

Bogotá, 19-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121037591**

Fecha: 19-12-2024

Señora

Emelania Portilla Arana

noresponde.celular@hotmail.com

Asunto: comunicación de archivo de queja con radicado No. 20235343025172

Respetada señora:

Respecto de su queja puesta en conocimiento de este ente de control por presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de un conductor de la empresa de transporte de pasajeros **Coopuertos Ltda.**, le indicamos que, teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja, identificada bajo el radicado relacionado en el asunto, a través del cual, puso en conocimiento de esta Dirección, comportamientos que, presuntamente, podrían configurar delitos contra **la vida y la integridad personal**, le informamos que:

1. Luego del análisis de la situación descrita, consideramos que los hechos relacionados en su comunicación podrían configurar un delito, respecto de lo cual, la autoridad competente para conocer del asunto y adelantar las investigaciones del caso es la Fiscalía General de la Nación, entidad a la que le sugerimos formular su denuncia verbal o escrita, dejando constancia del día y hora de su presentación, oportunidad en la cual, debe hacer una descripción detallada de los hechos. Vale la pena aclarar que, de no contar con ninguna oficina de la Fiscalía en su municipio, podrá acudir a las Unidades de Policía.
2. Asimismo, debemos hacer especial relevancia en que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devolución de dinero, indemnizaciones o privaciones de libertad, las cuales, sí constituyen competencia de los jueces de la República.
3. La Superintendencia de Transporte ejerce un "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 eficientes¹, aplicando la legislación vigente en casos concretos².

Así las cosas, ante lo expuesto, no se determinó que se hayan infringido las normas de protección a usuarios del sector transporte, motivo por el cual, esta Dirección se ve compelida de abstenerse de abrir investigación o de desplegar cualquiera otra actuación administrativa contra la mencionada entidad y, por tal motivo, se procederá con el archivo de la queja presentada.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que, considere, vulneren sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir, oportunamente, a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, allegando los soportes necesarios para su trámite.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Inti Alejandro Parra López



¹ "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)

² Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007.