

Bogotá, 12-12-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100870911**

Fecha: 12-12-2022

Señora
María García
Carrera 8 No. 24 – 50
Agua de Dios - Cundinamarca

Asunto: Solicitud de información del radicado No. 20225341603492 del día 21 de octubre de 2022.

Respetada señora María:

En atención a la solicitud realizada, nos permitimos informarle que mediante el Decreto 2409 en el año 2018, la Superintendencia de Transporte, cuenta con, la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector transporte para velar por los derechos de los usuarios y promover el cumplimiento de sus deberes en el sector transporte.

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición, se evidencia que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud:

1. Datos completos del pasajero o pasajeros.
2. Indique el número de reserva y/o tiquete.
3. Por favor indique la ruta, trayecto y/o itinerario.
4. Allegue el(los) tiquete(s) del pasaje(s) relacionados con la presente queja.
5. Informe la fecha en la cual compró los tiquetes ante agencia o transportador y el número de reserva y/o tiquete adquirido.
6. Realice una ampliación de los hechos de forma cronológica y detallada.
7. Indique si adquirió servicios adicionales y de ser así, detalle cuáles y el valor total pagado por estos con los respectivos soportes como recibos.
8. Informe si elevó petición, queja o reclamo ante la empresa transportadora, suministrándonos el número que le asignaron a esta misma y de tener una respuesta, por favor remitir una copia.
9. Informe si recibió alguna solución y/o alternativa por parte del prestador del servicio. De ser el caso, por favor allegue soportes.
10. De haber efectuado solicitud(es) ante la empresa, por favor indique los siguientes aspectos:

- La fecha(s) en la cual estableció la comunicación con la empresa, indique desde la primera solicitud efectuada y en su orden hasta la última.
- Aclare la fecha exacta en la cual efectuó la solicitud a la empresa y allegue copia de esta.
- Cuáles fueron los medios utilizados para establecer comunicación con la empresa (por ejemplo, vía telefónica, correo electrónico, personalmente, etc.).
- Allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
- Remita todas las respuestas suscritas por la empresa.

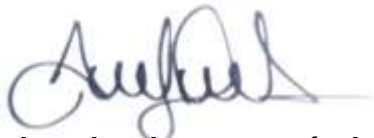
11. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo en asunto y/o allegar nueva documentación, por favor hágalo.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, 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 lo es la acción de Protección al Consumidor.

Con el fin de conocer su opinión respecto a la información señalada en esta comunicación, atentamente lo invitamos a diligenciar la encuesta de lenguaje claro que se encuentra en el siguiente link: <https://cutt.ly/GWxKwPq>.

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.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez





Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

@Supertransporte