

Bogotá, 20-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20249120939031

Fecha: 20-11-2024

Señor(a):

**Andrea Olaya**

Correo: jandreaolaya@gmail.com

Asunto: Atencion al radicado No. 20225340715922

Respetado(a) señor(a):

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

1. 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 empresa que denunciada, se encuentra en un programa de vigilancia preventiva que adelanta la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios, con la finalidad de fomentar y desarrollar mecanismos orientados a garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios por parte de los vigilados.
2. Es importante mencionar que, la Superintendencia de Transporte en el ejercicio de sus funciones garantiza la protección de los derechos de los usuarios, mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria, en beneficio del interés general de los usuarios con el fin de preservar el orden público en la prestación del servicio de transporte. Sin embargo, esta Entidad no es competente para pronunciarse respecto de casos concretos u ordenar el reconocimiento de un derecho particular (como solicitudes de devoluciones de dinero, indemnizaciones y/o reembolsos).
3. 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 consumidores del servicio de transporte para evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

---

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