

Bogotá, 20 abril 2026.



Radicado No.: 20265330208891

Fecha: 20 abril 2026

Señor (a) (es)

Flota La Macarena S.a.

- CALLE 127 A #53 A - 45 CENTRO EMPRESARIAL COLPATRIA TORRE 2

OF. 2-201

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

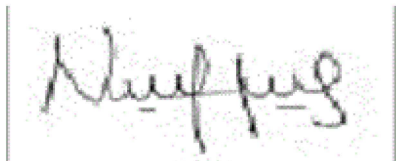
Asunto: Notificación por aviso resolución no.
1997.

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Por medio de la presente la Superintendencia de Transporte en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), realiza la notificación por aviso de la(s) resolución(es) No(s) **1997** de **13/03/2026** expedida por **Dirección de investigaciones para la protección de usuarios del sector transporte**, remitiéndose copia íntegra de está; precisando que se considerará surtida la notificación al día siguiente al de la entrega de presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente me permito informarle que, Contra la presente resolución no procede recurso alguno en los términos de ley..

Atentamente,



Natalia Hoyos Semanate
Coordinadora del Grupo de Notificaciones
GRUPO DE NOTIFICACIONES

Anexo: Acto Administrativo

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 1997 DE 13-03-2026

“Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**”

Expediente 2024910260100002E

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL
SECTOR TRANSPORTE**

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, el Decreto 2409 de 2018 y,

CONSIDERANDO QUE

PRIMERO: Mediante la Resolución 12811 del 17 de julio de 2025¹, se impuso una sanción a la sociedad **Flota La Macarena** (en adelante, la sociedad, la empresa, la recurrente o Flota La Macarena) identificada con NIT 860002566-6 por la suma de **Cuatro Mil Trecientos Veintiocho coma Veinticinco Unidades de Valor Básico (4.328,25 UVB)**, por el incumplimiento del numeral 1.1 del artículo 3 y en el artículo 6 de la ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 982 y los artículos 1004 y 1030 del Código de Comercio.

SEGUNDO: La Resolución 12811 de 2025 fue notificada electrónicamente el 18 de julio del mismo año, a la dirección electrónica gerencia@flotalamacarena.com, según consta en el acta de envío y entrega de correo electrónico expedida por Servicios Postales Nacionales S.A.S. - 4-72².

TERCERO: En contra de dicho acto administrativo, el representante legal de Flota La Macarena, interpuso recurso de reposición y en subsidio el de apelación, con escrito radicados No. 20255340836712³, 20255340837092⁴ y 20255340837232⁵ remitidos el 01 de agosto de 2025, cumpliendo con los requisitos de la Ley 1437 de 2011, artículos 74, 76 y 77. La recurrente solicitó que se revoque la resolución sancionatoria y se profiera un acto administrativo de absolución, bajo los argumentos que a continuación se resumen:

3.1. «Régimen de responsabilidad objetiva en una investigación administrativa sancionatoria»

La recurrente sostuvo que la Dirección vulneró el debido proceso y el derecho de defensa (art. 29 C. P. y Ley 1437 de 2011), al trasladar al ámbito sancionatorio administrativo un régimen de responsabilidad objetiva propio del

¹ Véase en el expediente: "26. «20255330128115 - RESOLUCIÓN FALLO 12811 DEL 17-07-2025».pdf"

² Véase en el expediente: "27. «20255330128115 - CERTIFICADO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA RES. 12811 DEL 17-07-2025_ID MENSAJE 53267».pdf"

³ Véase en el expediente: "28. «20255340836712 - Soporte radicación recurso de reposición y en subsidio apelación Res. 12811 del 17-07-2025».pdf"

⁴ Véase en el expediente: "29. «20255340837092 - Soporte radicación recurso de reposición y en subsidio apelación Res. 12811 del 17-07-2025».pdf" y "30. «20255340837092 - Recurso de reposición y en subsidio apelación Res. 12811 del 17-07-2025».pdf"

⁵ Véase en el expediente: "31. «20255340837232 - Soporte radicación recurso de reposición y en subsidio apelación Res. 12811 del 17-07-2025».pdf" y "32. «20255340837232 - Recurso de reposición y en subsidio apelación Res. 12811 del 17-07-2025».pdf"

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»*

Código de Comercio, en particular el relativo a las obligaciones de resultado. Afirmó, además, que en el derecho sancionador rige la responsabilidad subjetiva y que no proceden ni la responsabilidad objetiva ni las presunciones de responsabilidad sin habilitación legal expresa; para ello invocó el CPACA, la Ley 336 de 1996 y la Ley 1480 de 2011.

En segundo término, alegó que la Dirección calificó la pérdida de una maleta como obligación de resultado y, con fundamento en los artículos 982 y 1030 del Código de Comercio, limitó la exoneración a la fuerza mayor o al caso fortuito, restringiendo indebidamente los eximientes disponibles y omitiendo valorar defensas propias del régimen subjetivo, como la diligencia, el cuidado y el cumplimiento de protocolos. Añadió que esa objetivización cercenó su derecho de defensa y configuró, en la práctica, un procedimiento no previsto en la ley.

Por último, adujo que la Resolución 1659 del 23 de febrero de 2024 y la Resolución 12811 del 17 de julio de 2025 carecieron de calificación subjetiva de la conducta (dolo o culpa) y que, si el pliego insinuó un criterio subjetivo pero la decisión se adoptó con lógica objetiva, se quebrantó el principio de congruencia. En consecuencia, solicitó la revocatoria del acto sancionatorio, la absolución y el archivo de las diligencias; subsidiariamente, pidió la revocatoria de la resolución y del pliego por nulidad (infracción de las garantías del art. 47 del CPACA) y la reformulación de la imputación conforme al régimen subjetivo.

3.2. «Violación al artículo 2", de la ley 1480 de 2011 - por aplicación incorrecta- violación al principio de tipicidad»

Según la versión de Flota La Macarena, la Dirección de Investigaciones edificó el cargo y la sanción desconociendo el principio de tipicidad y, por esa vía, el debido proceso, al tomar como base el Estatuto del Consumidor y normas civiles y mercantiles en lugar de la regulación especial del transporte que define el estándar de calidad del servicio. Sostuvo que el artículo 2 de la Ley 1480 condiciona su aplicación a la inexistencia de regulación especial y que, siendo el transporte un servicio público regulado, el juicio de calidad debía fundarse en el artículo 3 de la Ley 105 de 1993 y en el artículo 2.2.1.4.4 del Decreto 1079 de 2015, los cuales no fueron examinados por la Dirección de Investigaciones.

Acto seguido, manifestó que el cargo único se construyó por un presunto incumplimiento del numeral 1.1 del artículo 3 y del artículo 6 de la Ley 1480, en concordancia con los artículos 982, 1004 y 1030 del Código de Comercio, trasladando conceptos ajenos al régimen sectorial para concluir una afectación a la calidad. Indicó también que, en materia sancionatoria administrativa, rigen los principios de legalidad y tipicidad (art. 3 del CPACA) y que la Administración no puede crear tipos sancionatorios ni seleccionar discrecionalmente normas para definir conductas. Añadió que el acto no identificó parámetros específicos de calidad del transporte supuestamente vulnerados, desestimó el concepto sectorial de calidad, omitió referencias al sistema VIGÍA e introdujo una distinción impropia entre "calidad interna" y "calidad externa". Como ejemplo, citó pasajes según los cuales la reparación económica no corrige la falta de calidad y el cumplimiento íntegro de protocolos no exime de responsabilidad.

En consecuencia, alegó que la Resolución 1659 del 23 de febrero de 2024 y la Resolución 12811 del 17 de julio de 2025 vulneraron tipicidad y legalidad al prescindir de la normativa especial aplicable. Por ello solicitó la revocatoria del

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

acto y, de forma subsidiaria, el archivo por atipicidad de la conducta, o la reformulación de los cargos con señalamiento preciso de las disposiciones del sector y de los criterios de calidad efectivamente evaluados.

3.3. «Otras disposiciones sobre el servicio de calidad»

Desde la óptica de la sociedad, el concepto de calidad en el transporte terrestre de pasajeros está regulado de forma expresa por el legislador y el reglamento, por lo que no podía tratarse como criterio difuso o accesorio. Sostuvo que el Decreto 1079 de 2015 define y operacionaliza la calidad, incluso al exigir que, para autorizar nuevos servicios, se fijen objetivos de calidad y excelencia que condicionan la prórroga de permisos; por tanto, el examen sancionatorio debía partir de esa normativa especial y no del Estatuto del Consumidor ni del Código de Comercio.

Aunado a lo anterior, alegó que el acto recurrido no identificó la condición específica de calidad del régimen sectorial que se habría visto afectada ni citó las reglas pertinentes del transporte, con lo cual, a su juicio, la autoridad tipificó la conducta desde normas ajenas y terminó creando una falta atípica en el derecho administrativo sancionador. Recordó que el pliego de cargos se expidió como acto no susceptible de recursos, lo que, según su postura, refuerza el déficit de control sobre la tipificación.

En paralelo, defendió que las certificaciones de sistemas de gestión constituyen elementos probatorios relevantes para acreditar condiciones de calidad. Afirmó que, aunque algunas disposiciones citadas por ella regulan el transporte masivo y el especial, resultaban aplicables por integración normativa ante la ausencia de una regla específica para pasajeros por carretera; por ello, la desestimación de tales certificaciones vulneraría el debido proceso y su derecho de defensa.

En suma, según su alegación, la Dirección de Investigaciones debió evaluar cada criterio de calidad previsto en la normativa especial del transporte, explicitar cuál se incumplió y sustentar la tipificación con esas reglas; al no hacerlo, el acto habría incurrido en atipicidad y debe ser revocado.

3.3.1. «La Conducta de No Entregar el Equipaje (Maleta)»

En su recurso, Flota La Macarena aseguró que la no entrega del equipaje no constituye infracción administrativa tipificada ni en la Ley 1480 de 2011 ni en el Código de Comercio; la obligación de resultado pertenece al ámbito de la responsabilidad civil del transportador y no define, por sí sola, una falta sancionable en sede administrativa. En esa medida, la Dirección de Investigaciones habría creado de facto un tipo sancionatorio al deducir, con base en criterios discrecionales sobre el "aseguramiento de la calidad", que la conducta era sancionable, pese a que en materia de tipicidad no existe margen de discrecionalidad ni posibilidad de construir faltas con normas ajenas al régimen aplicable al transporte de pasajeros por carretera.

Añadió que la Sentencia C-412 de 2015 refuerza que el debido proceso en el derecho administrativo sancionador se integra por los principios de legalidad y reserva de ley, lo cual impone al legislador la predeterminación de la conducta y la sanción y limita cualquier remisión reglamentaria al núcleo ya definido por la ley; por consiguiente, a la Administración le corresponde aplicar los tipos

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

existentes, no configurarlos. Con base en ello, solicitó revocar el acto recurrido y corregir la actuación desde la formulación de cargos, señalando las disposiciones sectoriales realmente aplicables; subsidiariamente, pidió la revocatoria total y el archivo por atipicidad, así como la absolución.

3.4. «Del decreto 2409 de 2018 que de acuerdo con la argumentación de la superintendencia la habilita para adelantar la investigación con la finalidad de proteger al usuario del transporte en el caso concreto»

La sociedad sostuvo que la Dirección invocó el Decreto 2409 de 2018 como norma habilitante para proteger a los usuarios del transporte, pero lo aplicó sin atender al propósito del caso. Indicó que esas funciones permiten abrir y decidir investigaciones cuando exista incumplimiento en la prestación del servicio o renuencia a cumplir obligaciones; sin embargo, afirmó que aquí no hubo desprotección del usuario porque la empresa cumplió el contrato de transporte, reconoció la contingencia e indemnizó al pasajero conforme al Código de Comercio y a la garantía legal.

Asimismo, señaló que el acto no demostró qué necesidad de protección permanecía insatisfecha, pues la propia Dirección habría reconocido que el usuario fue resarcido. A partir de ello, alegó que la sanción carecía de fundamento protector y se apoyaba en una lectura reducida a una obligación de resultado, desconectada de los hechos, del contrato y de las actuaciones cumplidas para reparar el daño.

De igual modo, adujo que la pérdida de equipaje es un riesgo propio de la actividad, previsto contractualmente con remedios que aseguran la protección del usuario; incluso precisó que el pasajero no vio afectado su patrimonio ni su confianza, dado que fue indemnizado y continuó utilizando el servicio. En esa línea, cuestionó que la autoridad relativizara la reparación económica y la efectividad de la garantía legal cuando, a su juicio, esas medidas acreditaban calidad y protección.

Además, rechazó que la multa tuviera carácter preventivo, pues sostuvo que el artículo 46 de la Ley 336 de 1996 le otorga naturaleza sancionatoria vinculada a un hecho concreto. Por tanto, concluyó que, si no existía un derecho del usuario desprotegido, no había base para imponer sanción en nombre de la protección al consumidor. En consecuencia, solicitó revocar el acto, absolver a la sociedad y archivar las diligencias.

3.5. «De la antijuridicidad y de la culpabilidad en el derecho administrativo sancionador»

La sociedad afirmó que esta investigación sancionatoria debía regirse por la responsabilidad subjetiva y que la Dirección estaba obligada a demostrar y motivar tres juicios encadenados: tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad. En primer lugar, sostuvo que la falta imputada no se construyó con arreglo al principio de legalidad porque se apoyó en normas que no correspondían, por lo que no quedó acreditada la tipicidad exigida por el régimen sancionador.

Luego señaló que, al objetivizar la conducta y la responsabilidad, la Dirección omitió el examen de antijuridicidad. Indicó que la única referencia a bienes

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

jurídicos apareció al graduar la sanción lo que no supe el análisis de ilicitud sustancial. Añadió que la motivación sobre una supuesta afectación al patrimonio y a la confianza del usuario careció de soporte probatorio, pues la empresa hizo efectiva la garantía legal y resarcio al pasajero; por ello calificó esa fundamentación como falsa motivación.

Además, adujo que tampoco se realizó el juicio de culpabilidad: no hubo determinación expresa sobre dolo o culpa ni exposición de razones al respecto. A su juicio, la Dirección aplicó un régimen objetivo al tratar la obligación de resultado como regla decisiva y al restringir la exoneración a fuerza mayor o caso fortuito, llegando incluso a afirmar que el cumplimiento íntegro de protocolos no bastaba para eximir responsabilidad, lo que impedía demostrar diligencia.

En síntesis, por la ausencia de análisis de antijuridicidad y culpabilidad, solicitó revocar el acto y, en su lugar, ordenar el archivo o retrotraer la actuación al momento de formular cargos, con pleno respeto del debido proceso, del derecho de defensa y de las garantías de los artículos 29 de la Constitución y 3 y 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

3.6. «Flota La Macarena S.A. nunca ha alegado "caso fortuito o fuerza mayor irresistible"»

De acuerdo con la recurrente, la Dirección le atribuyó haber invocado caso fortuito o fuerza mayor y haber alegado un hurto, cuando nunca planteó tales eximentes. Afirmó, además, que los artículos 982 y 1030 del Código de Comercio no regulan causales de exoneración y que resultó errado restringir cualquier defensa a la demostración de un "caso fortuito o fuerza mayor irresistible".

Agregó que la Resolución 12811 del 17 de julio de 2025 exigió pruebas de situaciones no alegadas (denuncia penal, informe policial, registros de video, cadena de custodia o evidencia de asalto violento o sabotaje), desconociendo el artículo 47 del CPACA y el artículo 29 constitucional. Indicó que la empresa actuó con seriedad, basándose en la versión del operador según la cual otro pasajero sustrajo la maleta, y recordó que en el sistema probatorio colombiano no rige tarifa legal que imponga medios específicos de prueba para acreditar hechos de tercero. En consecuencia, solicitó la revocatoria del acto y el archivo de las diligencias.

3.7. «Flota La Macarena S.A., no podía ser sancionada con multa al tenor del artículo 46 de la ley 336 de 1996»

La sociedad indicó que la Dirección determinó la sanción con base en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, acudiendo de forma directa al párrafo que fija el rango de la multa y replicando esa referencia en el pliego de cargos. Sostuvo que la imposición de multa estaba condicionada a que el sujeto no hubiera cumplido una previa amonestación (literal a del mismo artículo) y afirmó que nunca fue amonestado, por lo cual no resultaba jurídicamente posible imponerle de entrada una multa.

Seguidamente, adujo que esa omisión impactó el debido proceso y el derecho de defensa, pues el artículo 47 del CPACA exigía que el pliego precisara hechos, normas presuntamente infringidas y sanciones realmente procedentes. Señaló

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»*

que, al prescindir del análisis de los condicionantes del artículo 46 y saltar de inmediato al párrafo, el pliego quedó mal formulado y la resolución reprodujo ese yerro.

Además, alegó que el caso no encajaba en las hipótesis de los literales b) al e) del artículo 46 y que el párrafo no configuraba un régimen autónomo, sino únicamente un quantum específico para el transporte terrestre sometido, en todo caso, a las condiciones del propio artículo 46. Subrayó que ni el pliego ni el acto sancionatorio valoraron tales condicionantes y que la Dirección, al formular cargos, debió verificar y dejar constancia de la eventual existencia de amonestación previa.

En resumen, solicitó revocar la Resolución 12811 del 17 de julio de 2025 y retrotraer la actuación al momento de formular el pliego, a fin de reformularlo con estricto apego al artículo 47 del CPACA, dejando claro que, de ser procedente alguna consecuencia, correspondería la amonestación y no la multa. Concluyó que no era viable corregir en sede de recurso sustituyendo la sanción, pues la verificación de los presupuestos era carga de la autoridad al expedir el pliego y ese examen no se realizó.

3.8. «Del artículo 3 numeral 1.1 de la ley 1480 de 2011 que según su despacho fue violado por Flota La Macarena S.A.»

La recurrente sostuvo que la Dirección interpretó de forma errónea el artículo 3, numeral 1.1, de la Ley 1480 al desvincular la garantía legal y el contrato de transporte del concepto de calidad. Afirmó que ese numeral reconoce el derecho del usuario a recibir el producto conforme a la garantía legal y a las condiciones ofrecidas; por tanto, el resarcimiento efectuado al pasajero y el cumplimiento de lo pactado integraban la noción de calidad y no podían considerarse ajenos a ella.

Asimismo, indicó que las condiciones habituales del servicio, incluidas en el contrato y en las políticas empresariales, forman parte de las expectativas de calidad que el proveedor ofrece y debe asegurar. Señaló que el artículo 6 de la Ley 1480 impone al proveedor la obligación de garantizar la calidad ofrecida y que, en su caso, respetó esa oferta al transportar el equipaje y, ante la pérdida, indemnizar al usuario sin renuencia, de modo que no incumplió la calidad comprometida.

Finalmente, diferenció la responsabilidad patrimonial de origen civil asociada a la obligación de resultado del Código de Comercio, de la responsabilidad administrativa sancionatoria, que no puede objetivarse. Concluyó que no se configuró la infracción del artículo 3, numeral 1.1, ni del artículo 6 de la Ley 1480, pues la efectividad de la garantía legal y el cumplimiento del contrato acreditaban la calidad exigible.

