

Bogotá, 22-10-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20209100537131  
\*20209100537131\*

Señor  
**Anónimo**

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20195605828242 y 20195605819662 de 23/09/2019.

Respetado Señor:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte del CEA Daytona, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte realizó requerimiento de información con radicado No. 20199000609721. La empresa dio respuesta mediante radicado No. 20195606030612 de 25 de noviembre de 2019.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, en las condiciones informadas no se evidenció que de los hechos narrados en su queja se infringieran las normas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, principalmente con relación al derecho a recibir un servicio de calidad conforme al numeral 1.1 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que el CEA allegó copia de listado para la capacitación de atención al usuario a la que acudió el empleado contra el que usted interpuso queja.

Así mismo, la insuficiencia de información y evidencias en la queja por usted interpuesta dificulta realizar una investigación de fondo, más aún si no tenemos sus datos de contacto para requerirle la información que es necesaria para seguir adelante con las averiguaciones preliminares.

Por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

Atentamente,



**Álvaro Enrique Gálvez Mora**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Natalia Prado C.