

Bogotá, 16-02-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20245330085961**

Fecha: 16-02-2024

Señor (a) (es)

**Paola Garavito Garcia**

No Registra

Bogota, D.C.

Asunto: **12896 Notificación De Aviso**

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito notificarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) 12896 de 22/12/2023 contra esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las misma quedará debidamente notificada al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el (la) Directora (E) de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Procede recurso de apelación ante Directora (E) de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Sin otro particular.

Atentamente,



Firmado  
digitalmente por  
BARRADA  
CRISTANCHO  
CAROLINA

**Carolina Barrada Cristancho**

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia Acto Administrativo (6) Folios

Proyectó: Adriana Rocio Capera Amorocho

Revisó: Carolina Barrada Cristancho

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 12896 DE 22/12/2023**

Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición

**LA DIRECTORA (E) DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A  
USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 2409 de 2018 y,

**CONSIDERANDO**

**1.1.** Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia señala que la función administrativa «(...) *está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (...)*»

**1.2.** Que el artículo 23 ídem, consagra el derecho de toda persona «(...) *a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)*», lo que implica la materialización de la función administrativa al servicio del ciudadano, como quiera que las solicitudes de las personas configuran por excelencia la forma con la cual se inician las actuaciones ante las autoridades.

**1.3.** Que el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, modificado por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015<sup>2</sup>, referente a las peticiones incompletas y al desistimiento tácito, prescribe lo siguiente:

*«(...) En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.»*

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

<sup>1</sup> «Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

<sup>2</sup> «Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo»

**RESOLUCIÓN No 12896 DE 22/12/2023**

**"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"**

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

*Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.» (Subrayado fuera de texto.*

**1.4.** Que la Corte Constitucional<sup>3</sup> estudió la exequibilidad del artículo mencionado y determinó lo siguiente:

«(...) esta disposición se ajusta a los parámetros constitucionales del derecho de petición, las garantías del debido proceso administrativo (artículo 29 de la Constitución) y a los principios de la función administrativa contemplados en el artículo 209 de la Constitución, en la medida en que brinda la oportunidad al peticionario de aportar la información o documentación que la autoridad considere se requiere para dar una respuesta efectiva a la petición, y en garantía del derecho a la defensa señala en el requerimiento la información o documentos que debe aportar el peticionario y aplicado el desistimiento tácito, brinda la oportunidad de controvertir el acto administrativo que lo declara. Para mayor garantía, prevé la posibilidad de que se pueda formular de nuevo la petición.» (Subrayado fuera de texto)

**1.5.** Que esta autoridad recibió las siguientes PQRD por parte de los usuarios, ante aparentes infracciones a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.

**Tabla nro. 1**

Nro.	Usuario	PQRD
1	LUZ ELENEA HERNANDEZ	20225341403972
2	MABEL PEREZ	20235350157892
3	MARY LUZ LÓPEZ FLOREZ	20225340274182
4	MANUELA BEDOYA TRONCOSO	20225341781772
5	NATALIA ZAPATA	20225341011012
6	NATALIA ZAPATA	20225341026392
7	NATALIA MELO	20225340172142
8	NATALIA ALZATE OSORIO	20225340504262
9	OSCAR YESID CABEZAS CÁRDENAS	20225340677592
10	ÓSCAR HUMBERTO CALDERÓN DUQUE	20225340447772
11	KAPITAL BEAUTY INVERSIONES SAS	20225340662362
12	OSCAR JAVIER SAENZ PERILLA	20225341923432
13	GLADIS PATRICIA VALENCIA	20235340017722
14	STIVEN LEONARDO RENGIFO CORTES	20225341609712
15	YARIME DUQUE BUENDIA	20225340457912
16	YULEIDY COLORADO	20225341793512
17	PAOLA GARAVITO GARCIA	20225340143962
18	SAUD SANDOVAL	20225340279792

<sup>3</sup> Corte Constitucional, sentencia C-951 de 2014, Magistrada Ponente (e) Martha Victoria Sáchica Méndez.

