

Bogotá, 15/12/2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20235331100711**

Fecha: 15/12/2023

Señor (a) (es)

**Luz Marina Roncayo**

NA

Bogota, D.C.

Asunto: 10838 Notificacion 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) **10838** de **29/11/2023** 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 misma quedará debidamente notificada 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) Directora de Investigaciones de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

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

NO

SI

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

NO

SI

Sin otro particular.

Atentamente,



Firmado  
digitalmente  
por BARRADA  
CRISTANCHO  
CAROLINA

**Carolina Barrada Cristancho**

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia del Acto Administrativo

Proyectó: Nataly Alexandra Garzón Quintero

Revisó: Carolina Barrada Cristancho

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 10838 DE 29/11/2023**

Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición

**LA DIRECTORA (E) 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 y el Decreto 2409 de 2018 y,

**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.*

<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»

**RESOLUCIÓN No 10838 DE 29/11/2023**

*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una 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.» (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 PQRD 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	JOSE ESTIVEN AYALA RODRIGUEZ	20225340000612
2	JULIO CESAR ROA SERRANO	20225340585182
3	JULY ZAPATA CABRERA	20225341643742
4	RUBÉN OSORIO	20235340098362
5	LILIANA ROSERO GUERRA	20225340240802
6	LAURA JARAMILLO	20225350792832
7	LLANNY BOHORQUEZ	20225341616382
8	LIZANDRO SAAVEDRA CETINA	20225341884512
9	LAURA ANDREA OSPINA RAMIREZ	20225340330092
10	LUIS CARLOS SANCHEZ SALAS	20235340015882
11	LUZ MARINA RONCAYO	20225350805602
12	MAYRA JHOHANNA	20225341662812
13	ANÓNIMO	20225340237652
14	MAIRA MILENA CORAL CANACUAN	20225341692472
15	MIGUEL ZAPATA	20225341578322
16	NEISA PAOLA RADA	20225340747792
17	NICOLAS FRANCO	20225341532122
18	EDUARD BERNAL OBANDO	20225341575412

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

**RESOLUCIÓN No 10838 DE 29/11/2023**

*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"*

19	SIRLEY PADILLA	20225341712182
20	CEA AUTO VÉLEZ	20225341092012
21	ARIEL HERRERA	20225340104302
22	JENNY RINCON	20225341178542
23	ROCIO DEL PILAR BETANCUR	20225340690322
24	SANDRA PORRAS	20225350543182
25	TATIANA VELOZA FLOREZ	20225341337782

**1.6.** Que del análisis de dichas PQRD 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.

**1.7.** Que los anteriores requerimientos de información fueron debidamente comunicados a los usuarios en las direcciones y/o correos electrónicos aportados por estos en las quejas, así:

**Tabla nro. 2**

Usuario	PQRD	Nro. Requerimiento	Fecha comunicación	correo electrónico
JOSE ESTIVEN AYALA RODRIGUEZ	20225340000612	20229100605051	01/09/2022	joseestivenayalarodriguez@gmail.com
JULIO CESAR ROA SERRANO	20225340585182	20229100608321	02/09/2022	juliocesar494@hotmail.com
JULY ZAPATA CABRERA	20225341643742	20229100841831	02/12/2023	julyzapatacabrera@gmail.com
RUBÉN OSORIO	20235340098362	20239100212271	27/03/2023	jyjltidasupervisortenjo@gmail.com
LILIANA ROSERO GUERRA	20225340240802	20229100605061	01/09/2022	lamonalili71@gmail.com
LAURA JARAMILLO	20225350792832	20229100449081	08/08/2022	laurajaramillosa@gmail.com
LLANNY BOHORQUEZ	20225341616382	20229100845211	05/12/2022	lianny.bohorquez@gmail.com
LIZANDRO SAAVEDRA CETINA	20225341884512	20239100046741	09/02/2023	lisasaac@etb.com.co/lizando2348@gmail.com
LAURA ANDREA OSPINA RAMIREZ	20225340330092	20229100384891	15/06/2022	lospina@emmat.edu.co
LUIS CARLOS SANCHEZ SALAS	20235340015882	20239100167891	25/03/2023	luis_50048@hotmail.com
LUZ MARINA RONCAYO	20225350805602	20229100605211	01/09/2022	luzmarinaroncayo0614@gmail.com
MAYRA JHOHANNA	20225341662812	20229100875931	14/12/2022	maira313855482@gmail.com
ANÓNIMO	20225340237652	20229100605081	26/12/2022	mairavelasquez1996@hotmail.com
MAIRA MILENA CORAL CANACUAN	20225341692472	20229100891531	20/12/2022	mayracoral093@gmail.com
MIGUEL ZAPATA	20225341578322	20229100868381	13/12/2022	mz3250359@gmail.com
NEISA PAOLA RADA	20225340747792	20229100642171	16/09/2022	neisapaolarada@gmail.com
NICOLAS FRANCO	20225341532122	20229100761721	01/11/2022	nizarnicolasfrancogarcia@gmail.com
EDUARD BERNAL OBANDO	20225341575412	20229100881491	19/12/2022	obando1822@gmail.com
SIRLEY PADILLA	20225341712182	20229100891621	20/12/2022	padillasirley27@gmail.com
CEA AUTO VÉLEZ	20225341092012	20229100608341	02/09/2022	pao2076@hotmail.com
ARIEL HERRERA	20225340104302	20229100605101	01/09/2022	produccion.inalmos@gmail.com
JENNY RINCON	20225341178542	20229100749951	28/10/2022	rinconjenny09@gmail.com

