

Bogotá, 16-12-2019

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20199100705381



20199100705381

Señora
Luz Helena Asprilla.

Asunto: Requerimiento de información complementaria por radicado No.
20195606011242 del 19/11/2019

Respetada Señora:

En virtud de su petición radicada con el No. 20195606011242 del 19/11/2019, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias en el servicio de transporte por parte de la empresa SOTRACOR S.A. (en adelante, la empresa), esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Por favor indique a esta superintendencia la fecha y hora de la prestación del servicio por parte de la empresa, en la cual usted manifiesta se presentaron los hechos materia de la queja.
2. Favor informar la ciudad de origen y destino del servicio de transporte, en donde se compraron los tiquetes.
3. Cordialmente, se solicita informar si elevó reclamación directa a la empresa de transporte, conforme los hechos narrados por usted, en la queja respectiva.
4. Por favor indicar, cuál es el nombre de la empresa adicional de los buses que usted indica, efectúa el transporte de los pasajeros.
5. De manera atenta se le solicita ampliar en la medida de lo posible, los hechos materia de la queja, indicando los pormenores de la misma (circunstancias de tiempo, modo y lugar), por medio de los cuales esta superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.
6. De la misma manera, en el evento de disponer del tiquete, documentos que haga sus veces u otros documentos probatorios, que permitan soportar los hechos por usted manifestados, por favor allegarlos.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta, deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y

documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el parágrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad, mediante acto administrativo motivado, el desistimiento y el archivo del expediente.

Cordialmente,



Andrea Portillo Oróstegui
Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Ricardo Salgado