Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Bogotá, 04-03-2023

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20239100124321**
Fecha: 04-03-2023

Señor(a):
José Rafael Vargas

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20235340117042.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - COPETRAN (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, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Indique a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).

2. Informe el origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa.

3. Indique la(s) fecha(s) de la prestación del servicio a usted por parte de la empresa en el cual usted aduce se presentó irregularidades en la prestación del servicio.

4. Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los actos que usted denuncia como irrespeto a los usuarios. (por ejemplo, groserías por parte de los funcionarios de la empresa, actos discriminatorios por sexo, raza, religión y/o cualquier otro motivo).

5. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color de piel, color de cabello, estatura, lugar de trabajo, nombre) que permita identificar el(los) funcionario(s) que en su consideración adelantan actos de irrespeto ante los usuarios.

6. Allegue si cuenta con estos, los soportes de las irregularidades por usted denunciadas respecto del presunto maltrato. (por ejemplo, fotos, videos, testigos, etc.).

@Supertransporte

7. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:

    - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
    - La fecha en la cual estableció la comunicación.
    - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
    - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.

8. 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.

9. Asimismo, 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.

@Supertransporte

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 el desistimiento y el archivo del expediente.

Cordialmente,

Alex Eduardo Herrera Sánchez
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.
Proyectó: Tania Karolaine Robles Rodriguez