

Bogotá, 18-12-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No. **20229100892631**

Fecha: 18-12-2022

Señor(a):

**Jhon Cortes**

[jjcortesj.genral@gmail.com](mailto:jjcortesj.genral@gmail.com)

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341784472.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual puso de presente presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato de transporte terrestre de pasajeros celebrado con EXPRESO BOLIVARIANO S.A. (en adelante, la 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), con el fin de atender sus reclamaciones, le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa su nombre completo, tipo y número de documento de identidad, a fin de constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados. Lo anterior, con el objetivo indagar de manera eficiente y efectiva sobre presuntas vulneraciones a los derechos de usuarios del sector transporte.
2. De ser positiva la respuesta al punto anterior, sírvase relacionar su nombre completo. Se resalta que, esta información es necesaria para adelantar el estudio de fondo a su queja de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>.
3. Indique la hora y fecha de la prestación del servicio a usted por parte de la empresa en el cual usted aduce se presentaron las presuntas irregularidades.
4. Indique el origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa.
5. Sírvase informar a través de cuáles medios la empresa le suministró información sobre la hora de salida del vehículo asignado del terminal de transporte de la ciudad de origen (por ejemplo: en la taquilla, por página web, a través de pantallas, etc.).
6. Sírvase informar si la empresa le entregó algún documento referente al inconveniente mecánico presentado.

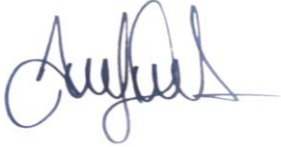
7. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:
  - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
  - La fecha en la cual estableció la comunicación.
  - 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 copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
8. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color, placa, tamaño) que permita identificar el (los) vehículo(s) transportador donde tuvieron lugar las irregularidades en la prestación del servicio por usted denunciadas.
9. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color de piel, color de cabello, estatura, lugar de trabajo, nombre) que permita identificar el(los) funcionario(s) que en su consideración adelantan actos de irrespeto ante los usuarios.
10. Allegue, si cuenta con estos soportes, el tiquete y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

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: Maria Paula Sanz Saldaña 