Bogotá, 25-07-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259120408401**
Fecha: 25-07-2025

Señor
Cristian Camilo
No Registra

Asunto: solicitud de información complementaria radicado No. 20255350574492

Respetado señor:

Mediante Decreto 2409 de 2018[1], se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios.

Así las cosas, le informamos que su solicitud con radicado No. 20255350574492 del 16 de mayo de 2025, fue asignada a esta dependencia; sin embargo, la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, motivo por el cual, le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto, el número de radicado arriba señalado, a saber:

1. Informe, detalladamente, los hechos que motivaron la queja, particularmente, señalando:

- Qué servicio le prestó la empresa. (*por ejemplo, transporte intermunicipal de pasajeros, transporte de carga, trasteo, etc.*)
- La fecha en la cual fue prestado el servicio por parte de la empresa.
- A través de qué medio contrató los servicios de la empresa (*por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.*).
- Las ciudades o poblaciones de origen y destino del servicio de transporte prestado por la empresa.
- Aporte copia del tiquete que le fue expedido por la empresa.
- En qué consistió la irregularidad denunciada (*por ejemplo, malos tratos, discriminación, pérdida de equipaje, daño de la mercancía transportada, incumplimiento del itinerario contratado, falta de higiene, etc.*), Sírvase aportar demostración de ello.

1 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

2. Manifieste si usted al comprar el tiquete accedió al contenido de los términos y condiciones del contrato de transporte.
3. Sírvase aportar copia de las peticiones, quejas y/o reclamos que usted le planteó a la empresa, así como la respuesta que la empresa le brindó a cada una de ellas. Específicamente, respecto de los hechos denunciados.
4. Confirme si la empresa se comunicó con usted para ofrecerle alguna compensación o le hizo reembolso del dinero invertido, en caso tal, aporte evidencia de ello.

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.

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.
A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

SuperTransporte
Firmado digitalmente por TORRES MATIUS EFRAIN ENRIQUE

Efraín Enrique Torres Matius
Director de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Inti Alejandro Parra López

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615