

Bogotá, 17-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100094691**

Fecha: 17-02-2022

Señor(a):

terezagalindo8@yahoo.es

Asunto: Comunicación sobre el Programa de Vigilancia Preventiva a Organismos de Apoyo al Tránsito con relación al consecutivo No. 20195605767452 del 02/09/2019.

Respetado(a) Señor(a):

Sea este el momento de agradecerle su participación e interés por la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Transporte, a través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones de la prestación del servicio de Transporte. En este sentido, le fue informado en anterior comunicación que la Dirección se encontraba adelantando las indagaciones preliminares correspondientes a fin de recaudar los medios probatorios tanto favorables como desfavorables que pudieran arrojar indicios suficientes para exonerar a la empresa o iniciar investigación administrativa a fin de proteger los intereses generales de los usuarios.

Sobre su queja en particular, sea este el momento de indicarle que frente al CEA denunciado, se adelantó gestión por parte de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte quien generó y tramitó el Programa Preventivo para Organismos de Apoyo al Tránsito con la finalidad de implementar estrategias que promuevan y protejan los derechos de los Usuarios de los Centros de Enseñanza Automovilística (CEA), Centros de Diagnóstico Automotor (CDA) y Centros de Reconocimiento a Conductores (CRC).

Como actividad principal del programa se realizó un análisis de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes -PQRS- presentadas por los usuarios, con el fin de identificar los principales motivos de inconformidad y así solicitar a los organismos de apoyo al tránsito (OAT) implicados, que implementen las medidas necesarias en procura de una mejor prestación de sus servicios en condiciones de calidad y respeto de los derechos de los usuarios.

Como resultado de lo anterior, en cuanto el CEA denunciado, se tiene que participó en dicho, obteniendo calificación satisfactoria y/o aceptable en la implementación de las medidas correctivas solicitadas por esta autoridad. Por lo expuesto, no se encuentran elementos probatorios en el expediente que conduzcan a adelantar actuación adicional.

De otro lado, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, por lo cual no tiene funciones de regulación, ni funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes, por lo cual, si su solicitud pretende el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, tal como el reconocimiento de valor pecuniario como consecuencia de las presuntas irregularidades presentadas en la prestación del servicio contratado, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los Jueces de la República.

Tomando en cuenta lo anteriormente dicho, y evidenciando que el CEA desplegó acciones y medidas de lugar para mejorar el servicio y evitar futuras afectaciones sobre sus derechos como usuario de servicio conexo al transporte, esta Dirección, atendió de fondo su solicitud.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Andrea Gutierrez Simbaqueva