3.9. «Del valor de la sanción»

Flota La Macarena manifestó su total desacuerdo con el valor de la sanción y sostuvo que, aun si la multa hubiese sido procedente, debía partir de un salario mínimo legal mensual vigente. No obstante, afirmó que la Dirección incrementó injustificadamente el monto al aplicar agravantes del artículo 50 del CPACA que no existían. Como respaldo, señaló que en el numeral 8.4 la autoridad reconoció

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

que se atendieron los requerimientos y se entregó información, pero agravó la sanción por no aportar actas y registros de protocolos que nunca solicitó, lo cual contraviene el deber de investigar también lo favorable al investigado y resulta contradictorio, pues al mismo tiempo se había desestimado que el cumplimiento de protocolos sirviera como eximente. Agregó que en el numeral 8.1. no había pruebas que sustentaran las afirmaciones y que en el numeral 8.8 se pasó por alto que la empresa nunca negó la pérdida del equipaje ni se resistió a proteger e indemnizar al usuario. En consecuencia, solicitó la revocatoria del acto, la absolución y el archivo de las diligencias.

CUARTO: De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 80⁶, este Despacho se dispone a proferir la decisión que resolverá el recurso de reposición interpuesto por Flota la Macarena, estructurando el análisis de acuerdo con el siguiente orden:

4.1. Análisis de admisibilidad.

El recurso de reposición, como uno de los recursos que procede contra los actos administrativos, abre la posibilidad de reconsiderar una decisión que ha producido efectos jurídicos directos, originando una situación concreta para el administrado. En este caso Flota la Macarena mediante su representante legal interpuso recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la Resolución 12811 de 2025, por lo que corresponde realizar un análisis de admisibilidad de este, consistente en la verificación de los requisitos de procedibilidad.

Así las cosas, se procede a identificar, dentro del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los artículos pertinentes:

"Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

4. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

(...)

Artículo 76. Oportunidad y presentación. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

⁶ «DECISIÓN DE LOS RECURSOS. Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso».

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios”.

"Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.*
- 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.*
- 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.*
- 4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.*

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.

Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber.”

En este caso la Resolución 12811 de 2025 fue notificada el 18 de julio de 2025, por lo que el recurso al ser presentado el 1 de agosto del mismo año, fue interpuesto dentro del término conferido, por lo tanto, (i) se radicó en el término previsto en la Ley y fue presentado por la representante legal, (ii) expresando los motivos de inconformidad, (iii) señalando las pruebas para decidir el recurso y (iv) señalando los medios por los cuales se puede notificar, dando cumplimiento de esta forma a los requisitos del artículo 77 de la Ley 1437 de 2011.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho **CONCEDE** y **ADMITE** el recurso de reposición y en subsidio apelación, para posteriormente, emitir una decisión al respecto.

4.2. Consideraciones previas.

El recurso de reposición constituye un mecanismo procesal mediante el cual el mismo funcionario que expidió un acto administrativo puede reconsiderar su decisión, con el fin de **aclarar, modificar, adicionar o revocar** lo resuelto. En el caso que nos ocupa, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, habiendo proferido la Resolución 12811 de 2025 la cual declaró administrativamente responsable a la sociedad Flota la Macarena por infringir numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 982 y los artículos 1004 y 1030 del

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»*

Código de Comercio, asume competencia para resolver el presente recurso de reposición, conforme a lo establecido en el numeral 1 del artículo 74⁷ del CPACA.

En consecuencia, se procederá a evaluar la vocación de prosperidad de los razonamientos presentados contra la Resolución 12811 de 2025, teniendo en cuenta que la competencia de este Despacho se circunscribe a lo dispuesto en la norma aplicable, es decir, a la posibilidad de aclarar, modificar, adicionar o revocar la decisión adoptada.

4.3. Del caso concreto.

4.3.1. De la infracción.

Frente a la afirmación del recurrente, en cuanto a que, al indemnizar, no subsistía vulneración alguna de los derechos del usuario y, por ende, debía archivarse la actuación, resulta oportuno precisar lo siguiente:

En primer lugar, es preciso reiterar que la investigación administrativa sancionatoria no se circunscribe a la satisfacción de una indemnización individual, pues su objeto radica en verificar el cumplimiento de los deberes legales que recaen sobre el administrado en el ejercicio de la actividad vigilada. La reparación económica atiende exclusivamente la dimensión resarcitoria de carácter privado y, si bien puede valorarse como circunstancia atenuante, no neutraliza el juicio de responsabilidad administrativa ni impide la adopción de medidas correctivas o sancionatorias cuando los hechos evidencian un eventual incumplimiento del régimen legal aplicable.

En efecto, tratándose de la prestación del servicio público de transporte, el estándar de calidad y seguridad exigible no solo protege el interés particular del usuario afectado, sino también el interés general de la colectividad usuaria, conforme a los mandatos previstos en los artículos 2, 78 y 365 de la Constitución Política de Colombia, que imponen al Estado el deber de garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos y la protección de los consumidores.

Aclarado lo anterior, esta Dirección, en el numeral 8.8. del considerando octavo del acto recurrido, expuso de manera suficiente, tras el análisis del material probatorio obrante en el expediente y de los argumentos de defensa presentados por empresa, la configuración de la infracción administrativa. En particular, se acreditó que Flota La Macarena no prestó el servicio contratado en condiciones de calidad, al verificarse la pérdida del equipaje del usuario, circunstancia que constituye un incumplimiento objetivo del estándar de prestación exigido por la normativa del sector.

En consecuencia, el argumento defensivo según el cual la indemnización extinguiría la responsabilidad administrativa carece de asidero jurídico, pues confunde la reparación del daño individual con el control estatal sobre el cumplimiento de los deberes legales que rigen la actividad transportadora, ámbitos que son autónomos y concurrentes.

⁷ **Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.** Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque. (...)"

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

4.3.2. De la legalidad y tipicidad del cargo formulado.

En aplicación del artículo 47 del CPACA, el pliego identificó con precisión: i) los hechos (no entrega del equipaje), ii) el investigado (Flota La Macarena S.A.), iii) las disposiciones presuntamente vulneradas (art. 3.1.1 y art. 6 de la Ley 1480 de 2011, sobre derecho a un servicio de calidad y deber de asegurar la calidad ofrecida), en concordancia con los arts. 982, 1004 y 1030 del Código de Comercio (custodia y entrega del equipaje), y iv) la sanción posible (art. 46 de la Ley 336 de 1996). La imputación fue clara, específica y suficiente para el ejercicio de la defensa, satisfaciendo legalidad y tipicidad en su dimensión formal.

Desde la tipicidad material, la conducta descrita esto es, recibir el equipaje y no restituirlo en destino, se subsume en el deber de calidad protegido por la Ley 1480 (arts. 3.1.1 y 6). La remisión "en concordancia" al Código de Comercio no traslada el caso al ámbito privado, sino que concreta el contenido verificable de la calidad en el servicio de transporte (custodia, conservación y entrega), sin crear tipos nuevos ni acudir a presunciones objetivas. Además, la Ley 1480 prevé responsabilidad administrativa por incumplimiento del estándar de calidad (art. 6.2), lo que confirma la existencia del marco sancionatorio aplicable.

La selección del Estatuto del Consumidor y del Código de Comercio para formular el cargo obedece al reparto de funciones y a la existencia de una relación de consumo en el servicio de transporte de pasajeros. La Ley 1480 aporta el contenido material del deber de calidad (art. 6), mientras que el Código de Comercio define el contrato de transporte y las obligaciones del transportador (recibir, custodiar y entregar el equipaje en el mismo estado), las cuales operan como parámetro técnico verificable para evaluar el estándar de calidad (arts. 982, 1004 y 1030). Esta articulación no desplaza el marco sectorial ni el trámite aplicable: la potestad sancionadora y el procedimiento se rigen por el artículo 47 del CPACA y el Decreto 2409 de 2018, y la respuesta sancionatoria se adopta conforme al artículo 46 de la Ley 336 de 1996. En síntesis, se tipifica materialmente con la Ley 1480 y se delimita el estándar fáctico con el Código de Comercio, sin privatizar el análisis ni desbordar la tipicidad, garantizando previsibilidad y seguridad jurídica para Flota La Macarena S. A.

Que el cargo no cite el artículo 3 de la Ley 105 de 1993 ni el Decreto 1079 de 2015 no quiebra la tipicidad. Esas normas cumplen funciones competenciales y de contexto interpretativo (servicio público sujeto a control estatal y marco del modo carretera), pero no eran necesarias como "normas presuntamente infringidas" cuando el tipo sancionatorio se sustentó en la Ley 1480 y en hechos concretos, con apoyo técnico del Código de Comercio.

Tampoco se vulneró el principio de congruencia: el hecho imputado como la pérdida del equipaje, la calificación normativa (arts. 3.1.1 y 6 de la Ley 1480, en concordancia con los deberes del transportador) y la sanción anunciada (art. 46 de la Ley 336) se mantuvieron coherentes durante todo el trámite.

Finalmente, la lectura a *contrario sensu* del artículo 2 de la Ley 1480 propuesta por la recurrente no es de recibo. La regulación sectorial no excluye el régimen general del consumidor cuando hay relación de consumo; opera, en cambio, una complementariedad: las reglas sectoriales precisan la operación del servicio,

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

mientras la Ley 1480 define el tipo sancionatorio por afectación del deber de calidad y atribuye responsabilidad administrativa.

