

Bogotá D.C, 8 septiembre 2026



20269200693351

8 septiembre 2026

Señora

Luz Marina Perez De Galvis

Carrera 39 #48 - 80 edificio aconkagua apto 1801

alixlucy7@hotmail.com

Bucaramanga, Santander

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340881962 del 13 de agosto 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 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.

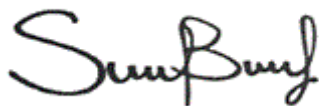
Si busca una solución particular o el reconocimiento de un derecho individual

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: 09/septiembre/2026 08:06:12 a. m.

Hash: CEE-385554456458dcad6281477b6837300b5ff95557

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Alicia Mercedes López Gómez	alicialopez [08/septiembre/2026 08:54:50 p. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [09/septiembre/2026 08:06:12 a. m.]

