

Bogotá, 13-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120653321**

Fecha: 13-08-2024

Señor(a)

Alexander Pabón Capacho

pabonalex50@gmail.com

Asunto: Respuesta a Derecho de Petición con radicado No. 20235341143922.

Respetado(a) señor(a):

Atendiendo su solicitud, procedemos a pronunciarnos en el siguiente sentido:

1. Solicitud:

"... En mi calidad de Ciudadano, mayor de edad, y con domicilio de su vecindad en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política manifiesto las siguientes inconsistencias y solicito.

Hechos

1. El día de ayer 22 de mayo de 2023, no había presencia de la Entidad en la terminal de transporte de Mesitas del Colegio.

2. Se tomó el bus de la empresa Cootranstequendama, con Nit 860016817, con tiquete 149160 con ruta de Mesitas a Bogotá el cual se encontraba en mal estado en cuando a su silletería y latas donde en agua se entraba.

3. Se les llamó la atención al conductor, por colocar en riesgo la seguridad de los pasajeros, ya que el conductor se vino de muchilero recogiendo pasajeros todo el camino incluso en Bogotá le coloco tabla.

PETICIONES

1. Solicitamos de la presencia de la Superintendencia de transporte en las Terminales de los Departamento, Minicipios del País y mayor vigilancia y control de los mismos.

2. Exijimos mayor control y verificación del sistema estado de los Buses que prestan su servicio de transporte intermunicipal.

3. Se informe a través de carteleras informativas sobre los derechos que tienen los pasajeros de los buses intermunicipales de las rutas Bogota- mesitas y mesitas - Bogotá. ..." (SIC)

2. Conclusiones y/o recomendaciones

Frente al contenido de su solicitud, le informamos que:

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Primero: Frente a los hechos denunciados, se realizó requerimiento a la empresa **Cooperativa de Transportadores del Tequendama** identificado con NIT 860016817-0, para que rinda informe sobre lo manifestado en la queja.

Así las cosas, le aclaramos que, su queja se encuentra en etapa de indagación preliminar, por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios que se encuentra recolectando la información e insumos necesarios, para determinar si existe o no merito para continuar con una investigación administrativa

Segundo: En este orden de ideas, es pertinente señalar que la facultad sancionatoria de la Superintendencia de Transporte caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Tercero: Del mismo modo, le informamos que, su queja fue trasladada internamente a las Direcciones de Promoción y Prevención de Protección a Usuarios¹ y de Transito², para que sean atendidas las peticiones del usuario de conformidad con las funciones de cada una de las dependencias.

Cuarto: Por otra parte, le informamos que, de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2409 de 2018³, la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas, encaminadas en lo concerniente a esta Dirección, a la protección del interés general de los usuarios del sector Transporte, y no al reconocimiento de un derecho particular y concreto a favor de determinado usuario como una compensación y/o indemnización de daños y perjuicios. Razón por la cual, no podrá solicitar devoluciones de dinero o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

3. Consideraciones

a. Marco normativo

Decreto 2409 de 2018 *“Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.*

¹ Decreto 2409 de 2018 “Artículo 12ª. Funciones de la Dirección de Prevención y Promoción y Atención a Usuarios del sector transporte.”

² Decreto 2409 de 2018 “Artículo 21. Funciones de la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y transporte terrestre.”

³ “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.”

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones".

Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3 "Actividades Aéreas Civiles".

b. Aplicación del marco normativo a la solicitud

De acuerdo con su solicitud, le informamos que, según lo estipulado en el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011 artículo 3 numeral 1.5⁴, todo usuario tiene el derecho a reclamar directamente ante la empresa con quien contrató el servicio y ésta no podrá negarse a su recepción y radicación⁵.

Los usuarios también tienen la opción de acudir ante la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, para que inicie una averiguación preliminar para determinar si hay lugar al inicio de las actuaciones administrativas correspondientes, por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del sector transporte, o si por el contrario se procede al archivo de esta.

4. Alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos, por lo tanto, no es posible ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes.

En primer lugar, en nuestro esquema constitucional se previó que en principio debería haber una separación entre la autoridad que regula y la autoridad que supervisa⁶. Una vez se dispone la regulación para un sector en particular, corresponde ejecutar la supervisión de su cumplimiento.

En el sector transporte, el Ministerio de Transporte cuenta con funciones de regulación, así como la Aeronáutica Civil en lo de su competencia, por lo tanto, son esas autoridades las que cuentan con la facultad de expedir normas generales que regulen la actividad transportadora en sus diferentes modos.

