

Bogotá, 04-05-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239120314221**

Fecha: 04-05-2023

Señor(a):

**Armando Puerto Polania**

Representante Legal o quien haga sus veces

Flota Magdalena S.A.

Diagonal 23 No. 69 - 11 Local 2-25

Bogotá D.C.

Asunto: Requerimiento de información por radicado No. 20235340627542.

Respetado(a) Señor(a):

Mediante comunicación radicada con el número indicado en el asunto, se puso en conocimiento de este ente de control presuntas irregularidades en cuanto a la calidad<sup>1</sup>, la idoneidad<sup>2</sup> y la información<sup>3</sup> otorgada a las personas con las cuales Flota Magdalena S.A. (en adelante, la empresa) celebra contratos para la prestación del servicio de transporte de pasajeros, en particular, frente a la siguientes PQR, la cual se allega como anexo junto con el presente requerimiento:

	Radicado PQRD	Fecha Radicación	Usuario	Identificación Usuario
1	20235340627542	10/04/2023	Claudia Marelvi Tobar	C.C. No. 59177614

Por lo anterior, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos:

1. Sírvase indicar a través de cuáles medios garantizó que el (la) usuario(a) conociera el contenido del contrato teniendo en cuenta la modalidad de adquisición del servicio (por ejemplo, taquilla, vía telefónica, página web).
2. Informe detalladamente las acciones adelantadas por la empresa para investigar y establecer el(los) hecho(s) denunciado(s) en la queja anexa. En caso de no haber

<sup>1</sup> Art. 3 Numeral 1.1 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

<sup>2</sup> Art. 6 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

<sup>3</sup> Art. 3 Numeral 1.3 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

adelantado ninguna acción indique los motivos, de lo contrario allegue copia de los hallazgos encontrados en la investigación interna.

3. Conforme los hechos indicados en la queja, sírvase indicar con los debidos soportes, las razones por las cuáles, presuntamente no se prestó el servicio al (la) usuario(a) referido, a pesar de haber realizado la compra del Voucher a través de RedBus. Si por el contrario la empresa prestó el servicio de conformidad con lo contratado allegue los soportes donde se verifique esta afirmación.
4. Sírvase indicar, cuál fue el procedimiento efectuado por la empresa para atender la contingencia por la presunta no prestación del servicio al (la) quejoso(a), a pesar de contar con su reserva, voucher y compra realizada, a través de RedBus (Ibibo Group Colombia S.A.S. - PASAJE(S)DEBUS/BUSTICKET(S)). Remita documentos que soporten lo afirmado, en caso de no tener la información indique las razones que lo justifiquen.
5. Sírvase informar detalladamente sobre el procedimiento y políticas de devolución de dinero empleados por la empresa y como es el manejo o la coordinación y protocolo, con la sociedad RedBus (Ibibo Group Colombia S.A.S. - PASAJE(S)DEBUS/BUSTICKET(S)), en relación con el caso que nos ocupa. Remita copia de los soportes donde constan los mismos y, en caso de no contar con estos, indique las razones que lo justifiquen.
6. Allegue copia de todas las comunicaciones suscritas entre su representada y la empresa RedBus (Ibibo Group Colombia S.A.S. - PASAJE(S)DEBUS/BUSTICKET(S)) con ocasión de los hechos denunciados por la usuaria en la presente denuncia. En caso de no contar con estos soportes o no haber suministrado dicha información, indique las razones que lo justifiquen.
7. Informe y remita los soportes donde consta de qué manera la empresa compensó al (la) usuario(a) por la presunta no prestación del servicio (por ejemplo, devolución de dinero o prestación del servicio en un vehículo diferente). En caso de no contar con estos soportes, indique los motivos que lo justifican.
8. Indique sobre las PQRD interpuestas por cualquier medio por el (la) usuario(a) ante la empresa, informando como mínimo los siguientes aspectos:
  - Número de PQRD interpuesta(s) por el(la) usuario(a)
  - Copia de la totalidad de PQRD interpuesta(s) por el usuario(a), incluidos los anexos y soportes allegados por el(la) quejoso(a).

- Copia de cada una de la(s) respuesta(s) suministrada(s) al(la) usuario(a), allegando sus respectivas guías de envío o el documento que haga sus veces.
- Fecha de notificación al usuario de la(s) respuesta(s) suministrada(s)
- Estado del(los) trámite(s)

En caso de no contar con esta información, o de no poder allegar alguno de los aspectos solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

9. Pronúnciese acerca de cualquier otro hecho o situación relacionada con la queja interpuesta por el usuario. Remita los soportes que fundamenten su respuesta.

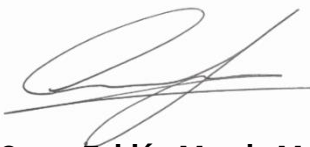
Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

Para atender este requerimiento cuenta con un término de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector transporte<sup>4</sup>.

**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](mailto: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 pdf con diez (10) folios.

Proyectó: Karen Silva 

<sup>4</sup> "c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante" artículo 46 de la Ley 336 de 1996.