

Bogotá, 02-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120341981**

Fecha: 02-05-2024

Señor(a):

**No registra**

Asunto: Solicitud de información complementaria por los radicados Nros.  
20235340161892 y 20235340162032.

Respetado(a) Señor(a):

En atención al traslado por competencia de la queja radicada bajo los números 20235340161892 y 20235340162032, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con la empresa de transporte de pasajeros TRANSPORTES RÁPIDO TOLIMA S.A., esta autoridad en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y de conformidad al 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 la queja, de manera detallada informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

1. Indique a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).
2. Señale el origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa. Allegue copia del ticket.
3. Indique cual fue la información suministrada por la empresa respecto a la categoría del vehículo.
4. 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.
  - Indique si la empresa se pronunció al respecto de los hechos ocurridos, de ser el caso remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.

5. Señale detalladamente las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los incumplimientos en horarios por usted denunciados. (por ejemplo, hora de salida, hora de llegada, duración de los trayectos, paradas, etc.).
6. En el evento de contar con soporte probatorio tales como videos, grabaciones, fotos, por favor allegarlas.
7. Indique, si cuenta con esta información, en qué sitio y hora se realizó la parada por usted enunciada.
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,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Maria Camila Hernández 