

Bogotá, 04/11/2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No:

20255350747411

Fecha: 04/11/2025

Señora

Sara Usma Muñoz

sarausma19@gmail.com

Asunto: Respuesta del Radicado No. 20245341734032 del 28/10/2024

Respetada señora:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, remite derecho de petición donde solicita *"El 14 de Octubre realice una compra online en la tienda HYM, el servicio de transporte y entrega lo realiza Servientrega de Bogota a Medellin , al 21 de octubre aún sin recibir mi paquete reviso la guía y encuentro que habia llegado a la terminal de Med el dia 18 de octubre , desde esa fecha al dia de hoy no se ha presentado ninguna novedad , Servientrega no responde con claridad en su único canal de atención al cliente que es Messenger lo único que me dicen es que posiblemente este en reparto esta semana pero que no me aseguran nada , exijo a esta empresa me entregue mi paquete , los tiempos de demoras no se justifican , no hay canales de atención oportuna al usuario ni se notifica que sucedio con el paquete."* (Sic)

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte, en el marco del Decreto 2409 de 2018, le informamos que esta Entidad no es competente para conocer o emitir pronunciamiento alguno respecto a su solicitud, toda vez que, debido a la naturaleza de la misma, corresponde a Superintendencia de industria y comercio dar respuesta a su requerimiento o inconformidad.

De este modo, le informamos que hemos corrido traslado de su solicitud a Superintendencia de industria y comercio mediante radicado No. 20255350643181 del 10/16/2025 para que adopte las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1º de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Atentamente,



SuperTransporte Coordinación GIT
Relacionamiento con el Ciudadano

535

Proyectó: Benjamín Hernández

C:\Users\nocla\Downloads\Respuesta del Radicado No. 20245341734032 del 28/10/2024