

Bogotá D.C, 29 abril 2026



20269200234451

29 abril 2026

Respetado

Braider Díaz Pardo

COOPERATIVA DE PILOTOS UNIDOS PARQUE CORALES DEL ROSARIO - COOPICOR

- BOCACHICA ISLA DE TIERRA BOMBA CALLE EL TAMARINDO

CARTAGENA DE INDIAS, BOLIVAR

Asunto: Resultados de la visita de inspección y solicitud de medidas correctivas

El Grupo Interno de Trabajo de Prevención, adscrita a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, en cumplimiento de las funciones de vigilancia preventiva asignadas, desarrolla actividades orientadas a promover el cumplimiento de las normas de protección a los usuarios del sector.

En este sentido, se informa que el día 31 de marzo de 2026, se llevó a cabo diligencia de inspección en el punto de operación de su empresa, habilitada para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad marítimo, en la ciudad de Cartagena, Bolívar.

Así las cosas, respecto a la Cooperativa De Pilotos Unidos Parque Corales Del Rosario (Coopicor), se precisa lo siguiente:

1. De la visita de inspección

Durante la ejecución de la actividad se verificaron los siguientes aspectos:

1. Información pública de precios.
2. Expedición de tiquetes.
3. Información sobre el transporte de menores de edad.
4. Información sobre el transporte de equipaje.
5. Información sobre el transporte de mascotas.
6. Entre otros afines, que se encuentren dentro de las normas que protegen a los usuarios del sector transporte.

Lo anterior con la finalidad de evidenciar el cumplimiento del deber del prestador de otorgar información clara, veraz, suficiente, oportuna, comprensible e idónea a los usuarios (as), para la prestación de un servicio de calidad.

El ejercicio se llevó a cabo a partir de la observación y verificación de medios informativos usados en los puntos de venta para transmitir la información relacionada.

2.Marco normativo

La regulación del servicio público de transporte marítimo, así como la protección de los derechos de los usuarios, se sustenta en disposiciones de rango constitucional, legal y reglamentario, conforme se detalla a continuación:

Norma	Descripción
Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor (arts. 23, 24 y 26)	Establece el deber de información clara, veraz y completa a los usuarios, incluyendo precios totales, costos adicionales y condiciones específicas como el equipaje.
Código de Comercio, art. 1586	El ticket debe incluir lugar y fecha de emisión, puerto de partida y destino, clase y precio del pasaje, e identificación del transportador.
Sentencia C-087 de 2005	Menores de 2 años viajan sin costo en brazos de padres o acompañantes; a partir de los 2 años ocupar un asiento y se podrá cobrar el precio del servicio.
Sentencia C-439 de 2011	Empresas deben establecer políticas claras y visibles sobre transporte de animales, garantizando seguridad, salubridad y comodidad.
Decreto-ley 2324 de 1984 – Estatuto de la Marina Mercante (artículo 97)	Impone la obligación de llevar planillas de zarpe con información de embarcación, tripulación, pasajeros, puertos, horarios y documentos de seguridad.
Reglamento Marítimo Colombiano (REMAC 7)	Define requisitos técnicos y operativos para el zarpe, el manifiesto de pasajeros y medidas de seguridad marítima.

3.Diagnóstico de la visita de inspección

Posterior a la práctica de la visita de inspección, se procedió a realizar un análisis integral de la información consignada en el acta levantada el 31 de marzo de 2026, así como del material probatorio recaudado durante la diligencia (documentos y registros fotográficos).

De dicho análisis se identificaron hallazgos que requieren la implementación de **medidas correctivas o acciones de mejora**; asimismo, se evidenciaron aspectos a optimizar que corresponden a elementos que pueden fortalecerse mediante la adopción de **recomendaciones** que fomenten buenas prácticas para mejorar la prestación del servicio y la atención a los usuarios.

3.1. Hallazgos principales

- Identidad del transportador: La sociedad no cuenta con una casilla o taquilla, toda vez que operan desde un muelle informal, no se publica de manera visible el nombre de la empresa, ni publica de manera visible el número de identificación tributaria- NIT, ni los datos de contacto.
- Expedición y contenido del ticket de viaje: La sociedad no expide tickets de viaje.

