

Bogotá, 02-03-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100126721**

Fecha: 02-03-2022

Señora

**Lina Marcela Rivera Ruiz**

[sandra-742@hotmail.co](mailto:sandra-742@hotmail.co)

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225340002852 del 03/01/2022

Respetada Señora Lina:

En virtud de su petición radicada en el asunto de la referencia, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias en el servicio de transporte prestado por parte de la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada –Copetran- (en adelante empresa), esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de la referencia, amplíe aspectos de su queja como a continuación se indica:

1. Informe si radicó alguna solicitud y/o queja ante la empresa, de ser así, indique los siguientes aspectos
  - La fecha(s) en la cual estableció la comunicación con la empresa.
  - Cuáles fueron los medios utilizados para establecer comunicación con la empresa. (por ejemplo, vía telefónica, correo electrónico, personalmente, etc.)
  - 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 todas las respuestas suscritas por la empresa.
2. De haberse comunicado telefónicamente con la empresa, informe los números telefónicos a través de los cuales efectuó las llamadas y de tener prueba de ello por favor anexarlas (captura de pantalla de las llamadas, fotos, grabaciones, etc).
3. Remita copia del ticket y/o cualquier soporte con el que cuenta (por ejemplo: factura), que permita soportar el servicio adquirido, ello teniendo en cuenta que en la queja no se evidencia dicho anexo.
4. 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,

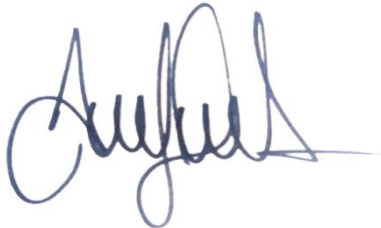
por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

5. De tener alguna prueba que soporte lo aludido por usted en la queja, favor remitir los soportes correspondientes. En ese sentido remita soportes, tales como fotos, videos, solicitudes escritas, respuestas escritas, correos electrónicos, grabaciones, o cualquier otro medio probatorio que permita soportar los hechos por usted manifestados.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez