

Bogotá, 30-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120623701

Fecha: 30-07-2024

Señor:

Gustavo Andrés Rodríguez Reina

Representante Legal o quien haga sus veces

Cooperativa de Transportes de Cáqueza Cootranscaqueza Ltda -
COOTRANSCAQUEZA LTDA.

Correo: cootranscaqueza@cootranscaqueza.com

Asunto: Requerimiento de información por radicado No. 20245341182162.

Respetado Señor: Reina

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 Transportes y Turismo Transporte González. 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
20245341182162	12-06-2024	John Alexander Cruz Rojas	1074128931

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 tiquete 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:

- 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 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. Indique a través de qué medios informa a sus usuarios sobre la hora de salida de sus buses (información en pantallas, documentos, información otorgada por personal de la empresa, etc.). Remita soportes que justifiquen su respuesta.

5. 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.
6. Indique qué medidas de carácter compensatorio o de otro tipo toma la empresa, en los eventos que los usuarios del servicio de transporte cuando se presentan retrasos en el despacho de buses, por razones, imputables a la empresa. Remita soportes que justifiquen su respuesta. En caso negativo, justifique su respuesta.
7. Indique con los soportes que considere pertinentes, cuáles son las medidas correctivas y disciplinarias que adelanta la empresa a sus trabajadores por deficiente calidad en servicio al cliente y trato con el usuario. En caso de no hacerlo, justifique su respuesta.
8. Adicional a lo anterior, se solicita que su representada se pronuncie ante el usuario sobre la situación citada, contestándole directamente su petición de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.

Así mismo, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta al usuario, aportando los antecedentes y el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, así como el soporte normativo de su actuación.

En caso de no contar con la información, o de no poder allegar alguno de los soportes 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 único de quince (15) 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,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Un PDF con dos (02) folios

Proyectó: Mauricio Villota *mauricio villota*