



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Inicio

La Supertransporte

SuperEducativo

Planeación y Gestión

Normatividad



Atención al Ciudadano

Sala de Prensa

Info COVID-19

Usuario Avisa



## TERRESTRE DE PASAJEROS Y MERCANCÍAS POR CARRETERA

**Bogotá, Diciembre 22 de 2020.**

- La Cartilla y la Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Terrestre son producto del ejercicio de las funciones de prevención y promoción de la SuperTransporte, y de la labor de divulgación de la normatividad aplicable al transporte terrestre de personas y de mercancías de una manera práctica, sencilla y eficaz.
- Además incluyen los principales derechos y deberes de los usuarios, así como recomendaciones al hacer uso del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera y transporte de mercancías, ambos documentos que están dirigidos tanto a usuarios, como a empresarios y demás

personas o instituciones involucradas en la prestación del servicio de transporte.

 Spanish

- El 22 de diciembre, los usuarios podrán conocer nuestra Guía y Cartilla a través de la transmisión en vivo que se realizará desde el canal oficial de YouTube de la Superintendente de Transporte a las 10:00 a.m. Posteriormente, estos documentos estarán disponibles en la página web de la SuperTransporte.

**(@SuperTransporte).** La Superintendencia de Transporte, en ejercicio de sus funciones de protección de usuarios del sector transporte, presenta al público la Cartilla y la Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Terrestre de Pasajeros y Mercancías por Carretera. Con estos documentos se busca generar buenas prácticas en la utilización y prestación del servicio de transporte terrestre, y así garantizar el fortalecimiento y la efectividad de las dinámicas del sector.

Si bien con ambos documentos el público en general podrá consultar de manera sencilla los principales derechos y deberes de los usuarios, así como también las recomendaciones al hacer uso del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros y de mercancías por carretera, hay pequeñas diferencias entre los documentos. La Cartilla desarrolla estos temas de forma detallada y específica, lo que la convierte en un documento un poco más extenso, ideal para aquellos que quieran profundizar en un tema en particular. Por su parte, la Guía es un documento de lectura rápida y consulta para aquellos usuarios que deseen informarse, a pesar de contar con un tiempo limitado. Se trata de un documento que brinda un panorama amplio de la información relevante de forma relámpago.

En la Cartilla y la Guía podrá consultarse lo relacionado con el transporte de mascotas, transporte de equipaje, el derecho a desistir o retractarse de la compra del tiquete o



boleto y las instancias a las que puede acudir el  Spanish para presentar peticiones, quejas o reclamos, entre otros derechos. Así como los deberes que tienen los usuarios al contratar un servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros o mercancías.

Sobre estos documentos, dice el Superintendente, Camilo Pabón Almanza, *“La SuperTransporte realiza labores educativas que tienen como principal propósito forjar una cultura de respeto y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios. En desarrollo de las funciones de divulgación y promoción, ponemos a disposición de los ciudadanos la Cartilla y la Guía, para que tanto usuarios como empresarios, al usar y prestar el servicio de transporte, lo hagan informados y conscientes de la importancia del cumplimiento de la normatividad de protección de usuarios”*.



## **Lanzamiento de la Guía y la Cartilla**

El lanzamiento de la Guía y la Cartilla se hace en el marco de las funciones de prevención y promoción de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte. Estas herramientas buscan satisfacer la necesidad del sector de contar con un instrumento que reúna las normas relacionadas con los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de transporte terrestre de pasajeros y de cosas o mercancías por carretera, al ser una actividad esencial para la economía de nuestro país.

Hoy, los usuarios podrán conocer nuestra Guía y Cartilla a través de la transmisión en vivo que se realizará desde el canal oficial de YouTube de la Superintendente de Transporte a las 10:00 a.m. Posteriormente, estos documentos estarán disponibles en la página web de la SuperTransporte.

## El compromiso de la Superintendencia de Transporte

La generación de documentos como la Cartilla y la Guía responde a uno de los pilares de la renovación de nuestra Superintendencia, la vigilancia preventiva, a través de la cual se busca fortalecer el conocimiento de la normatividad aplicable por parte de los diferentes actores, los usuarios, los empresarios y las personas que luchan día a día por la defensa de los derechos de los colombianos, como lo son las ligas y asociaciones de consumidores.

### Cifras



- Entre el 2019 y noviembre de 2020 se han recibido 7.503 PQRS relacionadas con el transporte terrestre. Los meses de mayor radicación han sido enero de 2020, con 566 PQRS radicadas y julio de 2020, con 513 solicitudes radicadas.
- El 89,91% de las solicitudes son radicadas por medio electrónico en el portal web (4.661 PQRS) y correo electrónico (2.085 PQRS), y un 7,41% de las peticiones son recibidas por mensajería física (316 PQRS) y ventanilla presencial (240 PQRS). Las ciudades en donde se radican la mayoría de PQRS son: Bogotá D.C. (2.407) con 32,08% del total de solicitudes; Medellín (516) con 6,88% del total de PQRS; y Cali (344) con 4,58%.
- En el transporte terrestre de pasajeros, los principales motivos de radicación de solicitudes son: (i) incumplimiento de itinerario, con 556 PQRS (7,41%); (ii) inconvenientes con el equipaje, con 392

PQRS radicadas (5,22%); y (iii) Reembolso, c  Spanish  
pqrs (4,08%).

- Frente al transporte terrestre de cosas o mercancías, los principales motivos de radicación de solicitudes están relacionados con: (i) afectaciones en la entrega de la mercancía, con 905 PQRS (12,06%); (ii) Afectación de la encomienda (daño, saqueo o pérdida de la mercancía), con 876 PQRS (11,68%) y (iii) Atención al Usuarios, con 64 PQRS radicadas (0,85%).

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE  
Oficina de Comunicaciones y Prensa  
@Supertransporte



Inicio / Noticias 2020 / LISTAS LA CARTILLA Y LA GUÍA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS Y MERCANCÍAS POR CARRETERA



### Superintendencia de Transporte

Sede  
Administrativa:  
Calle 63 #9 a - 45  
Piso 2 y 3 Bogotá,  
D.C. - Colombia -  
Horario de atención  
de lunes a viernes  
de 8:00 a.m. - 5:00  
p.m.

Centro Integral de  
Atención al  
Ciudadano: Calle 37  
# 28 B - 21 Bogotá,  
D.C. - Horario de

### Teléfono conmutador

018000 915 615  
Horario de atención  
de lunes a viernes  
de 8:00 a.m. - 5:00  
p.m., sábados de  
8:00 a.m. - 12:00  
p.m.

3526700 Bogotá  
D.C. - Sede  
Administrativa  
Horario de atención  
de lunes a viernes  
de 8:00 a.m. - 5:00  
p.m.

### Correo notificaciones jurídicas:

notificajuridica@supertran

### Correo Institucional:

ventanillaunicaderadicacic

atencionciudadano@super