

Bogotá, 21-03-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100196351**

Fecha: 21-03-2023

Señor(a)

**Bernabe Morato Moya**

Representante legal o quien haga sus veces

Cooperativa Nortena de Transportadores Ltda. - COONORTE

Correo: [nestor.perez@coonorte.com.co](mailto:nestor.perez@coonorte.com.co)

Asunto: Requerimiento de información por radicado No. 20235340188402

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 Cooperativa Nortena de Transportadores Ltda. - COONORTE, (en adelante, la empresa) celebra contratos para la prestación del servicio de transporte de carga, 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	20235340188402	15/02/2023	Jhon Jairo Montoya Castañeda	98652235

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 el (la) usuario(a) conociera el contenido del contrato teniendo en cuenta la modalidad de adquisición del servicio (por ejemplo, taquilla, vía telefónica, página web).
2. Informe detalladamente las acciones adelantadas por la empresa para investigar y establecer el(los) hecho(s) denunciado(s) en la queja anexa. Allegue copia de los hallazgos encontrados en la investigación interna.
3. Conforme los hechos de la queja, describa cuál fue la trazabilidad de la carga, según la guía de envío anexa al presente requerimiento, desde su remisión hasta su efectiva entrega o el estado de envío que se encuentre al momento de contestar este escrito. Remita todos los documentos que soporten el trazado de la carga.

<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)

4. Indique qué información se le brindó al usuario, una vez se puso a disposición de la empresa, la carga objeto del envío, esto es, en qué estado se recibió, tiempo de duración para la entrega final, procedimiento de entrega, entre otros. Remita soportes que respalden su respuesta.
5. Describa detalladamente, y conforme cada punto, cuáles son los protocolos establecidos por la empresa para evitar:
  - Demoras
  - Deterioro
  - Pérdida de la carga

Remita todos los documentos que soporten la respuesta a cada literal.

6. Informe si la empresa dejó constancias del estado en que se recibió la mercancía, esto es, si se encontraba debidamente cerrada y marcada. Remita copia de dichas constancias, en caso de no haber dejado constancia alguna, indique las razones.
7. Con base en los hechos narrados en la queja y según lo indica el usuario, informe las razones del porqué la mercancía enviada, llegó presuntamente averiada a su destino final. Remita soportes que justifiquen su respuesta.
8. Sírvase indicar, si la empresa adquirió una póliza con una compañía aseguradora, que eventualmente pudiere responder por la mercancía presuntamente averiada. Remita soportes que justifiquen su respuesta. En caso no adquirir póliza alguna justifique sus razones.
9. Allegue a esta dirección, los soportes a través de los cuales le informó al quejoso que debía declarar el valor del envío. En caso de no contar con estos soportes, indique las razones que lo justifiquen.
10. Sírvase señalar si dio respuesta al derecho de petición interpuesto por la usuaria, allegue soportes, en caso contrario indique las razones.

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>.

---

<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.

**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: Pqr en dieciseis (16) folios.

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte