

Bogotá, 10-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100552731**

Fecha: 10-08-2022

Señor

**Oscar Eduardo Bustamante**

Asunto: Requerimiento de información - radicado No. 20219200807011 del 27 de octubre de 2021.

Respetado señor Bustamante:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20215341655572, 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. Ampliación de los hechos de forma cronológica.
2. Remita copia y relación de las solicitudes presentadas a través de los diversos canales de atención al usuario, con las respuestas ofrecidas por la empresa, de forma cronológica.
3. Documentos y datos que soportan su queja.
4. Informe si recibió alguna solución y/o alternativa por parte de la empresa de transporte. De ser el caso, por favor allegue soportes.

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 función<sup>1</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>2</sup>; 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.

<sup>1</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>2</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.

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 enlace: <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

Anexos: Queja radicado No. 20215341655572 (1 folio), Requerimiento de información por la solicitud identificada con el radicado No. 20215341655572 del 30 de septiembre del 2021 (2 folios) y Certificado de comunicación electrónica No. E59330347-S (4 folios)

Proyectó: Sonia Geraldine Buitrago Jimenez