**RESOLUCIÓN No 12896 DE 22/12/2023**  
*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"*

19	JUAN SEBASTIAN CASTRO LONDOÑO	20225341302452
20	EMANUEL ZAPATA MORALES	20225340318712
21	LILIBETH IBARRA	20225340456832
22	GONZALO JIMENEZ	20225341653662
23	LUCY ONEIDA JOAQUÍ MACÍAS	20225341376772
24	CLAU CORREA	20225340062652
25	PAULA ANDREA MURCIA LUNA	20225340472892

**1.6.** Que del análisis de dichas PQRD se observó que la información aportada no era suficiente para continuar con su estudio, requiriendo a los usuarios para que allegaran la información necesaria a fin de culminar con el trámite correspondiente.

**1.7.** Que los anteriores requerimientos de información fueron debidamente comunicados a los usuarios en las direcciones y/o correos electrónicos aportados por estos en las quejas, así:

**Tabla nro. 2**

Usuario	PQRD	Nro. Requerimiento	Fecha comunicación	correo electrónico
LUZ ELENEA HERNANDEZ	20225341403972	20229100809211	22/11/2022	luzcesitta@live.com
MABEL PEREZ	20235350157892	20239100125681	04/03/2023	mabelperez1506@gmail.com
MARY LUZ LÓPEZ FLOREZ	20225340274182	20229100281071	03/05/2022	malulf2176@gmail.com
MANUELA BEDOYA TRONCOSO	20225341781772	20229100890481	16/12/2022	manuelabedoyatroncoso06@gmail.com
NATALIA ZAPATA	20225341011012	20229100688271	28/09/2022	nata19894@gmail.com
NATALIA ZAPATA	20225341026392	20229100688361	27/09/2022	nata19894@gmail.com
NATALIA MELO	20225340172142	20229100285311	05/05/2022	natimelo2000@yahoo.com
NATALIA ALZATE OSORIO	20225340504262	20229100330981	24/05/2022	natisamuel@hotmail.com
OSCAR YESID CABEZAS CÁRDENAS	20225340677592	20229100680811	28/09/2022	oicc95@gmail.com
ÓSCAR HUMBERTO CALDERÓN DUQUE	20225340447772	20229100688671	29/09/2022	oscar.calderon.subasta@gmail.com
KAPITAL BEAUTY INVERSIONES SAS	20225340662362	20229100681921	29/09/2022	paola.arango@nuala.com.co
OSCAR JAVIER SAENZ PERILLA	20225341923432	20239100052041	09/02/2023	saenzperillaoscar@gmail.com
GLADIS PATRICIA VALENCIA	20235340017722	20239100125651	04/03/2023	showyco@gmail.com
STIVEN LEONARDO RENGIFO CORTES	20225341609712	20229100856861	08/12/2022	stivenrengifo08@hotmail.com
YARIME DUQUE BUENDIA	20225340457912	20229100351251	01/06/2022	yarimeduquebuendia1996@gmail.com
YULEIDY COLORADO	20225341793512	20239100045611	07/02/2023	yuleidy1892@gmail.com
PAOLA GARAVITO GARCIA	20225340143962	20229100605501	26/08/2022	paolagaravitogarcia@gmail.com
SAUD SANDOVAL	20225340279792	20229100280841	03/05/2022	saudsandoval9@gmail.com
JUAN SEBASTIAN CASTRO LONDOÑO	20225341302452	20229100751821	30/10/2022	atabares071@gmail.com
EMANUEL ZAPATA MORALES	20225340318712	20229100274401	29/04/2022	emanuelzapatomorales@hotmail.com

**RESOLUCIÓN No 12896 DE 22/12/2023**  
*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"*

LILIBETH IBARRA	2022534045 6832	20229100312 141	17/05/2022	archivo@lineagrafica.com.co
GONZALO JIMENEZ	2022534165 3662	20229100880 901	14/12/2022	gonzalojimenezt@gmail.com
LUCY ONEIDA JOAQUÍ MACÍAS	2022534137 6772	20229100751 861	30/10/2022	lucy.joaqui18@gmail.com
CLAU CORREA	2022534006 2652	20229100131 021	06/06/2022	claucorrea473@gmail.com
PAULA ANDREA MURCIA LUNA	2022534047 2892	20229100378 481	10/06/2022	paulandrea2108@gmail.com

**1.8.** Que al 04 de diciembre de 2023, una vez revisados los sistemas de información de la entidad y habiendo transcurrido más de un mes desde la comunicación de los requerimientos de información a cada uno de los usuarios, no se evidenció respuesta o solicitud de prórroga por parte de estos.