Con base en lo expuesto, se desestima el reparo. El pliego respetó los principios de legalidad y tipicidad: cumplió el artículo 47 del CPACA, encuadró la conducta en un tipo legal claro (Ley 1480) precisado por el deber de custodia y entrega (Código de Comercio), anunció la consecuencia jurídica posible (Ley 336) y mantuvo plena congruencia entre hechos, normas y sanción, brindando a la sociedad un marco cierto para su defensa.

4.3.3. De la tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad de la conducta investigada.

En cuanto a la tipicidad, la conducta verificada consistente en recibir el equipaje del usuario y no restituirlo en destino, se adecua al incumplimiento del deber de calidad previsto en los artículos 3.1.1 y 6 de la Ley 1480 de 2011. El Código de Comercio concreta el contenido técnico de esa obligación al imponer al transportador la recepción, custodia y entrega del equipaje en el mismo estado, conforme a los artículos 982, 1004 y 1030; ese contenido funciona como parámetro objetivo para verificar la calidad sin privatizar la imputación. Esta técnica de concordancia es válida en el derecho administrativo sancionador: la Corte Constitucional ha sostenido que la tipicidad exige claridad para evitar decisiones arbitrarias (C-713/2012⁸), pero opera con menor rigor que en materia penal y admite conceptos indeterminados o tipos en blanco si el reenvío permite conocer con certeza la conducta y su consecuencia (C-099/2003⁹, C-406/2004¹⁰, C-860/2006¹¹).

De otro lado, el artículo 2 de la Ley 1480 prevé la coexistencia de su régimen con la normativa especial salvo incompatibilidad, que aquí no se presenta; la especialidad organiza la prestación del modo y sus procesos, mientras el régimen de consumo fija el estándar jurídico mínimo y tipifica la infracción por afectación del deber de calidad. En ese marco, el artículo 46 literal e) de la Ley 336 de 1996 brinda la consecuencia sancionatoria cuando la conducta no tiene sanción sectorial específica.

En lo relativo a la antijuridicidad, en sede administrativa, la infracción del deber de calidad se configura con la sola contravención de la norma que lo impone, sin exigir la prueba de un daño individual concreto. La Corte distingue entre antijuridicidad formal y material (C-181 de 2016¹²) y el Consejo de Estado ha precisado que, en sede administrativa, *“la esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma”*¹³. Bajo ese marco, la no entrega del equipaje evidencia un apartamiento del estándar de custodia/entrega que protege la calidad del servicio para la generalidad de usuarios. La indemnización posterior satisface la dimensión resarcitoria privada, pero no neutraliza la ilicitud

⁸ Corte Constitucional, Sala Plena. (12 de septiembre de 2012). Sentencia C-713/12 [M.P: Mauricio González Cuervo]

⁹ Corte Constitucional, Sala Plena. (11 de febrero de 2013). Sentencia C-713/12 [M.P: Jaime Córdoba Triviño]

¹⁰ Corte Constitucional, Sala Plena. (04 de mayo de 2004). Sentencia C-406/04 [M.P: Clara Inés Vargas Hernández]

¹¹ Corte Constitucional, Sala Plena. (18 de octubre de 2006) Sentencia C-860/06 [M.P: Humberto Antonio Sierra Porto]

¹² Corte Constitucional, Sala Plena. (13 de abril de 2016). Sentencia C-181 de 2016. [M.P: Gloria Stella Ortiz Delgado]

¹³ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera. (22 de octubre de 2012). Radicación No. 05001-23-24-000-1996-00680-01(20738). [M.P: Enrique Gil Botero]

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»*

administrativa ni torna atípica la conducta: el control sancionador tutela el interés general y la corrección del servicio.

Sobre la culpabilidad, no se aplicó un régimen objetivo. Rigen la presunción de inocencia y el debido proceso, y está proscrita la responsabilidad sin culpa, con modulaciones razonables en la distribución de cargas que permiten exonerar si se acredita diligencia (C-595 de 2010¹⁴; C-616 de 2002¹⁵; C-980 de 2010¹⁶). En el derecho administrativo sancionador, la culpabilidad gravita en el deber objetivo de cuidado y organización.

En el presente caso, la valoración probatoria mostró omisiones frente a medidas razonables de control y custodia exigibles a un operador diligente, tales como insuficiencias de trazabilidad en despacho y desembarque, no entrega de talón o ficha de equipaje, ineficacia de la doble verificación etiqueta-tiquete, fallas de segregación y custodia en plataforma y bodegas y ausencia de soportes que probaran la ejecución efectiva de los protocolos, lo que permite imputar la conducta, al menos, a título de culpa.

Manuales, certificaciones y herramientas de gestión, incluido el sistema VIGÍA, no eximen por sí: su relevancia depende de su eficacia real en el caso concreto. En particular, VIGÍA es un instrumento de monitoreo y gestión del riesgo para la supervisión continua; orienta, pero no define la tipicidad ni condiciona la decisión en investigaciones individuales tramitadas y resueltas con base en los hechos y pruebas del expediente conforme al CPACA.

En consecuencia, concurren los tres juicios exigidos: tipicidad, por adecuación al deber de calidad de la Ley 1480 precisado por el contrato de transporte y coherente con la definición del Código de Comercio; antijuridicidad, por contrariedad con el estándar de calidad que protege el interés general; y culpabilidad, por infracción del deber de cuidado al menos por culpa. De ahí que la reparación económica no elimine la responsabilidad administrativa ni la necesidad de medidas correctivas y disuasorias orientadas a asegurar la calidad del servicio para todos los usuarios.

4.3.4. Asuntos de debido proceso y derechos constitucionales.

De conformidad con el artículo 29 de la Constitución y el artículo 3 del CPACA, el debido proceso exige que toda actuación se surta ante autoridad competente, con observancia de las formas propias del juicio, garantía efectiva de defensa y contradicción, presunción de inocencia, motivación suficiente y acceso a recursos. La Corte Constitucional ha precisado que el debido proceso es un conjunto articulado de etapas y garantías que impiden decisiones arbitrarias y aseguran la defensa del administrado, según la Sentencia C-034 de 2014¹⁷. En materia sancionatoria administrativa rigen, además, la proscripción de la responsabilidad objetiva y la exigencia de una carga probatoria estatal y de una motivación reforzada.

¹⁴ Corte Constitucional, Sala Plena. (27 de julio de 2010). Sentencia C-595/10. [M.P: Jorge Iván Palacio Palacio]

¹⁵ Corte Constitucional, Sala Plena. (06 de agosto de 2002). Sentencia C-616/02. [M.P: Manuel José Cepeda Espinosa]

¹⁶ Corte Constitucional, Sala Plena. (01 de diciembre de 2010). Sentencia C-980/10. [M.P: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo]

¹⁷ Corte Constitucional, Sala Plena. (29 de enero de 2014). Sentencia C-034/14. [M.P: María Victoria Calle Correa]

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

Bajo ese marco, en este expediente se observaron todas las etapas previstas en los artículos 47 y siguientes del CPACA. Primero, se profirió un pliego de cargos debidamente motivado que identificó con precisión los hechos, el investigado, las normas presuntamente vulneradas y la sanción posible. Después, se notificó en legal forma y se otorgó el término para presentar descargos y solicitar o aportar pruebas, trámite que la sociedad ejerció.

En línea con lo anterior, se decidió sobre la actividad probatoria y se realizó una valoración integral del acervo con posibilidad real de contradicción. Seguidamente, se corrió traslado para alegatos de conclusión.

Finalmente, se adoptó una decisión motivada mediante la Resolución 12811 del 17 de julio de 2025, frente a la cual procedieron los recursos de reposición y apelación. No hubo sanción de plano ni indefensión, pues Flota La Macarena intervino en cada fase, expuso argumentos y controvertió pruebas.

Asimismo, en la actuación administrativa se respetaron las garantías sustantivas del debido proceso. La investigación y la decisión fueron adelantadas por la autoridad competente conforme a sus funciones legales y reglamentarias, lo que satisface el principio del juez natural.

La presunción de inocencia se mantuvo incólume. La responsabilidad no se fundó en el mero resultado, sino en hechos debidamente acreditados y en una valoración razonada de omisiones específicas en los deberes de control y custodia. Por su parte, la decisión se encuentra suficientemente motivada, pues en ella se exponen los hechos relevantes, la regla jurídica aplicada y las razones que sustentan la graduación de la sanción, lo que permite su control tanto en sede administrativa como judicial.

Tampoco se impuso una tarifa legal de prueba. Las referencias a determinados medios probatorios tuvieron carácter meramente ilustrativo, y la recurrente conservó la posibilidad de aportar cualquier elemento idóneo; lo determinante fue la eficacia real de sus protocolos frente al caso concreto.

Finalmente, se preservó la congruencia procedimental. El objeto del fallo coincide con el del pliego de cargos en cuanto a los hechos imputados y las normas aplicadas, cumpliéndose la correlación exigida por el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por consiguiente, el trámite observó las garantías del artículo 29 superior y del CPACA: hubo notificación oportuna, defensa y contradicción efectivas, práctica y valoración de pruebas, decisión motivada y doble instancia. Por ello, se desestiman las alegaciones de vulneración del debido proceso y de los derechos constitucionales invocados por la recurrente.

4.3.5. Sobre la alegada exigencia de “amonestación previa” (art. 46 Ley 336).

La tesis de la recurrente, según la cual toda multa exigiría una amonestación previa, no se desprende del tenor ni de la estructura del artículo 46 de la Ley 336 de 1996. La norma dispone que “*las multas (...) procederán en los siguientes casos*” y enumera hipótesis autónomas en literales disyuntivos (a, b, c, d y e); por tanto, la amonestación del literal a) es un supuesto habilitante específico,

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

no una condición general previa para los demás eventos. Esta lectura obedece al criterio gramatical del artículo 27 del Código Civil, conforme al cual, el sentido claro de la ley no puede desatenderse y a la interpretación sistemática del precepto: si la amonestación fuera presupuesto universal, quedarían vaciadas de contenido las hipótesis de los literales b), c), d) y e).

