

Bogotá, 12-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249201019371**

Fecha: 12-12-2024

Señor

Eladio Andrés Merchán Ordoñez

eladiu14@gmail.com

Asunto: Comunicación de respuesta a solicitud radicada con No. 20245340847392 del 05 de abril de 2024.

Respetado Señor:

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 Servientrega S.A., relacionada con la retención de mercancía por parte de las autoridades.

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 procedió a la revisión de la información suministrada y le aclara lo siguiente:

1. El remitente está obligado a suministrar antes del despacho de las cosas, los informes y documentos que sean necesarios para el cumplimiento del transporte y las formalidades de policía, aduana, sanidad y condiciones de consumo. El transportador no está obligado a examinar si dichos informes o documentos son exactos o suficientes.
2. El remitente es responsable ante el transportador de los perjuicios que puedan resultar de la falta, insuficiencia o irregularidad de dichos informes y documentos, salvo cuando la falta de los documentos recibidos sea imputable al transportador, a sus agentes o dependientes².

III. Cierre de la solicitud.

Teniendo en cuenta que en la queja no se evidencia incumplimiento por parte de la empresa transportadora, no es pertinente un acompañamiento individual y personalizado respecto a la problemática mencionada, por lo que, se comunica el cierre de la PQRD identificada con el número 20245340847392 interpuesta ante esta Superintendencia.

No obstante, nos permitimos infórmale que, Servientrega se encuentra bajo proceso de seguimiento preventivo que busca que se implementen acciones tendientes a subsanar procesos que permitan garantizar el respeto y atención de los derechos de los usuarios.

Atentamente,



Margaret Varim Furnieles Chipagra

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

Proyectó: Luz Adriana Canizales Alvarez *Chipagra*

² Código de Comercio, artículo 1011