

Bogotá, 23-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100326561**

Fecha: 23-05-2022

Señora

Luspania Rodríguez Lurduy

luspaniarodriguezlurduy@gmail.com

Asunto: Requerimiento de información respecto del radicado No. 20225340460292

Respetada señora Luspania:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20225340460292, 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, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud:

1. De haber efectuado algún tipo de solicitud ante la empresa, precise los siguientes aspectos:
 - La fecha(s) en la cual estableció las comunicaciones con la empresa, desde la primera hasta la última.
 - 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 todas las respuestas suscritas por la empresa.
2. De tener copia de la guía con la cual efectuó el envío, por favor aportarla, de lo contrario informe con exactitud el número de dicho documento a fin de tener claridad sobre el envío efectuado.
3. Informe si a la fecha de recibo del presente requerimiento la empresa le brindó alguna solución respecto de la inconformidad por usted presentada, de ser así, indique quien, y a través de que medio le notificaron la posible solución, de tener alguna prueba que permita evidenciarlo, por favor aportarla.
4. De tener algún tipo de prueba que permita evidenciar lo expuesto por usted en la queja (fotos y/o videos, etc), por favor aportarlo.

1

5. De haberse presentado alguna otra novedad, por favor haga mención de la misma e informe de manera clara y completa los aspectos relevantes de la misma.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

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.

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: Cindy Julieth Arteaga Gómez