Bogotá, 31-07-2024

Al contestar citar en el asunto

Radicado No.:
20249120626701
Fecha: 31-07-2024

Señor:
Danny Uriel Sánchez Mazuera
dausam@misena.edu.co

Asunto: Solicitud de información complementaria por el radicado No.

20245340952012.

Respetado Señor Sánchez:

En atención a la queja radicada bajo el número 20245340952012 allegada como traslado por competencia por parte del Ministerio de Transporte, en la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con la empresa de transporte de pasajeros TRANSPORTES RÁPIDO TOLIMA S.A., esta autoridad en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y de conformidad al 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 la queja, 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. Señale el lugar de origen y destino adquirido por usted ante la empresa. Allegue copia del tiquete.

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. 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.

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

- Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
- Indique si la empresa se pronunció al respeto de los hechos ocurridos, de ser el caso remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.

5. En el evento de contar con soporte probatorio tales como videos, grabaciones, fotos, de los hechos que usted denuncia por favor allegarlas.

6. 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.

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 PQRSD" y en el tipo de solicitud indicar que es Respuesta a Requerimiento.

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda
Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: María Camila Hernández

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