

Bogotá, 14-09-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100640451**

Fecha: 14-09-2022

Señor(a):

**Laura Valentina Palacios Fajardo**

Representante Legal o quien haga sus veces

CEA Madrid

Correo electrónico: [inedma@solucionescorp.com.co](mailto:inedma@solucionescorp.com.co)

Madrid, Cundinamarca

Asunto: Requerimiento de información por radicado No. 20225340924632.

Respetado(a) Señor(a):

Mediante comunicación radicada con el número indicado en el asunto, se puso en conocimiento de este ente de control presuntas irregularidades en cuanto a la calidad<sup>1</sup>, la idoneidad<sup>2</sup> y la información<sup>3</sup> otorgada a las personas con las cuales el CEA Madrid (en adelante, el CEA) celebra contratos para impartir clases teóricas y prácticas para la expedición al culminar la instrucción de estas, del certificado de aptitud en conducción, frente a la siguiente PQR, la cual se allega como anexo junto con el presente requerimiento:

	Radicado PQRD	Fecha Radicación	Usuario	Identificación Usuario
1	20225340924632	30/06/2022	Jonathan Sánchez	C.C. No. 79896638

Por lo anterior, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y conteste las preguntas que se remiten a continuación:

1. Remita copia del contrato de enseñanza y cualquier documento que haga parte integral de este, o el documento que haga sus veces, suscrito entre en CEA y el (la) usuario(a). En caso de no contar con el mismo, indique las razones que lo justifiquen.
2. Sírvase indicar a través de cuáles medios garantizó que el (la) usuario(a) conociera el contenido del contrato teniendo en cuenta la modalidad de adquisición del servicio (por ejemplo, presencialmente, vía telefónica, página web).

<sup>1</sup> Art. 3 Numeral 1.1 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

<sup>2</sup> Art. 6 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

<sup>3</sup> Art. 3 Numeral 1.3 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

3. Informe detalladamente las acciones adelantadas por el CEA para investigar y establecer el(los) hecho(s) denunciado(s) en la queja anexa. En caso de no haber adelantado ninguna acción indique los motivos, de lo contrario allegue copia de los hallazgos encontrados en la investigación interna.
4. Remita copia de las grabaciones de las llamadas realizadas al CEA por el(la) quejoso(a). En caso de no contar con dichas grabaciones, indique las razones que lo justifican.
5. Sírvase informar el medio a través del cual el(la) usuario(a) contrató los servicios de la empresa (por ejemplo: tradicionales o no tradicionales), y el valor cancelado por este, junto con los conceptos que dicho pago incluía. En caso de no contar con esta información, indique los motivos.
6. Remita copia de los soportes por medio de los cuales informa a sus usuarios sobre el término de duración del curso de conducción contratado, donde sea visible el número de clases prácticas y teóricas a instruir, así como, los temas a tratar, y, el procedimiento de programación, cancelación y reprogramación de dichas clases. En caso de no tenerlos indique las razones.
7. Sírvase indicar los procedimientos internos establecidos por el CEA para programar y reprogramar clases tanto prácticas como teóricas, además del tiempo de antelación con el cual se programa el horario. En caso de contar con el mismo en físico remita copia de este documento, si no lo tiene indique las razones que lo justifiquen.
8. De conformidad a los hechos narrados en la queja, especialmente en relación con esta manifestación “(...) Después de realizar el curso teórico me presentó el día 2 de junio a realizar mi Examen teórico, dónde he sido aprobado y dónde Solicito el agendamiento de mis clases prácticas el día 3 de junio con la sorpresa que en la franja horaria dónde tengo disponibilidad solo hay clases hasta el próximo 28 de junio, donde es claro que la escuela tiene un sobrecupo para poder realizar las clases prácticas y donde estoy siendo perjudicado ya que son 25 días inactivo para la continuidad de mi curso de conducción. (Sic) (...)”, indique las razones por las cuales se programan las clases prácticas al usuario 25 días después de su solicitud. Allegue soportes relacionados.
9. Remita copia de los soportes en los que conste la prestación de las clases teóricas y prácticas brindadas al (la) quejoso(a). En caso de no contar con dichos soportes o alguno de ellos, indique las razones que lo justifican.
10. Indique qué información se le brindó al usuario respecto al término en que el CEA expide la certificación de aptitud en conducción después de haber aprobado el curso e informe si ya se certificó al usuario en la categoría contratada. En caso negativo, indique las razones por las cuales no se ha certificado o no se certificó al aprendiz.

11. Indique sobre las PQRD interpuestas por cualquier medio por el (la) usuario(a) ante la empresa (incluyendo la petición adjunta), informando como mínimo los siguientes aspectos:

- Número de PQRD interpuesta(s) por el(la) usuario(a)
- Copia de la totalidad de PQRD interpuesta(s) por el usuario(a), incluidos los anexos y soportes allegados por el(la) quejoso(a).
- Copia de cada una de la(s) respuesta(s) suministrada(s) al(la) usuario(a), allegando sus respectivas guías de envío o el documento que haga sus veces.
- Fecha de notificación al usuario de la(s) respuesta(s) suministrada(s)
- Estado del(los) trámite(s)

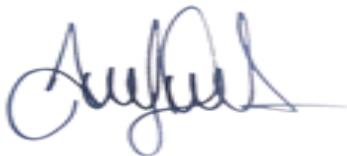
En caso de no contar con esta información, o de no poder allegar alguno de los aspectos solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

Para atender este requerimiento cuenta con un término de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector transporte<sup>4</sup>.

**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.**

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Se adjunta PQR y anexos en un pdf con siete (7) folios.

Proyectó: Karen Silva 

<sup>4</sup> "c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante" artículo 46 de la Ley 336 de 1996.