

Bogotá, 12-01-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100011701**

Fecha: 12-01-2023

Señor(a)

**Yolanda Rivera Díaz**

emfermerita.yolita@gmail.es

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341832302 del 22 de diciembre de 2022.

Respetado(a) Señor(a):

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente presuntas irregularidades relacionadas con la prestación del servicio por parte de Cootransfusa Ltda (en adelante, la empresa) 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. Favor amplíe los hechos de forma clara y cronológica.
2. Favor informe detalladamente:
  - La fecha en la cual le fue prestado el servicio por parte de la empresa.
  - El origen y el destino del servicio de transporte prestado al quejoso por parte de la empresa.
  - En qué consistió la irregularidad denunciada (por ejemplo, malos tratos, discriminación, pérdida de equipaje, daño de la mercancía transportada, incumplimiento del itinerario contratado, etc.)
3. Informe a través de qué medio se enteró de los servicios que presta la empresa.
4. Allegue, si cuenta con estas, pruebas que sustenten la queja (fotos, videos, testimonios, etc.).
5. Informe si presentó la respectiva reclamación ante la empresa. En caso de haberlo hecho, allegue copia de las solicitudes elevadas por usted y de las respuestas recibidas por parte de la empresa.

6. Allegue, si cuenta con estos soportes, el tiquete y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de transporte.

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.

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*