

Bogotá, 31/08/2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20225330604391

Fecha: 31/08/2022

Señor  
**Luz Marina Bustos**  
No Requiere  
Bogotá, D.C.

Asunto: 2692 Notificación de Aviso

Respetado Señor(a) o Doctor (a)

De manera atenta, me permito notificarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) 2692 de 10/08/2022 contra 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 (la) DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI  NO

Procede recurso de apelación ante Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI  NO

Procede recurso de queja ante el Superintendente de 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 presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, los cuales podrán ser presentados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de este acto administrativo, cuya radicación será por escrito ante la Superintendencia de Transporte, lo anterior se encuentra en la parte resolutoria de la presente resolución.

Atentamente,



**Carolina Barrada Cristancho**  
Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: 1 Acto Administrativo (5) Folios  
Proyectó: Adriana Rocío Capera Amorochó  
Revisó: Carolina Barrada Cristancho

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2692 DE 10/08/2022

Por la cual se decretan desistimientos tácitos y archivos de PQRD

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 2409 de 2018 y,

**I. CONSIDERANDO**

**1.1.** Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia señala que la función administrativa «(...) *está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (...)*»

**1.2.** Que el artículo 23 ídem, consagra el derecho de toda persona «(...) *a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)*», lo que implica la materialización de la función administrativa al servicio del ciudadano, como quiera que las solicitudes de las personas configuran por excelencia la forma con la cual se inician las actuaciones ante las autoridades.

**1.3.** Que el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, modificado por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015<sup>2</sup>, referente a las peticiones incompletas y al desistimiento tácito, prescribe lo 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.*

<sup>1</sup> «Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

<sup>2</sup> «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»

Por la cual se decretan desistimientos tácitos y archivos de PQRS

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.» (Subrayado fuera de texto)

1.4. Que la Corte Constitucional<sup>3</sup> estudió la exequibilidad del artículo mencionado y determinó lo siguiente:

«(...) esta disposición se ajusta a los parámetros constitucionales del derecho de petición, las garantías del debido proceso administrativo (artículo 29 de la Constitución) y a los principios de la función administrativa contemplados en el artículo 209 de la Constitución, en la medida en que brinda la oportunidad al peticionario de aportar la información o documentación que la autoridad considere se requiere para dar una respuesta efectiva a la petición, y en garantía del derecho a la defensa señala en el requerimiento la información o documentos que debe aportar el peticionario y aplicado el desistimiento tácito, brinda la oportunidad de controvertir el acto administrativo que lo declara. Para mayor garantía, prevé la posibilidad de que se pueda formular de nuevo la petición.» (Subrayado fuera de texto)

1.5. Que esta autoridad recibió las siguientes PQRS por parte de los usuarios, ante aparentes infracciones a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte:

Tabla Nro. 1

Nro.	Usuario	PQRD
1	Martha Cecilia	20215311470222
2	Luz Stella Guarín Clavijo	20215340182472
3	Anónimo	20215340884772
4	Anónimo	20215341225222
5	Lady Valenzuela	20215341310912
6	Jahel Astrid Calvo Pinilla	20215341317592
7	Liana Bernal	20215341437212
8	Anónimo	20215341880992
9	Anónimo	20215311744392
10	Reinel	20215311812872
11	Anónimo	20215340707572
12	Rubén Darío Cano Torres	20215340784342
13	José Esteban Rondón Contreras	20215341138192
14	Luz Marina Bustos	20215341144072
15	Adriana Isabel Jurado	20215341144392
16	Didier Roza Mahecha	20215341217782
17	Rafael Antonio Hurtado Gutiérrez	20215341489672
18	Luis Fernando Rodríguez	20215341604412
19	Luis Fernando Rodríguez	20215341608742
20	Elsy Torres	20215341703312
21	Jhon Javier Arango	20215341712522
22	Adriana María Tamayo Méndez	20215341791592
23	Otilia Díaz	20215341944232

1.6. Que del análisis de dichas PQRS, se observó que la información aportada no era suficiente para continuar con su estudio, requiriendo a los usuarios para que allegaran la información necesaria a fin de culminar con el trámite correspondiente.

<sup>3</sup> Corte Constitucional, sentencia C-951 de 2014, Magistrada Ponente (e) Martha Victoria Sáchica Méndez.

Por la cual se decretan desistimientos tácitos y archivos de PQRS

1.7. Que los anteriores requerimientos de información fueron debidamente comunicados mediante página WEB de la Entidad, a razón de que los usuarios no allegaron en la queja los datos pertinentes para ser notificados de manera personal:

**Tabla Nro. 2**

Usuario	Nro. PQRD	Nro. Requerimiento	Fecha comunicación	Correo electrónico /Dirección
Martha Cecilia	20215311470222	20219100740811	1/12/2021	NO REGISTRA
Luz Stella Guarín Clavijo	20215340182472	20219100159391	26/04/2021	NO REGISTRA
Anónimo	20215340884772	20219100469361	10/07/2021	NO REGISTRA
Anónimo	20215341225222	20219100608461	1/10/2021	NO REGISTRA
Lady Valenzuela	20215341310912	20219100740831	1/12/2021	NO REGISTRA
Jahel Astrid Calvo Pinilla	20215341317592	20219100768761	1/12/2021	NO REGISTRA
Liana Bernal	20215341437212	20219100796941	1/12/2021	NO REGISTRA
Anónimo	20215341880992	20219100940531	31/01/2022	NO REGISTRA
Anónimo	20215311744392	20219100825721	04/11/2021	NO REGISTRA
Reinel	20215311812872	20219100959211	1/12/2021	NO REGISTRA
Anónimo	20215340707572	20219100382771	1/08/2021	NO REGISTRA
Rubén Darío Cano Torres	20215340784342	20219100381701	3/06/2021	NO REGISTRA
José Esteban Rondón	20215341138192	20219100555421	1/11/2021	NO REGISTRA
Luz Marina Bustos	20215341144072	20219100555811	1/10/2021	NO REGISTRA
Adriana Isabel Jurado	20215341144392	20219100556141	1/10/2021	NO REGISTRA
Didier Rozo Mahecha	20215341217782	20219100556491	10/08/2021	NO REGISTRA
Rafael Antonio Hurtado	20215341489672	20219100662171	1/11/2021	NO REGISTRA
Luis Fernando Rodríguez	20215341604412	20219100781371	1/12/2021	NO REGISTRA
Luis Fernando Rodríguez	20215341608742	20219100781371	1/12/2021	NO REGISTRA
Elsy Torres	20215341703312	20219100959571	1/02/2022	NO REGISTRA
Jhon Javier Arango	20215341712522	20219200820681	9/11/2021	NO REGISTRA
Adriana María Tamayo	20215341791592	20219100940421	29/04/2022	NO REGISTRA
Otilia Diaz	20215341944232	20229100016261	24/01/2022	NO REGISTRA

1.8. Que al 29 de julio de 2022, una vez revisados los sistemas de información de la entidad y habiendo transcurrido más de un mes desde la comunicación de los requerimientos de información a cada uno de los usuarios, no se evidenció respuesta o solicitud de prórroga por parte de estos.

Que, en mérito de lo expuesto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

### RESUELVE

**Artículo Primero: DECRETAR** el desistimiento tácito de las PQRS relacionadas en la Tabla Nro. 1 de la parte considerativa de este acto administrativo, de acuerdo a lo expuesto en la misma, advirtiendo que los usuarios puedan formular una nueva queja.

**Artículo Segundo: ORDENAR** el archivo de las PQRS relacionadas en la Tabla Nro. 1 de la parte considerativa de este acto administrativo.

**Artículo Tercero: NOTIFICAR** el contenido del presente acto administrativo a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a los usuarios que se relacionan en esta Resolución.

**Artículo Cuarto:** Contra el presente acto administrativo procede recurso de reposición de

Por la cual se decretan desistimientos tácitos y archivos de PQRS

conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo con las reglas de oportunidad y presentación prescritas en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

2692 DE 10/08/2022



Firmado digitalmente  
por HERRERA SANCHEZ  
ALEX EDUARDO  
Fecha: 2022.08.19  
17:06:32 -05'00'

**ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ**

#### Notificar:

**Martha Cecilia**

No Registra

**Luz Stella Guarín Clavijo**

No Registra

**Lady Valenzuela**

No Registra

**Jahel Astrid Calvo Pinilla**

No Registra

**Liana Bernal**

No Registra

**Anónimo**

No Registra

**Anónimo**

No Registra

**Reinel**

No Registra

**Anónimo**

No Registra

**Rubén Darío Cano Torres**

No Registra

**José Esteban Rondón Contreras**

No Registra

**Luz Marina Bustos**

No Registra

**Adriana Isabel Jurado**

No Registra

**Didier Roza Mahecha**

No Registra

**Rafael Antonio Hurtado Gutiérrez**

No Registra

**Luis Fernando Rodríguez**

No Registra

**Luis Fernando Rodríguez**

No Registra

**Elsy Torres**

No Registra

*Por la cual se decretan desistimientos tácitos y archivos de PQRS*

---

**Jhon Javier Arango**

No Registra

**Adriana Maria Tamayo Méndez**

No Registra

**Otilia Diaz**

No Registra

**Anónimo**

Anónimo

Proyectó: SMSD - JMPM