

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 8617 DE 16/08/2024**

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

**Expediente 2024912300100008E**

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL  
SECTOR TRANSPORTE**

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

**CONSIDERANDO QUE**

**PRIMERO:** 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 (...)*".

**SEGUNDO:** 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".

**TERCERO:** 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.*

*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*

<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 8617 DE 16/08/2024

Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales." (Subrayado fuera de texto)

**CUARTO:** 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)

### I. HECHOS

La presente resolución de desistimiento tácito se expide con fundamento en los siguientes hechos:

**1.1.** Que esta autoridad recibió del(la) usuario(a) Clara Inés Moreno Luna PQRD con radicado 20225341577932 del 14/10/2022, denunciando lo que en su parecer serían infracciones a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.

**1.2.** Que del análisis de dicha PQRD se observó que la información aportada no era suficiente para continuar con las averiguaciones preliminares, razón por la cual esta Dirección consideró necesario requerir información complementaria al(la) quejoso(a).

**1.3.** Que el anterior requerimiento de información fue debidamente comunicado al(la) usuario(a) en el correo electrónico aportado por este en la denuncia, así:

Tabla nro.1

Nombre del usuario	No. radicado de PQRD	No. radicado de requerimiento al usuario	Fecha comunicación	Fecha fin del término
Clara Inés Moreno Luna	20225341577932	20229100842791	22/11/2023	22/12/2023

Fuente: Creación propia

**1.4.** Que al 02 de agosto de 2024, una vez revisados los sistemas de información de la entidad y habiendo transcurrido más de un mes desde la comunicación del requerimiento de información al(la) usuario(a), no se evidenció respuesta o solicitud de prórroga.

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

## RESOLUCIÓN No 8617 DE 16/08/2024

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

### II. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, reposan en el expediente digital las siguientes pruebas:

**2.1.** PQRD con radicado 20225341577932 del 14/10/2022.

**2.2.** Requerimiento de información con radicado 20229100842791 del 28/11/2022.

**2.3.** Certificado de envío del requerimiento de información con radicado 20229100842791.

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

### RESUELVE

**Artículo 1. DECRETAR** el desistimiento tácito de la PQRD 20225341577932 del 14/10/2022, de conformidad con las razones expuestas en el presente acto administrativo, advirtiendo que el usuario puede formular una nueva queja.

**Artículo 2. ORDENAR** el archivo de la PQRD 20225341577932 del 14/10/2022.

**Artículo 3.** Para el efecto, se le informa que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al correo electrónico [investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co) o en el sitio web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Requerir Copias de Documentos"

**Artículo 4. PUBLICAR** 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, al usuario que se relacionan en esta Resolución.

**Artículo 5.** Contra la presente Resolución procede recurso de reposición de acuerdo 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.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



Firmado digitalmente por  
TORRES MATIUS EFRAIN  
ENRIQUE  
Fecha: 2024.08.27 11:04:41  
-05'00'

**Efraín Enrique Torres Matius**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

**Notificar:**

Clara Inés Moreno Luna  
klarita78@hotmail.com

Proyectó: Maria Camila Hernández Morales



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** identificado(a) con **NIT 800170433-6** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código **16-ECD-004**.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Identificador del envío:</b>	29013
<b>Remitente:</b>	SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE - notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
<b>Cuenta Remitente:</b>	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
<b>Destinatario:</b>	klarita78@hotmail.com - klarita78@hotmail.com
<b>Asunto:</b>	Notificación Resolución 20245330086175 de 16-08-2024
<b>Fecha envío:</b>	2024-08-27 16:15
<b>Documento adjunto:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

#### Evento

#### Fecha Evento

#### Detalle

#### Estampa de tiempo al envío de la notificación

Fecha: 2024/08/27  
Hora: 16:19:34

Tiempo de firmado: Aug 27 21:19:34 2024 GMT  
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.

El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - **Artículo 23 Ley 527 de 1999**.

#### No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)

Fecha: 2024/08/27  
Hora: 16:19:35

Aug 27 16:19:35 cl-t205-282cl postfix/smtp[17883]: 7986112487FE: to=<klarita78@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.11.11]:25, delay=0.67, delays=0.1/0.02/0.37/0.18, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.11.11] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SA2PEPF000015CB.namprd03.prod.outlook.com 2024-08-27T21:19:35.021Z 08DCC48FAFFB074C] (in reply to RCPT TO command))

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

### Contenido del Mensaje

 Cuerpo del mensaje:

**ESTA ES UNA NOTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE**

Señor(a)  
Representante Legal

Clara Ines Moreno Luna

En cumplimiento de la ley 1437 en sus artículos 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la presente notificación del acto administrativo del asunto.

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia Íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Procede Recurso de Reposición ante la/el Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte , dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Procede Recurso de Apelación ante el/la Superintendente Delegada de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Procede Recurso de Queja ante la Superintendencia de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Los datos recogidos por la SUPERINTEDECENCIA DE TRANSPORTE serán utilizados para adelantar los trámites y servicios propios de la entidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el decreto 2409 de 2018. Su información personal siempre será tratada de manera adecuada respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, y dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, a través de la página web de la entidad [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) módulo de PQRSD, o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

Atentamente,

**DANIELA PEÑALOZA MEJIA**  
**Coordinadora Grupo De Notificaciones**

 [Adjuntos](#)

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
8617_firmado.pdf.pdf	fa6736a02ff44579f6768040dfd10fc801fbdefa1e8fb30ff7f84d58a14446cf

 [Descargas](#)

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Bogotá, 30/08/2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20245330701301**

Fecha: 30-08-2024

Señor (a) (es)

**Clara Ines Moreno Luna**

No Registra

Bogota, D.C.

Asunto: Citación a Notificación Resolución No. 8617

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

La Superintendencia de Transporte invita a notificarse personalmente de la Resolución No. **8617** del **16/08/2024**, para lo cual deberá acercarse a la Diagonal 25g No. 95a – 85 Edificio Buró 25 torre 3 primer piso oficina de Atención al Ciudadano de la ciudad de Bogotá o en su defecto autorizar la notificación por medio electrónico, dicha autorización deberá ser radicada a través de la página Web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co), en el botón “Formulario de PQRD – Radicación de documentos”, de no ser posible la notificación personal, ésta se surtirá por aviso.

Lo anterior en virtud de los artículos 56, 67, 68 y 69 Ley 1431 de 2011 - Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.


Atentamente,



**Daniela Peñalosa Mejía**

Dirección Administrativa

Proyectó: Gabriel Benitez L.

Revisó: Richard Alexander Rodríguez Rico 

Inicio	Transparencia y acceso a información pública	Atención y servicios a la ciudadanía	Participa	La Supertransporte	Infórmate	Noticias	Sistema Vigía	Spanish
<a href="#">20245330701211</a>	8488	16/08/2024		Paula Andrea Murcia Luna		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701221</a>	8533	16/08/2024		Juliana Rodriguez		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701231</a>	8536	16/08/2024		Sandra Esther Cueto Cardenas		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701241</a>	8549	16/08/2024		Edgar Giovanni Piragauta Barco		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701251</a>	8565	16/08/2024		Xavier Augusto Gonzalez Parra Parra		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701261</a>	8588	16/08/2024		Yeniffer Prieto Valderrama		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701271</a>	8593	16/08/2024		Yohn Eduardo Castro Velasquez		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701281</a>	8605	16/08/2024		Miguel Angel Benjumea Serna		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701291</a>	8611	16/08/2024		Xavier Augusto Gonzalez Parra		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701301</a>	8617	16/08/2024		Clara Ines Moreno Luna		3/09/2024	9/09/2024	
<a href="#">20245330701311</a>	8621	16/08/2024		Yibi Londono Melo		3/09/2024	9/09/2024	



Bogotá, 12/09/2024.

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20245330735781**

Fecha: 12-09-2024

Señor (a) (es)

**Clara Ines Moreno Luna**

No Registra

Bogota, D.C.

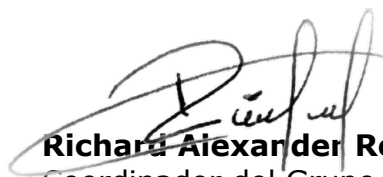
Asunto: Notificación por Aviso Resolución No. 8617

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Por medio de la presente la Superintendencia de Transporte en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), realiza la notificación por aviso de la(s) resolución(es) No(s) 8617 de 16/08/2024 expedida por **Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte**, remitiéndose copia íntegra de está; precisando que se considerará surtida la notificación al día siguiente al de la entrega de presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente me permito informarle que, Contra la presente Resolución procede recurso de reposición de acuerdo 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.

Atentamente,



**Richard Alexander Rodríguez Rico**

Coordinador del Grupo de Notificaciones

Anexo: Acto Administrativo

Proyectó: Gabriel Benitez L.

Revisó: Richard Alexander Rodríguez Rico

Inicio	Transparencia y acceso a información pública	Atención y servicios a la ciudadanía	Participa	La Supertransporte	Infórmate	Noticias	Sistema Vigía	Spanish
<a href="#">8467</a>	16/08/2024	Kelly Daza Trujillo			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8468</a>	16/08/2024	Eduard Bernal Obando			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8482</a>	16/08/2024	Kapital Beauty Inversiones Sas			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8488</a>	16/08/2024	Paula Andrea Murcia Luna			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8533</a>	16/08/2024	Juliana Rodriguez			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8536</a>	16/08/2024	Sandra Esther Cueto Cardenas			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8549</a>	16/08/2024	Edgar Giovanni Piragauta Barco			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8565</a>	16/08/2024	Xavier Augusto Gonzalez Parra Parra			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8588</a>	16/08/2024	Yeniffer Prieto Valderrama			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8593</a>	16/08/2024	Yohn Eduardo Castro Velasquez			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8605</a>	16/08/2024	Miguel Angel Benjumea Serna			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8611</a>	16/08/2024	Xavier Augusto Gonzalez Parra			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8617</a>	16/08/2024	Clara Ines Moreno Luna			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	
<a href="#">8621</a>	16/08/2024	Yibi Londono Melo			18/09/2024	24/09/2024	25/09/2024	