

Bogotá, 12-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121020051**

Fecha: 12-12-2024

Señor

Jorge Arbey Valero González

jvalerogonzalez@hotmail.com

Asunto: solicitud de información complementaria radicado No. 20245341764632

Respetado señor:

En virtud de su petición radicada bajo el número indicado en el asunto, mediante la cual, pone de presente, presuntas irregularidades, relacionadas con la prestación del servicio por parte de **FLOTA ANDRÉS LÓPEZ DE GALARZA S.A.** (*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, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria para su trámite.

1. Mencione de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad. Sírvase aportar evidencia de las situaciones denunciadas, de manera que puedan dar sustento a su manifestación, si las tiene.
2. Relacione los datos de las personas que pudieran dar su testimonio a efecto de ratificar su versión de los hechos.
3. A través de qué medio contrató los servicios de la empresa (*por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, entre otros*).
4. Haga aporte de una imagen del tiquete que le fue entregado a usted en su itinerario.
5. Agradecemos que sea más descriptivo frente al trato recibido por la empresa, al no considerar ésta su especial situación, esto es, fecha y hora de los hechos, lugar de los hechos, narración detallada de la situación y en qué consistió su no prelación, entre otros aspectos.
6. Sírvase aportar copia de las peticiones, quejas y/o reclamos que usted le planteó a la empresa, así como la respuesta que ésta le brindó a cada una de ellas. Específicamente, respecto del, aparente, mal trato por parte de la empresa. Lo anterior, en razón a que no fue posible acceder al contenido de los anexos a su queja, pues generaba el siguiente mensaje:

Página | 1

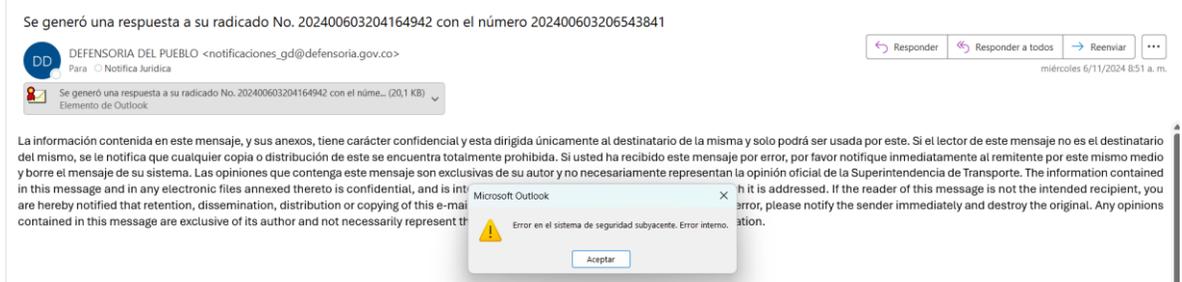
Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024



7. Confirme si la empresa se comunicó con usted para ofrecerle alguna compensación o le hizo reembolso del dinero invertido, en caso tal, aporte evidencia de ello.

No obstante, si llegara a tener más información relacionada con el trámite, por favor hacerla llegar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de un (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones, en cabeza de la Superintendencia de Transporte, se adelantan sin perjuicio del derecho que tienen las personas que se han visto afectadas, de acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y Comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

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 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" 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: Inti Alejandro Parra López

