

Bogotá, 18-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120926631**

Fecha: 18-11-2024

Señor (a)

**Alejandro Carvajal**

No registra

Asunto: Comunicación de archivo no mérito de la PQRD No. 20235343122872.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en la queja referenciada en el asunto, que fue recibida en traslado por parte de la Defensoría del Pueblo a esta Superintendencia de Transporte por presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros por parte de la Sociedad **Flota Águila S.A.**, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte, después de realizar las averiguaciones preliminares, se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado; ordenando el archivo de la misma.

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

**1. En la queja Usted manifiesta lo siguiente:**

*"por el cobro de pasejes costosos, debido a que vive en el sector cercano a La Punta - Cundinamarca y suele tomar buses de la FLOTA AGUILA que van para Faca, Villeta o la Vega y siempre se presenta la misma situación de preguntar hacía donde se dirige, como es cercano y no representa un monto alto, al igual que un pasajero que viaja hasta el destino final, menciona que el conductor le informó que usted no podía abordar inclusive, cuando se encontraba con su esposa y su bebé, comenta que en fecha reciente el conductor de la placa VAK195, le indicó igualmente que no podía abordar por el motivo anteriormente expuesto". (SIC)*

**2.** Por lo anterior, la Superintendencia de Transporte mediante radicado No. 20249120749261 del 17 de septiembre de 2024, requirió a la empresa, para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja. Así las cosas, la sociedad transportadora emite respuesta mediante radicado No. 20245341684852 del 10 de octubre de 2024, la cual, es analizada y evaluada por la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte, observando que, aunque se presentó una inconformidad durante la prestación del servicio público de transporte, no se puede determinar que, exista un incumplimiento y/o falla que trasgreda las normas del sector transporte.

**3.** La anterior determinación se aplica teniendo en cuenta que, la empresa de transporte Flota Águila S.A., estaría cumpliendo con la obligación de informar

Página | 1

---

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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



# SuperTransporte

los precios a los usuarios en los puntos de atención dispuestos por ella para la venta de tiquetes, como se detalla en la siguiente imagen:

**Imagen No. 1.** Foto de los precios en la taquilla de la empresa de transporte.

PLOTA AGUILA	
<b>DE BOGOTÁ A VILLETAS:</b>	
ALTO EL VINO	\$ 16.000
EL CHUSCAL	\$ 13.500
EL VINO-SABANETA	\$ 13.500
EL ENCUENTRO	\$ 15.000
MINAS	\$ 16.500
SAN FRANCISCO	\$ 16.500
LA VEGA	\$ 18.000
CRUCE NOCAIMA	\$ 19.000
NOCAIMA	\$ 20.000
TOBIA CHICA	\$ 19.000
VILLETAS (vía Bogotá)	\$ 20.000
SANTA INES	\$ 19.000
VILLETAS (vía Sabaneta)	\$ 21.000
ALTAMIRA	\$ 22.000
EL TIGRE	\$ 22.500
LA MONTAÑA	\$ 22.500
MONSERRATE	\$ 22.500
MINASIA	\$ 23.000
VERGARA (vía NoCAIMA)	\$ 25.000
<b>DE NOCAIMA A:</b>	
PUENTE AZUL	\$ 4.300
EL TIGRE	\$ 4.300
LA VEGA	\$ 4.300
VERGARA	\$ 7.400
SABANETA	\$ 15.500
MINAS	\$ 13.800
ALTO EL VINO	\$ 17.400
CRUCE EL ROSAL	\$ 17.800
SIBERIA	\$ 21.800
<b>DE VERGARA A:</b>	
LA MONTAÑA	\$ 5.000
EL TIGRE	\$ 6.300
NOCAIMA	\$ 7.400
LA VEGA	\$ 12.400
CRUCE EL ROSAL	\$ 21.500
MINAS	\$ 16.000
<b>BOGOTÁ VIA AUTOPISTA SUR:</b>	
SUMAMA	\$ 15.000
FUSAGASUGÁ	\$ 16.500
CHINATA	\$ 25.500
MELGAR	\$ 30.000
CARMEN DE APICALÁ	\$ 31.000
<b>DE LA VEGA A:</b>	
PUENTE AZUL	\$ 4.300
NOCAIMA	\$ 4.300
PECAJE	\$ 4.900
TOBIA CHICA	\$ 4.900
LA MARIA	\$ 5.800
PARAISO PNYANDE	\$ 5.800
VERGARA	\$ 11.900
VILLETAS	\$ 7.400
MINAS	\$ 4.800
EL CHUSCAL	\$ 7.400
SABANETA	\$ 9.300
ALTO EL VINO	\$ 12.400
CRUCE EL ROSAL	\$ 14.900
SIBERIA	\$ 17.500
<b>DE VILLETAS A:</b>	
GUADUJAS	\$ 15.600
HONDA	\$ 22.000
DORADA	\$ 27.500
MARIPUTA	\$ 27.500
SAMANA	\$ 41.500
LA VICTORIA	\$ 36.700
CRUCE	\$ 27.500
CANAVERAL	\$ 37.200
FRESNO	\$ 41.100
PETAQUELOS	\$ 47.200
MANZANARES	\$ 53.900
BOUVIA	\$ 61.100
PENSILVANIA	\$ 61.100
<b>DE VILLETAS A:</b>	
LA MARIA	\$ 4.300
CAQUEIRO COCHINCHÉ	\$ 5.500
TOBIA CHICA	\$ 5.300
CRUCE NOCAIMA	\$ 5.300
PUENTE AZUL	\$ 7.400
LA VEGA	\$ 7.400
MINAS	\$ 12.400
EL ENCUENTRO	\$ 13.100
SABANETA	\$ 13.000
EL VINO	\$ 14.900
CRUCE EL ROSAL	\$ 18.000
SIBERIA	\$ 18.800
SASAMA	\$ 6.800
FACATATIVA	\$ 19.800

