

Bogotá, 25-04-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239120280611**

Fecha: 25-04-2023

Señor(a)

Wensimar Wensimar

nthoc201214@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20235340210082.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con Flota Magdalena (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) 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. Se solicita amplie los hechos de manera detallada y cronológica que motivan la queja presentada:
 - La fecha en la cual le fue prestado el servicio por parte de la empresa.
 - Horario del itinerario adquirido con la empresa.
 - Trayecto adquirido con la empresa de transporte.
 - A través de qué medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).
2. Se solicita, hacer llegar el soporte del servicio adquirido, por ejemplo, el tiquete y los términos y condiciones informados.
3. Prueba o soporte donde se evidencie el incumplimiento que motiva la queja, en caso de contar con esto, hacerlo llegar.
4. Por favor remitir los soportes de las reclamaciones presentadas y las respuestas emitidas por parte de la empresa de transporte, en caso de contar con estos.
5. Informe si la empresa de transporte, realizó la devolución del dinero o que solución le brindo frente a su situación. 1

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.

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 y enviar al correo institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno
Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 