

Bogotá, 12-12-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20205310785521
20205310785521

Señor:
Santiago Castaño Patiño

Asunto: Respuesta radicado No. 20205321350442 del 7/12/2020

Respetado Señor Castaño:

Nos permitimos informarles que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, el señor Castaño manifiesta: *“El día de hoy nos encontramos con mi esposa realizando el proceso de valoración médica en el CRC nteligente Villamaria y nos encontramos con una pésima atención, empleados desafiantes y groseros, además, ante las condiciones de salubridad, no cumplen con normativas mínimas como el distanciamiento e tres personas y la cantidad mínima requerida en un establecimiento cerrado. El desorden para pasar a las personas, el irrespeto a los turnos y el durar más de 3 horas para que pueda uno tener la primera valoración motivan la radicación de este PQR además del mal trato hacia el usuario y como se dijo ante, lo desafiantes que son al dar respuesta ante una inconformidad. Espero se tomen cartas en el asunto y contemplen una corrección al servicio uds como entidad reguladora, pues no es un servicio que no están regalando, es un servicio por el que se paga. (...)”* (Sic).

Mediante Decreto 2409 de 2018¹, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando el Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios.

Así las cosas, le informamos que su solicitud fue asignada a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, la cual realizara el análisis de la misma y determinar si corresponde adelantar las actuaciones administrativas respectivas.

Número de Radicado	20205321350442
Fecha de Radicación	7/12/2020
Solicitante, peticionario o denunciante	Santiago Castaño Patiño

¹ Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios del sector, de tal manera que, si hay lugar a ello, se requerirá al vigilado o se utilizarán otros mecanismos de inspección y vigilancia, con el fin de constatar si se presentaron conductas que pudieran vulnerar los derechos de los usuarios del sector transporte, y la viabilidad de dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio.

Cordialmente,



Eliana Quintero Barrera

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Leidy Carolina Alonso Mendoza

Revisó: Wilmar Adrián Cruz Avendaño

\\172.27.48.155\PQRS Supertransporte\$\Publica\FIRMAS\PROYECCIONES\12-12-2020\2 CORTE 3_30 PM\20205321350442 - 20205310785521 R\20205321350442 - 20205310785521 R.docx