

Bogotá, 24-10-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20209100545971  
\*20209100545971\*

Señora:

**Angélica Acosta**

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20195605669812 del 30/07/2019.

Respetada Señora:

En virtud de su petición radicada con el No. 20195605669812 del 30/07/2019, mediante la cual puso de presente las presuntas inconsistencias presentadas en el servicio de transporte por parte de SOTRACOR (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) con el fin de dar trámite a su solicitud, se realizó requerimiento de información con radicado No. 20209100007881 y la empresa dio respuesta mediante respuesta 20205320063962 del 23 de enero de 2020, en la que indicó que no tenía conocimiento de los hechos solo hasta el momento en el que recibió el citado requerimiento de información realizado por esta Superintendencia, así mismo, que no encontró el registro de la venta de su tiquete con su nombre o número de identificación.

Con fundamento en la respuesta otorgada por la empresa por favor se le solicita la siguiente información complementaria:

1. Indique, si interpuso queja ante la empresa por el presunto maltrato. Detalle por favor:
  - a. A través de que medio interpuso la queja, por ejemplo, en la taquilla por escrito o vía telefónica.
  - b. El número de radicado de la queja.
  - c. Fecha en la que interpuso la queja.
  - d. Si la empresa dio respuesta a su queja. En caso de ser afirmativo, allegue copia de la respuesta.
  
2. Allegue cualquier documento que sirva de evidencia a esta entidad de los hechos relacionados en su queja.

3. Indique si alguna autoridad en el momento de los hechos o en la terminal de Montería intervino y le dio alguna indicación o se levantó alguna evidencia de lo sucedido.
4. Indique si finalmente adquirió el servicio con la empresa SOTRACOR y cuál fue el precio que pagó.

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,



**Álvaro Enrique Gálvez Mora**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Natalia Prado C.