, el Ministerio de Transporte cuenta con funciones de regulación, así como la Aeronáutica Civil en lo de su competencia, por lo tanto, son esas autoridades las que cuentan con la facultad de expedir normas generales que regulen la actividad transportadora en sus diferentes modos.

En segundo lugar, el esquema de supervisión previsto en nuestra constitución es un “sistema dual”, así de una parte, la supervisión del Estado, bajo la orientación del presidente y ejecutada por entidades especializadas y técnicas; y de otra parte, la supervisión de los ciudadanos, mediante el acceso a documentos públicos, denuncias y ejercicio de acciones públicas^[2].

La Superintendencia de Transporte ejerce el “poder de policía”, pero limitado a la expedición de reglas dirigidas a los sujetos supervisados con el fin de: (a) instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o (b) imponer mecanismos de vigilancia eficientes^[3].

Asimismo, ejerce la “función de policía”, aplicando la legislación vigente a casos concretos[4]. En cumplimiento de esta facultad se desarrollan investigaciones para proteger el interés general, pero no tiene competencia para pronunciarse sobre condenas de perjuicios o pretensiones similares, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República de Colombia, si así lo considera el solicitante.

Como regla general no ejecuta la “actividad de policía”, considerando que ni por virtud de la ley, ni de los decretos 101 de 2000 y 2409 de 2018, cuenta con funciones para realizar acciones de control en vía.

Al respecto, corresponde a la Policía Nacional y a los agentes de tránsito realizar el control de las disposiciones correspondientes en las vías, según cada jurisdicción[5]. De esa forma, será la Policía de Tránsito y los agentes en cada jurisdicción quienes ejerzan las “actividades de policía” para el cumplimiento del régimen normativo del tránsito y transporte.

Finalmente, la Superintendencia de Transporte cuenta con un Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Transporte y su infraestructura. Los interesados pueden acudir a éste, cuando tengan alguna diferencia o conflicto causado entre los interesados, como propietarios de vehículos y empresas o aseguradoras, quienes consideren que existe vulneración de algunos de los bienes jurídicos tutelados, con el fin de encontrar una solución de forma gratuita, ágil y en términos de eficacia, economía, imparcialidad, ahorro de tiempo y costos económicos de un proceso judicial.

Sin embargo, no es obligación de los usuarios del transporte e infraestructura agotar este trámite ante este Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición en caso de que deseen acudir ante un juez y presentar la demanda correspondiente.

De conformidad con lo expuesto, la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones para pronunciarse sobre solicitudes relacionadas con denuncias penales, o solicitudes de reconocimiento de dineros, reconocimiento de perjuicios, o solicitudes para modificación de la regulación vigente.

5. Aclaración Sobre la No Obligatoriedad.

De acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”, la Oficina Asesora Jurídica no ostenta la competencia para dirimir controversias, ni declarar derechos como quiera que esto le compete a los jueces de la República y, excepcionalmente, a las autoridades administrativas cuando la ley les atribuya dicha función. Es por lo anterior que los conceptos emitidos: (i) son de carácter orientador; (ii) no son de obligatorio cumplimiento para la entidad o terceros; y (iii) se emiten en forma general y abstracta.

Aunado a ello, es importante aclarar al consultante que el derecho de petición de rango constitucional supone para el Estado la obligación de

responder de fondo las peticiones que se formulen, **pero no obliga a hacerlo en el sentido que demanda el interesado**, en otras palabras, **el derecho de petición no implica que la administración deba acceder a lo pedido**. Lo anterior ha sido reafirmado por la Corte Constitucional en su jurisprudencia cuando concluye que, la respuesta de fondo a las consultas elevadas por los ciudadanos se encuentra al margen de que el pronunciamiento de la administración le sea o no favorable al peticionario. (Ver. Sentencia T-139 de 2017 y Sentencia T-146 de 2012)
La presente consulta se absuelve en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

[1] Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004

[2] Cfr. Corte Constitucional Sentencias T-270 de 1994, C-205 de 2005, C-780 de 2007. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera Consejera Ponente Ruth Stella Correa Palacio. Sentencia del 02-03-2006

[3] “La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) 13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones: fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 5. “Son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte: (...) 6. Impartir instrucciones en materia de la prestación del servicio de transporte, la protección de sus usuarios, concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones: fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 7. “(...) Las superintendencias, entonces, cuentan por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades.” (Negrilla fuera de texto) Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 8 de marzo de 2007. CP: Ramiro Saavedra Becerra. Radicación número: 11001-03-26-000-1998-00017-00 (15071)

[4] Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007

[5] Cfr. Ley 105 de 1993 art 8 y Ley 769 de 2002 art 6

12345

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: 05/junio/2026 10:06:40 a. m.

Hash: CEE-4bb8b305ff685de40cbff55552ef10a48aca880d

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	EDUARDO ALBEIRO YATE MALAMBO	EduardoYate [05/junio/2026 09:39:46 a. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [05/junio/2026 10:06:40 a. m.]