

Bogotá, 11-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100558591**

Fecha: 11-08-2022

Señora
Ruby Yolanda Páez

Asunto: Requerimiento de información - radicado No. 20215341751612 del 22 de octubre de 2021.

Respetada señora:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20215341751612, 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. Favor indique a esta superintendencia la fecha y hora de la prestación del servicio por parte de la empresa, en la cual usted manifiesta se presentaron los hechos materia de la queja.
2. Cordialmente, se solicita informar si ha elevado reclamación directa a la empresa de transporte, conforme los hechos narrados por usted en la queja respectiva, remitiendo en caso positivo, de todos los soportes del caso, con sus correspondientes respuestas, en el evento de disponer de la información.
3. De manera atenta se le solicita ampliar en la medida de lo posible, los hechos por usted indicados en la queja respectiva, señalando los pormenores de la misma, esto es como sucedió, cuando sucedió, en qué circunstancias se presentó la afectación a sus derechos, por parte de quien, y en general, todo aquel detalle que usted considere relevante; a través de los cuales esta superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.
4. Favor remitir prueba de las afirmaciones verbales, conforme lo expuso en la queja respectiva. En ese sentido remita soportes, tales como fotos, videos, solicitudes escritas, respuestas escritas, correos electrónicos, grabaciones, o cualquier otro medio probatorio que permita soportar los hechos por usted manifestados.
5. Favor aportar copia del tiquete de viaje.
6. Informe si recibió alguna solución y/o alternativa por parte de la empresa. De ser el caso, por favor allegue soportes.

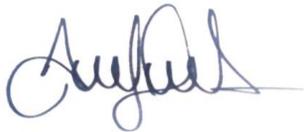
1

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

Anexos: Queja radicado No. 20215341751612 (1 Folio), Requerimiento de información por la solicitud identificada con el radicado No. 20219100947921 del 17/12/2021. (2 Folios) y Certificado de comunicación electrónica No. E64359573-S (5 Folios)

Proyectó: Alvaro A. Pinto Meriño 

¹ Artículo 116 Constitución Política de Colombia

² Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.