

Bogotá, 29-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100228991**

Fecha: 29-03-2023

Señor(a):

**Lubri Marcas Ibague**

Correo electrónico: [alivillanueva20111@gmail.com](mailto:alivillanueva20111@gmail.com)

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341920302 del 22/12/2022.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número del asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato de transporte celebrado con VELOTAX LTDA., (en adelante, la empresa), esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia 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 queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos.

Si la información ya ha sido reportada en el escrito de la PQR por favor reitérela y agregue la faltante:

1. Nombre completo y número de documento de identificación de la persona que utilizó el servicio.
2. Nombre completo y número de documento de identificación de la persona que adquirió el servicio.
3. Por favor confirme si la ruta contratada era Ibagué - Bogotá.
4. Indique la fecha y hora del viaje programado.
5. Indique número del tiquete. Allegue copia del tiquete expedido.
6. Identifique quien fue la persona (conductor, auxiliar etcétera) que le indico no entregarle su equipaje.
7. Manifieste si le hicieron entrega de su equipaje.
8. Informar si la empresa conoce los hechos que describe sobre la presente queja, de ser su respuesta afirmativa allegue soporte probatorio.
9. Así mismo, si desea agregar información, documentos o hechos adicionales al radicado inicial puede allegarlos en esta respuesta.

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

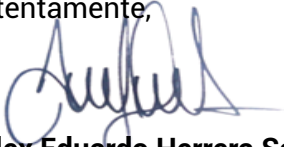
Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad 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, mediante acto administrativo motivado, el desistimiento y el archivo del expediente.

**Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.**

**Correo Institucional: [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)**

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Maria Camila Hernández 