

Bogotá, 18-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120512631**

Fecha: 18-06-2024

Señor(a):

**Luis Ramírez**

No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado(s) No.  
20245340639882

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual puso de presente presuntas irregularidades en la prestación del contrato de transporte terrestre de pasajeros celebrado con la empresa Valle de Tenza (en adelante, la empresa), le informamos que de acuerdo con los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, 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. En relación con el servicio contratado, por favor informe:

- La fecha en la cual le fue prestado el servicio por parte de la empresa.
- A través de qué medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).
- El origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa.
- En qué consistió la irregularidad denunciada (por ejemplo, malos tratos, discriminación, pérdida de equipaje, daño de la mercancía transportada, incumplimiento del itinerario contratado, etc.)

---

<sup>1</sup> Sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

2. Si elevó alguna petición, queja o solicitud ante la empresa en relación con el objeto de su PQRD radicada en esta entidad, remita copia de estas donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación.
3. Allegue, si cuenta con estos soportes, el tiquete y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
4. Si su solicitud se trató de requerir un reembolso, informe si a la fecha la empresa reconoció el reembolso, en qué fecha y por qué valor.

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

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.

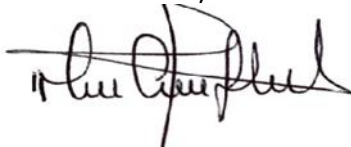
De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

**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,



**María Camila Hernández Morales**

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

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda 