



Bogotá, 05-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120639521**

Fecha: 05-08-2024

Señor(a):

**Adriana Díaz**

Correo: comercial@javal.com.co

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre radicado No. 20235340084632.

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 la prestación de servicio por parte de la Cooperativa de Transportadores Veracruz Ltda. - COOVERACRUZ LTDA., (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. Indique cuándo y a través de que medio se contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.). En caso de contar con soportes, favor allegarlos.
2. Amplíe la información que le brindó la empresa al momento de comprar el ticket respecto al trayecto Bogotá – Girardot e indique cómo o por qué medio se brindó la misma.
3. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color de piel, color de cabello, estatura, lugar de trabajo, nombre) que

---

## Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

Página | 1

GD-FR-004  
V4 – 23-May-2023

permita identificar el(los) funcionario(s) que le brindó la información de que el trayecto adquirido, era hasta Girardot.

4. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:
  - A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
  - La fecha en la cual estableció la comunicación.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
5. Allegue en caso de contar con estos, registros audiovisuales (fotos, videos, grabaciones, entre otros) que permitan observar la situación por usted descrita.
6. Informe si se cuenta con testigos respecto al(los) hecho(s) denunciado(s). En caso afirmativo, por favor allegue los datos como nombre completo, tipo, número de documento, y datos para ubicación (celular, correo, dirección, ciudad, entre otros). Asimismo, indique sobre qué hechos tiene conocimiento cada uno de los testigos, y si autorizan el tratamiento de sus datos personales y citarlos para comparecer, en caso pertinente.
7. Allegue, si cuenta con estos soportes, **otros** documentos entregados a usted, por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
8. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información y/o documentación que no haya mencionado y/o allegado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Página | 2

### **Superintendencia de Transporte**

**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

**Dirección:** Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

**Conmutador:** (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

**Correos institucionales:**

[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

GD-FR-004  
V4 - 23-May-2023

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.

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.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiese ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

**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.**

**A partir del 06 de agosto de 2024, deberá dar respuesta en el sitio web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) en el "Formulario de PQRS" y en el "tipo de solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento".**

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Karen Silva 