

Bogotá, 30-04-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20259120252731

Fecha: 30-04-2025

Señor(a)
No registra

Asunto: Requerimiento de información respecto de los radicados No. 20245340412442.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente presuntas irregularidades relacionadas con la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros, 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. Informe de manera completa, clara, detallada y cronológica, los hechos que generaron la inconformidad por usted presentada.
2. 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.
3. Informe detalladamente los hechos que motivaron la queja que interpuso ante la empresa, particularmente señalando:
 - La fecha en la cual le sería 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.).
 - De haber efectuado la compra por página web, indique la URL exacta.
4. De tener copia de los tiquetes, recibos, facturas y/o cualquier otro documento entregado a usted cuando adquirió el servicio, por favor aportarlo.
 5. De tener alguna prueba que soporte lo expuesto por usted en la queja, por favor aportarla.
 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 párrafo 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 - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez ^G_a