

Bogotá D.C, 18 septiembre 2026



20269200733951

18 septiembre 2026

Señora
Maira Alejandra Márquez Utria
Cra 47 # 80-112
mairamarquezutfotos@gmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340824832 del 04 de agosto 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

adelanta esta Superintendencia en beneficio de la comunidad usuaria 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: 21/septiembre/2026 01:13:54 p. m.

Hash: CEE-f41da7f341db2e3888b87d45e80d27d116a31c00

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Heidy Vanessa Bernal Guzman	heidybernal [18/septiembre/2026 09:48:14 p. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [21/septiembre/2026 01:13:54 p. m.]