En segundo lugar, el esquema de supervisión previsto en nuestra constitución es un "sistema dual", así: de una parte, la supervisión del Estado, bajo la orientación

⁴ Artículo 3 numeral 1.5 de la Ley 1480 del 2012. "Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

⁵ Parágrafo 3 del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015.

⁶ Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

del Presidente y ejecutada por entidades especializadas y técnicas; y de otra parte, la supervisión de los ciudadanos, mediante el acceso a documentos públicos, denuncias y ejercicio de acciones públicas⁷.

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 eficientes⁸.

Asimismo, ejerce la “función de policía”, aplicando la legislación vigente a casos concretos⁹. En cumplimiento de esta facultad se desarrollan investigaciones para proteger el interés general, pero no tiene competencia para pronunciarse sobre condenas de perjuicios o pretensiones similares, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República de Colombia, si así lo considera el solicitante.

Como regla general no ejecuta la “actividad de policía”, considerando que ni por virtud de la ley, ni de los decretos 101 de 2000 y 2409 de 2018, cuenta con funciones para realizar acciones de control en vía.

Al respecto, corresponde a la Policía Nacional y a los agentes de tránsito realizar el control de las disposiciones correspondientes en las vías, según cada jurisdicción¹⁰. De esa forma, será la Policía de Tránsito y los agentes en cada jurisdicción quienes ejerzan las “actividades de policía” para el cumplimiento del régimen normativo del tránsito y transporte.

Finalmente, la Superintendencia de Transporte cuenta con un Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Transporte y su infraestructura.

⁷ Cfr. Corte Constitucional Sentencias T-270 de 1994, C-205 de 2005, C-780 de 2007. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera Consejera Ponente Ruth Stella Correa Palacio. Sentencia del 02-03-2006.

⁸ “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 materia 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) Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 8 de marzo de 2007. CP: Ramiro Saavedra Becerra. Radicación número: 11001-03-26-000-1998-00017-00 (15071)

⁹ Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03- 2007

¹⁰ Cfr. Ley 105 de 1993 art 8 y Ley 769 de 2002 art 6

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Los interesados pueden acudir a éste, cuando tengan alguna diferencia o conflicto causado entre los interesados, como propietarios de vehículos y empresas o aseguradoras, quienes consideren que existe vulneración de algunos de los bienes jurídicos tutelados, con el fin de encontrar una solución de forma gratuita, ágil y en términos de eficacia, economía, imparcialidad, ahorro de tiempo y costos económicos de un proceso judicial.

Sin embargo, NO es obligación de los usuarios del transporte e infraestructura agotar este trámite ante este Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición en caso de que deseen acudir ante un juez y presentar la demanda correspondiente.

De conformidad con lo expuesto, la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones para pronunciarse sobre solicitudes relacionadas con denuncias penales, o solicitudes de reconocimiento de dineros, reconocimiento de perjuicios, o solicitudes para modificación de la regulación vigente.

5. Mecanismos de atención de la Superintendencia de Transporte

Para radicar solicitudes o recibir atención de la Superintendencia de Transporte puede acudir a cualquier de los siguientes canales:

a. Por medios electrónicos:

En nuestra página web: www.supertransporte.gov.co, en el botón "Radica tu PQR".

En nuestra página web: www.supertransporte.gov.co, en el Chat Virtual ubicado en la parte inferior el costado derecho de la página.

Por correo electrónico, escribiendo a: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Al correo notificajuridica@supertransporte.gov.co, sólo para notificaciones judiciales.

b. Por teléfono:

A la línea número 01 8000 915 615 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Al número (571) 3526700 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

¿Cómo conduzco? #767 opción 3 Horario 24/7.

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

c. Atención presencial:

Centro Integral de Atención al Ciudadano ubicado en la Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

En la parte inferior del portal web de la Supertransporte puede ver la ubicación de los Regionales de la Superintendencia en los diferentes municipios del país.

6. Aclaración Sobre la No Obligatoriedad

De acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 2409 de 2018 "*Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones*", la Oficina Asesora Jurídica no ostenta la competencia para dirimir controversias, ni declarar derechos como quiera que esto le compete a los Jueces de la República y, excepcionalmente, a las autoridades administrativas cuando la ley les atribuya dicha función. Es por lo anterior que los conceptos emitidos: (i) son de carácter orientador; (ii) no son de obligatorio cumplimiento para la entidad o terceros; y (iii) se emiten en forma general y abstracta.

La presente consulta se absuelve en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, brindando respuesta clara, precisa y congruente con lo solicitado.

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 