

Bogotá, 29-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100434151**

Fecha: 29-06-2022

Señor(a)
Yessica Rojas
Calle 174 # 52 – 16
Bogotá D.C

Asunto: Requerimiento de información - radicado No. 20215341384662 del 10 de agosto de 2021.

Respetado(a) señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20215341384662, se evidencia que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, 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, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

1. Informe si cuenta con algún tipo de elemento probatorio que nos permita corroborar los hechos expuestos en la queja interpuesta, estos elementos pueden ser registros audiovisuales, grabaciones, etc.

2. Favor aporte copia del o los tiquetes adquiridos con la empresa.

3. Informe si a la fecha, presentó algún tipo de comunicación y/o queja ante la empresa. De ser así, indique:

- La fecha en la cual estableció la comunicación con la empresa.
- Cuáles fueron los medios utilizados para establecer comunicación con la empresa. (por ejemplo, vía telefónica, correo electrónico, personalmente, etc.)
- 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.

4. De haberse comunicado telefónicamente con alguna de las empresas, informe los números telefónicos a través de los cuales efectuó las llamadas y de tener prueba de ello por favor anexarlas (captura de pantalla de las llamadas, fotos, grabaciones, etc).

5. Indique si a la fecha recibió alguna respuesta y/o solución por parte de la empresa, referente al inconveniente presentado.

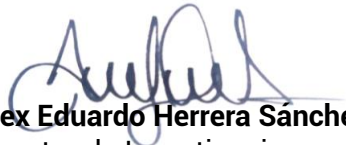
1

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función¹, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio²; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es la acción de Protección al Consumidor.

Con el fin de conocer su opinión respecto a la información señalada en esta comunicación, atentamente lo invitamos a diligenciar la encuesta de lenguaje claro que se encuentra en el siguiente link: <https://cutt.ly/GWxKwPq>

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.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Yulieth Arias Arias

¹ Artículo 116 Constitución Política de Colombia

² Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.