Que, en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**Artículo primero. DECRETAR** el desistimiento tácito de las PQRD relacionadas en la tabla nro. 1 de la parte considerativa de este acto administrativo, de acuerdo a lo expuesto en la misma, advirtiendo que los usuarios puedan formular una nueva queja.

**Artículo segundo. ORDENAR** el archivo de las PQRD relacionadas en la tabla nro. 1 de la parte considerativa de este acto administrativo.

**Artículo tercero. NOTIFICAR** el contenido del presente acto administrativo a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a los usuarios que se relacionan en esta Resolución.

**Artículo cuarto.** Contra el presente acto administrativo procede recurso de reposición de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo a las reglas de oportunidad y presentación prescritas en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

Dada en Bogotá, D.C., a los

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



Firmado digitalmente 12896 DE 22/12/2023  
por PORTILLO  
OROSTEGUI ANDREA  
Fecha: 2023.12.22  
10:52:17 -05'00'

**Andrea Portillo Oróstegui**

Directora (E) de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

**RESOLUCIÓN No 12896 DE 22/12/2023**  
*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"*

**Notificar:**

**LUZ ELENEA HERNANDEZ**

Correo electrónico: luzcesitta@live.com

**MABEL PEREZ**

Correo electrónico: mabelperez1506@gmail.com

**MARY LUZ LÓPEZ FLOREZ**

Correo electrónico: malulf2176@gmail.com

**MANUELA BEDOYA TRONCOSO**

Correo electrónico: manuelabedoyatroncoso06@gmail.com

**NATALIA ZAPATA**

Correo electrónico: nata19894@gmail.com

**NATALIA MELO**

Correo electrónico: natimelo2000@yahoo.com

**NATALIA ALZATE OSORIO**

Correo electrónico: natisamuel@hotmail.com

**OSCAR YESID CABEZAS CÁRDENAS**

Correo electrónico: oicc95@gmail.com

**ÓSCAR HUMBERTO CALDERÓN DUQUE**

Correo electrónico: oscar.calderon.subasta@gmail.com

**KAPITAL BEAUTY INVERSIONES SAS**

Correo electrónico: paola.arango@nuala.com.co

**OSCAR JAVIER SAENZ PERILLA**

Correo electrónico: saenzperillaoscar@gmail.com

**GLADIS PATRICIA VALENCIA**

Correo electrónico: showyco@gmail.com

**STIVEN LEONARDO RENGIFO CORTES**

Correo electrónico: stivenrengifo08@hotmail.com

**YARIME DUQUE BUENDIA**

Correo electrónico: yarimeduquebuendia1996@gmail.com

**YULEIDY COLORADO**

Correo electrónico: yuleidy1892@gmail.com

**PAOLA GARAVITO GARCIA**

Correo electrónico: paolagaravitogarcia@gmail.com

**SAUD SANDOVAL**

Correo electrónico: saudsandoval9@gmail.com

**JUAN SEBASTIAN CASTRO LONDOÑO**

Correo electrónico: atabares071@gmail.com

**EMANUEL ZAPATA MORALES**

Correo electrónico: emanuelzapatomorales@hotmail.com

**LILIBETH IBARRA**

Correo electrónico: archivo@lineagrafica.com.co

**GONZALO JIMENEZ**

Correo electrónico: gonzalojimenezt@gmail.com

**LUCY ONEIDA JOAQUÍ MACÍAS**

Correo electrónico: lucy.joaqui18@gmail.com

**RESOLUCIÓN No** 12896 **DE** 22/12/2023  
*"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una  
petición"*

**CLAU CORREA**

Correo electrónico: claucorrea473@gmail.com

**PAULA ANDREA MURCIA LUNA**

Correo electrónico: paulandrea2108@gmail.com

Proyectó: M.R.A.O

Revisó: O.F.M.M