

Bogotá D.C, 30 junio 2026



20269120381961

30 junio 2026

Señor
Francisco Efrain Alvarado Castro
Calle 6 #4-74 cucunuba
cundinamarca
alvaradocastroefra@gmail.com
Cucunuba, Cundinamarca

Asunto: Solicitud de información complementaria por la(s) pqrsl nro.
20265340290812.

Respetado Señor Alvarado:

En atención a la PQRS relacionada en el asunto, esta Entidad, en su calidad de autoridad competente para la protección y garantía de los derechos de los usuarios del sector transporte, se permite informar que la documentación e información inicialmente aportada resulta insuficiente y no cuenta con los anexos requeridos para adelantar de manera adecuada la etapa de averiguación preliminar.

En consecuencia, y con el fin de dar continuidad al trámite correspondiente, se solicita que se allegue información adicional y completa, que permita a esta Entidad verificar los hechos expuestos y adoptar las actuaciones administrativas a que haya lugar. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:

1. Indique, si presentó reclamación o queja directamente ante la empresa transportadora por los hechos objeto de la PQSRD. En caso afirmativo, remita copia de la reclamación y de la respuesta recibida, o señale el número de radicado y el canal utilizado.
2. Informe si cuenta con testigos de los hechos denunciados. En caso afirmativo, por favor allegue los datos de identificación y contacto que conozca, tales como nombre completo, tipo y número de documento, celular, correo electrónico o dirección.
3. Allegue, si cuenta con estos soportes, el ticket y demás documentos entregados por la empresa antes, durante o después de la prestación del servicio de transporte.
4. Relacione, si dispone de esta información, cualquier dato que permita identificar a los funcionarios que estuvieron involucrados, según su relato, en la presunta venta de los tickets y al conductor que eventualmente realizó un cobro adicional para poder acceder al servicio

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

(por ejemplo, nombre, cargo, empresa, descripción física u otra información que facilite su individualización, otros).

Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRSD identificada con el consecutivo en asunto, por favor hágalo.

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.

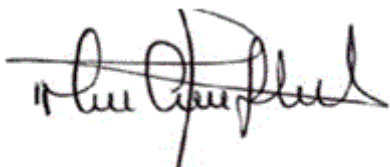
Tenga en cuenta que para atender este requerimiento cuenta con un término de un (1) mes contado a partir del día siguiente al recibo de la presente comunicación. La consecuencia de no atender esta solicitud dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al archivo por desistimiento tácito de su PQRSD, 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 al sector transporte.

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: 08/julio/2026 07:11:12 a. m.

Hash: CEE-ac4bc5dfd3cf7bd21ad223ca6fd97e48990255e7

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Lesly Dariana Ubate Cortes	leslyubate [30/junio/2026 03:48:59 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [08/julio/2026 07:11:12 a. m.]