

Bogotá, 16-07-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259200390091**

Fecha: 16-07-2025

María

Carrera 109 # 35 – 53
Medellín (Antioquia)

Asunto: Comunicación de respuesta a la solicitud radicada con No. 20235351527472 del 6 de julio de 2023.

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 y usuarias, mediante un acompañamiento individual y personalizado en las problemáticas identificadas por los usuarios (as).

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 PQRDs 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 Sociedad Transportadora De Urabá S.A. "SOTRAURABA" relacionada con la falta de seguridad durante el viaje.

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 aplicada

Con el fin de proteger los derechos de los usuarios y usuarias en el sector transporte, esta Dirección solicitó a la compañía, capacitar a los conductores sobre los derechos de los usuarios (as) o implementar otra medida tendiente a garantizar el transporte seguro de los pasajeros y pasajeras y el manejo de las situaciones difíciles.

La empresa respondió al requerimiento y aportó la evidencia del cumplimiento de la solicitud mencionada.

III. Cierre de la solicitud

Teniendo en cuenta que la empresa acogió el proceso de seguimiento preventivo con la adopción de acciones correctivas en la prestación de servicio público de transporte, se comunica el cierre del acompañamiento en el marco del programa mencionado, así como de la PQRD identificada con el número 20235351527472 interpuesta por usted ante esta Entidad.

Esta Superintendencia y especialmente la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte le extiende un agradecimiento por su denuncia, ya que esta nos permitió adelantar acciones preventivas que ayudan a mejorar el sistema de transporte y propenden porque los usuarios y usuarias tengan una experiencia de viaje adecuada y sin ningún contratiempo.

Deseamos que sus futuros viajes se desarrollen de manera legal, accesible y segura.

Atentamente,


Margaret Varim Furnieles Chipagra

Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Luz Adriana Canizales Alvarez 