En la presente investigación administrativa, la sanción se fundó en el literal e) del artículo 46 «en todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte», por tratarse de una falla de calidad en el componente de custodia y entrega del equipaje que no cuenta con sanción especial distinta en el régimen sectorial, pero sí configura infracción a normas aplicables (Ley 1480 de 2011, arts. 3.1.1 y 6; y Código de Comercio, arts. 982, 1004 y 1030). En consecuencia, no era exigible una amonestación previa para imponer la multa.

De otro lado, el párrafo del artículo 46 no crea requisitos adicionales, sino que fija los rangos de graduación por modo de transporte. Para el transporte terrestre automotor establece un marco de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales legales vigentes, parámetro que guía la cuantía de la multa, no la procedencia de la sanción. Adicionar una condición no prevista expresamente, como la exigencia de amonestación previa en todos los casos, desconocería el principio de legalidad y de reserva de ley en materia sancionatoria, según el cual la Administración no puede crear elementos del tipo ni requisitos no contemplados por el legislador (C. Const., sent. C-412 de 2015¹⁸; también C-595 de 2010¹⁹).

Por lo expuesto, del tenor literal del art. 46 y de su párrafo, así como de la jurisprudencia constitucional que ha validado y analizado cada literal por separado (Sentencia C-363 de 2012²⁰), se sigue que la amonestación es una sanción o supuesto autónomo que solo opera cuando el caso encaja en su literal a); fuera de ese evento, la multa procede si se verifica cualquiera de los otros literales (b, c, d o e), y su cuantía se determina conforme al párrafo del mismo artículo.

4.3.6. Fuerza mayor no alegada, carga probatoria y motivación suficiente.

Para disipar toda ambigüedad, se precisa que esta Dirección no fundó la decisión en una causal de fuerza mayor ni en el hecho de un tercero que la sociedad no hubiese propuesto. La eventual hipótesis de sustracción por un tercero se examinó únicamente a título de contraste porque emerge de comunicaciones y versiones internas de Flota La Macarena; su análisis se hizo en clave de diligencia exigible y no como presupuesto eximente. En ningún momento se impuso una tarifa legal de prueba ni se condicionó la defensa a medios específicos; cuando se aludió a posibles elementos de corroboración, fue meramente a manera ilustrativa, sin erigirlos en requisito.

Tampoco hubo inversión de la carga probatoria. Esta autoridad acreditó los hechos constitutivos del cargo con las piezas obrantes en el expediente, como

¹⁸ Corte Constitucional, Sala Plena. (01 de julio de 2015). Sentencia C-412/15. [M.P.: Alberto Rojas Ríos]

¹⁹ Corte Constitucional, Sala Plena. (27 de julio de 2010). Sentencia C-595/10. [M.P.: Jorge Iván Palacio Palacio]

²⁰ Corte Constitucional, Sala Plena. (16 de mayo de 2012). Sentencia C-595/10. [M.P.: Luis Ernesto Vargas Silva]

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

relación de consumo, recepción del equipaje y no restitución, PQR y comunicaciones con el usuario, respuesta de la empresa y reconocimiento de la contingencia, así como documentación interna de protocolos e indemnización. A partir de ese acervo, el reproche se sustentó en omisiones concretas de control y custodia atribuibles al operador (trazabilidad en despacho y desembarque, verificación de correspondencia equipaje-tiquete, registro de incidentes, segregación y custodia en plataforma y bodegas), lo que permite imputar la conducta al menos a título de culpa.

Si la sociedad pretendía exonerarse de responsabilidad por la configuración de una causa ajena, le correspondía desvirtuar la imputación mediante elementos probatorios idóneos que acreditaran la irresistibilidad, imprevisibilidad y ajenidad del hecho. Ello no ocurrió en el presente caso.

Debe enfatizarse que las excepciones a la responsabilidad deben ser probadas por quien las alega, conforme a la regla general de la carga de la prueba. En consecuencia, al no haber demostrado la recurrente los supuestos fácticos que sustentaban su defensa, este argumento no podía ser acogido por la Administración, ni tener incidencia en el juicio de responsabilidad.

Finalmente, la motivación del fallo es suficiente: identifica el deber aplicable, describe la conducta, valora de manera razonada el material probatorio que efectivamente obra en el expediente y explica la regla de decisión. En consecuencia, no hubo extralimitación por introducir eximentes no alegados, no se objetivizó la responsabilidad ni se exigieron pruebas inexistentes; la decisión se apoya en hechos demostrados y en un juicio subjetivo de reproche por infracción del deber de cuidado.

4.3.7. De los sistemas de gestión de calidad (ISO) vs. deber legal de calidad: medios internos, estándar externo.

La objeción contra la distinción entre “*calidad interna*” (sistemas ISO) y “*calidad externa*” (deber legal frente al usuario) no desvirtúa el fallo. El Decreto 1079 de 2015 define la calidad como un estándar verificable en la prestación efectiva del servicio al usuario; las certificaciones ISO 9001/39001, por su parte, acreditan medios organizacionales internos para gestionar procesos y riesgos. La Dirección de Investigaciones no “*creó*” dos calidades: aplicó la definición sectorial recordando que el estándar exigible es externo es decir, lo que efectivamente recibe el usuario, mientras que los sistemas de gestión son instrumentos internos para conseguir ese resultado. Por tanto, la existencia de un sistema de gestión no equivale al cumplimiento efectivo en el caso concreto.

Desde la perspectiva jurídica, la Ley 1480 de 2011 (arts. 3.1.1 y 6) establece la obligación de calidad que, en el transporte terrestre, se concreta con el contenido objetivo del contrato (Código de Comercio, arts. 982, 1004 y 1030). Las normas ISO (técnicas y de adopción voluntaria) no sustituyen ese deber ni generan, por sí mismas, un efecto exoneratorio. En el mejor de los casos, constituyen indicios de diligencia organizacional y se ponderan como atenuantes en la graduación de la multa, pero no prueban que, en el evento investigado, se haya cumplido la custodia y entrega del equipaje.

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

En el caso concreto no se acreditó el resultado exigible, esto es, la custodia y entrega del equipaje en el mismo estado y, además, el expediente evidencia inconsistencias operativas específicas, tales como:

- (i) Ausencia de talón o ficha de identificación al embarque (pruebas 5.1.1 y 5.1.17, concordantes con el SC-IN-02, prueba 5.1.12);
- (ii) Inobservancia del subprocedimiento de incidentes (sin registro del evento, sin inventario post viaje, sin trazabilidad fotográfica y sin acta de cierre: pruebas 5.1.12, 5.1.13 y 5.1.16); y
- (iii) Reconocimiento de bodega sin supervisión durante el trayecto (respuesta al requerimiento, prueba 5.1.11).

Tratándose de un deber de calidad con exigencia de resultado frente al usuario, la verificación se centra en el efecto externo y en la culpa por omisiones operativas; por ello, manuales, auditorías o certificaciones, constituyen medios internos que no acreditan por sí solos el cumplimiento caso a caso ni desvirtúan la infracción cuando el resultado falta. En consecuencia, no hay lugar a reponer y se confirma la sanción.

4.4. Proporcionalidad y graduación de la multa.

4.4.1. Marco aplicable y método.

Conforme al artículo 50 del CPACA, la autoridad debe graduar la sanción atendiendo, entre otros, la gravedad de la conducta, el daño o peligro causado, la reincidencia y las circunstancias atenuantes o agravantes; esto supone un margen de apreciación dentro del rango legal, condicionado a motivación suficiente y al principio de proporcionalidad.

En este entendido, en Sentencia C-115/17²¹ la Corte Constitucional reiteró que la proporcionalidad se verifica mediante el test de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto, aplicable también en sede sancionatoria administrativa; además, reconoció que, dentro de los rangos fijados por la ley, la administración cuenta con un margen razonable para optar por la sanción y su cuantía, siempre que exponga razones verificables y no arbitrarias. En la misma línea, la jurisprudencia contencioso-administrativa ha exigido que la potestad sancionatoria se ejerza con razonabilidad y proporcionalidad, controlable judicialmente a partir de los criterios legales de graduación y de la motivación del acto²².

En doctrina, el juicio de proporcionalidad, como regla de optimización, se sustenta en el enfoque clásico de Alexy (idoneidad, necesidad, ponderación) y en el control de la discrecionalidad administrativa expuesto por García de Enterría y Fernández, en el ámbito sancionador; la literatura especializada subraya que la proporcionalidad es parámetro de validez y de medida de la sanción²³.

²¹ Corte Constitucional, Sala Plena. (22 de febrero de 2017). Sentencia C-115/17. [M.P: Alejandro Linares Cantillo]

²² Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera. (23 de junio de 2023). Radicación No. 20001233100020120024001. [C.P: Nubia Margoth Peña Garzón]

²³ Balaguer Calderón, T. & Villagra Gatica, C. A. (2020). Análisis jurisprudencial sobre el principio de proporcionalidad en el Derecho Administrativo Sancionador (Tesis de maestría). Universidad de Chile.

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

La decisión recurrida no contiene valoraciones especulativas: cada factor ponderado se ancla en prueba y explica por qué la multa se ubica muy por debajo del máximo legal.

