

Señor (a)
Anónimo
anonimo@anonimo.com.co
Bucaramanga - Santander

Asunto: Respuesta a los radicados No. 20265340693692 y 20265340693362 del 7 de julio de 2026.

Respetados,

La Superintendencia de Transporte está revestida con funciones de Promoción y Prevención, a efectos de acompañar a las empresas en el cumplimiento de las normas que regulan el sector¹. Esto, sin perjuicio de las funciones de investigación por las infracciones de la ley, en caso de ser procedente²; lo anterior, fomentando y desarrollando actividades tendientes al cumplimiento de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte³.

En consecuencia, le informamos que hemos recibido su comunicación, en la cual solicitó:

"Contratamos un tour salimos el 26 de junio de este año, hasta el lunes 29. Ya con salida para Bucaramanga a las 4 de la tarde. con Alianza Turística de Sder, quien a su vez llevó el bus de servitranspas. Bus #404. Pero esto se convirtió en tragedia tras tragedia por la irresponsabilidad del bus quien el día 28 se le estalló una llanta toda lisa, y nos tuvieron en espera sin solución le colocaron otra llanta peor poniendo en riesgo nuestra vida después de salir de Medellín a las 4 a las 5 se estalló otra llanta. Terrible por gracia de Dios no nos matamos ya que ese sr conductor y el guía unos irresponsables nos tuvieron de allí para acá y no fueron capaces de buscar otra visera sino hasta las 4 de la mañana del día 29. Después x parte de nuestra flia de decirles que solucionarán pidiendo otro transporte de calidad, y peor es q ellos dividieron las personas en dos grupos y se fueron adelante y nos dejaron en un monta llantas durante tres horas. Antes de toda esta tragedia. Lo anterior para que se reviven todos estos buses que hacen tures con guías y conductores frescos e irresponsables. Se hacen y se reúnen al lado de la bomba de la puerta del sol. Con llantas desgastadas y poniendo en riesgo la integralidad de menores de edad y adultos mayores . Sin responder . Sobre todo el guía Alexon Yair Florez Araque. Un sr que se dedicó a embolatar a los más ingenuos con puro verbo de culebrero . Personas humildes y honestas q se sacrifican con ahorrar para descansar y se convirtió el viaje en una tragedia tras tragedia." (SIC)

¹ 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.

² Óp. cit. Artículo 22.

³ Óp. cit. Artículo 4.

Inicialmente, es preciso indicarle que, una vez revisada su petición, se constató que únicamente se aporta el número móvil interno "Bus #404". Al respecto, es necesario precisar que el número interno o número móvil de un vehículo es un código de control operativo asignado de manera privada por cada empresa transportadora, por lo cual no constituye un dato de identificación pública o registro particular ante las autoridades de tránsito y transporte.

En consecuencia, la sola mención del número móvil interno 404 imposibilita a esta Entidad identificar la empresa de transporte público terrestre a la cual se halla afiliado el vehículo, así como la placa de vehículo respectivo, motivo por el cual, se concluye que la información se encuentra incompleta.

Por lo anterior, se solicita que se realice ampliación de la solicitud remitida, esto con el fin de dar respuesta al derecho de petición remitido, de la siguiente información:

1. Placa del vehículo automotor que menciona en la petición.
2. Nombre de la empresa que presta el servicio público de transporte terrestre automotor especial, como la ruta que se estaba realizando al momento de presentar su petición.
3. Nombre de conductor (en caso de conocerlo).
4. Documentos, fotografías o medios probatorios que soporten su solicitud.

Lo anterior, en virtud del artículo 16 y 17 de la Ley 1437 del 2011 y modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, los cuales establecen que:

"ARTÍCULO 16. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. *<Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Toda petición deberá contener, por lo menos:*

1. *La designación de la autoridad a la que se dirige.*
 2. *<Numeral CONDICIONALMENTE exequible> Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
 3. **El objeto de la petición.**
 4. *Las razones en las que fundamenta su petición.*
 5. *La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
 6. *La firma del peticionario cuando fuere el caso.*
- (...)

ARTÍCULO 17. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. *<Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario*

deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.” (Negrilla y subrayado fuera del texto)

De este modo, se le concede el término de (1) un mes, para que amplie su petición de conformidad al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Vencido el término establecido, sin que se haya ampliado su petición, se entenderá que ha desistido de la solicitud y se realizará el archivo correspondiente.

La información deberá ser remitida a través del enlace <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>, estar escaneada de forma completa, legible, sin saltos de paginación, ni contenido cortado. Igualmente, los documentos deberán ser nombrados con el número de cada requerimiento.

Para referirse a la presente solicitud, por favor cite el número que encontrará en la parte superior derecha de la presente comunicación.

Atentamente,

 Firmado
digitalmente por
GALINDO NIETO
ANGELA PAOLA

Angela Galindo Nieto

Directora de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre

Proyectó: Nicolas Castro Flórez – Contratista ST

Revisó: Laura Viveros Luna – Profesional Universitario ST