

Bogotá, 20-11-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350834121**

Fecha: 20-11-2025

Señora  
**Eimy Lorena Posada**  
*posadaeimy95@gmail.com*

Asunto: Respuesta al Radicado No. 20255340962102 del 08-09-2025.

Respetada Señora Eimy:

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta: "se informo a la entidad que habian realizado una compra sin mi autorizacion, exponiendo toda la situacion por medio de correo, por lo cual se solicito cancelacion y-o retencion del articulo, por lo cual entidad atendio dicha solicitud creando un numero de caso e internamente informando en el sistema al repartidor que se solicitaba retencion del articulo, dias siguiente omitieron la gravedad del caso y autorizaron nuevamente retomar la entrega del articulo. pero aun, se evidencia que la entidad no tiene optimas medidas de seguridad, ya que no solicitan un documento o algo que valide que realmente es la persona a la cual se le debe entregar, en mi caso se hicieron pasar por mi y firmaron de cualquier manera ((en el derecho de peticion adjunto, se encuentra la firma del estafador y mi firma real )) adicional que en la ficha de entregar NO PONEN NUMERO DE CEDULA, por lo cual hay muchas inconsistencia y pocas medidas de seguridad. Adicional no comprendo si ya habia un caso abierto por alerta de fraude y le estaban haciendo seguimiento de retencion, volvieron autorizar retomar la entrega del articulo" (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.

Página | 1

---

#### **Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

En segundo lugar, y en atención al contenido y naturaleza de su solicitud, le informamos que de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte<sup>37</sup>, esta Entidad no es competente para conocer y pronunciarse respecto a su solicitud, no obstante, lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>38</sup>, a través de oficio No. 20255350831831 del 20-11-2025, hemos corrido traslado de su radicado a la Superintendencia De Industria Y Comercio para lo de sus fines y competencias.

Atentamente,



**SuperTransporte** Coordinadora  
GIT Relacionamiento con el Ciudadano

535

Proyectó: Juan Andrés Valenzuela Ospina  
C:\Users\HP\OneDrive - SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE\Escritorio\RELACIONAMIENTO CIUDADANO\Respuesta al Radicado No. 20255340962102 del 08-09-2025.

---

<sup>37</sup> Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

<sup>38</sup> Sustituida por el artículo 1º de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.