

Bogotá, 17-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121029791**

Fecha: 17-12-2024

Señor(a)

Yeison Arley Pena Lemus

ypenal@ext.mineducacion.gov.co

Asunto: Comunicación de archivo de la queja con radicado No. 20235341305062.

Respetado(a) Señor(a):

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio de transporte por parte de la sociedad referenciada en la PQR, le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte público de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de la misma.

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

La Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20249120157961, realizó requerimiento de información a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - COPETTRAN, la cual, emitió respuesta con radicado No. 20245340857582, evidenciando que, la empresa para investigar y establecer los hechos denunciados, esta cooperativa se permite indicar que las acciones adelantadas se desarrollan validando en nuestros sistemas de información, donde claramente se evidencia que el destino adquirido por el usuario fue Bucaramanga y no Barbosa, como lo manifiesta en su queja, conociendo de antemano que la empresa cuenta con oficina en Barbosa. Por otra parte, se deja como precedente que antes de imprimir un tiquete, se le rectifica la información al usuario y así mismo se realiza la impresión del tiquete y si el usuario no lo rechaza en su momento o no manifiesta objeción a la información

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

incorporada en el mismo, se presume su aceptación, ya que la manifestación de inconformidad debe ser presentada de manera inmediata, antes de retirarse de las taquillas o por el contrario se entenderán como aceptadas las condiciones del viaje, en virtud del Contrato de Transporte de Pasajeros, el cual en uno de sus apartes textualmente expresa:

"3.1.5. En el momento de emisión del tiquete, el pasajero debe verificar bajo su responsabilidad que todos los datos consignados en este sean conformes y de acuerdo con su solicitud."

Por otra parte, se realiza una exhaustiva búsqueda en nuestras bases de información, por lo que, consultado el número de documento 1.095.484.624, en nuestro sistema interno de radicación de PQRS dispuesto por la Cooperativa Santandereana de Transportadores, a través de los canales dispuestos por la empresa, se tiene que la búsqueda arroja que el usuario Yeison Arley Peña Lemus, NO presentó ninguna reclamación en las taquillas al momento de entregarle impreso el tiquete de viaje y tampoco radicó ninguna PQRS ante la empresa.

Consulta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

* No se encontraron resultados con los parámetros suministrados

1-CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN) Operador Año Consecutivo 7208 24	2-NÚMERO DE RADICADO Año Consecutivo 24	3-IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Tipo Documento CC Número documento 1095484624	4-TIPO TRAMITE O RESPONSABLE Tipo de Tramite: Seleccione un tipo de Tramite Responsable: Seleccione...
5-TIPO DE SERVICIO O TIPO DE NOVEDAD Tipo de Servicio: Seleccione un tipo de Servicio Tipo de Novedad: Seleccione un tipo de novedad	6-ESTADO DE LA PQRS Estado: Seleccione un estado	7-PQRS POR FECHAS Fecha Inicial: Fecha Final:	

Consultar Limpiar Exportar a Excel

Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."

Así las cosas, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Juan Alejandro Rey Vigoya 