

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE
RESOLUCIÓN No. 35519 DE 29/07/2016

Por medio de la cual se ordena abrir investigación administrativa en contra de NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA, identificado con CC 1035912509

**EL SUPERINTENDENTE DELEGADO DE TRANSITO Y TRANSPORTE
TERRESTRE AUTOMOTOR**

En ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confiere el numeral 3, del artículo 44 del Decreto 101 de 2000; numeral 3 y 13 del artículo 14 del Decreto 1016 de 2000, modificado por el artículo 9 del Decreto 2741 de 2000, Ley 336 de 1996 y Decreto 1079 de 2015.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 41 del Decreto 101 de 2000, modificado por el Decreto 2741 de 2001 se delega en la Superintendencia de Puertos y Transporte "Supertransporte", la función de inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.

Acorde con lo preceptuado en el artículo 42 del Decreto 101 de 2000, modificado por el Decreto 2741 de 2001, se establece que son sujetos de Inspección, Vigilancia y Control de la Superintendencia de Puertos y Transporte "Supertransporte", las entidades del sistema Nacional de Transporte establecidas en la Ley 105 de 1993.

En virtud del Numeral 9 del artículo 14 del Decreto 1016 de 2000, modificado por el numeral 3 del artículo 10 del Decreto 2741 del 2001, la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte tiene entre otras la función de *"Ejecutar la labor de inspección, vigilancia y control en relación con los organismos de tránsito, transporte terrestre automotor y centros de enseñanza automovilística conforme a lo previsto en las disposiciones legales vigentes y las demás que se implemente al efecto"*.

En concordancia con lo prescrito en el artículo 1 de la ley 105 de 1993, determina que el Sistema Nacional de Transporte está integrado entre otras entidades por los organismos de Tránsito y Transporte terrestre, aéreo y marítimo.

El numeral 4 del artículo 9° de la ley 105 de 1993 establece que las autoridades determinadas por las disposiciones legales, impondrán sanciones por violación a las normas reguladoras del transporte, según las normas especiales que rijan cada modo de transporte, entre ellas a las personas que violen o faciliten la violación de las normas y podrá imponer sanciones como amonestación, **multas**,

Por medio de la cual se ordena abrir investigación administrativa en contra de NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA identificado (a) con CC 1035912509

suspensión de matrículas, licencias, registros o permisos de operación, cancelación de matrículas, licencias, registros o permisos de operación, suspensión o cancelación de la licencia de funcionamiento de la empresa transportadora, inmovilización o retención de vehículos.

El Decreto 1079 del 2015, dispone en el artículo 2.2.1.7.1.2. que el control y vigilancia de **la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga** estará a cargo de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Sobre este tema expresó la Corte ¹ en una oportunidad:

"4.1. El transporte terrestre es una actividad social y económica que facilita la realización del derecho de libre movimiento y circulación, así como de derechos vinculados con la libertad económica y la iniciativa privada relacionada con la prestación del servicio público de transporte. Su ejercicio arriesga derechos fundamentales de los ciudadanos a la vida, la integridad y la seguridad, por el peligro que entraña la movilización a través de vehículos - velocidad de la movilización y contundencia de los mismos -. También impacta en derechos colectivos como el medio ambiente y el uso del espacio público (vgr. vías, calles, bahías, publicidad exterior, contaminación del aire, etc.). Como consecuencia de ello, es objeto de una fuerte regulación por el Legislador, al punto tal de que la Corte ha reconocido que es "legítima una amplia intervención policiva del Estado [en estas materias], con el fin de garantizar el orden, y proteger los derechos" ² de los ciudadanos³." ⁴

De conformidad con lo previsto en el Art. 50 de la Ley 336 de 1996, "cuando se tenga conocimiento de una infracción a las normas de transporte, la Autoridad competente abrirá investigación inmediata. (...)"

HECHOS

El artículo 365 de la Constitución Política de Colombia, ordena que: "Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del Territorio Nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la **regulación, el control, y la vigilancia** de dichos servicios..."

