

Bogotá, 19-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120514491**

Fecha: 19-06-2024

Señor(a):

**Anónimo**

No Registra

Asunto: Comunicación de archivo de la queja radicada con el No. 20245340943022.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja identificada mediante el radicado del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta Dirección presuntos comportamientos que podrían llegar a configurar delitos contra el patrimonio económico, los cuales se presentaron en la prestación del servicio por parte de la Sociedad COOTRANGUAJARO, le informamos que:

La Superintendencia de Transporte ejerce sus funciones de control con miras al 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<sup>1</sup>.

Cabe resaltar que, el alcance de la entidad es garantizar el interés general para la protección de los derechos y de los deberes de los usuarios del sector transporte, mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria; por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte sobre aquellos hechos que considere irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas en beneficio del interés general de los consumidores y evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro, sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

---

<sup>1</sup> Decreto 2409 de 2018, artículo 5, numeral 3.

Teniendo en cuenta, los hechos manifestados en la queja, pueden configurar un delito contra el patrimonio económico, y en este caso la autoridad competente para conocer del asunto es la Fiscalía General de la Nación, en donde usted puede presentar su denuncia, la cual se puede hacer de manera verbal o escrita, dejando constancia del día y hora de su presentación y debe contener una descripción detallada de los hechos que conozca el denunciante (quién, cómo, cuándo, dónde ocurrieron los hechos). De no contar con ninguna oficina de la Fiscalía en su municipio, podrá acudir a la Policía.

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República si así lo considera el solicitante.

La Superintendencia de Transporte ejerce el “poder de policía”, pero limitado a la expedición de reglas dirigidas a los sujetos supervisados con el fin de: (a) instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o (b) imponer mecanismos de vigilancia eficientes<sup>2</sup>, aplicando la legislación vigente a casos concretos<sup>3</sup>.

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá al archivo de la queja presentada.

---

<sup>2</sup> “La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) **13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte**, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.**” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 5. “Son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte: (...) **6. Impartir instrucciones en malena de la prestación del servicio de transporte, la protección de sus usuarios**, concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.**” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 7. “(...) **Las superintendencias, entonces, cuentan por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades**, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades.” (Negrilla fuera de texto)

<sup>3</sup> Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**María Camila Hernández Morales**

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

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte 