

Bogotá D.C, 10 septiembre 2026



20269120703961

10 septiembre 2026

Señor(a)

No Registra

Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Solicitud de información complementaria por el radicado nro.20265340473532.

Respetado Señor(a):

En atención a la PQRSD 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.

1. Remita copia de los tickets o cualquier documento expedido por la empresa transportadora relacionado con los viajes a los que hace referencia, en los que se identifiquen la ruta, la fecha del viaje y la empresa transportadora.
2. Precise si presentó alguna petición, queja o reclamación ante la empresa transportadora respecto de los hechos expuestos y, en caso afirmativo, remita copia de la solicitud presentada y de la respuesta recibida, si la hubiere.
3. Describa de manera clara y detallada los hechos a los que hace referencia en su comunicación, indicando la situación que considera irregular y las razones de su inconformidad respecto de cada uno de los viajes mencionados.

Si lo considera pertinente, pronúnciese sobre cualquier otro hecho o circunstancia relevante relacionada con los hechos de la PQRSD, que permitan a esta Superintendencia verificar el cumplimiento del régimen de protección a usuarios del sector transporte.

Le solicitamos que los soportes documentales como, por ejemplo: capturas de pantalla, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor

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

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 PQRDS, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud está encaminada al reconocimiento de un derecho en particular y concreto a su favor, es necesario precisar que dicha pretensión debe ser conocido por una autoridad investida de funciones jurisdiccionales. Estas funciones se encuentran, por regla general, de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la acción de protección al consumidor, cuando se cumplan los presupuestos legales para su procedencia.

Es de advertirse que, en caso de iniciarse una investigación administrativa, esta decisión no tendrá un carácter particular respecto de su PQRDS, 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 PQRSD", en el campo "Tipo de Solicitud", usted debe indicar que es respuesta al requerimiento del radicado que esta relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Atentamente,



DYLLAN VALLEJO GARCES
COORDINADOR
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 10/septiembre/2026 04:40:54 p. m.

Hash: CEE-8041a7b812aeb13a8a168fadc152ee9daaa184f3

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Brandon German Velandia Cuevas	brandonvelandia [10/septiembre/2026 03:56:24 p. m.]
Aprobó	Dyllan Vallejo Garces	DyllanVallejo [10/septiembre/2026 04:40:54 p. m.]

Página | 2

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

