

Bogotá, 19-02-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120090151**

Fecha: 19-02-2025

Señor:

Alfredo Tovar Ortega

alfredotova011@hotmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No.
20235340748482.

Respetado Señor Tovar:

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 la empresa de transporte COTRANS 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. Informe detalladamente los hechos que motivaron la queja que interpuso ante la empresa, particularmente señalando:
2. Qué servicio le prestó la empresa. (por ejemplo, transporte intermunicipal, transporte de carga, trasteo, etc.)
3. La fecha y hora en la cual le fue prestado el servicio por parte de la empresa.
4. A través de qué medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.).
5. El origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa.
6. En qué consistió la irregularidad denunciada (por ejemplo, malos tratos, discriminación, pérdida de equipaje, daño de la mercancía transportada, incumplimiento del itinerario contratado, etc.)
7. Informe si usted elevó queja ante la empresa, de ser el caso, por favor remita copia del recibido y/o radicado. De la pregunta anterior, informe si la empresa dio respuesta a su solicitud, de ser el caso, allegue copia de las respuestas brindadas por la empresa.



SuperTransporte

8. Informe la fecha y hora en la cual compró los tiquetes ante la empresa de transporte o la agencia de viajes y el número de reserva y/o tiquete adquirido, de ser posible allegar soporte de estos.
9. Informe si a la fecha la empresa de servicio de transporte realizó alguna clase de indemnización por el retraso del destino de llegada del viaje adquirido.
10. Informe cuales fueron las razones según la empresa de transporte que originaron el retraso del viaje adquirido.
11. Informe clara y precisamente su inconformidad frente a la prestación del servicio de transporte de la empresa.

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.

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" indica 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 Arias. *Felipe Robledo Arias*