

Bogotá D.C., 25 de febrero de 2025

Señor.

USUARIO ANONIMO

Correo: na@na.com

Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA AL RADICADO NO. 2947706 DE CRM TU LLAVE TRASLADADO A MUEVE USME S.A.S. EL DÍA 14 DE FEBRERO DE 2025.

Respetado Señor Usuario Anónimo,

Para nosotros es importante contar con usuarios que contribuyan al mejoramiento continuo de nuestro concesionario de operación es por ello, que en esta oportunidad queremos agradecerle por el tiempo que empleo para remitirnos su reclamación.

Dando respuesta al relato donde expresa: *"(...) buen día tome el servicio y llegando paradero 20 julio en parque le timbre con anticipación en lo cual el conductor de forma grosera no quiso parar y con mas soberbia me llevo 6 cuadras mas adelante,ademas otro pasajero le reclamo y conductor lo retaba era bajarse para pelear irse los puños. lo ocurrido paso entre las 7:55-8:00am. Todos los días tomo el mismo servicio para ir trabajo y paradero queda lado parque siempre para y conductor de forma grosera conmigo soy mujer estado discapacidad. (...)" (sic).*

Desde **MUEVE USME S.A.S.**, realizamos el análisis y validación de los registros filmicos del automotor identificado con el numero Z92-7070 en la hora y ubicación señaladas, donde, no se evidencio conducta agresiva por parte del operador, pero si pudimos identificar que ciertamente nuestro colaborador no escucho la señal sonora de parada, por eso, nos permitimos extender nuestras más sinceras disculpas por lo ocurrido, aclarando que este acontecimiento no es frecuente en el desarrollo de esta operación.

En virtud de lo anterior, este concesionario realizará la sensibilización a la que haya lugar con el conductor involucrado, a fin de mitigar que incidentes como el descrito se vuelva a presentar a futuro. Así mismo, le indicamos que nuestro compromiso es trabajar para ofrecer un óptimo servicio, enfocado en mantener altos estándares de calidad hacia nuestros usuarios enfatizado en el respeto a cada uno de ellos.

Así las cosas, damos respuesta dentro de los términos legales en acato de su derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones consagradas en la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,



Juan Manuel Peña T.

Analista Jurídico

MUEVE USME S.A.S

Elaboró: Cristian Ramírez – Auxiliar PQRS

Revisó y aprobó: Juan Manuel Peña – Analista jurídico