

Bogotá, 24-11-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20209100708421
20209100708421

Señor(a)

Martha Luque

Correo Electrónico: No registra

Asunto: Requerimiento de información complementaria por radicado No. 20205320267472 del
30/03/2020

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada en el asunto de la referencia, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias en el servicio de transporte por parte de la empresa Flota Águila (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. Favor indique a esta superintendencia la 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, y en donde se compraron los tiquetes.
3. Favor informar a este ente de control, si autoriza suministrar su nombre completo y/o cedula de ciudadanía para identificar, constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados con la empresa de transporte. Lo anterior para indagar de manera eficiente y efectiva las presuntas irregularidades.
4. Cordialmente, se solicita informar si ha elevado reclamación directa a la empresa de transporte, conforme los hechos narrados por usted en la queja respectiva, remitiendo en caso positivo, de todos los soportes del caso, con sus correspondientes respuestas, en el evento de disponer de la información.
5. Así mismo se solicita ampliar su queja, en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a 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 u otros documentos probatorios, que permitan soportar los hechos por usted manifestados, por favor allegarlos.

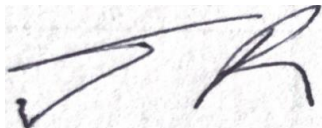
Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta, deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

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 párrafo cuarto del mencionado 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.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Cordialmente,



Jairo Julián Ramos Bedoya

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Ricardo Salgado