



Buscar... [Search icon]

Inicio Transparencia y Acceso a la Información Pública Servicios a la ciudadanía Participa Ministerio ▾

Normatividad ▾ Prensa ▾

Desde 2023, la Supertransporte ha recibido 163 quejas sobre infracción a la norma del transporte de mascotas

Inicio **Desde 2023, la Supertransporte ha recibido 163 quejas sobre infracción a la norma del transporte de mascotas**

Compartir Buscar

Vertical sidebar with icons for accessibility: screen reader, high contrast, font size, and zoom.

Compartir en:



Vertical sidebar with social media icons: Facebook, X, Instagram, YouTube, Twitch, and TikTok.

Buscar Palabras... Palabras... [Search icon]

- Desde 2023 hasta la fecha, la Delegatura para la Protección a los Usuarios del Transporte, ha recibido 163 quejas sobre irregularidades en el transporte de mascotas. Así mismo, se han sancionado a 3 empresas por incumplimientos a la norma en la materia.
- En la Semana de la Protección al Usuario 2024, se conmemora el Día Internacional del Consumidor y uno de los temas principales que se desarrollan es el transporte de mascotas, el cual será abordado en un Conversatorio especial, con el apoyo del Instituto Colombiano Agropecuario-ICA y la Policía Nacional.
- La Superintendencia de Transporte recomienda avisar a las empresas sobre los traslados, contar con la documentación al día de las mascotas y cumplir con las políticas establecidas por los transportadores frente al tema, entre otras. Esta información puede ser consultada en la Guía sobre el Transporte de Mascotas que se encuentra en www.supertransporte.gov.co.

14 de marzo de 2024, Bogotá D.C., 13 de marzo de 2024. (@SuperTransporte). En el marco de la Semana de la Protección al Usuario 2024, la Superintendencia de Transporte conmemora el Día Internacional del Consumidor mediante actividades especiales como foros, conversatorios y charlas dirigidas a los empresarios del sector y los usuarios. Por lo anterior, la Delegatura para la Protección a los Usuarios, mediante la Dirección de Promoción y Prevención llevó a cabo el Conversatorio sobre el Transporte de Mascotas, con apoyo del Instituto Colombiano Agropecuario-ICA, la Policía Nacional y la Asociación Nacional de Empresarios -ANDI.

Para la Superintendente de Transporte, Ayda Lucy Ospina Arias, es importante resaltar que *“el 15 de marzo se conmemora el Día Internacional del Consumidor y la Superintendencia se une con una serie de actividades que se llevan a cabo esta semana y queremos abordar el tema del transporte de mascotas, ya que se han convertido en parte de nuestras familias y por lo tanto deben ser trasladadas de manera segura, idónea y legal”*.

Hable con nosotros

En esta semana de la Protección al Usuario 2024, la Superintendencia de Transporte es que utilicen los modos terrestre, aéreo, marítimo y fluvial, mediante el transporte público establecidas, así se puede garantizar una movilidad segura y óptima.

Desde el 2023 hasta la fecha, la Delegatura para la Protección a los Usuarios ha recibido normas del transporte de mascotas. Así mismo, se han proferido 3 decisiones sancionadas (Aerocafé, Easyfly y Velotax). Desde 2019 se han recibido 371 PQR's en esta materia.

Recomendaciones para el transporte de mascotas

La Superintendencia de Transporte cuenta con una Guía para el Transporte de Mascotas fácil y rápida en la página www.supertransporte.gov.co en el siguiente enlace: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU_06/Guia-para-Mascotas.pdf

Además, la Entidad cuenta con recomendaciones básicas a la hora de tomar un servicio con las mascotas:

- *Se debe *Avisar al transportador*, cuando se viaje con una mascota o animal de asistencia.
- *El usuario debe *informarse sobre los requisitos* que se deben cumplir, los elementos de los costos del servicio.
- *Se debe evaluar la *condición física*, el comportamiento y la salud del animal.
- *Se deben *revisar las condiciones del viaje* y si la distancia, tiempo y la capacidad del vehículo.
- *Llevar los *documentos de certificación de salubridad*.
- *Se deben *cumplir los requisitos* establecidos por el transportador y los necesarios para el animal, como los exigibles para la admisión o tránsito del animal en el país de destino o conexión.
- **Acreditar si es animal de asistencia* a través del certificado de adiestramiento y chaleco.
- *Utilizar *instrumentos de seguridad* como traillas, bozales y guacales o contenedores.
- **Pagar el transporte* de la mascota de acuerdo con la tarifa informada por el transportador. El transporte de animales de asistencia no tiene costo.

