

Bogotá, 30-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120886601**

Fecha: 30-10-2024

Señor (a)

**Olivia Palencia Castro**  
livispalencia@yahoo.com

Asunto: Atención al radicado PQRD No. 20225341116002

Respectado(a) señor(a):

En atención a la queja realizada mediante el radicado indicado en el asunto, es importante comunicarle lo siguiente:

1. La Superintendencia de Transporte como autoridad administrativa protege el interés general de los usuarios, por lo que no es competente para pronunciarse respecto de casos concretos u ordenar el reconocimiento de un derecho particular (como indemnizaciones y/o reembolsos).
2. Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas<sup>1</sup> necesarias, en beneficio del interés general de los usuarios del servicio de transporte y evitar que presuntos hechos se presenten en el futuro a través de las sanciones administrativas destinadas al erario.
3. Respecto de la queja radicada ante la Superintendencia de Transporte, mediante la cual, pone en conocimiento sobre presuntos hechos que podrían vulnerar las normas del sector transporte, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios, en cumplimiento de sus funciones, ha realizado las averiguaciones preliminares correspondientes sobre su caso, observando que, aunque se presentó una inconformidad durante la prestación del servicio público de transporte, no se puede determinar que, exista un incumplimiento y/o falla que trasgreda las normas del sector transporte.
4. Le informamos que, la anterior determinación se aplica teniendo en cuenta que, mediante el Decreto 2409 de 2018 a la Superintendencia de Transporte le ha sido delegada la función de inspección, control y vigilancia, quien a su vez, tiene el deber de "Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del

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

servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente<sup>2</sup>”.

5. Por otra parte, El Consejo de Estado ha señalado algunos criterios que configuran una falla en la prestación del servicio “... por retardo, por irregularidad, por ineficiencia, por omisión o por ausencia del mismo<sup>3</sup> ...”, lo que implica la inejecución de las obligaciones contraídas ocasionando un daño o un detrimento al usuario; pues, el servicio de transporte tiene el deber de satisfacer necesidades de movilización de personas y/o cosas, dentro del territorio nacional con unos estándares de calidad que se encuentran ya establecidos en las Leyes y/o Reglamentos Especiales.
6. Por lo anterior, una vez adelantadas las averiguaciones preliminares sobre los hechos denunciados en la PQRD del asunto, se observa una inconformidad en el servicio por parte del usuario más no se cuenta con el material probatorio suficiente para determinar que existe una vulneración a la normativa que rige al sector transporte.

Teniendo en cuenta los hechos y las normas de protección a usuarios, la Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra la referida empresa y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

---

<sup>2</sup> Decreto 2409 de 2018. Artículo 5. Numeral 8.

<sup>3</sup> Sala del Consejo de Estado, sección tercera señala mediante sentencia del 30 de noviembre de 2006, expediente No. 14.880