Bogotá D.C, 15 octubre 2026

20269200791291
15 octubre 2026

Señora
Elsa Moreno
Sin direccion
elsamorenomoreno269@gmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265341001262 del 9 de septiembre de 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.

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

Agradecemos su comunicación. La información suministrada será tenida en cuenta para fortalecer las actividades de orientación y promoción que 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: 15/octubre/2026 03:00:03 p. m.
Hash: CEE-82cc00d68e8a564a8fca402d53ae9be3a318b579

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	EDUARDO ALBEIRO YATE MALAMBO	EduardoYate [15/octubre/2026 08:12:28 a. m.]
Aprobó	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [15/octubre/2026 03:00:03 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