

Bogotá, 08-01-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120004791**

Fecha: 08-01-2025

Señor(a)

**Liria Florez Quiscue**

petrovalentina39@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la queja radicada con el No. 20235343154852.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la sociedad COINTRASUR, le informamos que a partir del análisis fáctico y de la información aportada, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte terrestre de pasajeros en Colombia.

Es de indicar que, su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar, con el objeto de establecer si los hechos puestos en conocimiento de esta autoridad, infringen la normativa vigente en materia de transporte, y en consecuencia aperturar al investigado un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, así:

*"(...) 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 (...)"*

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que garantice el derecho al debido proceso del vigilado. En el caso en estudio, una vez analizada la información aportada y documentación aportada, no se logra establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar que sustenten las afirmaciones por usted manifestadas en su escrito de queja, razón por la cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Sandra Martínez Huertas 