

Bogotá, 05-12-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20235351077221

Fecha: 05-12-2023

Señor

Alexander Pabón

pabonalex50@gmail.com

Asunto: Respuesta radicado No. 20235342268382 del 12/09/2023

Respetado señor Pabón:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, remite correo electrónico donde manifiesta *"En atención al control político, realizado en el Senado de la República y que evidencia las violaciones de los derechos de los consumidores, considero que deben estar convocados todos los entes que de una u otra manera ejercen control de vigilancia y supervisión, además de aquellos órganos que deben garantizar los derechos de los consumidores, e incluso se debe convocar a comunidad en general que se vio afectada y quiera participar. Además los entes de control deben reportar las investigaciones adelantadas hasta el momento por las acciones y omisiones en la vigilancia, inspección y control. además debemos conocer el verdadero estado de Avianca y que no valla ser un boom sorpresivo el que quiera irse de Colombia o se quiera liquidar entre otras acciones como vender boletos para recojer dineros y afectar colombianos."* (Sic)

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

En atención al contenido de su comunicación, acusamos de recibido el oficio allegado bajo el radicado del asunto y agradecemos su sugerencia.

En caso de querer poner en conocimiento de esta Entidad una consulta, petición, queja, reclamo o sugerencia, le informamos que tenemos a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

Correo Institucional:

- vur@supertransporte.gov.co

Chat Virtual

- En horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Así mismo, podrá acercarse a la Sede principal de la Superintendencia de Transporte, ubicada en la Diagonal 25G # 95A-85 Piso 4 Bogotá, D.C., Colombia. Allí se realizan las labores administrativas y operativas de la ST, para realizar trámites de manera presencial debe dirigirse a la sede del Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC), ubicada en el piso 1.

En el CIAC recibirá atención para todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y trámites que desee realizar de manera presencial en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Del mismo modo, puede comunicarse a las siguientes líneas de atención:

Call Center:

- Línea fija Sede Administrativa: (+ 57) 601 3526700 – Horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- Línea gratuita nacional atención al ciudadano: 01 8000915615 - Horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Línea #767 Opción 3 horario 24/7
- Línea Anticorrupción: 018000 915 615 Opción 5: Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

En el siguiente link podrá verificar los canales de atención previamente mencionados: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/contactenos/>

Al ingresar a este link podrá radicar directamente su PQRSD o consultar el estado de alguna previamente radicada.

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

Podrá remitir su PQRS, indicando con claridad las circunstancias de modo, tiempo y lugar bajo las cuales se desarrollan los hechos que sustentan su solicitud, en medio magnético no protegido, y a través de los canales dispuestos por la Entidad para tal fin, así mismo podrá adjuntar los soportes documentales, si cuenta con ellos.

Así mismo, en el siguiente link encontrará el proceso de PQRS en la Entidad:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2022/Agosto/Atencionciudadano_04/Presentacion1.pdf

Conforme lo anterior, lo invitamos a visitar la página web de la Superintendencia de Transporte para mantenerse informado de las novedades en materia de tránsito, transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, en el siguiente link <https://www.supertransporte.gov.co/> . Así mismo están a entera disposición las redes sociales de la Entidad.

Atentamente,

Superintendencia de Transporte
Grupo Relacionamiento con el Ciudadano
535

Proyectó: Clara Gallo

C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2023\Respuesta radicado No. 20235342268382.docx