En línea con lo anterior, la cuantía se fijó con base en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996 y conforme a los principios de razonabilidad y proporcionalidad que orientan la motivación sancionatoria en el CPACA. Así, el CPACA no se empleó como fuente autónoma para “agrupar” agravantes, sino como pauta general de motivación; por el contrario, la fuente decisiva fue el artículo 46 Ibidem (lit. e), en armonía con el estándar legal de calidad previsto en la Ley 1480 de 2011 (arts. 3.1.1 y 6), precisado por el contenido objetivo del contrato de transporte (C. de Co., arts. 982, 1004 y 1030).

En consecuencia, el método seguido observa el marco legal aplicable y su integración sistemática, encontrándose soportado dentro del expediente cada criterio, así:

- (i) *Afectación concreta al usuario y al bien jurídico “calidad del servicio”.* Pérdida y no restitución del equipaje en destino (tiquetes 170154456 y 8875300: pruebas 5.1.2²⁴ y 5.1.3²⁵; PQRD y correos: 5.1.1²⁶ y 5.1.17²⁷).
- (ii) *Culpabilidad por omisiones de diligencia.* Ausencia de ficha o talón al embarque (5.1.1²⁸ y 5.1.17²⁹, concordante con el SC-IN-02, 5.1.12³⁰). No activación del subprocedimiento de incidentes, sin registro, inventario posviaje, trazabilidad fotográfica ni acta de cierre (5.1.12³¹, 5.1.13³² y 5.1.16³³); y bodega sin supervisión durante el trayecto (respuesta al requerimiento, 5.1.11³⁴).
- (iii) *Reincidencia.* No acreditada; se valoró como atenuante.
- (iv) *Conducta posterior.* Reconocimiento del hecho e indemnización por \$250.000 (contrato de transacción 5.2.1³⁵ y comprobante 5.2.3³⁶), considerados como atenuantes que redujeron el *quantum*.
- (v) *Eficacia disuasoria mínima.* Se optó por 30 SMLMV, dentro del segmento inferior del rango 4,3 % del máximo de 700 SMLMV), atendiendo la gravedad del incumplimiento y los atenuantes verificados.

²⁴ Ver en expediente: «2. 20225341531372 - Anexo 1. tiquete No. 170154456», «12. 20225341822902 - Anexo 2. tiquete No. 170154456» y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 5.

²⁵ Ver en expediente: «3. 20225341531372 - Anexo 2. tiquete No. 8875300», «13. 20225341822902 - Anexo 3. Tiquete No. 8875300» y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 4.

²⁶ Ver en expediente: «1. 20225341531372 - PQRD Jorge Diego González 03102022»

²⁷ Ver en expediente: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 6.

²⁸ Ver en expediente: «1. 20225341531372 - PQRD Jorge Diego González 03102022»

²⁹ Ver en expediente: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 6.

³⁰ Ver en expediente: «14. 20225341822902 - Anexo 4. Protocolo para el manejo de equipaje»

³¹ Ver en expediente: «2. 20225341531372 - Anexo 1. tiquete No. 170154456», «12. 20225341822902 - Anexo 2. tiquete No. 170154456» y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 5.

³² Ver en expediente: «15. 20225341822902 - Anexo 5. Manual de Servicio al Cliente»

³³ Ver en expediente: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folios 3 y 9.

³⁴ Ver en expediente: «10. 20225341822902 - Respuesta de Flota La Macarena al requerimiento 20229100791961» y «11. 20225341822902 - Anexo 1. Escrito de respuesta»

³⁵ Véase en el expediente: “22. «20245340635022 - DESCARGOS A RESOLUCIÓN 1659 DE 2024».pdf”, folio 25.

³⁶ Ibidem, folios 28 al 29.

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

Ahora bien, sobre la alegada contradicción esto es, que no se pidieron actas y se agravó por su falta, conviene precisar que no se agravó por “no allegar” documentos, sino por la inejecución del propio protocolo (SC-IN-02) en el caso concreto. De hecho, la falta de registros, inventarios, trazabilidad y acta de cierre evidencia que el operador no activó las actuaciones que él mismo se impuso para gestionar incidentes, lo cual integra la culpabilidad, falta de diligencia y aumenta la entidad del incumplimiento del estándar de calidad.

Además, la Dirección de Investigaciones sí requirió información y valoró la respuesta (5.1.11³⁷). Por tanto, no hay inversión de la carga probatoria: la Administración acreditó los hechos con el acervo disponible y Flota La Macarena contó con oportunidades reales de contradicción.

A su vez, en cuanto a la indemnización como atenuante y no como determinante, se dejó expresa constancia de que la reparación disminuyó la multa; sin embargo, dicha reparación no neutraliza la infracción administrativa ni obliga a imponer amonestaciones o cuantías simbólicas, toda vez que los fines de la sanción, como la prevención y la disuasión general, difieren del resarcimiento civil.

En síntesis, la multa de 30 SMLMV (i) se enmarca en el rango legal del artículo 46 (parágrafo) de la Ley 336, (ii) está debidamente motivada con criterios objetivos y prueba identificable, y (iii) pondera los atenuantes procedentes — indemnización, organización (ISO) y capacitación— sin desconocer la gravedad del incumplimiento del estándar de calidad. Por lo anterior, y en aplicación de los subprincipios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto, no se repone: la graduación es legal, proporcional y suficiente para cumplir los fines sancionadores.

QUINTO: Conclusión.

En razón a lo previamente expuesto, no habiendo argumentos ni pruebas adicionales que desvirtúen que Flota la Macarena S.A. fue responsable por incumplir con la obligación expresada en el numeral 1.1 del artículo 3 y en el artículo 6 de la ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 982 y los artículos 1004 y 1030 del Código de Comercio, la calidad en la prestación del servicio de transporte de pasajeros por carretera, que comprende la responsabilidad del transportador por la pérdida del equipaje, esta Dirección no accede a la petición de revocar la Resolución 12811 de 2025, ni de modificar el monto de la sanción impuesta. En consecuencia, será confirmada.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

RESUELVE

Artículo 1. CONFIRMAR la Resolución 12811 del 17 de julio de 2025, mediante la cual se sancionó a la sociedad **Flota La Macarena S.A.** identificada con **NIT. 860002566-6**, de acuerdo con lo señalado en el presente acto administrativo.

³⁷ Ver en expediente: «10. 20225341822902 - Respuesta de Flota La Macarena al requerimiento 20229100791961» y «11. 20225341822902 - Anexo 1. Escrito de respuesta»

RESOLUCIÓN NÚMERO 1997

DE 13-03-2026

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición y se concede el de apelación dentro de la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.**»

Artículo 2. NOTIFICAR el contenido de la presente resolución por conducto de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a la sociedad **Flota La Macarena S.A.** identificada con **NIT. 860002566-6**, de acuerdo con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 3. CONCEDER el recurso de apelación presentado por la sociedad **Flota La Macarena S.A.** identificada con **NIT. 860002566-6**, y por tal razón, **TRASLADAR** el expediente al Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte para lo de su competencia.

Artículo 4. INFORMAR a la sociedad **Flota La Macarena S.A.** identificada con **NIT. 860002566-6** que contra la presente Resolución **NO PROCEDE** recurso alguno en los términos de Ley.

Artículo 5. Una vez surtida la respectiva notificación, **REMITIR** copia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Firmado
digitalmente por
JOSE DANIEL
GOMEZ ARAUJO

José Daniel Gómez Araujo

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Notificar:

FLOTA LA MACARENA S.A.

NIT. 860002566-6

German Sarmiento Apolinar

Representante legal o quien haga sus veces

Calle 127ª # 53ª - 45 Centro Empresarial Colpatria Torre 2 Of. 2-201, Bogotá D.C.

Proyectó: Andrea Gutiérrez Simbaqueva, Profesional Especializado, Grupo Actuaciones Administrativas, ⁴⁵

Revisó: Jhon Edison Villamil Ruiz, Contratista, Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios ^{JEV}

Oscar Javier Contreras Fontecha-Contratista Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios ⁴⁷

Nelly Sofía Alarcón López - Coordinadora Grupo Actuaciones Administrativas ⁴⁸

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de la sociedad Flota La Macarena S.A., identificada con NIT 860002566-6.

Registro de Datos de Vigilado en el Sistema Nacional de Supervisión al Transporte - Vigía

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL
REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: FLOTA LA MACARENA S A
Nit: 860002566 6
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 00008864
Fecha de matrícula: 24 de marzo de 1972
Último año renovado: 2026
Fecha de renovación: 10 de marzo de 2026
Grupo NIIF: Grupo II.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cl 127 A 53 A 45 To 2 Pi 2 Of 201
Centro Empresarial Colpatria
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: gerencia@flotalamacarena.com
Teléfono comercial 1: 6014254900
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Cl 127 A 53 A 45 To 2 Pi 2 Of 201
Centro Empresarial Colpatria
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: gerencia@flotalamacarena.com
Teléfono para notificación 1: 6014254900
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica NO autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CONSTITUCIÓN

Escritura Pública No.2.784, Notaría 5 Bogotá, del 3 de diciembre de 1.953, inscrita el 14 de diciembre de 1.953, bajo el No. 23.326 del libro respectivo, se constituyó la sociedad denominada: "FLOTA LA MACARENA S.A." extracto aclaratorio de la escritura No. 2.784 del 6 de febrero de 1.954 bajo el No. 23.450.

ÓRDENES DE AUTORIDAD COMPETENTE

Que por Resolución No. 4069 del 24 de mayo de 1.983, inscrita el 20 de junio de 1.983 bajo el número 134.770 del libro IX, la Superintendencia de Sociedades otorgo permiso definitivo de

funcionamiento.

