



Bogotá, D.C.

Señor
ANONIMO
Bogotá

Asunto: Traslado Radicado No. 20263030350392 del 25 de febrero de 2026

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

Hemos leído con atención su escrito en el que presenta su queja por las irregularidades presentadas en el servicio de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros que le presto un vehículo vinculado en la empresa NUEVA FLOTA DE TRANSPORTE BOYACA SA, damos respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, vale aclarar que, aunque el Ministerio sea la máxima autoridad de transporte en Colombia, a cual, como tal, le corresponde trazar los lineamientos de políticas, expedición de normas generales en la materia y habilitar empresas de transporte terrestre de radio de acción nacional, no tiene la competencia la vigilancia y control en el cumplimiento de normas a los autorizados para prestar el servicio de transporte, ya que, para ello, ha sido delegada la Superintendencia de Transporte.

Pero para que la Superintendencia de transporte pueda intervenir y realizar las acciones respetivas, es necesario dirigir su comunicación de forma clara y concreta a dicha entidad, especificando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos presuntamente irregulares, adjuntando los siguientes datos:

1. Manifestación escrita de los hechos que dan origen a su queja.
 2. Los datos de la(s) empresa(s) de transporte involucradas/OAT/OT/Concesiones/Otros, tales como nombre de la empresa y NIT.
 2. Las pruebas, fotos o soportes que pretenda hacer valer, donde se pueda evidenciar lo mencionado en su petición. ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co y/o atencionciudadano@supertransporte.gov.co.
- Portal Web: <http://vigia.supertransporte.gov.co/PqrWeb/plantilla-ciudadano.html#/registrarprinfo>

Por el momento y en virtud de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", la Resolución 1245 de 2019 "Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, - reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones", mediante oficio No 20263030453561 del 01 de abril de 2026, el Ministerio de Transporte, ha corrido traslado por competencia de su solicitud a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, entidad a cargo del control y vigilancia de las empresas que prestan servicio de transporte de los diferentes modos en Colombia y con oficio No 20263030453611, de la misma fecha a la empresa NUEVA FLOTA DE TRANSPORTE BOYACA SA, para que tomen nota de su denuncia

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.)

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.





01-04-2026

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: <https://forms.office.com/r/YkD6XXTJ3B>

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