3.2. Aspectos para optimizar

- Información pública de precios: La cooperativa no informa el precio del servicio ni costos adicionales de forma visual, al respecto, la información del pago de la tasa portuaria se informa verbalmente. Manejan una “tarifa diferencial” si se trata de un turista o un pasajero nativo.
- Transporte de equipaje: La cooperativa no cuenta con políticas relacionadas con transporte de equipaje, informa de manera verbal las condiciones.
- Transporte de menores de edad: La cooperativa no cuenta con políticas relacionadas con este aspecto, y por lo tanto, no realiza ningún control en cuanto se trata de menores de edad.
- Transporte de mascotas: La cooperativa ofrece el servicio, sin embargo, no cuenta con políticas relacionadas con este aspecto.

4. Recomendaciones y requerimiento de adopción de acciones de mejoras

Con el propósito de salvaguardar los derechos de los usuarios(as) y prevenir situaciones que puedan incrementar los riesgos asociados al incumplimiento normativo aplicable, se precisa lo siguiente:

4.1. Recomendaciones

4.1.1. Información pública de precios: Se requiere a la cooperativa para que establezca de manera visual, la información pública de precios de venta al público e indique el precio total del servicio prestado, incluidos todos los impuestos y costos adicionales.

Este aspecto constituye un derecho fundamental de los usuarios del servicio público de transporte, reconocido en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

4.1.2. Políticas de transporte de equipaje, de menores de edad y de mascotas: Resulta necesario que los términos y condiciones para la prestación de estos servicios se consignen en documentos formales e individuales, tales como: políticas o protocolos, con el fin de brindar seguridad jurídica, garantizar la claridad, suficiencia y verificabilidad de la información, y proteger de manera efectiva los derechos de los usuarios.

Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 3, 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor—, que imponen al proveedor el deber de suministrar información veraz, clara, oportuna y completa, así como con el principio de protección al consumidor que rige la prestación del servicio público de transporte.

Ahora bien, teniendo en cuenta que las normas aplicables al transporte de pasajeros y las de protección de usuarios de este sector no establecen de manera expresa la forma o medios en cómo los prestadores del servicio deben difundir la información acerca de estas políticas, **se recomienda** que la sociedad **informe de manera visual y accesible en taquillas o puntos de venta** las políticas sobre equipaje, menores de edad y mascotas, para garantizar transparencia frente a los usuarios (as); además de indicar los costos adicionales que pudieran aplicar.

A. Equipaje: De acuerdo con los artículos 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, la empresa de transporte debe brindar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, comprensible

y visible sobre el equipaje, especificando tipo, cantidad, peso y dimensiones permitidas, así como los costos adicionales por exceso, los cuales deben informarse en pesos colombianos, visualmente en taquillas o puntos de venta.

Se invita a la sociedad a implementar mecanismos eficaces que garanticen el acceso permanente a esta información y su plena incorporación al contrato de transporte.

B. Menores de edad: Según la Sentencia 087 de 2005, los menores de 2 años, considerados “de brazos”, tienen acceso gratuito al transporte sin necesidad de tiquete, pero deben ser registrados en la lista de tripulantes y pasajeros.

Es decir que, a partir de los 2 años cumplidos, el menor de edad debe ocupar un puesto, la empresa puede cobrar pasaje y expedirle un tiquete individual, el cual constituye prueba del contrato de transporte y soporte de la responsabilidad del transportador frente a los riesgos inherentes de la actividad.

C. Animales: En concordancia con la Sentencia C-439 de 2011, la empresa debe establecer y difundir políticas claras sobre el transporte de animales, contemplando aspectos de seguridad, salubridad y comodidad, como el uso obligatorio de correa, arnés, bozal, guacal y carné de vacunación.

Adicionalmente, dichas políticas deben incluir de forma expresa la admisión de usuarios acompañados de animales de asistencia y de apoyo emocional sin cargo o costo adicional, garantizando la inclusión y los derechos de personas con discapacidad o con condiciones emocionales o psiquiátricas.

D. Canales de atención a PQRs: Se insta a la empresa a que establezca y comunique de manera clara canales de atención a PQRs (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3, 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor. Estos canales deben garantizar que los usuarios puedan presentar sus solicitudes de manera ágil y recibir respuesta oportuna, asegurando transparencia, claridad y protección efectiva de sus derechos.

