

Bogotá, 23-10-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20209100543111
20209100543111

Señora
Luz Stela Rojas

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20195606038452 de 27/11/2019.

Respetada Señora:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de SOTRACOR, le informamos que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte realizó requerimiento de información con radicado No. 20199100691281. La empresa dio respuesta mediante radicado No. 20205320043842 de 16 de enero de 2020.

A partir del análisis fáctico y de la información aportada, en las condiciones informadas no se evidenció que de los hechos narrados en su queja se infringieran las normas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, principalmente con relación al derecho a recibir un servicio de calidad conforme al numeral 1.1 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, la empresa en la respuesta al requerimiento indicó que el conductor cuenta con capitación del SENA para atención al cliente, allegando certificado, y que se procedió a realizar llamado de atención con anotación en la hoja de vida por lo que se procede al archivo de la queja por haber demostrado diligencia en la corrección del comportamiento del trabajador.

Por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

Atentamente,



Álvaro Enrique Gálvez Mora

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Natalia Prado C.