

Bogotá, 06-04-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20225350217381**

Fecha: 06-04-2022

Señores

**Bimoney Group SAS.**

Avenida Calle 9 No. 50-15 Torre A Piso 3

Centro Comercial Carrera

[comunicaciones@bimoney.co](mailto:comunicaciones@bimoney.co)

Bogotá, D.C

Asunto: Traslado por competencia del radicado No. 20225340413032 del 25/03/2022

Respetados Señores:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual la señora Diana Milena Acosta Cubillos remite reclamo donde manifiesta "se realizó dos pagos a la aplicación BIMONEY del usuario con número de cédula 1023861511 con la referencia 2193847 la cual nunca llegó a la plataforma del señor. el pago se realizó con un corresponsal bancario de punto red y salió la transacción exitosa PERO NO HAY NINGUN NUMERO DE ATENCION AL CLIENTE DE BIMONES Y EL CORREO QUE APARECE LO REVOTA PARA SAVER QUE PASO CON EL PAGO o que me devuelvan el dinero ya que a mí me tocó pagarlo."

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte<sup>1</sup>, por considerarlo de su competencia, corremos traslado de la comunicación elevada por la señora Diana Milena Acosta Cubillos, para que se adopten las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

<sup>2</sup> Sustituido por la ley 1755 de 2015.

Agradecemos la pronta atención que se preste a la misma y ordene a quien corresponda la respuesta al interesado. Así mismo para efectos de control, se solicita de la manera más atenta allegar copia de la respuesta a esta entidad.

Del presente traslado se da conocimiento al peticionario.

Atentamente,



Sandra Liliana Ucros Velasquez  
Coordinador Relacionamento Con El  
Ciudadano

Anexo: Radicado No. 20225340413032 en un ( 01 folio)  
Copia: Diana Milena Acosta Cubilolos. Correo electrónico: [dmilenacos@gmail.com](mailto:dmilenacos@gmail.com)  
Proyectó: Clara Gallo  
C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2022\TrasladoporCompetencia.docx