4.1.3. Transporte de menores de edad con acompañantes diferentes a sus padres o recomendados al transportador: Con relación a estas situaciones, sugerimos a la sociedad la adopción de las siguientes medidas:

- Implementar un formato donde el padre, madre o tutor legal del menor le autorice viajar solo o con una persona distinta a ellos, acreditando siempre su parentesco con el niño, niña o adolescente, mediante el cual se indique entre otros aspectos:
 - 1.El nombre completo e identificación del menor que va a viajar solo o acompañado
 - 2.El nombre completo e identificación de la persona autorizada a viajar con el menor.
 - 3.El nombre completo e identificación de la persona autorizada para recibir el menor y su información de contacto.

- Validar la identificación del menor que ha sido autorizado para viajar solo o acompañado.
- Verificar la autorización y la identidad de la persona que acude a recibir a la niña, niño o adolescente en el lugar de destino contratado. La persona autorizada debe identificarse y suscribir un documento de recepción, que conserve la empresa, como constancia de que el niño le fue entregado.
- Verificar la identidad de la persona autorizada a viajar con el menor de edad.

4.2. Medidas correctivas o acciones de mejora

Con el fin de subsanar los hallazgos evidenciados y comunicados mediante el presente oficio, se requiere a la sociedad para que implemente las siguientes acciones correctivas:

4.2.1. Identidad del transportador: De conformidad con la normativa vigente, la empresa deberá garantizar el derecho de información de los usuarios, dando cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011, mediante la publicación visible, clara y permanente del nombre o razón social así como también del Número de Identificación Tributaria (NIT) del transportador en los puntos de atención al público, taquillas, oficinas y demás canales de información dispuestos para los usuarios, así como en los medios digitales que utilice para la prestación del servicio, con el fin de asegurar la identificación plena del proveedor del servicio y fortalecer la transparencia en la relación de consumo.

El NIT no es un dato opcional: permite al pasajero verificar la existencia legal de la empresa, consultar su habilitación ante el Registro Nacional de Transporte y formular reclamaciones ante entidades tributarias o judiciales cuando sea necesario.

4.2.2. Expedición y contenido del ticket de viaje: La corporación deberá implementar la expedición obligatoria de tickets de viaje para todos los pasajeros, cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo 1586 del código de comercio.

Los tickets deberán incluir, como mínimo, la información del transportador, lugar y fecha de emisión, puerto de partida y destino, clase y precio del pasaje y cualquier otro dato necesario para garantizar la seguridad jurídica, la claridad y la verificabilidad del contrato de transporte.

La empresa deberá además capacitar a su personal operativo en la correcta emisión y entrega de los tickets, asegurando que cada pasajero reciba su comprobante antes de iniciar el viaje.

5. Resumen

Con base en el diagnóstico realizado durante la visita de inspección y en atención a las disposiciones normativas aplicables, se sintetizan a continuación los principales hallazgos, junto con sus respectivas medidas correctivas o acciones de mejora, así como los riesgos asociados a su incumplimiento. De igual manera, se incluyen los aspectos a optimizar y las recomendaciones correspondientes.

Aspecto evaluado	Hallazgo	Medidas correctivas o acciones de mejora solicitadas	Riesgos
Identidad del transportador	No publica la razón social,	Publicar de forma visible, clara y permanente la razón social o nombre del transportador,	Vulneración del derecho de información del usuario,

Aspecto evaluado	Hallazgo	Medidas correctivas o acciones de mejora solicitadas	Riesgos
	NIT ni datos de contacto.	el NIT y los datos de contacto en puntos de atención, taquillas, oficinas, canales digitales y demás medios de información conforme la Ley 1480 de 2011.	posibles sanciones administrativas, afectación a la transparencia en la relación de consumo y dificultades para la identificación del prestador del servicio.
Tiquete de viaje	No expide tiquetes.	Implementar la expedición obligatoria de tiquetes de viaje, conforme al artículo 1586 del código de comercio, asegurando que incluyan como mínimo: la información del transportador, lugar y fecha de emisión, puerto de partida y destino, clase y precio del pasaje.	Inseguridad jurídica en el contrato de transporte, imposibilidad de verificación del servicio, afectación a los derechos del usuario, y posibles sanciones administrativas.

