

Bogotá, 12-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100562161**

Fecha: 12-08-2022

Señora

**Natalia Díaz Pérez**

nataliadiazp@yahoo.com

Asunto: Requerimiento de información - radicado No. 20215341498312 del 31 de agosto de 2021.

Respetado Señora Natalia,

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20215341498312, se evidencia que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de esta. Por lo cual, 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. Fecha de la prestación del servicio por parte de la empresa, en la cual usted manifiesta se presentaron los hechos materia de la queja.
2. Lugares de origen y destino del servicio de transporte, y en dónde se compraron los tiquetes.
3. Informar si ha elevado reclamación directa a la empresa de transporte, conforme los hechos narrados por usted en la queja respectiva. En caso afirmativo, remitir todos los soportes del caso, con sus correspondientes respuestas, en el evento de disponer de la información.
4. Ampliar, en la medida de lo posible, los hechos por usted indicados en la queja respectiva, señalando los pormenores de esta: cómo sucedió, cuándo sucedió, en qué circunstancias se presentó la afectación a sus derechos, por parte de quién, 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.
5. Así mismo se solicita ampliar su queja, en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar.
6. En el evento de disponer del tiquete u otros documentos probatorios, que permitan soportar los hechos por usted manifestados, favor allegarlos.

1

7. 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 jurisdiccionales, 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.

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 junto al 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

Anexo: Copia queja radicado 20215341498312 del 31/8/2021 y anexo, dos (2) documentos en tres (3) folios.  
Proyectó: David Santiago Algarra

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

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