

Bogotá, 09-06-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120448191

Fecha: 09-06-2023

Señor(a):

Amis Adriana Gonzales López

Correo electrónico: Adrianagonzales477@yahoo.com

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado 20215311423202.

Respetado(a) Señor(a):

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 TRANSPORTES RAPIDO OCHOA S.A., (en adelante empresa), le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte realizó requerimiento de información con radicado de salida No. 20219100621861 y la empresa dio respuesta al mismo, mediante radicado de entrada No. 20215341663192.

Nos permitimos informarle que, de la información reunida, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta, la anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Manifestó la usuaria que, en la prestación del servicio de transporte de pasajeros, se presentó inconvenientes con el trayecto Medellín – Aarboletes, lugar de destino. Donde el conductor no realizó descenso en el lugar de origen de la pasajera.
2. Una vez se requirió a la empresa, para que se pronunciara sobre los hechos materia de la queja e informara si se había llegado a algún acuerdo con el usuario afectado, procedió a manifestar en su respuesta, que el pasado 06/09/2021, se procedió a indemnizarla por la novedad arriba enunciada, aunado a que se llevaron a cabo todas las actuaciones pertinentes para mejorar, de conformidad los hechos denunciados.
3. A la luz de lo anterior, se pone de manifiesto la existencia de una compensación indemnizatoria por parte de la empresa con la señora **Amis Adriana Gonzales**, lo que pone en evidencia, que ya fue resarcido el eventual daño causado a la usuaria del sector transporte.

En vista de lo anterior, y a partir del análisis factico y de la información aportada, esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado.

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, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Maria Camila Hernandez 