

Bogotá, 24-01-2022

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20229100031111  
\*20229100031111\*

Señor(a)  
**Lucy Estefany Piñeros Uribe**  
Correo: stefaalu14@gmail.com

Asunto: Comunicación de gestión frente al radicado No. 20215341937892

Respetado(a) señor(a):

Le comunicamos que, de los hechos relacionados en la queja con el radicado del asunto, esta Dirección realizó un requerimiento de información a la empresa que usted denunció.

Ese requerimiento tiene como fin identificar fallas en la prestación del servicio que usted adquirió, generar una posible investigación y en caso de imponerse una sanción lograr la mejora del servicio para todos los usuarios del sector transporte. Por ese motivo, su queja es muy importante para que el Estado pueda verificar el cumplimiento de las normas de protección a los usuarios del sector transporte por parte de las empresas.

Ahora, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**  
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Elizabeth Rodriguez