Bogotá D.C, 16 octubre 2026

20269200798261
16 octubre 2026

Señora
Kiara Ballesteros Pizarro
Carrera 61 t bis t este #110 t - 5 este apartamento brisas de galicias apartamento t110
kiarabp.91@hotmail.com
Cartagena De Indias, Bolivar

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265341039112 del 18 de septiembre de 2026

La Superintendencia de Transporte recibió, registró y analizó la información suministrada por usted.

De acuerdo con su contenido, su comunicación corresponde a una **queja o denuncia**, mediante la cual informa hechos que podrían estar relacionados con incumplimientos en la prestación del servicio de transporte.

¿Qué hará la Superintendencia con esta información?

La información aportada será utilizada en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de esta entidad y podrá dar lugar, según corresponda, a:

- Acciones de **prevención**, orientadas a que las empresas adopten medidas para evitar la ocurrencia o repetición de situaciones que afecten a los usuarios.
- Acciones de **promoción**, dirigidas a fortalecer el cumplimiento de las normas y los derechos de los usuarios.
- Acciones de **control**, mediante la evaluación de posibles actuaciones administrativas frente a los vigilados cuando haya lugar a ello.

Es importante tener en cuenta que las quejas y denuncias contribuyen a la protección de todos los usuarios del sector transporte y permiten identificar situaciones que pueden requerir intervención institucional.

¿Qué pasará con su caso concreto?

La presentación de una queja o denuncia no implica automáticamente la apertura de una investigación ni la imposición de sanciones. Cualquier decisión sobre posibles incumplimientos debe adoptarse dentro de los procedimientos administrativos establecidos en la ley.

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Adicionalmente, esta Superintendencia no informa de manera automática los avances o resultados de las actuaciones que puedan derivarse de una queja o denuncia. Si desea conocer si se adelantó alguna actuación relacionada con la información reportada, podrá realizar una consulta posterior indicando el número de su queja y el número de esta respuesta.

Si busca una solución particular o el reconocimiento de un derecho individual

La Superintendencia de Transporte no tiene facultades para ordenar devoluciones de dinero, indemnizaciones, compensaciones económicas ni reconocer derechos individuales derivados de un caso particular.

Para ello, **deberá presentar primero su reclamación ante la empresa involucrada.** Si no obtiene respuesta o no está conforme con ella, **podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante los jueces de la República, según corresponda.**

Agradecemos su reporte. La información suministrada contribuye a fortalecer las acciones de vigilancia y protección de los usuarios del sector transporte.

Atentamente,



MELITZA JUDITH VELEZ VILLALOBOS
COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PQRSD
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 16/octubre/2026 02:37:03 p. m.
Hash: CEE-d4321a7b6b9bc5bd2f101da1ad1cf49ece320fa0

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Jessika Viviana Castañeda Velandia	jessikacastaneda [16/octubre/2026 11:54:42 a. m.]
Aprobó	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [16/octubre/2026 02:37:03 p. m.]

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615