



Bogotá, 11-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120515911**

Fecha: 11-09-2025

Señor:

No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20255340882642

Respetado Señor anónimo:

De acuerdo con los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, le informamos que no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información adicional:

1. Mencione de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad.
2. Allegue cualquier soporte o evidencia, documental, videos, fotos o cualquier otro medio que disponga al respecto.
3. Sírvese indicar el nombre de la empresa que usted contrató para la prestación del servicio de enseñanza, diagnóstico automotor o la prestación de servicios de salud, para el reconocimiento de conducto
4. Allegue, si cuenta con este documento, copia del contrato del servicio contratado por cualquier medio (foto, copia, 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. 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).
7. Informe el lugar y fecha de los hechos descritos.
8. 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.

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.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y

presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es, la acción de Protección al Consumidor.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

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 PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Melitza Velez Villalobos – Profesional Especializado 