

Bogotá, 21-04-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259200225821**

Fecha: 21-04-2025

Señor

**David Esteban Hernández Botero**

Calle 97 #70-89 Portal de Ponteviedra 3

Bogotá D.C

Asunto: Comunicación de respuesta a solicitud radicada con No. 20245340184452 del 18 de enero 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 preventivo<sup>1</sup>, 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.

En la PQRD referenciada, se manifiesta que pasajero adquirió un tiquete para viajar en la ruta Bogotá – Granada Meta, y la empresa le vendió el servicio sin que se tuviera en cuenta un cierre de la vía por manifestaciones. Iniciada la prestación del servicio, el vehículo tuvo que retornar a la terminal de transporte, en donde la empresa le indicó al usuario que si deseaba viajar debía tomar una

---

<sup>1</sup> 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. (...) "


ruta alterna y pagar un cargo adicional al valor del tiquete que ya se había comprado. Ante dicha irregularidad el usuario solicitó el reembolso del tiquete.

## II. Medida preventiva

En vista de los hechos denunciados, esta Dirección adelantó proceso de seguimiento de prevención a la reclamación a la empresa Flota La Macarena, donde se desarrolló mesa de trabajo exponiendo las irregularidades presentadas en su queja y se le solicitó elaboración de un Plan de Acción.

En respuesta a lo anterior, la empresa vigilada manifestó que, para el caso particular, desconocía el cierre vial que afectó la ruta contratada; pese a ello activó el protocolo de atención al usuario, ofreciéndole al pasajero la posibilidad de viajar por una ruta alterna (asumiendo el costo adicional por razones de que eran 267 km adicionales a los inicialmente contratados), dejar el tiquete abierto para viajar en la misma ruta o reembolsarle el valor del tiquete.

De conformidad con la opción elegida por el pasajero, indicó que el 12/02/2024, reembolsó en efectivo el dinero del pasaje, allegando el siguiente soporte:



**FLOTA LA MACARENA**  
SOLUCIONANDO SUS PROBLEMAS

---

**ANULACION DE TIQUETES**

---

Consecutivo - 13213030

Tiquete N° 001-001-03439412-0  
Expedición: 2024-02-12 03:35PM

Id. Viaje: 2978125  
Origen: BOGOTA TERMINAL SALITRE  
Destino: GRANADA  
Bordaje: 2024-01-12 01:10PM  
Vehículo: 7086 - WFR926  
Servicio: PLATINO PLUS

---

**PASAJEROS**

334576769 DAVID HERNANDEZ

---

Forma Pago: EFE  
Valor pasaje: 49,000  
Costo seguro: 1,000  
Total: 50,000

---

Firma Pasajero

---

Impreso por: BLEINER MORENO GARZON BTA  
Oficina: BOGOTA TERMINAL SALITRE  
Caja: TTB AZUL CAJA 2  
Fecha Impresión: feb. 12/2024 - 15:35:37

Finalmente, acreditó el refuerzo de medidas para la entrega de información y atención a los pasajeros, en casos en que no se pueda dar cumplimiento del servicio por factores atribuibles a terceros o de responsabilidad de la misma empresa.

### **III. Cierre de la solicitud.**

Conforme lo dicho, esta Dirección considera procedente culminar el proceso de seguimiento frente a su pqrđ; teniendo en cuenta que la empresa Flota La Macarena, acogió las acciones correctivas sugeridas.

Conforme lo anterior, se le comunica el cierre de la PQRD identificada con número 20245340184452 del 18 de enero de 2024, interpuesta ante esta Superintendencia.

Atentamente,

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

Proyectó: Deisy Yulieth Arias Arias

