

Bogotá, 09-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121007971**

Fecha: 09-12-2024

Señor(a)

Rafael Sarmiento Apolinar

Representante Legal o quien haga sus veces

Flota La Macarena S.A.

gerencia@flotalamacarena.com

Asunto: Requerimiento de información sobre los radicados No. 20235342605842

Respetado(a) Señor(a):

Mediante comunicación radicada con el número indicado en el asunto, se puso en conocimiento de este ente de control sobre presuntas irregularidades en cuanto a la calidad del servicio¹ otorgado a los usuarios por parte de la empresa transportadora, quien 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	Usuario	Datos de los viajes
20235342605842	Evely Alen Viveros C.C. 1121924663 evelyalen@gmail.com	Fecha del viaje: 20/10/2023 Trayecto: Bogotá - Guayabetal Villavicencio Tiquete: 2939896

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. Informe y explique detalladamente que ocurrió con los pasajeros de la queja.
2. Informe el motivo por el cual, presuntamente, la empresa incumplió con el contrato de transporte con el pasajero de la queja. Remita soporte que justifique de manera razonada el presunto incumplimiento.

¹ Ley 1480 de 2011, artículo 3, numeral 1.1.

3. Remita copia de la planilla de salida de la terminal de transporte de Medellín y copia de la planilla de ingreso a la terminal de transporte de Bogotá, donde se evidencie la siguiente información:
 - Hora de salida de la terminal de transporte de Bogotá
 - Número de pasajeros con el que salió de la terminal de Bogotá
 - Hora de llegada a la terminal de transporte de Villavicencio
 - Número de pasajeros con el que llegó a la terminal de Villavicencio
 - Datos del bus que realizó el trayecto (placa y número interno)
 - Informe la fecha de salida y de ingreso a las respectivas terminales
 - Trayecto realizado
4. En caso de que no se haya ejecutado el reembolso a favor del pasajero, informe que alternativa brindo al pasajero para continuar el recorrido contratado. Remita soporte donde se evidencie la aceptación del pasajero de dicha alternativa y/o solución dada.
5. Explique cómo atendió la queja del pasajero. Remita copia del historial del caso, de las respuestas brindadas y de los soportes que corroboren lo indicado.
6. 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.
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. Descendiendo de la pregunta anterior, y conforme a los hechos ilustrados en la queja, informe qué medidas disciplinarias tomó la empresa, respecto del funcionario(s) de la empresa, quien(es) presuntamente maltrató(aron) al(la) usuario(a) referenciado(a) en el presente requerimiento. Remita soportes que acrediten su respuesta. En caso de no haber tomado medidas, justifique sus razones.
9. De igual manera, y con base en los hechos de la queja, informe detalladamente y con los soportes correspondientes, qué medidas tomó la empresa frente al presunto maltrato e incumplimiento de contrato de transporte por parte de su representada y/o cómo se compensó al usuario afectado. En caso de no haber tomado medidas y/o no haber compensado al usuario, justifique su respuesta.

10. 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 transporte².

Al contestar, por favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Anexos: Una carpeta zip

Copia: Evely Alen Viveros / evelyalen@gmail.com

Proyectó: Juan Alejandro Rey Vigoya 

² "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.