

Bogotá, 11-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249201015651**

Fecha: 11-12-2024

Señor (a)

No Registra

anonimo@anonimo.com.co

Asunto: Comunicación de respuesta a solicitud radicada con No. 20245341133642 del 31 de mayo de 2024.

Respetado(a) Señor(a):

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte se permite informarle el trámite que surtió la PQRD mencionada en el asunto de la presente comunicación, así:

I. Antecedentes.

La Dirección en ejercicio de la función de acompañamiento preventivo¹, se encuentra desarrollando el programa **Prevención ante la reclamación**, dirigido a las empresas de transporte público, con el objetivo de promover la disminución en los índices de reclamación por parte de los usuarios, mediante un acompañamiento individual y personalizado en las problemáticas identificadas por los usuarios.

Por tal razón, el día 25 de julio de 2024, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, nos trasladó un total de 1.105 PQRD mediante el memorando número 20249100086053, en la que se encuentra la queja interpuesta por usted ante esta entidad.

Del análisis de la PQRD se evidencia una presunta irregularidad en la prestación del servicio público por parte de la empresa Sociedad Transportadora de Córdoba S.A. "SOTRACOR S.A.", relacionada con la inadecuada prestación del servicio.

¹ Decreto 2402 de 2019. Artículo 12A. "Funciones de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte. Son funciones de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes: (...) 3. Fomentar y desarrollar actividades tendientes al cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte. (...) 5. Implementar campañas de prevención y acompañamiento para el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte. (...)"

II. Medida preventiva aplicada.

La Dirección solicitó a la compañía implementar labores de revisión y mantenimiento de la flota con el fin de garantizar la debida prestación del servicio público, especialmente en los vehículos que operan la ruta Cereté – Montería.

La empresa respondió a la solicitud y presentó las labores de revisión y mantenimiento que están realizando a la flota, asimismo, el cumplimiento al deber de informar las condiciones y características del servicio que brinda a los usuarios con el fin de garantizar la debida prestación del servicio público.

III. Cierre de la solicitud.

Teniendo en cuenta que la empresa acogió el proceso de seguimiento preventivo con la adopción de acciones correctivas en la prestación de servicio público de transporte, se comunica el cierre del acompañamiento en el marco del programa mencionado, así como de la PQRD identificada con el número 20245341133642 interpuesta ante esta Superintendencia.

Atentamente,



Margaret Yarim Furnieles Chipagra

Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Luz Adriana Canizales Alvarez *plazuelo*