

Bogotá, 01-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120784101

Fecha: 01-10-2024

Señor:

No Registra

No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20245341447322.

Respetado Señor:

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en la prestación de servicio por parte de la Cooperativa Transportadores Zipaquirá – COOTRANZIPA (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. Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa su nombre completo, tipo y número de documento de identidad, así como el de su señor esposo, para identificar, constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados. Lo anterior, con el objetivo indagar de manera eficiente y efectiva sobre presuntas vulneraciones a los derechos de usuarios del sector transporte. En caso afirmativo, indique lo solicitado.
2. Indique cuál era la ruta (ciudad origen – ciudad destino) del trayecto adquirido con la empresa denunciada.

3. Informe cuándo y a través de cuál medio compró el tiquete (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
4. Informe en qué lugar usted tomó el transporte contratado.
5. Si cuenta con registros audiovisuales respecto al hecho denunciado por favor allegarlos (por ejemplo, videos, fotografías, grabaciones de voz, etc.).
6. 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.
7. Allegue, si cuenta con estos soportes, **los tiquetes** y demás documentos entregados a usted, por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
8. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información y/o documentación que no haya mencionado y/o allegado 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.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los Jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función¹, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio²; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

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: Karen Silva 

¹ Artículo 116 Constitución Política de Colombia

² Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012