Tomar precauciones y medidas necesarias para la conservación de la higiene y sanidad de la mascota.

Infracción de la Procuraduría General de la Nación

La Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 3 para Asuntos Ambientales, Minero, Energéticos y Agrarios, impartió instrucciones con la finalidad de “activar protocolos de inspección, vigilancia y control respecto de las compañías de servicios de transporte público con el fin de garantizar el adecuado bienestar de los animales domésticos, de asistencia y de soporte emocional que transportan en temporada alta.”

Así como exhortó a la Superintendencia de Transporte para garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios del servicio, sobre todo en lo que tiene que ver con el transporte en cabina o en bodega de animales domésticos, de asistencia y de soporte emocional, e impartió las siguientes recomendaciones para las empresas de transporte:

1. Deberán contar con adecuadas condiciones de bienestar y seguridad para la movilización de animales domésticos, de asistencia y de soporte emocional, dando cumplimiento a la normatividad.
2. Deberán sensibilizar a los usuarios acerca de cuáles son las medidas de seguridad que deben ser tenidas en cuenta, así como las condiciones o requisitos que establece la compañía de transporte para la movilización de las mascotas.
3. Deben garantizar rigurosamente las condiciones de bienestar, de manera tal que los riesgos de daño, lesión, enfermedad o muerte sean mínimos.
4. Verificar que se cumplan las condiciones de seguridad, salubridad o comodidad necesarias para que el animal pueda ser transportado y evaluar si asume o no el transporte del animal.

Podcast sobre transporte de mascotas

En atención a la relevancia del transporte de mascotas y las recomendaciones realizadas por los órganos de control, la Superintendencia de Transporte lanzó el sexto episodio del **podcast Sonidos del Transporte**.

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot del Ministerio de Transporte y estoy aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano, dígame en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de los siguientes temas:

Ahora mismo

Necesito comunicarme con un agente humano

Tramites PQRS

Escriba su mensaje



emiten recomendaciones frente al tema.

Invitamos a las empresas de transporte a replicar este podcast y las recomendaciones allí contenidas.

Este episodio puede escucharse en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/podcast-sonidos-del-transporte/>



0:00 / 1:03



Margaret Yarim Furnieles Chipagra, Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios

Número de visitas a esta página 58
Fecha de publicación 13/03/2024
Última modificación 14/03/2024



- Presidencia
- Cancillería
- MinComercio
- MinAmbiente
- MinEdu
- Vicepresidencia
- MinInterior
- MinAgricultura
- MinTIC
- MinVivi
- MinJusticia
- MinHacienda
- MinTransporte
- MinCultura
- MinSalu
- MinDefensa
- MinMinas
- MinTrabajo

Aplicativos Institucionales

- Observatorio de Transporte de Carga por Carretera (OTCC)
- RNDC
- Correo Institucional
- Orfeo
- Sice TAC
- Portal Logístico de Colombia
- SINC
- SIRTPC
- Ansemitra
- Manual de señalización
- Plan Vial Regional
- Peajes Electrónicos
- Gestor de Proyectos de Infraestructura (GPI)
- Plan Nacional de Vías para la Integración Regional

Servicios al ciudadano

- Directorio Funcionarios MT
- Participación ciudadana
- Peticiones, quejas y reclamos
- Biblioteca
- Trámites, servicios y consultas en línea
- Datos Abiertos
- Hora Legal
- Glosario
- Estándares
- Correo Notificaciones Judiciales
- Preguntas y respuestas frecuentes

Ministerio de Transporte



Transporte



Dirección: Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia)

Código postal: 111321

Horario de Atención: 8:00 a.m. a 4:00 p.m

Teléfono de atención: (+57 601) 3240800 opc. 1

Línea gratuita: 01 8000 112042

Línea de Transparencia: 01 8000 110950

Canales oficiales de radicación: Portal web [aquí](#)

Correo

institucional: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Horario correo electrónico: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Correo de notificaciones

judiciales: notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co

Más Información canales de atención.

Agéndese para videollamada aquí:

Lunes a viernes
de 7:30 a.m. - 4:30 p.m.

Horario de atención canal telefónico:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 5:00 p.m.



-  [MintransporteColombiaoficial](#)
-  [mintransporteco](#)
-  [MinTransporteCo](#)
-  [Mintransporte](#)
-  [@mintransporte](#)

- [Políticas de privacidad](#)
- [Mapa del sitio](#)
- [Términos de uso](#)
- [Certificaciones de calidad](#)
- [Movilnet](#)
- [Ingreso al sistema](#)



Powered by NIRA