Aspecto evaluado	Aspectos a optimizar	Recomendaciones	Riesgos
Transporte de equipaje	No cuenta con políticas definidas sobre equipaje.	Establecer y divulgar políticas claras sobre condiciones, límites y costos del equipaje en medios visibles.	Desinformación, conflictos con usuarios y posibles sanciones.
Transporte de menores de edad	No cuenta con políticas para el transporte de menores.	Implementar políticas formales, incluyendo autorizaciones, verificación de identidad y condiciones del servicio.	Riesgos para la seguridad del menor, responsabilidades legales y sanciones.
Transporte de animales	No cuenta con políticas sobre transporte de mascotas o animales de asistencia.	Definir y divulgar políticas que incluyan condiciones de seguridad, salubridad y requisitos (correa, guacal, vacunación), garantizando la admisión de animales de asistencia.	Riesgos de seguridad y salubridad, vulneración de derechos de usuarios y posibles sanciones.

6. Invitación para capacitación y resolución de dudas

Con el fin de facilitar la comprensión del marco normativo de protección a usuarios del sector transporte, los hallazgos identificados y las acciones de mejora que debe implementar la empresa, tenemos el gusto de invitarlos a una jornada de capacitación y resolución de dudas que se llevará a cabo así:

Fecha: 07 de mayo de 2026

Horario: 10:00 a 11:00 a.m.

Lugar: <https://teams.microsoft.com/meet/254792158415426?p=wsaDvIh7SQe1OLBHun>

Id. de reunión: 254 792 158 415 426

Código de acceso: GY2Em6cZ

7. Plazo para acreditación de implementación de acciones de mejora

De acuerdo con las funciones asignadas al Grupo Interno de Trabajo de Prevención, le informamos que la implementación de las acciones de mejora o medidas correctivas indicadas en el numeral 4.2. de la presente comunicación son de obligatorio cumplimiento.

En consecuencia, **se concede un plazo de veinte (20) días hábiles**, contados a partir del día siguiente del recibido de la presente comunicación para remitir los soportes que acrediten la ejecución de las medidas correctivas o acciones de mejora solicitadas.

Las acciones solicitadas pueden acreditarse de la siguiente manera:

Aspecto	Acciones de mejora	Cómo acreditar el cumplimiento
Identidad del transportador	Publicar de forma visible la razón social, NIT y datos de contacto en puntos físicos y canales digitales.	Registro fotográfico de la información exhibida en taquillas, oficinas y medios digitales.
Expedición de tickets	Implementar la expedición de tickets con la información mínima requerida y capacitar al personal.	Copia de tickets emitidos y soportes de capacitación al personal (actas, listas de asistencia, material).

Ahora bien, para efecto del reporte de la información anteriormente señalada, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar al "Formulario de PQRDS" de la entidad, a través del siguiente enlace: <https://sgdea.supertransporte.gov.co/ST.Correspondencia.Web/PQRSD/RadicadoMisional>
2. Diligenciar la totalidad de los campos requeridos en el formulario.
3. En el campo "Tipo de Petición", seleccionar la opción: "Entrega de requerimiento de información".
4. En el campo "Asunto", indicar textualmente lo siguiente:
"Respuesta a comunicación identificada con el número de radicado: [señalar el número que acompaña el código de barras de la presente comunicación]"
5. Adjuntar la documentación correspondiente y proceder con el envío del formulario.

Tenga en cuenta que los documentos que anexe a su respuesta deben remitirse de manera clara, legible, organizada y sin restricciones de acceso.

Finalmente, reiteramos que nuestro propósito es trabajar de manera articulada con los empresarios del sector, con el fin de contribuir a la prestación de un servicio de transporte en condiciones de calidad, seguridad y legalidad, que garantice la protección de todos los usuarios.

Atentamente,

Ana Mileua Torres V.

ANA MILENA TORRES VANEGAS
COORDINADORA DEL GIT PREVENCIÓN
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS
DEL SECTOR TRANSPORTE
 Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 30/abril/2026 08:16:24 a. m.

Página | 7

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

Hash: CEE-b382d4ed9242f833ca441cdde371eca777863779

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Wendy Samantha Tovar García	wendytovar [29/abril/2026 01:03:13 p. m.]
Aprobó	Ana Milena Torres Vanegas	anatorres [30/abril/2026 08:16:24 a. m.]