

Bogotá, 14-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100082091**

Fecha: 14-02-2022

Señor(a):

**Jorge Luis Álvarez Alonso**

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20195605318752 del 10/04/2019.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio de la cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la Sociedad Transportadora de Córdoba S.A. Sotracor S.A. - SOTRACOR (en adelante empresa), le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte realizó requerimiento de información con radicado No. 20199000512551 y la empresa dio respuesta mediante radicado No. 20195605955932.

En la respuesta del vigilado, este manifestó haber indemnizado al usuario por concepto de pérdida de equipaje por lo cual esta Dirección 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:

1. Sírvase informar a esta Dirección si la empresa denunciada realizó pago por concepto de indemnización por pérdida de equipaje a su favor. En caso afirmativo, indique de cuánto fue el pago realizado.
2. Informe si se encuentra a satisfacción con el pago realizado por parte de la empresa.
3. Informe como se declaró el valor a indemnizar.
4. 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.**

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva