

Bogotá D.C, 10 marzo 2026



20269120131031

10 marzo 2026

Señora

Leidy Yesenia Ibarra Guerrero

leidyibarra0131@gmail.com

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrsl presentada con radicado no. 20245340121512

Respetada Señora Leidy:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la sociedad Expreso Bolivariano S.A., le informamos que a partir del análisis fáctico y de la información aportada, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros.

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar de la que resultaría un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, así:

"(...) Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio (...)"

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propende por el derecho al debido proceso de la empresa de transporte en su calidad de vigilado. A partir del análisis fáctico y de la información aportada, no se encontró prueba que sustentara las

Página | 1

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

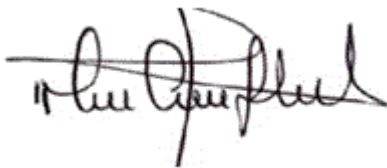
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

afirmaciones por usted manifestadas en su queja por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 07/abril/2026 10:03:24 a. m.

Hash: CEE-e2e8c531fac2a180e4b815931364d964cf803ae6

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Adriana del Pilar Escobar Quintero	adrianaescobar [10/marzo/2026 11:27:38 a. m.]
Revisó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [07/abril/2026 10:01:51 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [07/abril/2026 10:03:24 a. m.]