

Bogotá, 31-01-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100032041**

Fecha: 31-01-2023

Señor(a):

Wilton Angulo Castañeda

Representante Legal o quien haga sus veces

Cooperativa de Transportadores del Urabá y del Occidente Antioqueño –

COOTRANSUROCCIDENTE

cootransurocc@une.net.co

Asunto: Requerimiento de información por radicado No. 20225341899192, 20225341912732 y 20235340031702 del 16 y 20 de diciembre de 2022 y del 10 de enero de 2023.

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 calidad¹, la idoneidad² y la información³ otorgada a las personas con las cuales Cooperativa de Transportadores del Urabá y del Occidente Antioqueño – COOTRANSUROCCIDENTE (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
20225341899192	16/12/2022	Elkin Darío Manco Usuga	C.C. 71.726.544
20225341912732	20/12/2022		
20235340031702	10/01/2023		

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. Remita copia del tickete y/o cualquier soporte con el que cuenta la empresa sobre la venta (por ejemplo: factura) realizada a favor del (la) usuario(a) relacionado en este requerimiento, el cual contenga como mínimo la siguiente información:

¹ Art. 3 Numeral 1.1 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

² Art. 6 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

³ Art. 3 Numeral 1.3 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

- Nombre de la empresa,
- 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 ticket 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. Informe cuáles son los mecanismos de registro de equipaje de los pasajeros, que utiliza la empresa, cuando las maletas de los usuarios son guardadas en la bodega del bus o en los espacios destinados para el efecto. Remita soportes que justifiquen su respuesta. En caso de no tener procedimientos de registro, indique las razones.
5. Sírvase informar con los debidos soportes, a través de cuáles medios garantiza la empresa que el equipaje transportado, se encuentre en un área optima y segura a fin de minimizar el riesgo de pérdida. En caso de no contar con un área en estas condiciones para el equipaje, indique las razones que lo justifican.
6. Remita copia de los soportes donde informa a sus usuarios sobre el procedimiento que deben seguir en caso de solicitudes por pérdida de equipaje, en particular, la información sobre los siguientes aspectos:
 - Formalidades de la solicitud
 - Tiempo para presentar la solicitud
 - Anexos de la solicitud
 - Avalúo, declaración y aseguramiento del equipaje
 - Tiempo con que cuenta la empresa para la atención y resolución de estas solicitudes
 - Condiciones para la indemnización
 - Valor reconocido por la empresa en caso de solicitudes por pérdida de equipaje del pasajero y los requisitos para la tasación de dicho valor

En caso de no informar alguno de estos aspectos o de no contar con los soportes de dicha información, indique las razones que lo justifiquen.

7. Para el caso en concreto, y conforme los hechos de la queja, sírvase informar, si se entregó colilla, ficho o cualquier otro mecanismo de registro de equipaje, al (la) usuario(a) presuntamente afectado. Remita soportes que respalden su respuesta.
8. Para el caso en concreto, y según los hechos de la queja, explique detalladamente las razones del porqué se presentó la presunta pérdida de equipaje del(a) referido(a) usuario(a). Remita soportes que respalden su respuesta.
9. Informe con soportes, qué medidas se tomaron para solucionar el inconveniente presentado por la presunta pérdida de equipaje según lo expresado en los hechos de la queja anexa al presente escrito. En caso de no haber tomado medidas, justifique su respuesta.
10. Informe si se ha llegado a algún acuerdo con el(la) usuario(a) mencionado(a) en el presente requerimiento respecto a la pérdida de su equipaje. En caso afirmativo, remita soportes de la transacción, en caso contrario, indique las razones por las cuales no se ha llegado a un arreglo.
11. Sírvase informar, si los conductores o el personal de apoyo, disponen de facultades para efectuar transacciones con los usuarios, cuando se presenta pérdida de equipaje. Remita soportes que justifiquen su respuesta.
12. Indique, en el evento de que el pasajero no suministre el valor del equipaje y en caso de pérdida de este, cuál es el valor reconocido por la empresa a título de indemnización. En caso de reconocer un valor menor al 80% de valor probado que tuviere el equipaje perdido, indique las razones que lo justifiquen.
13. 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.

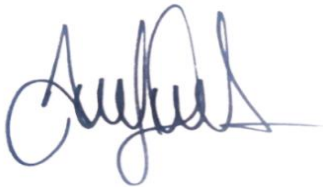
Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

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 transporte⁴.

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.

Correo Institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés Triana Nova *CT*
Anexo: Un Archivo PDF en ocho (8) folios.

⁴ "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.