

Bogotá, 25-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20245350537741**

Fecha: 25-06-2024

Señores

**Transgalaxia S.A.**

administrativo@transgalaxia.com

Asunto: Traslado por competencia del radicado No. 20235342968622 del 06/12/2023

Respetados Señores:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual la señora Mónica Ramírez, manifiesta *"de manera habitual utilizo el servicio de transporte intermunicipal a Faca por la calle 13, de su empresa, no obstante en las últimas semanas en la tarde se han generado filas de más de 50 personas con una espera de más de dos horas. El día de hoy a las 8:30 pm después de una espera de más de 40 minutos el calibrador de la ruta Faca indica que ninguno de los dos buses que están parqueados en la zona de carga de pasajeros va a salir porque el conductor vive en Bogotá y se le hace tarde para devolverse, además aduce que los pasajeros que no se puedan ir sentados deberán irse de pie en el bus que llegue, no obstante considero que este no es motivo para que generen una espera tan larga, esta situación debe colocarse en conocimiento de la empresa para que tome las medidas necesarias para mejorar su servicio de transporte y que no permitan que el calibrador y los conductores acumulen pasajeros por horas, exponiéndolos a una espera de horas. (Sic)*

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos la presente solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos a trasladar del requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

De acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte en el marco del Decreto 2409 de 2018, por considerarlo de su competencia, corremos traslado de la solicitud ciudadana, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, para que se adopten las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad.

Conforme lo anterior, remitimos la comunicación antes mencionada y agradecemos la pronta atención que se preste a la misma, dando respuesta directamente al peticionario, al correo electrónico reportado en la solicitud.

Del presente traslado se dio conocimiento al peticionario.

Atentamente,

### **Superintendencia de Transporte**

Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

535

Anexo: Radicado No. 20235342968622 en tres (03) folios

Copia: Mónica Ramírez. Correo electrónico: ragonfly1710@gmail.com

Proyectó: Clara Gallo

C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2024\Traslado por competencia del radicado No. 20235342968622.docx