Bogotá, 08-09-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259200506661**
Fecha: 08-09-2025

Jesús Ricardo González Cáceres
ricarfac8260@gmail.com

Asunto: Comunicación de respuesta a solicitud radicada con No. 20245340513552 del 28 de febrero de 2024.

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[1], 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 1.087 PQRD mediante el memorando número 20249100086053, en la que se encuentra la queja interpuesta por usted ante esta entidad.

Del análisis de la PQRD se evidencia una presunta irregularidad en la prestación del servicio público por parte de la empresa Transportes Rápido Ochoa S.A., relacionada con *maltrato al usuario*.

II. Medida preventiva aplicada.

La Dirección tomó la decisión de citar a la compañía denunciada al *Taller de Entrenamiento de Atención a Usuarios*, ya que, el objetivo de este es formar al personal de atención al consumidor de las empresas de transporte público en todos sus modos y modalidades, para que adquieran conocimiento y herramientas que contribuyan a la armonización del servicio y del sector

[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. (…)"

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

transporte, así como a la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios.

En el taller se abordan los siguientes temas: i). Marco normativo de protección de los usuarios del servicio público de transporte, derechos y responsabilidades. ii). Lenguaje claro. iii). Atención y relacionamiento con el ciudadano, incluida la perspectiva diferencial de edad, género, condiciones especiales.

Así las cosas, el 2 de octubre de 2024, la Superintendencia de Transporte le impartió el taller al personal de la empresa denunciada.

III. Cierre de la solicitud.

Teniendo en cuenta que la empresa acogió el proceso de seguimiento preventivo con la asistencia y participación al taller, se comunica el cierre del acompañamiento en el marco del programa mencionado, así como de la PQRD identificada con el número 20245340513552 interpuesta ante esta Superintendencia.

Atentamente,

Margaret Yarim Furnieles Chipagra
Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Sonia Geraldine Buitrago Jimenez

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