Conforme lo establece el artículo 430 del C.S. del T., el servicio público esencial se considera como "...toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en **forma regular y continua**, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente, o por personas privadas..."

¹ <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/c-089-11.htm>.

² Sentencia C-309 de 1997. M.P. Alejandro Martínez Caballero. En esta sentencia se acusó el artículo 178 del Decreto 1344 de 1970, tal y como fue modificado por el artículo 1º del Decreto 1809 de 1990, norma que consagraba la obligatoriedad del cinturón de seguridad.

³ Sentencia C-530 de 2003. M.P. Eduardo Montealegre Lynett.

⁴ Sentencia C-144 de 2009, M.P. Mauricio González Cuervo.

Por medio de la cual se ordena abrir investigación administrativa en contra de NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA identificado (a) con CC 1035912509

Es importante precisar que el Artículo 5º de la Ley 336 de 1996, le otorga el carácter de servicio público esencial, bajo la regulación del Estado el servicio de transporte público, lo cual implica la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.

La **esencialidad** de un servicio público ha sido definida por la Honorable Corte Constitucional en sentencia C- 450 de 1995:

*“El carácter esencial de un servicio público se predica, cuando las actividades que lo conforman contribuyen de **modo directo y concreto a la protección de bienes o a la satisfacción de intereses o a la realización de valores**, ligados con el respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales, ello es así, en razón de la preeminencia que se reconoce a los derechos fundamentales de la persona y de las garantías dispuestas para su amparo, con el fin de asegurar su respeto y efectividad”.*

El **Estado Social de Derecho** propende por el establecimiento de instituciones jurídicas solidas alrededor de las cuales, se pueda garantizar un ejercicio ecuánime y espontaneo de la actividad de transporte, evitando de esta manera, que agentes o conductas externas, atenten contra su debido y prohijó ejercicio.

Las actividades de transporte en el Estado tienen una fuerte regulación normativa por la clase de derechos que involucra de manera directa e indirecta, así lo ha sostenido la H. Corte Constitucional, en la sentencia C-089 de 2011, en la cual precisó:

*“El transporte terrestre es una actividad social y económica que facilita la realización del derecho de libre movimiento y circulación, así como de derechos vinculados con la libertad económica y la iniciativa privada relacionada con la prestación del servicio público de transporte. Su ejercicio arriesga derechos fundamentales de los ciudadanos a la vida, la integridad y la seguridad, por el peligro que entraña la movilización a través de vehículos - velocidad de la movilización y contundencia de los mismos -. También impacta en derechos colectivos como el medio ambiente y el uso del espacio público (vgr. vías, calles, bahías, publicidad exterior, contaminación del aire, etc.). Como consecuencia de ello, **es objeto de una fuerte regulación por el Legislador**, al punto tal de que la Corte ha reconocido que es ‘legítima una amplia **intervención policiva** del Estado [en estas materias], con el fin de garantizar el orden, y proteger los derechos’ de los ciudadanos”. (Negritas fuera de texto original).*

Es así como el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte, expide en el año 2015 el Decreto 1079, Único del Sector Transporte mediante el cual compilo los decretos conocidos coloquialmente como los “decretos 170”, los cuales reglamentan todos los por menores de cada una de las modalidades de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga, creando entonces una carta de navegación a seguir para el desarrollo de cada modalidad.

Cuando el propietario de un vehículo de servicio público decide matricularlo en dicho servicio, conoce plenamente que dada su homologación, tales vehículos

Por medio de la cual se ordena abrir investigación administrativa en contra de NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA identificado (a) con CC 1035912509

están destinados exclusivamente al transporte, en los términos del artículo 2º de la Ley 769 del 2002.

Con lo anterior, es clara la responsabilidad del propietario de cumplir con las obligaciones derivadas del registro en el servicio público, dado su carácter de esencial, el cual implica la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señalen los correspondientes reglamentos.

El artículo 135 de la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito), señala como parte del procedimiento ante la comisión de una contravención a las normas de tránsito, que cuando las mismas se comentan con un vehículo de servicio público, se debe enviar: *"...por correo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes copia del comparendo al propietario del vehículo, a la empresa a la cual se encuentra vinculado y a la Superintendencia de Puertos y Transporte para lo de su competencia."* (Negrillas son nuestras).

