

Bogotá, 16-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100185651**

Fecha: 16-03-2023

Señora

**Luz Mary Marin**

[luzmary@yahoo.com](mailto:luzmary@yahoo.com)

Asunto: Comunicación de gestión frente al radicado N°. 20225341701922

Respetada señora Luz:

La Dirección de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, en ejercicio de las facultades de inspección y vigilancia, en virtud de lo establecido en el Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, y en aras de adelantar igualmente una gestión preventiva sobre las conductas de los vigilados que puedan afectar los derechos de los usuarios del sector transporte, tras realizar un análisis de los hechos narrados, procedió a dar traslado de la queja por usted interpuesta a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios para que a través de sus funciones se genere un impacto positivo en la actividad que desarrollan las empresas del sector transporte, para garantizar la prestación del servicio en condiciones dignas y de calidad, según las leyes vigentes.

El traslado se llevará a cabo considerando que, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios es la encargada de capacitar, divulgar y educar<sup>2</sup> a empresas y usuarios sobre los derechos y deberes de los consumidores del sector. Esta actuación se adelantará para sensibilizar a los transportadores, promoviendo así una cultura de respeto al usuario.

En caso de requerir información relacionada con los programas adelantados con la empresa Flota Águila S.A., puede escribirnos al correo: [vur@supertransporte.gov.co](mailto:vur@supertransporte.gov.co) indicando en el asunto el número de radicado que aparece en la parte superior derecha de este documento y dirigirlo a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios.

No obstante lo anterior, es relevante mencionar que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de

<sup>1</sup> Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.

<sup>2</sup> "2. Divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte, en coordinación con las Direcciones de Promoción y Prevención de la Superintendencia.

3. Fomentar y desarrollar actividades tendientes al cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.

4. Realizar capacitaciones sobre las funciones de la Superintendencia de Transporte en materia de protección de usuarios y generar contenidos con el objetivo de promover el conocimiento de la materia.

5. Implementar campañas de prevención y acompañamiento para el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte".

Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular si esta fuese la intención de su queja.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez

AG