

Bogotá, 31-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120186351**

Fecha: 31-03-2025

Señor(a):
Paola Sánchez
No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20235341855522.

Respetado(a) señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente presuntas irregularidades relacionadas con la prestación del servicio por parte de Expreso Bolivariano S.A. (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. Favor relate de forma clara y cronológica los hechos por los cuales presenta la denuncia.
2. Favor informe detalladamente:
 - La fecha en la cual le fue prestado el servicio por parte de la empresa.
 - El origen y el destino del servicio de transporte prestado a usted por parte de la empresa.
 - En qué consistió la irregularidad denunciada (por ejemplo, malos tratos, discriminación, pérdida de equipaje, daño de la mercancía transportada, incumplimiento del itinerario contratado, etc.)
3. Allegue, si cuenta con estas, pruebas que sustenten la queja (fotos, vídeos, testimonios, etc.).

4. Allegue, si cuenta con estos soportes, el tiquete y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.
5. Informe si ha establecido comunicación con la empresa. En caso de ser afirmativa su respuesta, favor allegue copia de las solicitudes presentadas y las respuestas suministradas a usted

No obstante, si llegará a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

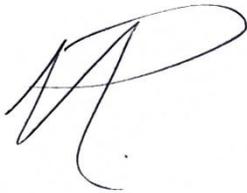
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no van en perjuicio del derecho que tienen aquellas personas que se hayan visto afectadas a acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industrias y Comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

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: Angie Lucia Garcia Cortés.

