

Bogotá, 21-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100200271**

Fecha: 21-03-2023

Señor(a)

Gloria Matallana

alexandermatallana@gmail.com

Asunto: Requerimiento de información complementaria por el radicado No. 20235340079882 del 26 de enero de 2023.

Respetado(a) señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 2018¹ se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. En ese sentido, se considera que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de la queja, motivo por el cual le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto el número de radicado arriba referido, señalando lo siguiente:

1. Informe detalladamente los hechos que motivaron la queja que interpuso ante la empresa, particularmente señalando:
 - La fecha en la cual le fue prestado el servicio por parte de la empresa.
 - A través de qué medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).
2. Por favor adjunte las peticiones elevadas ante la empresa y respuestas que haya emitido la misma, a fin de realizar una evaluación completa de la presunta vulneración a sus derechos como usuario del sector transporte.
3. En caso de haber sufrido pérdida parcial o total del equipaje y cuenta con algún tipo de elemento probatorio, como el ficho del equipaje, que nos permita corroborar el inconveniente, por favor alléguelo.
4. Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los actos que usted denuncia como irrespeto a los usuarios. (por ejemplo, groserías por parte de los funcionarios de la empresa, actos discriminatorios por sexo, raza, religión y/o cualquier otro motivo).

¹ "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

5. Allegue, si cuenta con soportes del tiquete y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
6. Asimismo, si dispone de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda tener de una visión más clara de lo sucedido, por favor alléguela.

No obstante, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no van en perjuicio del derecho que tienen aquellas personas que se hayan visto afectadas a acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

Al contestar, favor citar en su asunto, el numero 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: Daniela Ríos 