

Bogotá, 20-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20245351041311**

Fecha: 20-12-2024

Señor
Alcaldía de Santiago de Cali
contactenos@cali.gov.co

Asunto: Traslado del Radicado No 20245340246742 del 28/01/2024

Respetados Señores:

Nos permitimos informarles que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual la señora Leidi Delgado Ibarguen manifiesta "(...) como veeduría ciudadana de tránsito cali, nos permitimos notificarles sobre las diferentes quejas recibidas en los servicios de tránsito del operador PST servicios de tránsito cali, en las sedes de Salomia, Flora, aventura plaza, y centro comercial estación, la queja más frecuente es el mal servicio al cliente presencial, servicio al cliente prestado por los diferentes funcionarios en las diferentes sedes mencionadas, cabe de resaltar que el mal servicio cliente presencial es notorio creando insatisfacción en los ciudadanos que visitan las sedes mencionadas, el trato al ciudadano del común debe ser cordial, debe ser amable, debe de ser siempre con una cara cordial siempre con una excelente aptitud y actitud, con una cara sonriente, pero ps el escenario es diferente, observamos que en estas sedes el servicio al cliente es muy deficiente, funcionarios con caras amargas poco empáticos a la aptitud de servicio, el servicio al cliente es deficiente atienden a las personas de mala gana, entre otras actitudes negativas que carecen del verdadero y eficiente servicio al cliente óptimo en nombre de la secretaría de movilidad Cali, creando una imagen negativa, solicitamos por favor que todo el personal que manejan ustedes sea capacitados en servicio al cliente, que reciban lo más posible una retroalimentación y una capacitación en servicio al cliente el cual hasta el momento es negativo, les recomendamos los instructores del SENA para la capacitación de su personal. felicitamos de antemano la línea Call center de la secretaría de movilidad cali, muy efectiva en el momento de las inquietudes de los ciudadanos que a diferencia del servicio al cliente presencial es lo mejor que pudieron haber generado para la satisfacción del cliente o del usuario, una observación son los tiempos de espera en la línea para la cual es demasiado tiempo, a que se debe? SIC.

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte¹, por considerarlo de su competencia, corremos traslado de la comunicación antes mencionada, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011², en concordancia con la Ley 2050 de 2020.

Se considera oportuno informarle al quejoso, quien nos lee en copia, que si bien es cierto la Superintendencia de Transporte ejerce control y vigilancia a los organismos de tránsito según lo estipulado en el parágrafo 3 del artículo 3 de la Ley 769 de 2002 y los artículos 8 al 20 de la Ley 2050 de 2020; el ejercicio de las facultades legales otorgados a esta Entidad se efectúa con total respeto del principio de descentralización territorial, en dicha medida, no efectúa control o supervisión de los procedimientos administrativos adelantados por infracción a las normas de tránsito y su cobro coactivo; adicionalmente esta Entidad no es el superior de los entes territoriales y de sus organismos de tránsito, en virtud del principio de descentralización administrativa.

Téngase en cuenta que los entes territoriales deben actuar con sujeción al orden público normativo, razón por la cual, sus manifestaciones de voluntad (actos administrativos) pueden ser impugnadas a través de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho contemplada en el artículo 85 del CPACA.

En complemento de lo anterior, el artículo 93 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo dispone que "[l]os actos administrativos, solo pueden ser revocados por las mismas autoridades que los hayan expedido o por sus inmediatos superiores jerárquicos o funcionales, de oficio o a solicitud de parte"; por lo tanto, esta Superintendencia carece de competencia para revocar o efectuar controles de legalidad a los actos administrativos expedidos por una entidad territorial y su correspondiente organismo de tránsito.

Con base en lo expuesto, se puede concluir que la Superintendencia de Transporte:

- (i) no es el superior jerárquico o funcional de los organismos de tránsito,
- (ii) no ostenta funciones jurisdiccionales para desvirtuar la presunción de legalidad o efectuar control de legalidad de los actos administrativos expedidos por entidades territoriales y sus correspondientes dependencias

¹ Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

² Sustituida por el artículo 1º de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Agradecemos la atención que se preste a la misma,

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Grupo De Relacionamiento Con El Ciudadano
535

Anexo: en 1 (correo electrónico) uno (1) Folio
Copia: veeduría tránsito veeduriatransitocali@gmail.com

Proyectó: Daniela Viveros M.
[https://supertransporte-my.sharepoint.com/personal/danielaviveros_supertransporte_gov_co/Documents/FORMATOS RADICADOS ORFEO/120245351041311_00001.docx](https://supertransporte-my.sharepoint.com/personal/danielaviveros_supertransporte_gov_co/Documents/FORMATOS%20RADICADOS/ORFEO/120245351041311_00001.docx)