

Bogotá, 16/12/2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20235351106811**

Fecha: 16/12/2023

Señores

**Taxis Libres**

taxislibres@taxislibres.com.co

Asunto: Traslado por competencia del radicado No. 20235342385432 del 28/09/2023.

Respetados Señores:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, la señora Luz Vargas Castro remite derecho de petición donde manifiesta *"hacia las 9 de la noche del día de ayer llame por mi celular a taxis libres para una carrera y llegó el taxi aun sin haberme confirmado por telefono el numero de la placa y nombre del conductor sin embargo nos acercamos al taxi, yo iba acompañada y el taxista confirmó que era de taxis libres. Por equivocación se dejó un celular inmediatamente que nos dimos cuenta llamamos a taxis libres para que llamaran al conductor del taxi placa TUN183 y durante cuatro llamadas hasta las 11;00 pm Taxis libres lo llamaron y el conductor no contestó . Interpuse una PQS ante Taxis Libres de número 82755-23, acabo de llamar para hacerle seguimiento a la queja y Taxis Libres dice que el conductor sigue sin contestar la llamada después de 9 horas Taxis Libres no ha podido hacer nada como lo demuestra la aplicación para el seguimiento. Necesito saber que paso con el celular y porqué el conductor no contestó durante 9 horas."* (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 la presente solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos a trasladar del requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

De acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte en el marco del Decreto 2409 de 2018, por considerarlo de su competencia, corremos traslado de la solicitud ciudadana, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, para que se adopten las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad.

Conforme lo anterior, remitimos la comunicación antes mencionada y agradecemos la pronta atención que se preste a la misma y ordene a quien corresponda la respuesta al interesado.

Del presente traslado se dio conocimiento al peticionario.

Atentamente,

## **Superintendencia de Transporte**

Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

535

Anexo: Radicado No. 20235342385432 en un (01) folio y archivo html

Proyectó: Clara Gallo

C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2023\Traslado por competencia del radicado No. 20235342385432 del 28/09/2023.docx