

Bogotá, 10-02-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100053741**

Fecha: 10-02-2023

Señor

**Maria Valero**

[maiavalero@hotmail.com](mailto:maiavalero@hotmail.com)

Asunto: Requerimiento de información respecto del radicado No. 20225341898502

Respetado señor María:

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias respecto de la empresa Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración (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) (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:

1. Allegue, si cuenta con estos soportes, copia del tiquete, la factura, el recibo y/o cualquier otro documento entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
2. Indique donde adquirió el servicio prestado por la empresa (Presencialmente, virtualmente, telefónicamente, etc), de haber sido virtualmente informe la página a través de la cual efectuó la compra.
3. Informe si la prestación del servicio por usted adquirido, fue debidamente prestado.
4. Informe si a la fecha, interpuso alguna queja y/o reclamación ante las empresas. 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 las comunicaciones.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante las empresas.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por las empresas.
5. De tener alguna prueba que soporte lo expuesto por usted en la queja, por favor aportarla.

6. Amplié 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.
7. De haberse presentado alguna otra novedad respecto de su inconformidad, por favor haga mención de la misma e informe de manera clara y completa los aspectos relevantes de la misma.

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 <sup>CG</sup>