Bogotá D.C, 2 octubre 2026

20269200769591
2 octubre 2026

Señor
Anónimo
No registra
correo@correo.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340252722 del 16 de marzo 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.

Adicionalmente, esta Superintendencia no informa de manera automática los avances o resultados de las actuaciones que puedan derivarse de una

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

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,



SONIA GERALDINE BUITRAGO JIMENEZ
COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE PQRSDF
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 02/octubre/2026 10:37:49 a. m.
Hash: CEE-dac3d566a27cd849e983a9f7ee571b115dd52721

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	EDUARDO ALBEIRO YATE MALAMBO	EduardoYate [02/octubre/2026 10:25:22 a. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [02/octubre/2026 10:37:49 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