

Bogotá, 10-11-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350800271**

Fecha: 10-11-2025

Señor
No Registra
Anonimo@anonimo.co
cucuta

Asunto: Respuesta al radicado 20255340897862 del 21 de agosto de 2025

Respetado Señor:

Nos permitimos informar que hemos recibido el radicado del asunto, mediante el cual nos manifiesta lo siguiente: “(...) *Buenas tardes, reciban un cordial saludo. Mediante esta queja solicito amablemente se abra investigación en contra de la empresa de transpormax, debido que tiene contratación con coosalud eps desde Ocaña a Cúcuta y viceversa. Sin embargo en la oficina de Cúcuta de transpormax se encuentra contratada Yosimar Zabala, quien es la que organiza los viajes de los usuarios de salud, sin embargo dicha persona no cuenta con una organización y la empresa transpormax no cuenta con página oficial y línea de atención para radicar queja. Dicha empresa le ha generado desgaste en los usuarios de salud, debido que no hay organización, no hay control, y tampoco empatía. Radican los viajes de los pacientes el mismo día que tienen la cita médica, y además los hacen madrugar dos de la mañana o incluso a las 3 de la mañana. Por otra parte hacen pasar los usuarios a otros pueblos a recoger otros usuarios, cosa que no debería de suceder ya que debe ser directo. Por otro lado, al momento de dar el puesto de los usuarios y acompañante lo que hacen es organizar a sus maneras y no en orden de llegada, en Cucuta y Ocaña el transporte de esta empresa a los usuarios es pésima y también la de los conductores, ya que son groseros con los pacientes, dicen vulgaridades a los usuarios. Alguna de la persona identifica es Yosimar la encargada de gestionar los pasajes en Cúcuta norte de Santander. Esta persona es cero empatiza, no es amable y no es organizada organiza a su manera los pacientes, sin respetar el orden de llegada, tampoco es organizada con los tiempos pues dice. Que sale el bus a las 1 pm y resulta que sale es a las 4 pm y la excusa de siempre es que los buses están en mantenimiento, dejando a la espera a los usuarios y haciéndolos aguantar hambre. Por otro lado, cuando asigna el servicio a un paciente lo hace el mismo día de la cita o en la noche anterior, esto ocasiona que el paciente no se organice y tampoco tiene respuesta concreta. Muchas gracias por la atención. Estaré atenta (...)” Sic.*

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-004

V5 - 02-Ago-2024

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.

En segundo lugar, y en atención al contenido y naturaleza de su solicitud, le informamos que de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte¹, esta Entidad no es competente para conocer y pronunciarse respecto a su solicitud, no obstante, lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011², hemos corrido traslado de su radicado a la Superintendencia Nacional de Salud, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Claudia Yaneth Sepulveda Martinez (rc)
Coordinadora Del Grupo Interno De Trabajo
De Relacionamiento Con El Ciudadano

Proyectó: Maria Camila Herrera Calderón – Profesional Universitario
Revisó: Claudia Sepúlveda Martínez – Coordinadora

"C:\Users\mariaherrera\OneDrive - SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE\carpeta pqrs 535 2025"

¹ Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

² Sustituida por el artículo 1º de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.