

Bogotá D.C, 12 febrero 2026



20269120059531

12 febrero 2026

Señor(a)

No Registra

anonimo@anonimo.com

BOGOTA DC

Asunto: Solicitud de información complementaria por la pqrsc nro. 20255341057342

Respetado(a) Señor(a):

En atención a su PQRSD citada en la referencia, esta Entidad como autoridad competente para velar por los derechos de los usuarios del sector transporte, le informa que, con el propósito de continuar la etapa de averiguaciones preliminares, es necesario que allegue la siguiente información adicional para el trámite de la misma:

1. Allegue copia de la reserva del servicio contratado.
2. De manera atenta se le solicita ampliar en la medida de lo posible, los hechos señalando los pormenores de esta, esto es como sucedió, cuando sucedió, en qué circunstancias se presentó la afectación a sus derechos, por parte de quien, y en general, todo aquel detalle que usted considere relevante; a través de los cuales esta superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.
3. Informe si la empresa ha realizado algún pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. Si cuenta con el soporte, remitirlo.

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

Tenga en cuenta que para atender este requerimiento cuenta con un término de un (1) mes contado a partir del día siguiente al recibo de la presente

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

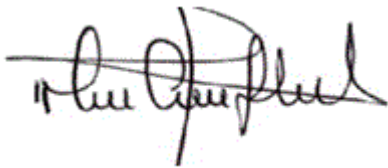
comunicación. La consecuencia de no atender esta solicitud dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al archivo por desistimiento tácito de su PQRSD, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y la Superintendencia de Industria y Comercio excepcionalmente.??

Es de advertirse que, en caso de iniciarse una investigación administrativa, esta decisión no tendrá un carácter particular respecto de su PQRSD, sino que esta se desarrollará en observancia del cumplimiento o no de la regulación aplicable.

La respuesta deberá ser registrada a través del sitio web www.supertransporte.gov.co utilizando el "Formulario de PQRDS", en el campo "Tipo de Solicitud", usted debe indicar que es respuesta al requerimiento del radicado que está relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 11/marzo/2026 11:03:55 a. m.

Hash: CEE-c2652795062cc52bebb4febd194c990ab4a3a42c

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Yessica Yineth Monsalve González	yessicamonsalve [12/febrero/2026 10:12:00 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [11/marzo/2026 11:03:55 a. m.]