

Bogotá, 31-01-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120043311

Fecha: 31-01-2024

Señor(a):

Javier David Garavito

Correo: garavitochaparro@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No.
20235341152462.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto de la referencia, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con COPETTRAN 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 el origen y el destino del servicio de transporte adquirido con la empresa COPETTRAN. Allegue soporte del tiquete.
2. Indique la fecha y hora de la prestación del servicio por parte de la empresa en el cual usted aduce se presentó irregularidades.
3. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color, placa, tamaño) que permita identificar el (los) vehículo(s) transportador donde tuvieron lugar las irregularidades por usted denunciadas.
4. Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los actos que usted denuncia.
5. Informe como usted le comunico a la empresa que no podría realizar el viaje programado, para ellos allegue soportes de dicha comunicación.

6. Manifieste si usted hizo entrega de su equipaje al conductor del vehículo. De ser el caso allegue copia del ficho u otro documento entregado por la empresa.
7. Relacione, si cuenta con esta información, cualquier dato (por ejemplo, color de piel, color de cabello, estatura, lugar de trabajo, nombre) que permita identificar el(los) funcionario(s) que en su consideración adelantan actos de irrespeto ante los usuarios.
8. 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.
9. 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.
10. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado 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.

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

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

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

Proyectó: Maria Camila Hernández 