Mediante Resolución No. 20204200057897 del 16 de septiembre de 2020, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en virtud del artículo 83/84 del Decreto 2106 de 2019, resolvió prorrogar el término de la licencia de funcionamiento a la sociedad de la referencia hasta el 15 de septiembre 2021, la cual fue inscrita ante esta Cámara de Comercio el 9 de Octubre de 2020 con el No. 02624177 del libro IX.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es hasta el 3 de diciembre de 2050.

HABILITACIÓN TRANSPORTE DE CARGA

Que mediante inscripción No. 03174249 de fecha 5 de noviembre de 2024 del libro IX, se registró el acto administrativo no. 1061 de fecha 23 de noviembre de 2018 expedido por Ministerio de Transporte, que lo habilita para prestar el servicio público de transporte automotor en la modalidad de carga.

OBJETO SOCIAL

La explotación del servicio público de transporte terrestre de pasajeros y de carga, por medio de vehículos automotores como buses, automóviles, camiones, camionetas, remolques, carrotaques, etc., que la sociedad adquiera o que a ella se vinculen o asocien; también podrá comprar y vender repuestos, combustibles y lubricantes para toda clase de vehículos; importar vehículos, repuestos, combustible y lubricantes; explotar talleres de reparación de toda clase de automotores y estaciones de servicios. En desarrollo de su objeto la sociedad podrá celebrar cualquier clase de actos o contratos directamente relacionados con el objeto social o destinados a su cumplimiento, inclusive los que tengan por finalidad permitirle el ejercicio de derechos o el cumplimiento de las obligaciones que contraiga, adquirir inmuebles, constituir hipotecas y aceptarlas, celebrar contratos de arrendamiento, compraventa, usufructo y anticresis sobre inmuebles; adquirir y utilizar toda clase de bienes muebles destinados al objeto social, inclusive cuotas, partes de capital y acciones en otras sociedades de objeto igual o similar, pignorarlas, arrendarlas o venderlos; aceptar prendas, dar y aceptar fianzas y tomar y dar dinero en mutuo, con interés. De otra parte, podrá tener inversiones en instrumentos negociables que jueguen o no en bolsa; ser socia de sociedades cuyos objetos sean afines, complementarios o conexos al enunciado. Parágrafo primero. Así mismo podrá explotar, administrar y/o operar los servicios conexos al transporte de pasajeros por carretera tales como terminales de transporte terrestre automotor en cualquier parte del territorio nacional o en el extranjero y también podrá prestar los servicios postales tales como, pero sin limitarlo a ello, servicios postales de pago entendido como giros nacionales; servicios de mensajería expresa, servicios de transporte de cosas, envíos nacionales y las demás actividades similares, conexas o complementarias a éstas, a su vez también podrá ofrecer y comercializar servicios de recarga de

telefonía celular, recargas de internet, recaudos empresariales y general cualesquiera clase de servicios transaccionales no financieros directamente o junto con terceros mediante cualquier forma contractual de colaboración, e igualmente, podrá obrar y desarrollar la actividad de corresponsal bancario de entidades financieras debidamente autorizadas por la superintendencia financiera de Colombia. Parágrafo segundo. De manera general, la empresa dentro de su objeto social podrá desarrollar cualquier actividad mercantil lícita. Así mismo podrá explotar, administrar y/o operar los servicios conexos al transporte de pasajeros por carretera tales como terminales de transporte terrestre automotor en cualquier parte del territorio nacional o en el extranjero y también podrá prestar los servicios postales tales como, pero sin limitarla a ello, servicios postales de pago entendido como giros nacionales; servicios de mensajería expresa; servicios de transporte de cosas, envíos nacionales y las demás actividades similares, conexas o complementarias a éstas; a su vez también podrá ofrecer y comercializar servicios de recargo de telefonía celular, recargas de internet, recaudos empresariales y general cualesquiera clase de servicios transaccionales no financieros, directamente o junto con terceros mediante cualquier forma contractual de colaboración.

CAPITAL

*** CAPITAL AUTORIZADO ***

Valor : \$5.373.853.980,00
No. de acciones : 3.866.082,00
Valor nominal : \$1.390,00

*** CAPITAL SUSCRITO ***

Valor : \$4.252.585.460,00
No. de acciones : 3.059.414,00
Valor nominal : \$1.390,00

*** CAPITAL PAGADO ***

Valor : \$4.252.585.460,00
No. de acciones : 3.059.414,00
Valor nominal : \$1.390,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

El representante legal es: El Gerente y su primer suplente y segundo suplente.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

En caso de faltas temporales o absolutas del gerente asumirá la representación legal, sin necesidad de decisión previa, el primer suplente del gerente, quien tendrá las mismas facultades y limitaciones que el gerente y ocupará el cargo hasta que el gerente asuma de nuevo sus funciones y en el evento de falta absoluta del gerente el primer suplente ocupará el cargo hasta la terminación del periodo para el cual fue elegido. El segundo suplente solo podrá asumir la representación legal a falta de los dos anteriores y

ejercherà el cargo de acuerdo a lo previsto para el primer suplente. Son atribuciones del representante legal, además de las señaladas en la ley las siguientes: A.- Elaborar para todas y cada una de las áreas y someter a la aprobación de la Junta Directiva los proyectos de planes, programas, reglamentos, presupuestos y políticas generales de la compañía. B.- Representar a la sociedad como persona jurídica. C.- Ejecutar y hacer ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. D.- Nombrar los empleados subalternos que se necesiten para el desarrollo y administración de los negocios, señalarles su remuneración, atribuciones y removerlos cuando lo estime conveniente. E.- Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en sus sesiones ordinarias, los estados financieros e informes que sobre la situación financiera de la sociedad exigen la ley. F.- Transigir, conciliar, comprometer y en todo caso, atender los asuntos litigiosos que se susciten con terceros, utilizando cualquier mecanismo de solución de conflictos previsto en la ley, y constituir apoderados judiciales para los mismos. Cuando la transacción, la conciliación o el mecanismo de solución de conflictos previsto en la ley o la disposición del derecho en conflicto, exceda de mil setecientos (1.700) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), se requerirá autorización de la Junta Directiva. G.- Mantener bajo custodia los bienes de la sociedad. H.- Celebrar los actos y contratos necesarios para el desarrollo del objeto social, sometiendo a la Junta Directiva aquellos en que por su naturaleza o cuantía esta deba intervenir. I.- Elaborar los reglamentos de trabajo e higiene de la empresa, o los que conforme a las disposiciones legales vigentes sean necesarios adoptar para el normal funcionamiento de la empresa, y obtener de las autoridades competentes su aprobación cuando esta sea requerida. J.- Celebrar los actos y los contratos comprendidos en el objeto social. Cuando la cuantía del acto o del contrato exceda el valor equivalente a mil setecientos (1.700) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), requerirá autorización o aprobación de la Junta Directiva. Cuando se trate de licitaciones y/o contratos y/ o actos que tengan por objeto la concesión o adjudicación de rutas, no se requerirá la aprobación de la Junta Directiva. K.- Cumplir con los demás deberes que le impongan los estatutos, los reglamentos, acuerdos y resoluciones de la Asamblea y de la Junta Directiva. Corresponde a la Junta Directiva autorizar al gerente para constituir apoderados permanentes, en determinada clase de negocios.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Acta No. 76 del 21 de marzo de 2013, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 25 de julio de 2013 con el No. 01751134 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Gerente	Rafael Sarmiento Apolinar	C.C. No. 19494310

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente	German Sarmiento Apolinar	C.C. No. 79372424

Gerente

Por Acta No. 80 del 3 de diciembre de 2015, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 22 de diciembre de 2015 con el No. 02047100 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Suplente Gerente	Angela Marcela Cardona Sanchez	C.C. No. 46677616

ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

JUNTA DIRECTIVA

Por Acta No. 94 del 31 de marzo de 2025, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 5 de agosto de 2025 con el No. 03284217 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	German Sarmiento Apolinar	C.C. No. 79372424
Segundo Renglon	Jairo Alberto Pineda Perez	C.C. No. 19220620
Tercer Renglon	Parmenio Lopez Ramirez	C.C. No. 17137750
Cuarto Renglon	Jairo Laverde Polania	C.C. No. 17350178
Quinto Renglon	Carlos Mario Roa Ovalle	C.C. No. 80491226

SUPLENTES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Edgar Alirio Muñoz	C.C. No. 17105823
Segundo Renglon	Ciro Alfonso Nieto	C.C. No. 73102794
Tercer Renglon	Johan Hernando Vasquez Gonzalez	C.C. No. 80059857
Cuarto Renglon	Alfonso Lopez Ramirez	C.C. No. 17106913
Quinto Renglon	Gabriel Orlando Rozo Santos	C.C. No. 19130535

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 76 del 21 de marzo de 2013, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 17 de julio de 2013 con el No. 01748870 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Guillermo Plata	Mantilla C.C. No. 19138266

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Suplente	Rocio Lucena Rodriguez Gantiva	C.C. No. 51867993

PODERES

Que por Escritura Pública No. 3399 de la Notaría 32 de Bogotá D.C., del 27 de septiembre de 1996, inscrita el 23 de agosto de 2012 bajo el No. 00023237 del libro V, compareció Rafael Sarmiento Apolinar, identificado con cédula de ciudadanía no. 19.494.310 de Bogotá, en su calidad de gerente general de la sociedad de la referencia, por medio de la presente escritura, confiere poder judicial general a la abogada Rosalba Torres Jiménez, identificada con cédula de ciudadanía no. 23.491.555 de Chiquinquirá y portadora de la tarjeta profesional 68.258 expedida por el consejo superior de la judicatura, para representar a la sociedad FLOTA LA MACARENA S.A. Judicial y administrativamente. Que dicho poder confiere facultades de: A. Representar a la sociedad en toda clase de proceso y actuaciones judiciales o administrativas que ella deba adelantar o se adelanten contra ella, ante los juzgados, tribunales superiores, tribunales de lo contencioso administrativo, de arbitramento, corte suprema de justicia, consejo de estado, procuraduría y fiscalía general de la nación; y en general, ante cualquier autoridad investida de jurisdicción perteneciente a la rama jurisdiccional del poder público. B). Representar a la sociedad ante las autoridades administrativas de orden nacional, departamental, municipal o del distrito capital de Santafé de Bogotá, y ante cualquiera de los organismos descentralizados de derecho público. C). Absolver interrogatorios de parte en nombre de la sociedad y confesar en nombre de la misma, transigir, conciliar, recibir, desistir, notificarse de todas las providencias o actuaciones administrativas que surjan y donde la sociedad tenga intereses, así como para interponer los recursos y seguir adelante les actuaciones correspondientes. D). Constituir con las mismas facultades apoderados especiales para representar a la sociedad por activa o por pasiva en las actuaciones judiciales o administrativas en que tenga intereses.

REFORMAS DE ESTATUTOS

ESCRITURAS NO.	FECHA	NOTARIA	INSCRIPCION
7905	16-XII-1.960	5 BOGOTA	16-XII-1.960 NO. 29.201
3203	13-VII-1.966	5 BOGOTA	23-VII-1.966 NO. 36.155
6346	2- IX-1.969	6 BOGOTA	29- IX-1.969 NO. 41.217
3090	17- V-1.973	6 BOGOTA	25- VI-1.973 NO. 10.304
3102	13- X-1.978	5 BOGOTA	30- X-1.978 NO. 63.451
341	26- II-1.985	31 BOGOTA	7-III-1.985 NO.166.614
3639	18-XII-1.985	31 BOGOTA	13- I-1.985 NO.183.384
5555	31- X-1.988	31 BOGOTA	16-XII-1.988 NO.252.804
3845	4- X-1.989	32 BOGOTA	19-X -1.989 NO.277.870
2326	21-VII-1.992	32 STAFE BTA	4-VIII-1.992 NO.373.642

3400

27-IX--1.996 32 STAFE BTA 15--XI-1.996 NO.562.113

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
Cert. Cap. del 17 de diciembre de 1998 de la Revisor Fiscal	00661422 del 21 de diciembre de 1998 del Libro IX
E. P. No. 0002048 del 1 de agosto de 2003 de la Notaría 32 de Bogotá D.C.	00893482 del 15 de agosto de 2003 del Libro IX
Cert. Cap. del 19 de agosto de 2003 de la Revisor Fiscal	00894063 del 21 de agosto de 2003 del Libro IX
E. P. No. 0001911 del 28 de julio de 2004 de la Notaría 55 de Bogotá D.C.	00947770 del 12 de agosto de 2004 del Libro IX
E. P. No. 1052 del 6 de junio de 2012 de la Notaría 15 de Bogotá D.C.	01641244 del 8 de junio de 2012 del Libro IX
E. P. No. 01795 del 25 de julio de 2013 de la Notaría 43 de Bogotá D.C.	01755258 del 8 de agosto de 2013 del Libro IX
E. P. No. 2798 del 12 de noviembre de 2014 de la Notaría 43 de Bogotá D.C.	01886763 del 21 de noviembre de 2014 del Libro IX
E. P. No. 156 del 2 de febrero de 2017 de la Notaría 43 de Bogotá D.C.	02184975 del 10 de febrero de 2017 del Libro IX
E. P. No. 523 del 22 de marzo de 2018 de la Notaría 43 de Bogotá D.C.	02320251 del 10 de abril de 2018 del Libro IX
E. P. No. 82 del 17 de enero de 2023 de la Notaría 5 de Bogotá D.C.	02932954 del 10 de febrero de 2023 del Libro IX
E. P. No. 662 del 20 de mayo de 2025 de la Notaría 43 de Bogotá D.C.	03261686 del 30 de mayo de 2025 del Libro IX

SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL

Por Documento Privado del 11 de diciembre de 1997 , inscrito el 23 de diciembre de 1997 bajo el número 00615456 del libro IX, se comunicó que se ha configurado una situación de control por parte de la sociedad matriz: FLOTA LA MACARENA S A, respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

- COMERCIALIZADORA DE INSUMOS PARA EL TRANSPORTE LIMITADA

Domicilio: Bogotá D.C.

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Por Documento Privado del 3 de mayo de 2016 de Representante Legal, inscrito el 7 de junio de 2016 bajo el número 02110567 del libro IX, se comunicó que se ha configurado una situación de control por parte de la sociedad matriz: FLOTA LA MACARENA S A, respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

- TERMINAL DE TRANSPORTES DE CHIQUINQUIRA S.A

Domicilio: Chiquinquirá (Boyacá)

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

- TERMINAL DE TRANSPORTES DE GIRARDOT

Domicilio: Girardot (Cundinamarca)

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio
Fecha de configuración de la situación de control : 2016-03-31

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 4921
Actividad secundaria Código CIIU: 4731
Otras actividades Código CIIU: 5320, 4520

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s) en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre: FLOTA LA MACARENA
Matrícula No.: 00168347
Fecha de matrícula: 25 de marzo de 1982
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cl 17 113 26
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA SA TERMINAL DE
TRANSPORTE BOGOTA SALITRE
Matrícula No.: 00497564
Fecha de matrícula: 5 de mayo de 1992
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Dg 23 69 60 Terminal De Transporte Ed
Administrativo P4 Of 405
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA S A - TERMINAL DEL SUR
Matrícula No.: 01904247
Fecha de matrícula: 10 de junio de 2009
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio

Dirección: Cl 57 Q 75 F 82 Sur Tq 9 Y 10
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA S.A. TERMINAL DE
TRANSPORTE BOGOTA SALITRE MODULO ROJO
Matrícula No.: 02408998
Fecha de matrícula: 5 de febrero de 2014
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Dg 23 69A 55
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA SA TERMINAL DE
TRANSPORTE BOGOTA SALITRE MODULO
AMARILLO
Matrícula No.: 02409000
Fecha de matrícula: 5 de febrero de 2014
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Dg 23 69 A 55
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA TERMINAL DE TRANSPORTE
BOGOTA MODULO AZUL 2
Matrícula No.: 02409003
Fecha de matrícula: 5 de febrero de 2014
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Dg 23 69 11
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA YOMASA
Matrícula No.: 02587691
Fecha de matrícula: 26 de junio de 2015
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Dg 83 S 00 39 E
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA S A - LIMONCITOS
Matrícula No.: 02801734
Fecha de matrícula: 5 de abril de 2017
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Km 27 + 0.50 Via Bogota Villavicencio
Costado Iz
Municipio: Cáqueza (Cundinamarca)

Nombre: FLOTA LA MACARENA S A
Matrícula No.: 02935336
Fecha de matrícula: 20 de marzo de 2018
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Terminal Saliente Del Norte Cl 192 No.
19-43 Taq 10
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA S.A. - ENVIOS
Matrícula No.: 03006431
Fecha de matrícula: 31 de agosto de 2018

Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Dg 23 69 11 Modulo 5 Bg 501 Terminal De Transportes
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: FLOTA LA MACARENA S.A.
Matrícula No.: 03100449
Fecha de matrícula: 15 de abril de 2019
Último año renovado: 2026
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Ac 24 95A 80 Et2
Municipio: Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$ 135.634.085.839
Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 4921

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 20 de diciembre de 2021. Fecha de envío de información a Planeación : 11 de marzo de 2026. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en

ningún caso.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.

El presente documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ley 019/12. Para uso exclusivo de las entidades del Estado



Esta opción permite registrar, modificar y/o consultar la información básica del vigilado

Información General

* Tipo asociación: SOCIETARIO

* Tipo sociedad: SOCIEDAD POR ACCIONES (S.A.)

* País: COLOMBIA

* Tipo PUC: COMERCIAL

* Tipo documento: NIT

* Estado: ACTIVA

* Nro. documento: 860002566 6

* Vigilado? Si No

* Razón social: FLOTA LA MACARENA S A

* Sigla: FLOTA LA MACARENA SA

E-mail: gerencia@flotalamacarena.cor

* Objeto social o actividad: Transporte intermunicipal de pasajeros por carretera

* ¿Autoriza Notificación Electrónica? Si No

Nota : Para los efectos de la presente acepto y autorizo a la SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE, para que se Notifiquen de forma electrónica los actos administrativos de carácter particular y concreto a mi representada, conforme a lo previsto en los artículos 53, 56, 67 numeral 1 de la Ley 1437 de 2011, los artículos 20 y 21 de la ley 527 de 1999, el artículo 43 del Decreto 229 de 1995 y el artículo 10 del decreto 75 de 1984, modificado por el artículo 1 del Decreto 2563 de 1985.

Página web: www.flotalamacarena.com

* Inscrito Registro Nacional de Valores: Si No

* Revisor fiscal: Si No

* Pre-Operativo: Si No

* Inscrito en Bolsa de Valores: Si No

* Es vigilado por otra entidad? Si No

* Clasificación grupo IFC: GRUPO 2

* Direccion: [Oficina Principal Calle 127A No. 53A-45 Piso 2 Oficina 201](#)

Nota : Señor Vigilado, una vez se clasifique o cambie voluntariamente de grupo en el campo "Clasificación grupo IFC" y dé click en el botón Guardar, no podrá modificar su decisión. En caso de requerirlo, favor comunicarse al Call Center.

Nota: Los campos con * son requeridos.

[Menú Principal](#)

Cancelar