

Bogotá, 02/12/2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No:

**20255350891161**

Fecha: 02/12/2025

Señores

**Superintendencia de Industria y Comercio**

contacteno@sic.gov.co

Asunto: Traslado por competencia del Radicado No. 20255341063392 del 04/10/2025

Respetados señores:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual la petente Patricia Tabares manifiesta *"El 29 de mayo del 2025, se realizó un envío por la empresa Servientrega de cuatro cremas faciales, valor de los productos \$207.600, envió con destino para el país de ESTADOS UNIDOS ciudad MIAMI, cobrando esta empresa por el envío \$260.667 con numero de guía 1217840, envió que nunca llegó al destino en MIAMI, después de 25 días precisamente el 7 de julio manifestaron que el envío se había extraviado y que me indemnizarían con el desembolso del dinero de 15 a 20 días hábiles, el valor de la perdida de los productos mas el envío da un total de \$ 460.000 pesos, solicitándome la información donde debía depositar el dinero, desembolso que a la fecha la empresa Servientrega no me ha entregado, requiero que por intermedio de ustedes le exijan a esta empresa el pago de la indemnización. Atentamente, Patricia Tabares Marín CC:31.946.461 Celular: 316 5121156"* (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 la presente solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo

Página | 1

anterior, procedemos a trasladar del requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

De acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte en el marco del Decreto 2409 de 2018, por considerarlo de su competencia, corremos traslado de la solicitud ciudadana, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, para que se adopten las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad.

Conforme lo anterior, remitimos la comunicación antes mencionada y agradecemos la pronta atención que se preste a la misma, dando respuesta directamente al petionario, al correo electrónico reportado en la solicitud.

Del presente traslado se dio conocimiento al petionario.

Atentamente,



Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez  
Coordinadora  
GIT Relacionamento con el Ciudadano

535

Anexo: Carpeta comprimida  
Proyectó: Johana Alexandra  
C:\Users\Alex\Downloads\Traslado por competencia del Radicado No. 20255341063392 del 04/10/2025