Conforme a lo anterior, la Superintendencia de Puertos y Transporte requirió a la Dirección Nacional del SIMIT, con el fin que se remitiera listado de comparendos por infracciones relacionadas con obstrucción de vías. Que en respuesta a esta entidad, se allegó listado en el cual se encuentra el vehículo de placas STE148.

Que revisado el Registro Nacional Automotor de Transito - RUNT, se estableció que el vehículo de placas STE148, se encuentra registrado a nombre de NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA, con CC No. 1035912509.

Por lo anterior, nos encontramos que NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA, propietario del vehículo de placas STE148, que se encuentra registrado para la prestación del servicio público de transporte, presuntamente pudo facilitar la violación de las normas reguladoras del transporte.

Lo anterior puede ser sancionado para servicio público de transporte terrestre automotor de carga con multa entre uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes; de conformidad con lo previsto en el Literal a) del párrafo del Artículo 46 de la ley 336 de 1996.

FORMULACION DE CARGOS

De conformidad con lo anterior se tiene:

CARGO UNICO: NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA, identificado con CC 1035912509, propietario del vehículo placa No. STE148 incurrió en la presunta facilitación de la violación de normas de transporte, obstrucción de las vías públicas, documentadas por la orden de comparando, impidiendo la prestación del servicio Público de Transporte de Carga; la utilización de la infraestructura de transporte, perturbando el orden público y afectando el derecho a la movilidad de personas y cosas, facilitando la trasgresión de lo establecido en el numeral 2º del artículo 3º de la Ley 105 de 1993 y el Decreto 1079 de 2015 en su Artículo 2.2.1.7.3; y en consecuencia trasgrede lo establecido en el numeral 4º del artículo 9º de la Ley 105 de 1993.

Por medio de la cual se ordena abrir investigación administrativa en contra de NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA identificado (a) con CC 1035912509

Ley 105 de 1993, numeral 2º, artículo 3:

"2. DEL CARÁCTER DE SERVICIO PÚBLICO DEL TRANSPORTE:

La operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad.

Excepcionalmente la Nación, las Entidades Territoriales, los Establecimientos Públicos y las Empresas Industriales y Comerciales del Estado de cualquier orden, podrán prestar el servicio público de transporte, cuando este no sea prestado por los particulares, o se presenten prácticas monopolísticas u oligopolísticas que afecten los intereses de los usuarios. En todo caso el servicio prestado por las entidades públicas estará sometido a las mismas condiciones y regulaciones de los particulares.

Existirá un servicio básico de Transporte accesible a todos los usuarios. Se permitirán de acuerdo con la regulación o normatividad el transporte de lujo, turísticos y especiales, que no compitan deslealmente con el sistema básico." (subrayado fuera de texto)

Decreto 1079 de 2015 en su Artículo 2.2.1.7.3:

"Servicio público de transporte terrestre automotor de carga. Es aquel destinado a satisfacer las necesidades generales movilización de cosas de un lugar a otro, en vehículos automotores de servicio público a cambio de una remuneración o precio, bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, excepto el servicio de transporte de que trata el Decreto 2044 del 30 de septiembre de 1988."

Ley 105 de 1993, numeral 4º, artículo 9º:

"Artículo 9º.- Sujetos de las sanciones. Las autoridades que determinen las disposiciones legales impondrán sanciones por violación a las normas reguladoras del transporte, según las disposiciones especiales que rijan cada modo de transporte.

...

4. Las personas que violen o faciliten la violación de las normas."

El incumplimiento a las precitadas disposiciones da lugar a la sanción expresamente señalada en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996

"Artículo 46.-Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

b. En caso de suspensión o alteración parcial del servicio;

e. En todos los demás casos de conductas que no tengan asignadas una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.

Parágrafo. - Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrá en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada modo de transporte:

a- Transporte terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes."

