



Bogotá, 28-01-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120036411**

Fecha: 28-01-2025

Señor:

Gabriel Ramírez

ronaldfabianveloza@gmail.com

Asunto: Respuesta a la PQRD de radicado No. 20235343129142

Respetado señor Lozano:

En atención a la queja presentada mediante el radicado indicado en el asunto, es importante comunicarle lo siguiente:

1. Su PQRD fue asignada a esta dependencia el día 6 de noviembre de 2024 y, luego de estudiarla detenidamente, advertimos que la empresa que denunciada se encuentra en un programa de vigilancia preventiva, adelantado por la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios, con la finalidad de fomentar y desarrollar mecanismos orientados a garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios por parte de los vigilados.
2. En ese orden de ideas, es importante mencionar que la Superintendencia de Transporte, en el ejercicio de sus funciones, garantiza la protección de los derechos de los usuarios mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria, en beneficio del interés general, con el fin de preservar el orden público en la prestación del servicio de transporte. Sin embargo, esta Entidad no es competente para pronunciarse respecto de casos concretos u ordenar el reconocimiento de un derecho particular (como solicitudes de devoluciones de dinero, indemnizaciones y/o reembolsos).
3. Por consiguiente, cuando un usuario formula una queja o denuncia, pone en conocimiento a la Dirección de Investigaciones de Protección a

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

Usuarios del Sector Transporte hechos que considera irregulares, para que la autoridad active las acciones preventivas o correctivas¹ necesarias, en beneficio del interés general de los consumidores del servicio de transporte, para evitar que situaciones similares se sigan presentando en el futuro.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

¹ Decreto 2409 de 2018. "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones". Artículo 13.