



Bogotá, D.C.

Señor
ANONIMO
Bogotá

Asunto: Traslado Radicado No. 20263030572102 de 27 marzo de 2026

Respetado señor, reciba un cordial saludo del Equipo de Relación Estado-Ciudadano del Ministerio de Transporte.

Para atender su escrito en el que se queja porque la empresa OMEGA, incrementa arbitrariamente las tarifas de los pasajes en altas temporadas, le aclaramos lo siguiente:

El Ministerio de Transporte Resolución 3600 de mayo 9 de 2001, estableció la libertad de tarifas para la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

Sin embargo, el Ministerio de Transporte realizando un permanente seguimiento al comportamiento de las tarifas cobradas por parte de las empresas que prestan el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera evidenció la necesidad de establecer dentro de la libertad tarifaria contemplada en la Resolución 3600 de 2001 unas tarifas mínimas y en consecuencia expidió la Resolución 9900 del 2 de agosto de 2002 y mediante la Resolución 700 de 8 de marzo de 2007 y Resolución 5786 de 21 de diciembre de 2007, se actualizaron las tarifas mínimas para la prestación del Servicio Público de transporte Terrestre de pasajeros intermunicipal.

Por lo aquí expuesto, podemos concluir que existe una libertad para la fijación de tarifas del servicio de transporte de pasajeros por carretera, por lo tanto, si los usuarios consideran que esta es muy elevada, pueden presentar la queja directamente ante las empresas correspondientes.

Su solicitud fue atendida de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 - Derecho Fundamental de Petición y Resolución 1245 de 2019 - Reglamento interno para el trámite de PQRDS en el Ministerio de Transporte

Para mantenerse informado sobre temas de transporte, tránsito e infraestructura en Colombia, lo invitamos a visitar: www.mintransporte.gov.co y www.runt.gov.co
Importante: El Ministerio de Transporte no autoriza pagos a terceros para agilizar trámites o acceder a servicios.

Canales oficiales de atención:

- Teléfono: (+57 601) 3240800
- Línea gratuita nacional: 018000112042
- Cita presencial (Bogotá y Direcciones Territoriales): Agendar aquí <https://mintransporte.gov.co/10108>
- Cita por videollamada (Bogotá y Direcciones Territoriales): Agendar aquí <https://mintransporte.gov.co/8625>
- Portal de PQRs: Acceder aquí <https://portalradicacion.mintransporte.gov.co/>
- Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co (lunes a viernes, 7:00 a.m. a 4:30 p.m.)
- WhatsApp <https://wa.me/573206408930> (lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.)

El Ministerio de Transporte está realizando la actualización de la información registrada en su base de datos ciudadana. Si usted ha cambiado de número de teléfono o cuenta con un nuevo correo electrónico personal, le invitamos a enviar sus datos actualizados al correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co:

Personas naturales:

- Nombre completo
- Número de documento de identificación
- Correo electrónico actualizado
- Número de teléfono de contacto

Personas jurídicas:

- Razón social
- Número de identificación tributaria (NIT)
- Correo electrónico actualizado
- Número de teléfono de contacto

Al enviar esta información, usted autoriza expresamente al Ministerio de Transporte para el tratamiento de sus datos personales, conforme a la política de protección de datos vigente, la cual puede consultar en el sitio web oficial de la entidad.





Le recomendamos no compartir sus datos personales con terceros ni con personas ajenas al Ministerio de Transporte. Esta medida busca prevenir posibles situaciones de fraude, suplantación o uso indebido de su información.

El Ministerio no se hace responsable por el uso que terceros puedan dar a sus datos si estos han sido entregados fuera de los canales oficiales. **Para cualquier trámite o actualización, utilice exclusivamente los medios institucionales autorizados.**

Le invitamos a diligenciar una breve encuesta para ayudarnos a mejorar el servicio:

Cordialmente,



ANA PATRICIA MANGA HENAO
Coordinadora del Grupo de Relación Estado-Ciudadano (E)

Elaboró: Ana Patricia Manga Henao

Documento firmado electrónicamente en el Ministerio de Transporte
Esta es una copia auténtica del documento electrónico
www.mintransporte.gov.co

