

Bogotá, 29-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20229100434021

Fecha: 29-06-2022

Señor(a)

Leidy Esperanza Lancheros Castillo

Asunto: Requerimiento de información complementaria por radicado No. 20215341783922 del 26/10/2021.

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 Organización Cooperativa Los Delfines (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 informar el lugar de origen del servicio de transporte, y en donde se compraron los tiquetes.
2. 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.
3. 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.
4. Favor remitir prueba de las afirmaciones verbales, conforme lo expuso en la queja respectiva. En ese sentido remita soportes, tales como fotos, videos, solicitudes escritas, respuestas escritas, correos electrónicos, grabaciones, o cualquier otro medio probatorio que permita soportar los hechos por usted manifestados.
5. Favor informar si a la fecha, la empresa ha efectuado compensación o devolución de dinero a su favor, remita los soportes del caso.
6. De la misma manera, en el evento de disponer del tiquete u otros documentos probatorios, que permitan soportar los hechos por usted manifestados, 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 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 numero relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Cordialmente,


Alex Eduardo Herrera Sánchez
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Yulieth Arias Arias