

Bogotá, 06-12-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20255350906781

Fecha: 06-12-2025

Señores

Superintendencia de Industria y Comercio

contactenos@sic.gov.co

Asunto: Traslado por competencia del radicado No. 20255341077382 del 08/10/2025

Respetados señores:

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual el petente Emily Liseth Garcia Miranda manifiesta "hoy es 16/08/2024 (más de 50 días después), y no he recibido respuesta alguna los \$ 526 usd. he intentado contactarnos por diferentes medios e instancias con la empresa royal rental1 a car, sin éxito alguno. la empresa no responde ningún mensaje por vía whatsapp, hasta sentimos que tienen identificados nuestros números y no responden. hemos contactado en muchas ocasiones y de diferentes maneras con bancolombia, y el banco responde que necesita del número de liberación o transacción del voucher." (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 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

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

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 peticionario, al correo electrónico reportado en la solicitud.

Del presente traslado se dio conocimiento al peticionario.

Atentamente,



Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez
Coordinadora
GIT Relacionamento con el Ciudadano

535

Anexo: Carpeta Comprimida

Copia: Emily Liseth Garcia Miranda -Correo electrónico: emilygarciamiranda@gmail.com

Proyectó: Kesshya Fernanda Gonzalez

C:\Users\Lenovo\Desktop\7382 sic.docx