**RESOLUCIÓN No 10838 DE 29/11/2023**

*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"*

ROCIO DEL PILAR BETANCUR	20225340690 322	20229100605111	01/09/2022	rociobetancur@hotmail.com
SANDRA PORRAS	20225350543 182	20229100605121	01/09/2022	sandymile33@hotmail.com
TATIANA VELOZA FLOREZ	20225341337 782	20229100680661	29/09/2022	tatianavflorez@gmail.com

**1.8.** Que al 09 de noviembre de 2023, 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,

**RESUELVE:**

**Artículo primero. DECRETAR** el desistimiento tácito de las PQRD 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 PQRD 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 conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo a las reglas de oportunidad y presentación prescritas en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

Dada en Bogotá, D.C., a los

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**10838 DE 29/11/2023**



Firmado digitalmente  
por PORTILLO  
OROSTEGUI ANDREA  
Fecha: 2023.11.30  
14:30:58 -05'00'

**Andrea Portillo Oróstegui**

Directora (E) de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

**RESOLUCIÓN No 10838 DE 29/11/2023**

*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"*

**Notificar:**

**JOSE ESTIVEN AYALA RODRIGUEZ**

Correo electrónico: joseestivenayalarodriguez@gmail.com

**JULIO CESAR ROA SERRANO**

Correo electrónico: juliocesar494@hotmail.com

**JULY ZAPATA CABRERA**

Correo electrónico :julyzapatacabrera@gmail.com

**RUBÉN OSORIO**

Correo electrónico: jyjltadasupervisortenjo@gmail.com

**LILIANA ROSERO GUERRA**

Correo electrónico: lamonalili71@gmail.com

**LAURA JARAMILLO**

Correo electrónico: laurajaramillosa@gmail.com

**LLANNY BOHORQUEZ**

Correo electrónico: lianny.bohorquez@gmail.com

**LIZANDRO SAAVEDRA CETINA**

Correo electrónico: lisasaac@etb.com.co/lizando2348@gmail.com

**LAURA ANDREA OSPINA RAMIREZ**

Correo electrónico: LOSPINA@EMMAT.EDU.CO

**LUIS CARLOS SANCHEZ SALAS**

Correo electrónico: luis\_50048@hotmail.com

**LUZ MARINA RONCAYO**

Correo electrónico: luzmarinaroncayo0614@gmail.com

**MAYRA JHOHANNA**

Correo electrónico: maira3138555482@gmail.com

**ANÓNIMO**

Correo electrónico: mairavelasquez1996@hotmail.com

**MAIRA MILENA CORAL CANACUAN**

Correo electrónico: mayracoral093@gmail.com

**MIGUEL ZAPATA**

Correo electrónico: mz3250359@gmail.com

**NEISA PAOLA RADA**

Correo electrónico: neisapaolarada@gmail.com

**NICOLAS FRANCO**

Correo electrónico: nizarnicolasfrancogarcia@gmail.com

**EDUARD BERNAL OBANDO**

Correo electrónico: obando1822@gmail.com

**RESOLUCIÓN No 10838 DE 29/11/2023**

*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"*

**SIRLEY PADILLA**

Correo electrónico: padillasirley27@gmail.com

**CEA AUTO VÉLEZ**

Correo electrónico: pao2076@hotmail.com

**ARIEL HERRERA**

Correo electrónico: produccion.inalmos@gmail.com

**JENNY RINCON**

Correo electrónico: rinconjenny09@gmail.com

**ROCIO DEL PILAR BETANCUR**

Correo electrónico: rociobetancur@hotmail.com

**SANDRA PORRAS**

Correo electrónico: sandymile33@hotmail.com

**TATIANA VELOZA FLOREZ**

Correo electrónico: tatianavflorez@gmail.com

Proyectó: M.R.A.O

Revisó: O.F.M.M