

Bogotá, 26-01-2021

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20219100045331  
\*20219100045331\*

Señor  
**Guillermo Ortiz**

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20195605763992 de 30/08/2019.

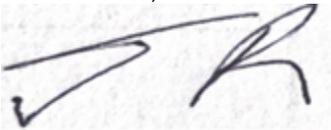
Respetado Señor:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de COINTRASUR LTDA, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte realizó requerimiento de información con radicado No. 20199100728631. La empresa dio respuesta mediante radicado No. 20205320043442 y 20205320051372 de 20 de enero de 2020.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, en las condiciones informadas no se evidenció que de los hechos narrados en su queja se infringieran las normas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, principalmente con relación al derecho a recibir un servicio de calidad conforme al numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que no se cuenta con material probatorio suficiente pues usted no se encuentra dentro de la lista de usuarios que tomaron el servicio en la fecha y vehículo señalados en su queja.

Por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

Atentamente,



**Jairo Julián Ramos Bedoya**  
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Natalia Prado C.