

Bogotá, 07-07-2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20219100461601**

Fecha: 07-07-2021

Señor(a):  
**Anónimo**

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20205320000922 del 02/01/2020.

Respetado(a) señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número identificado en el asunto, mediante la cual puso de presente las presuntas inconsistencias en la prestación del servicio por parte del Diagnostiautos S.A.S., (en adelante el CDA) 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 el CDA. 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. Por favor indique el servicio que usted buscaba contratar y/o contrató con el CDA denunciado (por ejemplo revisión técnico – mecánica, entre otros). Amplíe la información al respecto.
4. De conformidad a los hechos narrados en la queja, respecto a lo siguiente: “(...) *El establecimiento no informo que aún no tenían tarifas del 2020, recibieron mi vehículo y me retuvieron por más de 4 horas esperando sacando excusas como es el sistema, aún no han generado el comunicado etc. Mi queja es que no me indicaron que no tenían las tarifas y reciben el vehículo (...)*”, por favor amplíe la información e indique:
  - A través de qué medio estableció la(s) comunicación(es) (por ejemplo por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
  - La(s) fecha(s) y hora(s) aproximada(s) en la(s) cual(es) estableció la(s) comunicación(es).
  - El nombre del funcionario que le brindó la información y/o detalles que permitan su identificación.

1

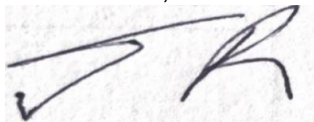
- Amplíe la información respecto a los motivos por los cuales se le recibió el vehículo para el servicio a prestar, sin tener las tarifas y/o la generación del comunicado de estas y puntualice si el CDA le prestó o no algún servicio.
  - En caso de contar con registros de llamadas, grabaciones, mensajes vía WhatsApp, correos electrónicos, pantallazos, entre otros, en relación con esta información, por favor allegarlos.
5. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con el CDA. 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 el CDA.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas ante el CDA.
6. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información y/o documentación que no haya mencionado y/o allegado 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 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