

Bogotá, 25-11-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100820401**

Fecha: 25-11-2022

Señor

**José Tanklery Londoño Castaño**

Carrera 32 B No. 2 F – 115

Manizales - Caldas

Asunto: Respuesta a la solicitud radicada con No. 20225341613192 el día 26 de octubre de 2022.

Respetado señor Londoño:

En atención a la solicitud realizada, nos permitimos informarle que mediante el Decreto 2409 en el año 2018, la Superintendencia de Transporte creo la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector transporte, una dependencia especializada, encargada de velar por los derechos de los usuarios y promover el cumplimiento de sus deberes en el sector transporte.

Le informamos que, frente a la petición presentada por usted, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuario<sup>1</sup>, emitió requerimiento con radicado No. 20229100820321 el día 25 de noviembre de 2022 a la empresa Servientrega S. A., para que rinda información sobre lo manifestado en la queja.

Lo anterior, es para determinar, si se inicia una investigación administrativa o si debemos realizar el archivo del caso. Cabe aclarar que su caso, se encuentra en etapa de averiguaciones preliminares, por lo tanto, una vez se finalice la evaluación, se informará la decisión por este mismo medio.

Ahora bien, si su pretensión es un reconocimiento particular como reembolsos, compensaciones e indemnizaciones, usted puede acudir ante la instancia judicial que está en cabeza de los jueces de la república y de la Superintendencia de Industria y Comercio, e iniciar una acción de protección del consumidor siguiendo las instrucciones, requisitos y demás información contenida en el siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>.

Es importante mencionar que, la Superintendencia de Transporte no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular (como solicitudes de devoluciones de dinero y/o indemnizaciones). Por lo tanto, nuestra labor está

---

<sup>1</sup> Decreto 2409 de 2018, artículo 13.

encaminada en la protección del interés general de los usuarios a través del cumplimiento de las normas que rigen el sector transporte.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, razón por la cual, su facultad sancionatoria caduca a los tres (3)<sup>2</sup> años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiese ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

Con lo anterior esperamos haber dado a satisfacción una respuesta a su solicitud.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**  
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 

---

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011, artículo 52.