

Bogotá, 11-09-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239100721901

Fecha: 11-09-2023

Señor(a)

No registra

Anonimo@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20225341611292.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de la petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual, pone de presente las presuntas irregularidades en la atención del servicio público de transporte, 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.

Se solicita amplie los hechos de manera detallada y cronológica que motivan la queja presentada, asimismo, complete la siguiente información:

1. Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa su nombre completo, tipo y número del documento de identidad para identificar, constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados. Lo anterior, con el objetivo indagar de manera eficiente y efectiva sobre la presunta vulneración a sus derechos como usuario del sector transporte.
2. De ser positiva la respuesta al punto anterior, sírvase relacionar nombre completo del usuario que contrato el servicio, tipo y número del documento de identidad. Se resalta que, esta información es necesaria para adelantar

el estudio de fondo a su queja de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011¹.

3. Informe el lugar o el medio a través del cual, adquirió el servicio de transporte (página web, teléfono, taquilla de que oficina o terminal u otros).
4. Allegue el soporte del tiquete o factura emitida por la empresa de transporte.
5. Informe si ha radicado queja ante la empresa o empresas de transporte y si esta le ha dado alguna respuesta frente a lo manifestado. De contar con el soporte, remitirlo.
6. Informe si a la fecha, la empresa o empresas han brindado alguna respuesta, información y/o solución sobre lo manifestado en la queja.

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.

Ahora bien, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los Jueces de la República y,

¹ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

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,



Oscar Fabián Murcia Moreno

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

Anexo: Un documento PDF con un (1) folio.

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 