

Bogotá, 08-06-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100372651**

Fecha: 08-06-2022

Señor(a):

**Liliana Valencia G.**

Correo electrónico: [disceramicos@yahoo.es](mailto:disceramicos@yahoo.es)

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225340537922.

Respetado(a) señor(a):

En virtud de su(s) petición(es) radicada(s) con el(los) número(s) identificado(s) en el asunto, mediante la(s) cual(es) puso de presente las presuntas inconsistencias en la prestación del servicio por parte del CEA Nuevo Milenio (en adelante el CEA), esta autoridad, en 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) le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos, lo cual es indispensable para poder responder su inquietud:

1. Por favor confirme el nombre del CEA que realizó la prestación del servicio y/o allegue el correspondiente número de identificación tributaria pertinente.
2. Indique a través de que medio contrató los servicios del CEA (por ejemplo, presencialmente, por página web, telefónicamente, intermediarios, etc.), y cómo le fue informado el costo del servicio.
3. Allegue, si cuenta con este documento, copia del contrato de aprendizaje y/o soportes de pago (foto, copia, etc.). En caso de no contar con estos, indique los motivos.
4. Indique cual fue la información suministrada por el CEA respecto de los costos por la prestación del servicio de enseñanza y los conceptos que dicho pago incluía (por ejemplo, matrícula, PIN, exámenes médicos, entre otros).
5. Indique cuál fue la información brindada por el CEA, sobre la disponibilidad de horario para las clases, cómo se realiza la cancelación de estas y qué multas

1

manejan en relación con este aspecto. En caso de contar con soportes de este aspecto, por favor allegarlos.

6. Por favor indique al momento de la contratación del servicio, qué información le brindó el CEA, respecto al término para culminar el curso contratado y en cuanto tiempo le sería entregado el certificado de aptitud en conducción.
7. Por favor informe por qué medio le indicó el CEA que se debía realizar el agendamiento para las clases teóricas y prácticas. En caso de tener soportes por favor relaciónelos.
8. Informe por favor si el CEA realizó la prestación de la totalidad de las clases prácticas y teóricas. En caso negativo, indique los motivos que le fueron manifestados por este. En caso de tener soportes, por favor alléguelos.
9. Por favor indique si se hizo entrega del correspondiente certificado de aptitud en conducción y ya pudo obtener la licencia de conducción. En caso negativo, indique las razones manifestadas por el CEA. Allegue soportes en caso de contar con estos.
10. Informe si ha podido establecer algún tipo de comunicación adicional con el CEA. 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 CEA.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por el CEA.
11. Allegue, si cuenta con estos soportes, documentos, contrato y/o facturas entregadas a usted por parte del CEA con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio.
12. 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.

**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: Karen Silva