Por medio de la cual se ordena abrir investigación administrativa en contra de NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA identificado (a) con CC 1035912509

PRUEBAS

1. Téngase como pruebas documentales:
 - 1.1. Solicitud a la Dirección Nacional del SIMIT.
 - 1.2. La respuesta allegada a la Superintendencias de Puertos y Transporte.
2. Decretase como pruebas documentales las siguientes:
 - 2.1. Oficiese al Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, para que remita al expediente los datos del vehículo de placas STE148, incluyendo el nombre, la identificación y la dirección del propietario.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Abrir Investigación administrativa en contra de NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA , identificado con CC 1035912509, propietario del vehículo de placas STE148.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente Resolución por conducto de la Secretaría General de la Superintendencia de Puertos y Transporte, a NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA , en la dirección POZON SECTOR LA ISLITA MZ 58 LT 1 de la ciudad de CARTAGENA del Departamento de BOLIVAR.


ARTÍCULO TERCERO: Fijar un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acto administrativo para que **NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA** , o quien haga sus veces, presente por escrito los descargos o justificaciones, al igual que solicite las pruebas que considere pertinentes y útiles.

ARTÍCULO CUARTO: Una vez surtida la notificación deberá ser remitida a la Delegada de Tránsito y Transporte para que forme parte del respectivo expediente.

ARTÍCULO QUINTO: Líbrese el oficio para la prueba decretada.

ARTÍCULO SEXTO: Contra la presente resolución no procede recurso alguno por ser un acto de simple trámite.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE


JORGE ANDRÉS ESCOBAR FAJARDO
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte



Bogotá, 29/07/2016

Al contestar, favor citar en el asunto este
No. de Registro 20165500668811



Señor
Representante Legal y/o Apoderado (a)
NEIDA ELIANA RÍOS ZAPATA
POZON SECTOR LA ISLITA MANZANA 58 LOTE 1
CARTAGENA - BOLIVAR

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION

Respetado(a) señor(a):

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Puertos y Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) **35519 de 29/07/2016** por la(s) cual(es) se **ABRE** una(s) investigación(es) administrativa(s) a esa empresa.

En consecuencia debe acercarse a la Secretaria General de esta Entidad, ubicada en la **Calle 37 No. 28B-21 Barrio Soledad** de la ciudad de Bogotá, con el objeto que se surta la correspondiente notificación personal; de no ser posible, ésta se surtirá por aviso de conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En los eventos en que se otorgue autorización para surtir la notificación personal, se debe especificar los números de las resoluciones respecto de las cuales autoriza la notificación, para tal efecto en la página web de la entidad www.supertransporte.gov.co, link **"Resoluciones y edictos investigaciones administrativas"** se encuentra disponible un modelo de autorización, el cual podrá ser tomado como referencia. Así mismo se deberá presentar copia del decreto de nombramiento y acta de posesión, si es del caso.

En el caso que desee hacer uso de la opción de realizar el trámite de notificación electrónica para futuras ocasiones, usted señor(a) representante legal deberá diligenciar en su totalidad la autorización que se encuentra en el archivo Word anexo a la Circular 16 del 18 de junio de 2012 la cual se encuentra en la página web de la Entidad www.supertransporte.gov.co en el link **"Circulares Supertransporte"** y remitirlo a la **Calle 37 No. 28B-21 Barrio Soledad** de la ciudad de Bogotá.

Sin otro particular.

VALENTINA RUBIANO RODRIGUEZ*
COORDINADORA GRUPO NOTIFICACIONES

Transcribió: FELIPE PARDO PARDO

Revisó: VANESSA BARRERA

C:\Users\felipepardo\Desktop\CITAT 35235.odt

GD-REG-23-V3-28-Dic-2015

2



Bogotá, 10/08/2016

Al contestar, favor citar en el asunto, este
No. de Registro 20165500735281



20165500735281

Señor
Representante Legal y/o Apoderado(a)
NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA
POZON SECTOR LA ISLITA MANZANA 58 LOTE 1
CARTAGENA - BOLIVAR

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Puertos y Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) **35519** de **29/07/2016** por la(s) cual(es) se **ABRE** una investigación administrativa a esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las mismas quedarán debidamente notificadas al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el Superintendente delegado de Transito y Transporte Terrestre Automotor dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI NO

Procede recurso de apelación ante el Superintendente de Puertos y Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI NO

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Puertos y Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI NO

Si la(s) resolución(es) en mención corresponden a una(s) apertura de investigación, procede la presentación de descargos, para cuya radicación por escrito ante la Superintendencia de Puertos y Transporte cuenta con el plazo indicado en la parte resolutive del acto administrativo que se anexa con el presente aviso.

