

Bogotá, 08-11-2019

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20199100592431



Señora  
**Leydis Pérez Pérez**  
Correo electrónico: No Registra

Asunto: Requerimiento de información por radicado No. 20195605318752 del  
10/04/2019

Respetada señora:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja instaurada ante el Terminal de Cartagena el día 28/01/2019 y radicada ante este ente de control mediante No. 20195605318752 del 10/04/2019, esta entidad en ejercicio de las facultades de inspección y vigilancia atribuidas en el Decreto 2409 de 2018 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. Indique la hora y fecha de la prestación del servicio a usted por parte de la empresa Expresos Flamingo en el bus identificado con placas SMI – 611 y No. interno 3242.
2. Indique el origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa conforme con los datos indicados en el punto anterior.
4. Informe si la empresa le entregó algún documento o soporte para identificar su equipaje, en especial, el elemento de equipaje que usted aduce fue extraviado y entregado a otra persona.
5. Conforme al punto anterior, informe si realizó reclamación directa a la empresa como consecuencia de la pérdida de su elemento de equipaje.
6. Allegue, si cuenta con estos soportes, el tiquete y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.

1

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 párrafo 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: Reinel Rojas S.