

Bogotá, 29-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120458791

Fecha: 29-05-2024

Señor(a)

Samuel Medina Quintero

Correo: samuelmedina.cu@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20245340723632.

Respetado(a) Señor(a): Medina

De acuerdo con, los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, le informamos que, no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Usted cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

1. Informe detalladamente los hechos sobre los que versa la queja:

- Indique el nombre de la empresa transportadora sobre la cual, se interpone la queja.
- Explique cuál es la relación con la empresa transportadora y que tipo de servicio contrato.
- Remita soporte de la relación y/o servicio contratado, como, por ejemplo: tiquete o recibo de pago.
- Indique lugar y fecha de los hechos.
- Indique el trayecto a realizar.
- Informe si el bus en que los ubicaron era de menor categoría.
- Indique el tiempo de salida y llegada a su destino.
- Indique la hora en la que se presentó al embarque del vuelo.

2. Remita copia de la queja radicada ante la empresa y si esta le ha dado alguna respuesta frente a lo manifestado. De contar con el soporte, remitirlo.

3. Allegue, si cuenta con estos, cualquier sobre la falla del servicio de transporte por usted denunciado (por ejemplo: fotos, videos, testigos, etc.).
4. Informe si a la fecha, la empresa o empresas han brindado alguna respuesta, información y/o solución sobre lo manifestado en la queja.
5. Adicionalmente, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

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.

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 pudiere 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.

Correo Institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Felipe Robledo *Felipe Robledo Ariza*