Sin otro particular.


VALENTINA RUBIANO RODRIGUEZ
Coordinadora Grupo Notificaciones

Anexo: Lo enunciado.

Transcribió: Yoana Sanchez**

C:\Users\karolleal\Desktop\ABRE.odt

1



Trazabilidad Web

N° Guia

Buscar

Para visualizar la guía de versión 1, siga los pasos en la pestaña de utilidades

Guía No. RN619529290CO

Fecha de Envío: 12/08/2016 08:47:03

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Cantidad: 1 Paso: 200.00 Valor: 7500.00 Orden de servicio: 6103970

Datos del Remitente:

Nombre: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES -
Superintendencia de Puertos y Transportes - la soledad Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la soledad Teléfono:

Datos del Destinatario:

Nombre: NEIDA ELIANA RIOS ZAPATA Ciudad: CARTAGENA_BOLIVAR Departamento: BOLIVAR
Dirección: POZON SECTOR LA ISLITA MANZANA 58 LOTE 1 Teléfono:

Carta asociada: Código envío paquete: Quien Recibe: Envío Ida/Regreso Asociado:

12/08/2016 08:46 AM CTP.CENTRO A	Admitido
12/08/2016 08:57 PM CTP.CENTRO A	En proceso
13/08/2016 01:50 PM PO.CARTAGENA	En proceso
16/08/2016 06:09 PM PO.CARTAGENA	Desconocido-dev. a remitente
17/08/2016 10:44 AM PO.CARTAGENA	TRANSITO(DEV)
18/08/2016 02:35 PM CTP.CENTRO A	TRANSITO(DEV)
19/08/2016 06:32 AM CD.MURILLO TORO	TRANSITO(DEV)
23/08/2016 01:10 PM CD.MURILLO TORO	devolucion entregada a remitente

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL



Centro Operativo: UAC.CENTRO
Código de Servicio: 6103970

Fecha Pre-Admisión: 11/08/2016 14:31:04

RN619529290C0

8103
000

Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - Superintendencia de Puertos y Transportes - la sociedad
Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la soledad NIT/C.C/T: 800170433
Referencia: 20185500735281 **Teléfono:** **Código Postal:** 111311395
Ciudad: BOGOTÁ D.C. **Dpto:** BOGOTÁ D.C. **Código Operativo:** 1117289

Nombre/ Razón Social: NEIDA ELIANA ROSA ZAMATA
Dirección: POZON SECTOR LA ISLITA MANIZALES 58 LQTE 4
Tel: **Código Postal:** **Código Operativo:** 1117289
Ciudad: CARTAGENA, BOLIVAR **Dpto:** BOLIVAR

Peso Físico(gra): 200
Peso Volumétrico(gra): 0
Peso Facturado(gra): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$7.500
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$7.500

Observaciones del cliente:
 HORA: **AGOSTO 19 2016**
 NOMBRE DE CLIENTE: **OLIVEROS ARROYO**
 CUBEN RECIBI

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No conectado
NR	No reside	FA		Faltado
NR	No reclamado	AD		Apartado Censurado
DR	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
DE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:
 C.C. Tel: Hora:
 Fecha de entrega: 11/08/2016
 Distribuido por: **OLIVEROS ARROYO**
 C.C. **1051735172**
 Ubicación de entrega: **260**

1111
769
UAC.CENTRO
CENTRO A



1111769E163000RN619529290C0

Proceso Hoy 11/08/2016 Bogotá D.C. 14:31:04
El usuario que expresa cualquier reclamo o queja debe hacerlo en el punto de atención al cliente o en el correo electrónico: reclamos@spn.gov.co