

Bogotá, 17-03-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120211011**

Fecha: 17-03-2024

Señora:

**Rosanna Spera Ortiz**

rosanasoera@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No.  
20235341854972.

Respetada Señora Rosanna:

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 COOTRANSBOL 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 la(s) fecha(s) de la prestación del servicio a usted por parte de la empresa en el cual usted aduce se presentó irregularidades en la prestación del servicio.
2. Indique la(s) hora(s) aproximada(s) de salida del (los) vehículo(s) transportador del terminal de transporte del municipio y/o ciudad de origen.
3. Señale que información le brindo la empresa antes de adquirir el tiquete con destino a Cúcuta.
4. Informe si a la fecha, usted ha establecido 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.
5. Señale si la empresa brindo alguna solución ( compensación o reembolso) frente a su caso. De ser así allegue soportes que evidencien lo resuelto.
  6. Allegue, si cuenta con estos soportes, copia del tiquete y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
  7. Informe si usted adquirió servicios adicionales con la empedas, de ser el caso indique cual y allegue soportes.
  8. 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](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

Proyectó: María Camila Hernández 