



Bogotá D.C

Señor:

ANONIMO

Bogotá D.C

Asunto: Informe traslado Radicado MT No. 20263031721662 del 16 de septiembre de 2026

De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley 489 de 1998, el Decreto 087 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1245 de 2019, nos permitimos informar que el Ministerio de Transporte no tiene competencia para atender la solicitud por usted presentada, ya que no corresponde a las funciones asignadas a esta entidad.

En cumplimiento del Derecho Fundamental de Petición, regulado por la Ley 1755 de 2015, y conforme al reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Resolución 1245 de 2019), su solicitud ha sido trasladada por competencia a la Empresa de Transporte EC TRANSPORTES S.A.S. y a la Superintendencia de Transporte, mediante los oficios identificados con los radicados MT-**20263031383871** y **20263031383901**.

Lo anterior teniendo en cuenta que para remitir inicialmente la queja por un conductor imprudente a la empresa operadora se basa en el principio de solución directa y el deber de control de las empresas sobre su personal. Según los lineamientos del Ministerio de Justicia y del Derecho, el usuario debe instaurar el reclamo primero ante la compañía prestadora del servicio, la cual tiene la obligación legal de recibirlo, tramitarlo y responder.

Fundamento Normativo y Operativo

- **Obligación de la empresa:** Las empresas habilitadas de transporte público están obligadas a vigilar y controlar la idoneidad, competencia y el comportamiento de los conductores vinculados a su parque automotor.
- **Vínculo directo:** El artículo 36 de la Ley 336 de 1996 establece que la vinculación de los conductores debe hacerse directamente por la empresa, haciéndola responsable solidaria de la operación del servicio y la conducta del personal.

Adicionalmente, teniendo en cuenta las facultades de la Superintendencia de Transporte de inspección, vigilancia y control sobre los vigilados de transporte, de conformidad con lo señalado en los Decretos 101 de 2000, 1079 de 2015 y 2409 de 2018. Además, de acuerdo con lo mencionado en el Decreto 1079 de 2015 que respecto a la modalidad de Especial/Carga/Pasajeros por Carretera señala que La inspección, vigilancia y control de la prestación del Servicio Público de Transporte terrestre Automotor Especial/Carga/Pasajeros por Carretera estará a cargo de la Superintendencia de Transporte o la entidad que la sustituya o haga sus veces.

Asimismo, de acuerdo con las funciones de la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE de Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente, de acuerdo con el Decreto 2409 de 2018.

Este traslado se realiza con base en los fundamentos legales mencionados, con el fin de garantizar una adecuada atención a su requerimiento.

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.





Su solicitud fue atendida conforme a la normativa vigente sobre el derecho de petición y el trámite de PQRSDF en el Ministerio de Transporte.

Para mantenerse informado sobre temas de transporte, tránsito e infraestructura en Colombia, puede 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 y no se hace responsable por el uso de la información entregada por fuera de los siguientes canales oficiales de atención:

- Teléfono: (+57 601) 3240800
- Línea gratuita nacional: 018000112042
- Cita presencial (Bogotá): Agendar aquí <https://mintransporte.gov.co/10108>
- Cita por videollamada (Bogotá, Dirección Territorial Antioquia, Valle y Cundinamarca)
- 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>

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.

Finalmente, lo invitamos a diligenciar la encuesta sobre lenguaje claro en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/VHujTrvaXe?origin=lprLink>

Cordialmente,

MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN
Coordinadora Grupo Relación Estado Ciudadano
Ministerio de Transporte

Anexo: 02 PDF

Elaboró: Patrick Nicolás Poveda Huertas
Revisó: Luz Adriana Ramírez Roza

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.

