Bogotá D.C, 26 octubre 2026

20269200818451
26 octubre 2026

**Señor/a**
**Anónimo**
**No registra**
**correo@correo.com**
Riofrio, Valle Del Cauca

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265341117242 del 7 de octubre 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: 26/octubre/2026 08:28:56 a. m.
**Hash: CEE-1fabc840253028403323d6a763278899e154cb98**

| | Nombre del funcionario | Documento Firmado Digitalmente |
|---|---|---|
| Proyectó y elaboró | Jessika Viviana Castañeda Velandia | jessikacastaneda [26/octubre/2026 07:32:09 a. m.] |
| Aprobó | Melitza Judith Velez Villalobos | melitzavelez [26/octubre/2026 08:28:56 a. 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