

Bogotá, 14-07-2021

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20219100478561  
\*20219100478561\*

Señor(a)  
**Ada Vilma Fernández Vargas**  
Calle 3ra 12  
Tierralta - Córdoba

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20195606038562 del 27/11/2019.

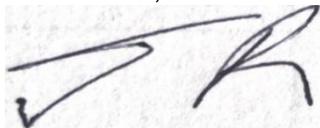
Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la Cooperativa de Transportadores Tucua - Cootranstur, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20199100690101, formuló requerimiento de información a la transportadora. La empresa dio respuesta, mediante radicado No. 20215340485932 del 18/03/2021.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, en las condiciones informadas no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte terrestre de pasajeros público por carretera, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado.

Lo anterior, por cuanto en la respuesta a requerimiento, la empresa vigilada manifestó no tener conocimiento de los hechos que fundaron la queja correspondiente, en el sentido que no obraba reclamación o queja elevada por la quejosa ante la transportadora, como tampoco otro soporte que permitiera hacer una verificación de los hechos, o adelantar una investigación interna sobre el particular; y tomando en cuenta que con la PQR remitida a esta Superintendencia por parte de la usuaria, no se aportaron elementos probatorios suficientes que fundaran las manifestaciones verbales que dieron origen a la misma, esta entidad se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado.

Atentamente,



**Jairo Julián Ramos Bedoya**  
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte  
Proyectó: Ricardo Salgado