

Bogotá D.C., 01 de octubre de 2026

Señor

USUARIO ANONIMO

Correo: na@na.com

Ciudad

ASUNTO: RESPUESTA AL RADICADO NO. 2026-EE-32840 DE TRANSMILENIO S.A TRASLADADO A MUEVE USME S.A.S. EL DÍA 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

Respetado Usuario,

Dando respuesta al relato donde expresa: " (...) Por medio de la presente deseo presentar una queja respecto al conductor del vehículo identificado con el código Z92-7055, perteneciente a la empresa Mueve Usme S.A.S. Durante el servicio, el conductor presentó un comportamiento demasiado grosero e irrespetuoso hacia los pasajeros, generando un ambiente incómodo para los usuarios. Adicionalmente, su manera de conducir fue brusca e inadecuada, situación que considero preocupante debido a que puede poner en riesgo la seguridad de los pasajeros. (...)" (sic):

Desde **MUEVE USME S.A.S.**, lamentamos los hechos ocurridos y le informamos que, para adelantar la verificación de su queja hacia el conductor, es importante que nos suministre hora de los hechos, y de datos adicionales que faciliten el proceso de seguimiento con el objetivo de dar respuesta clara y de fondo a su petición, así como realizar la debida retroalimentación al conductor involucrado en los hechos.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio seguro, oportuno y respetuoso, orientado a brindar una adecuada atención a todos los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público.

Cordialmente,

Natalia Del Pilar Hoyos

Dirección Jurídica

MUEVE USME S.A.S

Elaboró: Cristian Ramírez – Auxiliar PQRS

Revisó: Carlos Ortega – Analista Jurídico

Aprobó: Natalia Del Pilar Hoyos – Dirección Jurídica