

Bogotá, 27-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120971291**

Fecha: 27-11-2024

Señor (a)

**Jorge Eliecer Gallo Salcedo**

Representante legal o quien haga sus veces

Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada

gerenciageneral@copetran.com.co

Asunto: Traslado PQRD con radicado No. 20245341690302.

Respetado(a) Señor(a):

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a los usuarios del sector transporte<sup>1</sup>, tuvo conocimiento de inconformidades en la prestación del servicio por parte de la empresa de transporte que usted representa.

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección<sup>2</sup>, se solicita pronunciamiento sobre la situación citada, en el término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del respectivo oficio directamente al usuario de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por la señora Nicole Daniela Mejía - nicoledanielatrans@gmail.com. Adicionalmente, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta.

Asimismo, se recuerda a la empresa que es función de la Superintendencia de Transporte solicitar, confirmar y analizar en la forma, detalle y términos que ella determine, la información que requiera para adelantar las averiguaciones preliminares que considere necesarias.

**Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.**

<sup>1</sup> Numeral 3 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 5o. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE. La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...)

3. Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia.

<sup>2</sup> Numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte. (..)"



**SuperTransporte**

**A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) en el "formulario de PQRS" y en el tipo de solicitud indicar que es Respuesta a Requerimiento.**

Cordialmente,

**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Anexo: Un archivo zip.

Copia: Laura Yuliana Rodriguez Diaz - [laura.rd00@gmail.com](mailto:laura.rd00@gmail.com)

Proyectó: Sandra Martínez Huertas