

Bogotá, 25-08- 2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100607931**

Fecha: 25-08- 2022

Señor (a)

Jonathan Javier Parra

jparra@humboldt.org.co

Asunto: Información de requerimiento a usuario en atención a su solicitud Identificada con radicado No. 20225340248212

Respetado(a) señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en la prestación del servicio transporte, 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:

1. Sírvase informar a este ente de control, de manera clara y detallada su inconformidad o queja.
2. Remita copia de la guía de envío sobre la cual versa su queja, donde se especifique todas las condiciones, características y especificaciones de la carga a recibir sobre todo peso exacto y dimensiones.
3. Describa si después de la comunicación de DHL la encomienda ya se encuentra en su poder. En caso negativo, describa cuál fue la trazabilidad de la encomienda, desde su remisión hasta su efectiva entrega, Remita todos los documentos que soporten el trazado de la carga en caso de tenerlos.
4. Informe si cuenta con testigos respecto al hecho denunciado. En caso afirmativo, por favor allegue los datos como nombre completo, tipo, número de documento, y datos para ubicación (celular, correo, dirección, entre otros).
5. En caso de contar con registros audiovisuales respecto al hecho denunciado, por favor allegarlos (por ejemplo, videos, fotografías, grabaciones de voz, etc.).

6. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la(s) empresa(s). De ser así, indique:

a. A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)

b. La fecha en la cual estableció la comunicación.

c. Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la(s) empresa(s).

7. Asimismo, 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, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.

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.

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 link:

<https://cutt.ly/GWxKwPq>

Al contestar, favor citar en su asunto, el numero 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: Carolina Castro Morillo. 