

Bogotá, 03-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120117821**

Fecha: 03-03-2025

Señora  
**Melany Cristancho Conde**  
No Registra

Asunto: Requerimiento de información respecto del radicado No. 20245341062822.

Respetada Señora Melany

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; 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.

1. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:
  - Aclare su reclamación, toda vez que hace falta lugar y fechas del supuesto hecho.
  - Usted informa que "re- vende los tiquetes de la señora antes mencionada y cuando vienen a abordar no encuentran su puesto tiquete 2326226, la pasajera informa que es bajada de los puestos y pierde su abordaje, también informa que la empresa abuso del contrato de compra del tiquete la pasajera informa que le notificó a la Sra. taquillera que abordaba en la terminal satélite del norte y la empresa hizo caso omiso al hecho" Por lo anterior, indique en qué hora y fecha de este hecho.
  - Indique sus datos de notificación como lo es correo electrónico, dirección física, número de identificación.

Allegue los siguientes soportes:

1. Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra a favor de la empresa.

2. Remitir los términos y condiciones de la tarifa adquirida con la agencia.
3. Informe si la empresa ha realizado algún otro pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. Si cuenta con el soporte, remitirlo.
4. Adicionalmente, si llegará a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

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.

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](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 - Averiguaciones Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Maleybis Siomara Fetecua Castañeda 