

Bogotá, 03-05-2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20219100271451**

Fecha: 03-05-2021

Señor(a):

**William Erazo**

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20205321148942 del 09/11/2020.

Respetado(a) señor(a):

En virtud de sus peticiones radicadas con el número identificado en el asunto, mediante la cual puso de presente las presuntas inconsistencias en la prestación del servicio por parte del Centro Integral de Atención Formación Vial S.A.S., y otras (en adelante el CIA) esta autoridad, en el 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), con el fin de atender sus reclamaciones, le requiere para que, si es su deseo continuar con el presente trámite, allegue la siguiente información complementaria:

1. Por favor informar a este ente de control, si autoriza suministrar su nombre completo, tipo y número de documento, para constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados con la empresa. Lo anterior para indagar de manera eficiente y efectiva las presuntas irregularidades.
2. De ser positiva la respuesta al punto anterior, sírvase relacionar su nombre completo, tipo y número de documento de identificación. Se resalta que, esta información es necesaria para adelantar el estudio de fondo a su queja de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011.
3. Indique a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, presencialmente, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.)
4. Por favor indique, de acuerdo con la siguiente manifestación "(...) control a las empresas que hacen cursos para el descuento del 50 por ciento que pagan a los tramitadores para que les lleven los usuarios y a uno le suve el valor de multa. porque lo hacen de manera deshonesto

(...)” cuáles son las empresas a las cuales hace referencia y amplíe los detalles respecto a las conductas descritas en su queja. Allegue soportes en caso de contar con estos.

5. De conformidad a los hechos narrados en la queja, usted manifiesta: “(...) , *que en estos días. a un familiar que le pagan a los tramitadores un porcentaje de venta y ellos cobran por aparte para llevar a esa cia (...)*”. Por favor indique los siguientes aspectos:

- a) Nombre, tipo y número de documento de la persona presuntamente afectada
- b) A través de qué medio contrató los servicios.
- c) En caso de contar con soportes respecto a lo contratado, allegarlos por favor.
- d) A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
- e) La fecha y hora aproximada en la cual estableció la comunicación.
- f) Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.
- g) Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.

6. Informe si ha podido establecer algún tipo de comunicación con el CIA. De ser así, indique:

- A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
- La fecha en la cual estableció la comunicación.
- 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.

7. 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.

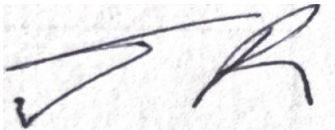
Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

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 2

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.

Cordialmente,



**Jairo Julián Ramos Bedoya**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva Rivera