Bogotá D.C, 20 octubre 2026

20269200805991
20 octubre 2026

Señora
Carmen Elisa Triana Duarte
Calle 8 #2 a - 7
carmenelisatri@hotmail.com
Madrid, Cundinamarca

Asunto: Respuesta a la queja con radicado20265341020882 del 14/09/2026

Hemos revisado la información que nos compartió sobre su inconformidad con el servicio de transporte.

De acuerdo con los hechos descritos, observamos que la situación reportada no se originó por un incumplimiento de la empresa transportadora, sino por el incumplimiento de una condición, requisito o deber que correspondía al usuario dentro de las condiciones del servicio contratado.

Por esta razón, no evidenciamos una posible infracción por parte de la empresa que justifique una actuación de inspección, vigilancia o control por parte de la Superintendencia de Transporte.

Es importante recordar que, al utilizar un servicio de transporte, tanto la empresa como el usuario tienen derechos y responsabilidades. En algunos casos, las consecuencias que generan inconformidad no obedecen a una actuación indebida de la empresa, sino al incumplimiento de las condiciones que deben ser observadas por el propio usuario.

Con el fin de prevenir situaciones similares, le recomendamos consultar previamente las condiciones del servicio, los requisitos aplicables al viaje y las políticas informadas por la empresa transportadora antes de realizar la compra o utilizar el servicio.

Si desea conocer más sobre los derechos y deberes de los usuarios del transporte, los mecanismos de protección disponibles y recomendaciones para el uso adecuado de los servicios de transporte, puede consultar nuestras herramientas de orientación en www.supertransporte.gov.co, especialmente la sección SuperEducativo, donde encontrará material pedagógico, guías, cartillas y contenidos informativos.

Agradecemos su comunicación. La información suministrada será tenida en cuenta para fortalecer las actividades de orientación y promoción que

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

adelanta esta Superintendencia en beneficio de la comunidad usuaria 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: 20/octubre/2026 03:32:27 p. m.
Hash: CEE-12e751bed03f28cb0dc776502a95cbac8256f9c7

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Ivan Felipe Alvarez Cifuentes	ivanfalvarez [20/octubre/2026 03:30:08 p. m.]
Aprobó	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [20/octubre/2026 03:32:27 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