

Bogotá, 20-01-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100022131**

Fecha: 20-01-2022

Señor:

**Eloy Castro Rondón**

Representante Legal o quien haga sus veces  
Transporte Rápido Tolima S.A. En Liquidación  
transportesrapido\_tolima@hotmail.com

Asunto: Requerimiento de información por radicado No. 20215342033582 de 09/12/2021 y 20215342034582 de 10/12/2021.

Respetado Señor:

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 Transporte Rápido Tolima S.A. En Liquidación (en adelante, la empresa) celebra contratos para la prestación del servicio de transporte de pasajeros, en particular, frente a la siguiente PQR, la cual se allega como anexo junto con el presente requerimiento:

	Radicado PQRD	Fecha Radicación	Usuario	Identificación Usuario
1	20215342033582	09/12/2021	Ferney Darío Contreras Torres	1.013.594.377
2	20215342034582	10/12/2021		

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:

1. Sírvase indicar a través de cuáles medios garantizó que la usuaria conociera el contenido del contrato teniendo en cuenta la modalidad de adquisición del servicio (por ejemplo, taquilla, vía telefónica, página web).
2. Remita copia del tiquete y/o cualquier soporte con el que cuenta la empresa sobre la venta (por ejemplo: factura) realizada a favor de la usuaria relacionado en este requerimiento, el cual contenga como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la empresa,

<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)

- placa del vehículo y número de orden,
- fecha de expedición,
- origen y destino de la ruta autorizada,
- fecha y horario de salida, nivel de servicio,
- domicilio de la oficina expedidora,
- destino del pasajero,
- nombre del pasajero,
- tarifa, y;
- número de la silla asignada

En caso de que dicho tiquete o factura no contenga la información relacionada o alguno de estos ítems, indique las razones que lo justifiquen.

3. Informe detalladamente las acciones adelantadas por la empresa 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 a la empresa por el(la) quejoso(a). En caso de no contar con dichas grabaciones, indique las razones que lo justifican.
5. Sírvase informar los controles y/o procedimientos implementados por la empresa sobre los vehículos utilizados para el transporte terrestre de pasajeros, previo a despachar los mismos, con el objetivo de garantizar su idoneidad frente a las necesidades del usuario, esto, en cuanto a las condiciones mecánicas y estructurales. En caso de no realizar tales controles o de no efectuar dichos procedimientos, manifieste las razones que lo justifiquen. Remita todos los soportes correspondientes que justifiquen su respuesta.
6. En el mismo sentido, sírvase indicar que medidas de contingencia son aplicadas por la empresa, cuando se presentan fallas de orden mecánico sobre los automotores, durante la prestación del servicio, esto es, si se envía un bus de relevo, una grúa con personal idóneo, etc. Remita soportes que respalden su respuesta, en caso de no tomar medida alguna, indique las razones.
7. Descendiendo de la pregunta anterior, sírvase informar si los conductores de los buses de la empresa se encuentran capacitados para realizar labores técnico-mecánicas sobre los automotores, durante la prestación del servicio. Remita soportes que respalden su respuesta, en caso de no disponer de ellos, indique las razones.
8. Indique las razones por las que presuntamente se realizaron las reparaciones o revisiones con los usuarios a bordo del vehículo. Allegue los soportes que justifican su respuesta.

9. Indique detalladamente el procedimiento establecido por la empresa para garantizar que las condiciones iniciales contratadas por los usuarios se mantengan a pesar de presentarse fallas técnico-mecánicas en el autobús inicialmente designado. En caso de tenerlo en físico, medio magnético y/o cualquier otro medio, remita copia de este documento, si no cuenta con el mismo indique los motivos.
10. Identifique el (los) vehículo(s) al (a los) cual (les) fueron transbordados, los pasajeros del vehículo relacionado en la queja, con ocasión de las fallas técnico-mecánicas presentadas por el mismo. En caso de no contar con esta información o no haber transbordado a los usuarios, indique las razones que lo justifican.
11. Informe y remita los soportes donde conste de qué manera la empresa compensó al (la) usuario(a) por las presuntas fallas técnico mecánicas generadas durante el trayecto contratado (por ejemplo, devolución de dinero o prestación del servicio en un vehículo diferente). En caso de no contar con estos soportes indique los motivos que lo justifican.
12. Informe las razones por las cuales presuntamente el vehículo relacionado en el tiquete no fue el que prestó el servicio de manera inicial.
13. De acuerdo con el caso en estudio, y según los hechos narrados en la queja, indique qué medidas tomó la empresa frente al caso, donde presuntamente el vehículo no cumplía con las condiciones de higiene insuficientes y/o si se efectuó algún tipo de compensación. Remita todos los soportes que respaldan su respuesta, en caso de no haber tomado medida alguna, indique las razones.
14. Indique sobre las PQRD interpuestas por cualquier medio por el (la) usuario(a) ante la empresa, 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)

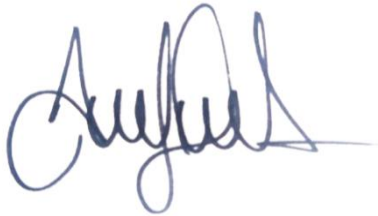
En caso de no contar con esta información, o de no poder allegar alguno de los aspectos solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

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

Anexo: Se adjunta PQR con radicado Nos. 20215342033582 de 09/12/2021 y 20215342034582 de 10/12/2021, en doce (12) folios.

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez

---

<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. 4