

Bogotá D.C, 6 marzo 2026



20265350120461

6 marzo 2026

Señor

Jesus Pacheco Mateus

jpachecomatheus@gmail.com

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Respuesta radicado 20265340089942 del 2026-01-29

Respetado señor Pacheco:

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual nos informa lo siguiente: "(...) ME REALIZARON LA CONSULTA EN LAS CENTRALES DE RIESGO Y SEGÚN ELLOS APLIQUE PARA EL CRÉDITO EN EL CONCESIONARIO ME RECIBIERON \$3.500.000 DE PESOS CON TARJETA DÉBITO DE CAJA SOCIAL SEGÚN RECIBO QUE APORTO PARA ESTA RECLAMACIÓN. ME RETIRO DEL NEGOCIO PORQUE NO ENCONTRARON A FINANCIERA DEL 100% DE ESTE NEGOCIO Y YO NO TENGO OTRA FORMA DE PAGAR AL IGUAL NUNCA ME DIJERON CON CUÁLES FINANCIERAS HABIAN SOLICITADO EL CRÉDITO. HABLE CON EL SEÑOR GIOVANNI EL ANALISTA DE CRÉDITOS PARA RETIRARME EL NEGOCIO Y ÉL ME DIJO QUE PODIAMOS RECIBIR UN CRÉDITO DE UN CARRO MÁS ECONÓMICO EL CUAL NUNCA SUCEDIÓ NI ME FUE APROBADO SEGÚN CONSTA EN LOS CHATS DE LOS REPRESENTANTES DE ESTA EMPRESA (...)". (sic).

Sea lo primero informar que, debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos la presente solicitud, razón esta que impidió a la entidad contestar en los términos legales.

En atención al contenido de su solicitud, nos permitimos informarle que, de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte mediante el Decreto 2409 de 2018, esta Entidad carece de facultades jurisdiccionales para emitir pronunciamiento frente a los hechos manifestados en su escrito, toda vez que, por la naturaleza de los mismos, estos son producto de responsabilidad civil extracontractual, los cuales son objeto de debate ante la Jurisdicción ordinaria.

Ahora bien, nos permitimos informar que, de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte [\[1\]](#)

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

mediante el Decreto 2409 de 2018, no se encuentra el resarcimiento de daños ni la devolución de dineros.

No obstante, lo anterior, le ponemos a disposición el Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición de la Supertransporte, que se encuentra ubicado en Bogotá, en la sede Administrativa Diagonal 25G No 95 A-85. Adicionalmente podrá realizarse el trámite virtualmente en el siguiente link: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/centro-de-conciliacion/>. Lo invitamos a consultar más al respecto en nuestros canales telefónicos: en Bogotá 352-6700 y para el resto del país 01-8000-915-615 de forma gratuita y con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

En los anteriores términos, esperamos haber contribuido con el objeto de su petición

[1] Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

1

Atentamente,



CLAUDIA YANETH SEPULVEDA MARTINEZ
COORDINADORA
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- a4d73ac9-3b81-4a5b-b639-144b79ec6440.pdf
- 79d338dc-a6f8-4a25-a830-29c2c522c1bc.pdf
- b14fa55e-3290-44e8-be63-4f94117e9ce2.pdf
- d12c1ea3-9937-46e6-bc6a-4ee8dc14d9a5.pdf
- 869e2ad9-b716-4f78-82b1-83346f4c0088.pdf

Copias:

Aprobado el: 10/marzo/2026 08:32:31 p. m.

Hash: CEE-d5c93a37b7269601b86fccc19c6c053cd421fe40

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diego Alejandro Solano Carrillo	diegosolano [06/marzo/2026 11:19:40 a. m.]

Página | 2

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

Aprobó	Claudia Yaneth Sepulveda Martinez	claudiassepulveda [10/marzo/2026 08:32:31 p. m.]
--------	-----------------------------------	---