

Bogotá, 14/06/2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20245350505121

Fecha: 14/06/2024

Señora

Luciana Vargas Montoya

lucifamiami98@gmail.com

Asunto: Respuesta radicado No. 20235341397862 del 22/06/2023.

Respetada señora Luciana:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, remite derecho de petición donde solicita "El día 15 de mayo del 2023 se realizó a la entidad un PQR en el cual se solicita la devolución del dinero pagado por curso de conducción de carro y moto, debido al incumplimiento en los tiempos prometidos y diferentes inconsistencias durante la formación. A la fecha no se ha recibido una respuesta al PQR y, apesar de las más de 200 llamadas realizadas a sus instalaciones, no se ha recibido ningún tipo de información al respecto. Las líneas de contacto son limitadas, no se encuentran en servicio la mayor parte del tiempo y al lograr un contacto, las personas encargadas manifiestan imposibilidad de comunicarse con la persona encargada de responder las solicitudes. La solicitud se abre el 15/05 y es confirmada su recepción el 17/05" (Sic)

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte, en el marco del Decreto 2409 de 2018, le informamos que esta Entidad no es competente para conocer o emitir pronunciamiento alguno respecto a su solicitud, toda vez que, debido a la naturaleza de la misma, corresponde a Escuela Moderna De Conduccion dar respuesta a su requerimiento o inconformidad.

De este modo, le informamos que mediante radicado Supertransporte No. 20245350504951 del 14/06/2024 hemos corrido traslado de su radicado a Escuela Moderna De Conduccion para que se adopten las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1º de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Atentamente,

Superintendencia de Transporte
Grupo Relacionamiento con el Ciudadano
535

Proyectó: Clara Gallo

C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2024\Respuesta radicado No. 20235341397862 del 22/06/2023.docx