

Bogotá, 07-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100129201**

Fecha: 07-03-2023

Señor(a)

Alejandro Ortiz

constanza.reyes2443@yahoo.com

Asunto: Respuesta al radicado No. 20235340014872 del 05 de enero de 2023 y alcance al radicado 20235340034432 del 11 de enero de 2023.

Respetado(a) Señor(a):

En atención a que las solicitudes identificadas con los números indicados en el asunto relatan los mismos hechos, esta entidad se permite dar respuesta de la siguiente manera:

Con relación al radicado 20235340034432 del 11 de enero de 2023, la Dirección de Investigaciones de la Delegatura de Protección a Usuarios de la Superintendencia de Transporte, en aras de tener información detallada de los hechos relatados en la mencionada PQR, emitió requerimiento de información complementaria número 20239100124361 del 04 de marzo de 2023, por medio del cual se le solicitó al quejoso:

1. *Teniendo en cuenta que de la queja trasladada por parte de la Terminal de Transporte se evidencia que se le remitió la queja a la empresa, por favor indique si esta remitió respuesta al respecto. En caso afirmativo, favor allegarla.*
2. *Indique si se encuentra conforme o no con la respuesta por parte de la vigilada.*
3. *Indique cual fue el origen y destino del trayecto contratado por usted.*
4. *Informe si le fue entregado ficho de equipaje. En caso afirmativo, allegue el número de este y/o copia de este.*
5. *Informe si cuenta con testigos respecto al hecho denunciado. En caso afirmativo, por favor allegue los datos como nombre completo, tipo, número de documento, y datos para ubicación (celular, correo, dirección, entre otros).*
6. *En caso de contar con registros audiovisuales respecto al hecho denunciado, por favor allegarlos (por ejemplo, videos, fotografías, grabaciones de voz, etc.).*
7. *Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la(s) empresa(s), por concepto de la pérdida de equipaje. De ser así, indique:*
 - a. *A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)*
 - b. *La fecha en la cual estableció la comunicación.*
 - c. *Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la(s) empresa(s).*
 - d. *Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la(s) empresa(s).*

8. *Allegue, si cuenta con estos soportes, el(los) tiquete(s) y demás documentos entregados a usted, por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.*
9. *Asimismo, 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.*

El mencionado documento fue enviado mediante correo electrónico el pasado 06 de marzo de 2023, al e-mail registrado en la PQR (profeluisortiz1947@gmail.com), teniendo el quejoso como máximo un mes para dar respuesta al mencionado requerimiento, so pena de dar por archivado el caso.

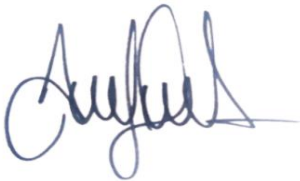
De otra parte, es necesario aclarar que las funciones atribuidas a la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte están encaminadas a la protección de los intereses generales de los usuarios, y su facultad sancionatoria recae exclusivamente sobre los entes vigilados por esta superintendencia.

En consecuencia, si la solicitud pretende el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, tal como el reconocimiento de valor pecuniario como consecuencia de las presuntas irregularidades presentadas en la prestación del servicio contratado, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

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

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés Triana Nova *CT*