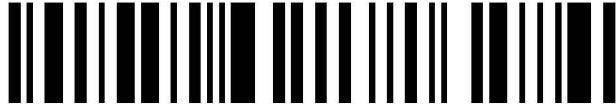


Bogotá D.C, 5 marzo 2026



20269200117621

5 marzo 2026

**Señor**

**Cristhian Felipe Salinas Cruz**

**cfsalinassc@unal.edu.co**

BOGOTA DC

Asunto: Comunicación de respuesta a los radicados:

20265340054602 - 21 de enero de 2026

20265340054672 - 21 de enero de 2026

20265340059472 - 22 de enero de 2026

20265340164162 - 18 de febrero de 2026

20265340164202 - 18 de febrero de 2026

20265340165402 - 18 de febrero de 2026

20265340165442 - 18 de febrero de 2026

20265340171322 - 19 de febrero de 2026

Respetado Señor Salinas:

Atendiendo sus solicitudes, procedemos a pronunciarnos en el siguiente sentido:

**I. Solicitud:**

Usted manifiesto en los diferentes radicados:

"Con fundamento en los hechos y normas citadas, **SOLICITO:**

1. Que se me informe de manera **clara, precisa, detallada y verificable**, la **trazabilidad completa del envío**, indicando:

- Ubicación actual del paquete
- Fechas, sedes y responsables del proceso
- Estado real del envío

2. Que se determine **quién es el responsable directo** (persona, sede o área) de la pérdida, retención injustificada o negligencia operativa.

Página | 1

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

3. Que se proceda **de manera inmediata** a:

- La **entrega material del envío**, o en su defecto,
- El **pago de la indemnización total** correspondiente al valor declarado del bien, esto es **\$500.000 COP**, sin perjuicio de otras acciones legales.

4. Que se adopten **medidas correctivas internas**, y se informe a la **Superintendencia de Transporte** para los fines de vigilancia, control y eventual sanción.

5. Que la respuesta sea emitida **dentro de los términos legales**, de fondo y sin evasivas, conforme a la Ley 1755 de 2015”.

## II. Conclusiones y/o recomendaciones.

Frente al contenido de sus solicitudes, le informamos que:

**Primero:** La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, en ejercicio de la función de acompañamiento preventivo[1], informa que el contenido de los radicados en mención se encuentra actualmente en proceso de caracterización.

**Segundo:** Teniendo en cuenta que su queja informa lo siguiente:

ESTA SITUACIÓN HA GENERADO PERJUICIOS ECONÓMICOS, COMERCIALES Y REPUTACIONALES, OCASIONANDO LA PÉRDIDA DE UN CLIENTE, AFECTACIÓN A MI ACTIVIDAD ECONÓMICA Y UNA EVIDENTE VULNERACIÓN A MIS DERECHOS COMO USUARIO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS.

Esta entidad no es la competente para conocer aquellos casos en los que el transporte de mercancías sea utilizado para el desarrollo de actividades económicas de una empresa, tal y como usted menciona.

**Tercero:** En virtud del artículo 5 la Ley 1480 de 2011, Estatuto Del Consumidor nosotros como entidad protegemos a todos los usuarios del servicio público de transporte cuando existe una relación de consumo, esto es, aquella que surge:

- Entre una persona natural o jurídica, que ofrezca y preste sus servicios,
- Y los usuarios, que lo adquieren
- Para satisfacer una necesidad propia, privada, movilización, familiar personal o **empresarial siempre y cuando está, no este ligada a su actividad comercial.**

Es decir, el usuario o destinatario final al que protegemos en esta Superintendencia de Transporte es aquel que satisface sus necesidades no comerciales.

**Cuarto:** Por tanto, la competencia los usuarios que ejercen actividades comerciales es de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Quinto:** Este traslado se dio a través del radicado 20269200117411 dirigido a la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, se anexa en este oficio.

**Sexto:** Por último, es importante recordarle que el propósito de la Superintendencia de Transporte es garantizar la protección de los derechos de los usuarios, mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria. Cuando un usuario formula una queja, pone en conocimiento un hecho que considera irregular en la prestación del servicio público del transporte. Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

**Séptimo:** Del contenido de su relato pudimos evidenciar que se trata de una queja, ya que, fue la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta contraria a la prestación del servicio público de transporte.

### **III. Consideraciones:**

#### **3.1. Marco Normativo.**

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

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"*.

### **IV. 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.

Del contenido del artículo 5 de la ley 1480 de 2011 menciona que el concepto de usuario es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

Y del contenido de las 8 PQRDS relacionadas en el asunto se evidenció que la avería en la mercancía deviene de un remitente con actividad comercial, cuestión que no es competencia de esta entidad, por tanto, se procedió a su traslado mediante el radicado 20269200117411 dirigido a la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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.

#### **V. 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[2]. 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[3].

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[4].

Asimismo, ejerce la “función de policía”, aplicando la legislación vigente a casos concretos[5]. 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[6]. 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.

## VI. Aclaración Sobre la No Obligatoriedad.

De acuerdo a 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)

---

[1] Decreto 2402 de 2019. Artículo 12A. "Funciones de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte. Son funciones de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes: (...) 8. Recibir y gestionar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recaudadas en las actividades propias de su competencia teniendo en cuenta los procesos, términos y condiciones establecidos para su trámite, 9. Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los asuntos que le sean asignados, teniendo en cuenta los procesos, términos y condiciones establecidas para su trámite.

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

[3] 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.

[4] "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)

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

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

123456

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:

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [05/marzo/2026 02:56:31 p. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [05/marzo/2026 02:56:58 p. m.]