

Bogotá D.C, 31 agosto 2026



20268600658131

31 agosto 2026

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

Asunto: Respuesta según radicado 20265340635712 del 24 de junio del 2026.

Cordial saludo,

En atención a la comunicación registrada en el Sistema de Gestión Documental de esta Superintendencia bajo el radicado citado en el asunto, y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a esta Dirección, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto 2409 de 2018 y demás normas concordantes que regulan la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre, dentro del ámbito de sus competencias, se permite emitir respuesta a su solicitud, la cual encontrará anexa a la presente comunicación.

Atentamente,



**ANGELA PAOLA GALINDO NIETO**  
**DIRECTOR**  
**DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y**  
**TRANSPORTE TERRESTRE**  
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- Rad 20265340635712 - Respuesta a ANONIMO x Ascenso - Descenso - Ok Firmado.pdf

Copias:

Aprobado el: 31/agosto/2026 09:15:40 a. m.

**Hash: CEE-2af4bf5a0f95e249e873d205e83311ba2c9e9a13**

Página | 1

**Superintendencia de Transporte**

**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://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

|                    | Nombre del funcionario     | Documento Firmado Digitalmente                   |
|--------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|
| Proyectó y elaboró | Erika Tatiana Ayala Rueda  | erikaayala [31/agosto/2026<br>09:13:50 a. m.]    |
| Aprobó             | Angela Paola Galindo Nieto | angelagalindo [31/agosto/2026<br>09:15:40 a. m.] |

Señores:

**Anónimo**

[anonimo@anonimo.com](mailto:anonimo@anonimo.com)

Bogotá D.C.

**Asunto:** Respuesta según radicado 20265340635712 del 24 de junio del 2026.

Cordial saludo,

La Superintendencia de Transporte está revestida con funciones de Promoción y Prevención, a efectos de acompañar a sus vigilados en el cumplimiento de las normas que regulan el sector<sup>1</sup>. Esto, sin perjuicio de las funciones de investigación por las infracciones de la ley, en caso de ser procedente<sup>2</sup>; lo anterior, fomentando y desarrollando actividades tendientes al cumplimiento de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte<sup>3</sup>.

En consecuencia, le informamos que hemos recibido queja, radicada ante esta Entidad como obra en el asunto, y en tal sentido, de conformidad con las funciones asignadas a esta Dirección mediante el Decreto 2409 de 2018, nos pronunciamos en los siguientes términos, previa transcripción de los hechos:

*"(...) SOY UN CONDUCTOR DE SERVICIO PÚBLICO TENGO FAMILIA Y HIJOS QUE SOSTENER Y EN EL TERMINAL DE TRANSPORTE DE BOGOTÁ ESTÁN EXISTIENDO UNA CLASE DE IRREGULARIDADES AMENAZANDO LOS DE LA ZONA OPERATIVA DEL TERMINAL DEL NORTE DE NO DAR DESPACHOS EN CUALQUIER OTRA EMPRESA POR EL MOTIVO DE RECOGER PASAJEROS.TENIENDO ENCUESTA QUE ES NUESTRO TRABAJO Y POR ESO DICE SERVICIO PÚBLICO ES PARA TRANSPORTAR LA GENTE Y ES NUESTRO SUSTENTO PARA NUESTRAS FAMILIAS.PARA QUE POR FAVOR TOMEN LAS MEDIDAS PERTINENTES LOS GRANDES MANDOS X QUE SEGÚN ELLOS DEL TERMINAL SALITRE AL TERMINAL SUR NO SE PUEDE RECOGER BIEN. PERO DEL TERMINAL DEL SUR NO HAY MÁS CONTROLES DEL TERMINAL Y NO DEJAN RECOGER A QUE JUEGAN X FAVOR NO ESTAMOS HACIENDO MAL ALA SOCIEDAD ESTAMOS ES TRABAJANDO X FAVOR TOMAR CARTAS SOBRE EL ASUNTO MUCHAS GRACIAS X LA ATENCIÓN PRESTADA. (...)"*

Debido a lo anterior, es necesario recordar las prohibiciones que tienen las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, usuarias de las terminales, contenidas en el Decreto 1079 de 2015, artículo 2.2.1.4.10.5.3., en particular las correspondientes a los numerales 5,6, 8 y 10; que establecen:

<sup>1</sup> Decreto 2409 de 2018 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones", artículo 21.

<sup>2</sup> Óp. cit. Artículo 22.

<sup>3</sup> Óp. cit. Artículo 4.

*"5. Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes.*

*6. Permitir el ascenso o descenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.*

*...*

*8. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.*

*...*

*10. Recoger o dejar pasajeros dentro del área de influencia de cada terminal. Esta debe ser determinada por la autoridad territorial para cada caso en concreto".*

Ibidem, el artículo 2.2.1.4.10.6. establece la siguiente obligatoriedad para las empresas prestadoras del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, dependiendo de la ruta y nivel de servicio autorizado:

**"ARTÍCULO 2.2.1.4.10.6. Obligatoriedad.** Las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera que tengan autorizadas o registradas rutas en cuyos municipios de origen o destino exista terminal de transporte autorizado por el Ministerio de Transporte, están obligadas a hacer uso de estos para el despacho o llegada de sus vehículos.

*Cuando en las rutas autorizadas o registradas existan terminales de tránsito, estos deberán ser de uso obligatorio para el servicio básico de transporte. Para los servicios diferentes al básico estos terminales de tránsito serán de uso obligatorio cuando en el acto administrativo que autorice este servicio así se determine. (...)"*

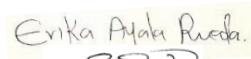
Por ende, es importante precisar que el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera debe prestarse en condiciones de seguridad, calidad y accesibilidad, instándolos a que cumplan y haga cumplir la normatividad vigente para esta modalidad de servicio.

Atentamente,

 Firmado  
digitalmente por  
GALINDO NIETO  
ANGELA PAOLA

**Angela Galindo Nieto**

Directora de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre

Proyectó: Erika Ayala Rueda 

Revisó: Ricardo Muñoz Vargas 

Mary Luz Mantilla 

C:\Users\erikaayala\Desktop\PASAJEROS ERIKA\Ascenso y descenso\Ascenso y descenso de pasajeros 20265340635712.docx