

Bogotá, 15-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120519741**

Fecha: 15-09-2025

Señora:

Luz Inés Ochoa Arroyave

Representante Legal

Transportes Rápido Ochoa S.A.

Correo : No Registra

Asunto: Requerimiento de información radicados No. 20255340870322.

Respetada Señora:

Mediante comunicación radicada con el número indicado en el asunto, se puso en conocimiento de este ente de control presuntas irregularidades en cuanto a la calidad¹, la idoneidad² y la información³ otorgada a las personas con las cuales Empresa Transportes Rápido Ochoa S.A. (en adelante, la empresa) celebra contratos para la prestación del servicio de transporte de pasajeros, en particular, frente a la siguiente PQR, la cual se allega como anexo junto con el presente requerimiento:

	Radicado PQRD	Fecha Radicación	Usuario	Identificación Usuario
¹	20255340870322	12/08/2025	Evelin Delgado	1000402143

Por lo anterior, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos:

¹ Art. 3 Numeral 1.1 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

² Art. 6 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

³ Art. 3 Numeral 1.3 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

1. Sírvese indicar a través de cuáles medios garantizó que la usuaria conociera el contenido del contrato teniendo en cuenta la modalidad de adquisición del servicio (por ejemplo, taquilla, vía telefónica, página web).
2. Remita copia del ticket y/o cualquier soporte con el que cuenta la empresa sobre la venta (por ejemplo: factura) realizada a favor de la usuaria relacionado en este requerimiento, el cual contenga como mínimo la siguiente información:
 - Nombre de la empresa,
 - placa del vehículo y número de orden,
 - fecha de expedición,
 - origen y destino de la ruta autorizada,
 - fecha y horario de salida, nivel de servicio,
 - domicilio de la oficina expedidora,
 - destino del pasajero,
 - nombre del pasajero,
 - tarifa, y;
 - número de la silla asignada

En caso de que dicho ticket o factura no contenga la información relacionada o alguno de estos ítems, indique las razones que lo justifiquen.

3. Informe detalladamente las acciones adelantadas por la empresa para investigar y establecer los hechos denunciados en la queja anexa. En caso de no haber adelantado ninguna acción indique los motivos, de lo contrario allegue copia de los hallazgos encontrados en la investigación interna.
4. Remita copia de las grabaciones de las llamadas realizadas a la empresa por la quejosa. En caso de no contar con dichas grabaciones, indique las razones que lo justifican.
5. Informar por cuáles medios los usuarios pueden realizar reservación de tickets de transporte terrestre (por ejemplo, página web, vía telefónica, taquilla). En caso de no contar con estos medios o no permitir la reservación de tickets, indique los motivos.
6. Informar con cuánta anticipación a la fecha de viaje los usuarios pueden reservar y/o comprar un ticket de transporte terrestre.

7. Conforme los hechos indicados en la queja, sírvase indicar con los debidos soportes, las razones por las cuáles, presuntamente no se prestó el servicio a la usuaria referido, a pesar de haber adquirido los tiquetes con la empresa previamente. Si por el contrario la empresa presto el servicio de conformidad con lo contratado allegue los soportes donde se verifique esta afirmación.
8. Con base en la respuesta anterior, indique las razones por las cuales presuntamente no informó a la quejosa, con un tiempo de antelación prudencial, la cancelación del servicio del transporte contratado.
9. Sírvase indicar, cuál fue el procedimiento efectuado por la empresa para atender la contingencia por la presunta no prestación del servicio a la quejosa, a pesar de contar con su tiquete. Remita documentos que soporten lo afirmado, en caso de no tener la información indique las razones que lo justifiquen.
10. Informe y remita los soportes donde consta de qué manera la empresa compensó a la usuaria por la presunta cancelación del servicio (por ejemplo, devolución de dinero o prestación del servicio en un vehículo diferente). En caso de no contar con estos soportes indique los motivos que lo justifican.
11. Informe sobre los canales de atención a los usuarios dispuestos por la empresa y los horarios de atención de estos.
12. Adicional a lo anterior, se solicita que su representada se pronuncie ante el usuario sobre la situación citada, contestándole directamente su petición de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.

Así mismo, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta al usuario, aportando los antecedentes y el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, así como el soporte normativo de su actuación.

En caso de no contar con la información, o de no poder allegar alguno de los soportes solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

Para atender este requerimiento cuenta con un término único de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector transporte⁴.

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,



Firmado digitalmente
por TORRES MATIUS
EFRAIN ENRIQUE

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Una (01) carpeta comprimida en formato ZIP

Proyectó: Angélica Gutiérrez *Ang2*

⁴ "c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante" artículo 46 de la Ley 336 de 1996.