



Bogotá, 11-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120514491**

Fecha: 11-09-2025

Señor(a):

No Registra

No Registra

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20255340896712.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con el organismo de apoyo al tránsito; Centro de Enseñanza Automovilística – CEA (en adelante, la empresa), 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. Sírvasse indicar el nombre de la empresa que usted contrató para la prestación del servicio de enseñanza, para el reconocimiento de conductor.
2. Allegue, si cuenta con este documento, copia del contrato del servicio contratado por cualquier medio (foto, copia, etc.).
3. Indique a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, por página web, telefónicamente, intermediarios, tramitador etc.).
4. En qué consistió la irregularidad denunciada (por ejemplo, malos tratos, discriminación, cobros irregulares, inconformidades en la prestación del servicio de enseñanza: clases teóricas o prácticas, incumplimiento de los protocolos de bioseguridad, etc.)

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

5. Indique cual fue la información suministrada por la empresa respecto de los costos por la prestación del servicio contratado y los conceptos que dicho pago incluía.
6. Allegue, si cuenta con estos, cualquier evidencia de las irregularidades por usted denunciadas (por ejemplo, fotos, videos, testigos, etc.).
7. Informe si se cuenta con testigos respecto al(los) hecho(s) denunciado(s). En caso afirmativo, por favor allegue los datos como nombre completo, tipo, número de documento, y datos para ubicación (celular, correo, dirección, entre otros).
8. En caso de contar con registros audiovisuales respecto al(los) hecho(s) denunciado(s), por favor allegarlos (por ejemplo, videos, fotografías, grabaciones de voz, etc.).
9. 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.
10. Allegue, si cuenta con estos soportes, factura(s) y demás documentos entregados por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio por usted contratado.
11. 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,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Jose Luis Avendaño Rojas