

Bogotá, 29-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20245350778431**

Fecha: \*29-09-2024

Señor

**Michael Hofer**

sales@plataforma.companhiadelideres.com.br

Bogotá/D.C.

Asunto: Respuesta al Radicado No. 20245340339442 del 06-02-2024

Respetado señor Hofer:

Nos permitimos informar que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual nos remite escrito mediante el cual informa lo siguiente: "(...) *El dinero acaba de desaparecer de mi tarjeta y no recuerdo haber comprado nada en su sitio. Todo este calvario me está poniendo de los nervios. Ya comencé una investigación con mi institución financiera y realmente necesito su ayuda para resolver este asunto. ¿Podrían brindarme algunos detalles sobre esto, como un código de facturación o algo así? (...)*". (Sic)

Sea lo primero informar que, debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos la presente solicitud, razón esta que impidió a la entidad contestar en los términos legales.

Ahora bien, Con respecto al escrito enviado a esta Entidad, requerimos que nos amplíe la información, teniendo en cuenta que su solicitud se encuentra incompleta. En ese sentido, conforme con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, le solicitamos respetuosamente nos aclare el motivo de la petición, para de obtener respuesta oportuna y congruente, toda vez que no nos brinda información o nos pone en contexto acerca de su inconformidad. igualmente le solicitamos la información para constatar si la misma guarda relación con algún trámite de la Superintendencia de Transporte.

Página | 1

---

**Superintendencia de Transporte**

**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

**Dirección:** Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

**Conmutador:** (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

GD-FR-004  
V5 - 02-Ago-2024



Finalmente, le indicamos que cualquier duda que tenga, la invitamos a comunicarse con nuestros canales de atención a través del número 018000 915 615 de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. o si está en Bogotá al número (601) 3526700 - horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. También puede acceder al chat institucional dispuesto en la página de la entidad [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co).

Atentamente,

**Superintendencia de Transporte**  
Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano  
535

Proyectó: Julio César Echeverri Gómez  
<https://d.docs.live.net/2dbd000695f7bf18/Escritorio/septiembre%203er%20reparto/Respuesta%20al%20Radicado%20No.%2020245340339442%20petici%C3%B3n%20incompleta.docx>