

Bogotá, 16-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100187611**

Fecha: 16-03-2023

Señor(a)

Andrea Fernando Muñoz

terapiaocupacional1722@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja con radicado No. 20235340002732 del 02 de enero de 2023.

Respetado(a) señor(a):

Respecto a la queja presentada por la usuaria, por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la sociedad Expreso Palmira S.A., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte terrestre de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la queja presentada, el usuario indica que compró un tiquete con destino a Cali por la plataforma PinBus y que al llegar a la taquilla de la empresa Expreso Palmira de la terminal del salitre le solicitaron la cédula para confirmar. No obstante, manifiesta que olvidó su documento de identificación en la taquilla y que al regresar por su cédula no la encontró.
2. Conforme a lo previamente descrito, vale la pena aclarar que el transportador será únicamente responsable de la custodia y transporte del equipaje facturado que le ha sido registrado y entregado por el pasajero, por lo que, la responsabilidad sobre la pérdida de los documentos de identificación recae bajo la custodia y responsabilidad exclusiva del usuario.
3. Ahora bien, para solicitar el duplicado de su cédula puede realizar el trámite en línea, en el siguiente link: https://epagos.registraduria.gov.co/tramites_web/ o hacer el trámite presencial en las registradurías. En ambos casos se debe consignar el valor correspondiente establecido por la Registraduría.
4. Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan

pronunciarse sobre casos específicos para resarcir perjuicios derivados de la pérdida de equipaje o documentos.

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Daniela Ríos 