

Bogotá, 31-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120186221**

Fecha: 31-03-2025

Señor(a):

**Javier Cardenas**

No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20235341713242.

Respetado señor:

Con motivo de la queja radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente unas presuntas inconsistencias al momento de intentar adquirir el servicio de transporte con la empresa COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE FUSAGASUGA – COOTRANSFUSA (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, lo siguiente:

Informe de manera amplia y detallada los hechos que motivaron la queja que interpuso ante la empresa, particularmente señalando:

- Fecha y hora de los hechos.
- Cual fue el servicio que pretendía adquirir.
- Finalmente adquirió el servicio con esta u otra empresa.
- Realizó una reclamación directa ante la empresa relacionada. En caso afirmativo, allegue el soporte de esta y de su respuesta en el caso que hubiere sido atendida.
- Allegue, los soportes que considere los pertinentes con el propósito de ampliar su queja.

Para atender este requerimiento y allegar los documentos que considere necesarios, 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 artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia

Página | 1

---

## **Superintendencia de Transporte**

**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

**Dirección:** Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

**Conmutador:** (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004  
V5 – 02-Ago-2024

su solicitud, puede dar respuesta a este requerimiento 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](http://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: Angie Lucia Garcia Cortés. 