**Fuente:** Radicado No. 20245341684852 del 10 de octubre de 2024.

- Ahora bien, con relación a las tarifas le informamos que, la Resolución No. 3600 de 2001 expedida por el Ministerio de Transporte, estableció la libertad tarifaria para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, a partir del 1 de junio de 2001. Desde ahí, las empresas prestadoras del servicio pueden fijar sus tarifas con observancia en los criterios de libre y sana competencia, responsabilidad y experiencia en el sector.
- En línea con lo anterior, la Resolución No. 20213040036325 del 08 de agosto 2021 del Ministerio de Transporte, señaló que, las empresas del servicio público de transporte terrestre de pasajeros por carretera tienen el deber de

informar las tarifas de sus servicios mediante la indicación pública de precios de conformidad al Estatuto del Consumidor<sup>1</sup>.

En ese sentido, el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 consagra la obligación que tienen los proveedores de servicios de informar sus tarifas, visualmente, en pesos colombianos, y deberán incluir todos los costos adicionales. De cumplir con los presupuestos mencionados, le corresponde al informarse sobre la tarifa y pagar el valor anunciado.

6. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

**"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." (Subrayado fuera del texto original).

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>2</sup> necesarias, en beneficio del interés general de los usuarios del servicio de transporte y evitar que

<sup>1</sup> Ley 1480 de 2011. "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones". **"Artículo 26. Información pública de precios.** El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer".

<sup>2</sup> Decreto 2409 de 2018, artículo 13.

presuntos hechos se presenten en el futuro a través de las sanciones administrativas destinadas al erario.

Por lo anterior, una vez adelantadas las averiguaciones preliminares sobre los hechos denunciados en la PQRD del asunto, se observa una inconformidad en el servicio por parte del usuario más no se cuenta con el material probatorio suficiente para determinar que existe una vulneración a la normativa que rige al sector transporte.

Por otra parte, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios, procedió con el traslado interno de la PQRD con la respuesta allegada por el vigilado a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte mediante memorando No. 20249100136413 el día 5 de noviembre de 2024, para que realicen el trámite que considere pertinente frente a la información allegada por parte de la empresa de transporte Flota Águila sobre el tipo de servicio que tiene autorizado prestar la empresa.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 