

Bogotá, 18-03-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120213671

Fecha: 18-03-2024

Señor:

Cristo Vargas

fibrasunoa@yahoo.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No.
20235341874272.

Respetado Señor Vargas:

En atención a la petición radicada bajo el número 20235341874272, mediante la cual la Terminal de Transporte de pasajeros de Bogotá da traslado por competencia a esta Entidad, de la queja instaurada por el señor Cristo Vargas en la cual se pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con la empresa de transporte de pasajeros COOTRANSHUILA LTDA., razón 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 la fecha y hora de la prestación del servicio por parte de la empresa en el cual usted aduce se presentó irregularidades. Allegue copia de los tiquetes.
2. Informe, si cuenta con esta información, en qué sitio y hora se realizó la parada por usted enunciada.
3. Señale si la empresa le entregó algún documento o soporte para informarle que el transporte sería directo (esto es, sin paradas).
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.
 - 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.
5. Si bien en el radicado de la referencia, usted indica que tomo un video de los hechos, se solicita que por favor anexe dicha prueba, a fin de realizar una evaluación completa de la presunta vulneración a sus derechos como usuaria del sector transporte.
 6. Allegue, si cuenta con estos soportes, el tiquete, fotos, videos y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
 7. 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.

Correo Institucional:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Maria Camila Hernández 