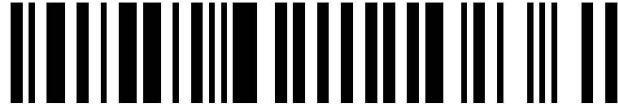


Bogotá D.C, 21 enero 2026



20269200015261

21 enero 2026

Señora

Yesica Suárez

jeka.londoo30@gmail.com

BOGOTA DC

Asunto: Comunicación de respuesta a la solicitud radicada con n° 20245340697682 del 20 de marzo 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, 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 la comunidad usuaria.

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 expuso una presunta irregularidad en la prestación del servicio público por parte de empresa Cooperativa De Transportes Velotax Limitada – “VELOTAX LTDA” relacionadas con inconformidades en la prestación del servicio transporte de equipaje y maltrato a las personas usuarias.

II. Acciones desplegadas por la Dirección.

Se enviaron las siguientes solicitudes a la empresa:

- 2.1.** Solicitud de implementación de acciones de mejora mediante el radicado 20249100086053 el 25 de julio de 2024, debido a que fueron

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

reportadas **3 PQRDS** por la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios de la empresa.

Allí se les comunicó que se evidenciaron inconformidades con la prestación del servicio, relacionadas con, los procesos de admisión de equipaje, declaración de su valor, entrega de la constancia de recibo, acomodación, custodia del equipaje de bodega y atención a las reclamaciones relacionadas con este aspecto. Así como, la capacitación o reinducción de estos temas al personal de la empresa con énfasis en el enfoque diferencial.

- 2.2.** Una vez vencido el término de respuesta y tras la verificación en nuestro correo electrónico y en el sistema de gestión documental Orfeo, se constató que la compañía no proporcionó respuesta a nuestra solicitud.
- 2.3.** Por tanto, mediante la comunicación 20259200688451 del 24 de octubre de 2025, se les reiteraron las solicitudes mencionadas en el numeral 1.1. de la presente comunicación a la compañía.
- 2.4.** La compañía respondió a la reiteración de la solicitud de implementación de acciones mediante el radicado 20255341170882 del 5 de noviembre de 2025, la cual, se analizará en el siguiente acápite.

III. Análisis de la respuesta y acreditación de acciones de mejora.

- 3.1. Capacitar al personal de conducción de la empresa y auxiliares de ventas sobre el transporte de equipaje, las políticas de la empresa y atención a los usuarios y usuarias con énfasis en enfoque diferencial, o implementar otra medida tendiente a garantizar el transporte seguro de los elementos de viaje y el manejo de las situaciones difíciles.**

La empresa mencionó que:

En cumplimiento del requerimiento numeral 1.1, la empresa ha llevado a charlas de formación integral dirigido a conductores y auxiliares de venta, con énfasis en:

- Términos y condiciones (políticas internas) sobre transporte y control de equipaje.
- Atención prioritaria y trato digno a personas usuarias, especialmente aquellas en condición de discapacidad.

Por tal razón, la Dirección procedió a verificar el contenido del anexo llamado "Asistencia Reunión" y sus 2 folios, en el que se relaciona la asistencia de 17 personas a la capacitación de 90 minutos el 24 de septiembre de 2025 dada por la Cooperativa al personal de taquilla y al personal de conducción.

3.2. Verificar los procedimientos e implementar acciones mejora respecto de los procesos de admisión de equipaje, declaración de su valor, entrega de la constancia de recibo, acomodación, custodia del equipaje de bodega y atención a las reclamaciones relacionadas con este aspecto.

Para el cumplimiento de esta acción, la empresa indicó que, realizó la revisión integral de las políticas de equipaje y que, adoptaron:

- Creación de formato de declaración de valor el que será subido a la página web de Velotax, para que el usuario lo pueda descargar y diligenciar.
- Es de resaltar que las reclamaciones son canalizadas a través de nuestros canales de atención de PQRS.

La Dirección procedió a verificar el contenido del segundo anexo llamado "FORMATO DECLARACION EQUIPAJE SUPERIOR A 1SMLMV" en el que en 1 folio, la compañía le indica al usuario los términos y condiciones para que se dé la declaración del equipaje cuyo valor supere un salario mínimo legal mensual vigente, en el que se evidencian datos como: nombre, tipo de documentos, ruta, fecha del viaje, número de tiquete de viaje, descripción e identificación del equipaje, exclusiones de responsabilidad, los documentos de soporte, la declaración y firma del pasajero.

Esta información y la disponibilidad a la comunidad usuaria fue corroborada en el sitio web de la compañía <https://velotax.com.co/manejo-de-equipaje/>

IV. Cierre de la solicitud.

Teniendo en cuenta que la empresa respondió al proceso de seguimiento preventivo en donde se realizaron capacitaciones a su personal sobre los derechos y deberes de la comunidad usuaria en su enfoque diferencial y perfeccionamiento de los instrumentos informativos del transporte de equipaje nos permitimos comunicar, el cierre de la PQRD identificada con el número 20245340697682 interpuesta ante esta Superintendencia.

Agradecemos que como usuaria del sector este comprometida con el cumplimiento de sus deberes, al reportarnos las conductas evidenciadas en la prestación de servicio público terrestre, ya que, la notificación de este tipo de

Página | 3

situaciones resultan claves, debido a que nos permite implementar acciones preventivas con los operadores involucrados, fomentando la corrección oportuna de las fallas detectadas y contribuyendo, de manera progresiva, a mejorar la calidad del servicio para toda la comunidad usuaria.

Atentamente,



MARGARET YARIM FURNIELES CHIPAGRA
DIRECTOR
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS
DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 23/enero/2026 03:12:47 p. m.

Hash: CEE-17c74f3bc39c00d25fe09814331683e959e5b5d1

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [21/enero/2026 11:49:41 a. m.]
Aprobó	Margaret Yarim Furnieles Chipagra	MargaretFurnieles [23/enero/2026 03:12:47 p. m.]