

Bogotá, 31-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120183911**

Fecha: 31-03-2025

Señor (a)s:

Abel Enrique Velandia

abelnriq@hotmail.com

Asunto: Requerimiento de información respecto del radicado No. 20235341046012.

Respetado Señor Velandia:

En virtud de sus peticiones radicadas con los números indicados en el asunto, mediante las cuales pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en el contrato celebrado con la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX 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:
 - Qué servicio le prestó la empresa. (por ejemplo, transporte intermunicipal, transporte de carga, trasteo, etc.).
 - La fecha en la cual le fue prestado el servicio por parte de la empresa.

- 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 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).
2. 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 con la empresa (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.).
 - La fecha en la cual estableció la comunicación con la empresa.
 - 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.
3. De tener alguna prueba que sustente lo expuesto por usted en la queja por favor aportarla.
4. De tener copia del tiquete, factura y/o cualquier otro documento entregado por parte de la empresa, por favor aportarlo.
5. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado 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.

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: Cindy Julieth Arteaga Gómez. ^{dg}