

Bogotá, 01-04-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120187971**

Fecha: 01-04-2025

Señor(a):

Dianci Rocío Gómez

No registra.

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20235341772952 .

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, le informamos que no es suficiente para continuar con el estudio del caso por las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato de transporte celebrado con EXPRESO BOLIVARIANO S.A. (en adelante la empresa); motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud; 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:

- Señale a través de qué medio contrató los servicios de la empresa. (por ejemplo, en la taquilla, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.)
- El origen y el destino del servicio de transporte contratado ante la empresa.
- Allegue el ticket que le fue generado al adquirir el servicio.

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

- Sírvase informar a través de cuáles medios la empresa le suministró información sobre la ubicación para viajar en el servicio de transporte contratado (por ejemplo: en la taquilla, por página web, a través de pantallas, etc.).
- Informe de manera clara en qué consistió la irregularidad denunciada y si finalmente utilizó el servicio (por ejemplo, malos tratos, discriminación, pérdida de equipaje, daño de la mercancía transportada, incumplimiento del itinerario contratado, etc.)
- Informar si elevó solicitud ante la empresa, así como las respuestas otorgadas por la misma si las hubiere.
- Informe si finalmente la empresa le brindó alguna solución frente a la presente queja.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es, la acción de Protección al Consumidor.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiese ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

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: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *E. Villamarín*