

Bogotá, 31-07-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259200423171**

Fecha: 31-07-2025

Anónimo

Asunto: Comunicación de respuesta a solicitud radicada con No. 20245341469922 del 07 de agosto de 2024.

Cordial saludo,

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.

Dicha PQRD, denuncia presuntas vulneraciones a los derechos de los usuarios del transporte, donde usted manifestó que, los asientos de un bus de Omega están llenos de ácaros y le causaron picaduras por todo el cuerpo.

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

En vista de los hechos denunciados, esta Dirección solicitó a Omega Ltda, la implementación de acciones de mejora relacionadas con la calidad en la prestación del servicio.

En tal sentido, la empresa vigilada respondió y acreditó lo solicitado en donde en el mes de octubre de 2024, llevó a cabo jornada de capacitación a su personal sobre derechos y deberes de los usuarios. Así mismo, ha venido implementado la Plataforma TAS, para optimizar y asegurar la verificación de las condiciones de los vehículos, mejorando la eficiencia en la gestión de las inspecciones y garantizando que todos los vehículos estén siempre listos para ofrecer un servicio seguro, saludable y cómodo a todos los pasajeros.

III. Cierre de la solicitud.

Teniendo en cuenta que la empresa vigilada acogió el proceso de seguimiento preventivo con la adopción de acciones correctivas en la prestación de servicio público de transporte; se le comunica el cierre de la PQRD identificada con el número 20245341469922 del 07 de agosto de 2024.

Pese a lo anterior, es importante indicarle que la prestación del servicio de transporte terrestre por parte de empresas como Omega, está siendo constantemente vigilada para evitar que se repitan nuevas conductas que puedan afectar a los usuarios.

Atentamente,


Margaret Varim Furnieles Chipagra
Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Yulieth Arias Arias

