



-2024-2569

84969-2024

Manizales, miércoles 27 de noviembre de 2024

Señor

**Anonimo**

-

Manizales

**Asunto: Respuesta PQR 84969-2024**

De acuerdo con la solicitud realizada por usted:

Mal servicio de transporte empresa auto legal "Asunto: Inconformidad como usuaria de la ruta La Merced - Manizales Por medio de la presente, quiero expresar mi inconformidad como usuaria de Auto Legal, una empresa de naturaleza privada que presta un servicio público en la ruta La Merced - Manizales. Mi preocupación se centra en varios aspectos relacionados con la calidad del servicio y las condiciones de los vehículos utilizados. En primer lugar, los buses presentan un evidente mal estado. Las sillas no son cómodas ni adecuadas para garantizar la comodidad de los pasajeros. Además, en varias ocasiones he experimentado momentos de incertidumbre debido a fallas mecánicas durante el trayecto, llegando incluso a quedar los vehículos varados. Algunos usuarios con conocimiento en mecánica han señalado que viajar en estos buses implica un riesgo significativo para los pasajeros. A pesar de manifestar nuestra preocupación a los conductores, estos suelen hacer caso omiso y continúan la ruta sin atender el estado del vehículo, poniendo en riesgo la seguridad de quienes utilizamos el servicio. Por otro lado, considero que el costo del pasaje para esta ruta es excesivo, especialmente si se compara con el valor que cobran en otras rutas hacia municipios de igual o mayor distancia. Solicito respetuosamente que se atiendan estas inquietudes, ya que afectan directamente la seguridad y bienestar de los usuarios. Además, espero que se revisen las tarifas para ajustarlas de manera más equitativa. Quedo atenta a una pronta respuesta."

Nos permitimos informarle lo siguiente:

De manera atenta la Oficina de Atención al Usuario de la Alcaldía de Manizales, informa que acuerdo con su solicitud, nos permitimos informarle que la Alcaldía de Manizales no es competente para dar respuesta a su solicitud, la entidad encargada de tramitar su petición es LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MANIZALES, por favor comunicarse al correo [gerencia@terminaldemanizales.com.co](mailto:gerencia@terminaldemanizales.com.co)

Se indica que la respuesta será publicada en la pagina web de la Alcaldía de Manizales en: <https://manizales.gov.co/notificaciones-a-terceros/>. Para fines pertinentes.

Proyectó respuesta:

Cordial saludo,

**Alcaldía de Manizales**

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 892 80 00 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 9689888

[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)