Bogotá, 09-05-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259120270761**
Fecha: 09-05-2025

Señora
Katerine Barrientos Uribe
barrientoske18@hotmail.com

Asunto: solicitud de información complementaria radicado No. 20255340351602

Respetada señora:

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. 20255340351602 del 18 de marzo 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:

    - Las ciudades o poblaciones de origen y destino del servicio de transporte prestado por la empresa. Cuál fue el destino que, preliminarmente suministró usted a la persona en taquilla.

2. Manifieste si la empresa de transporte le dio a conocer o si usted se contactó por teléfono o a través de su página web para conocer los términos y condiciones del contrato de transporte. Particularmente, en este tipo de situaciones en las que, un usuario suministra un dato erróneo y qué posibilidades hay de corregirlo.
3. Relacione los datos de las personas que pudieran dar su testimonio a efecto de ratificar su versión de los hechos.
4. 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.

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

5. Cómo sorteó, finalmente, su desplazamiento.
6. Confirme si la empresa de transporte o usted pudieron revender el tiquete.
7. 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,

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