

Bogotá, 31-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120891751**

Fecha: 31-10-2024

Señor(a):

Emerita Nieto

Correo: emenieto12jn6@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20235342382372.

Respetada Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con EXPRESO BRASILIA 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, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Informe detalladamente los hechos que motivaron la queja que interpuso ante la empresa, particularmente señalando:
 - Qué servicio le prestó la empresa. (por ejemplo, transporte intermunicipal, transporte de carga, trasteo, etc.)
 - 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.
 - Informe si el equipaje presuntamente extraviado es de mano o de bodega facturado.
 - Remita el recibo del pago y/o tirilla de equipaje de bodega entregado.

2. Informe, si interpuso queja a la empresa de transporte, por los hechos sucedidos, Por favor anexe estas respuestas que haya suministrado la empresa sobre los hechos sucedidos, así como las quejas por usted elevadas, de igual manera informe si la empresa ha realizado algún otro pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. Si cuenta con el soporte, remitirlo, a fin de realizar una evaluación completa de la presunta vulneración a sus derechos como usuaria del sector transporte.
3. Allegue, si cuenta con soportes que evidencien la falla del servicio de transporte por usted denunciado (por ejemplo: fotos, videos, testigos, grabación de llamadas, correos, información de los funcionarios involucrados etc.).
4. 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.

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 parágrafo 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.

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" indicando 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: Felipe Robledo *Felipe Robledo Ariza*