

Bogotá, 9/12/2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20255350915751**

Fecha: 9/12/2025

Señora

**Emily Liseth Garcia Miranda**

emilygarciamiranda@gmail.com

Asunto: Respuesta al Radicado No. 20255341077382 del 2025-10-08.

Respetada señora :

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, remite derecho de petición donde solicita *"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 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

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

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. 20255350906781 del 06/12/2025 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,



Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez  
Coordinadora  
GIT Relacionamento con el Ciudadano

535

Proyectó: Kesshya Fernanda Gonzalez Galvis  
[https://d.docs.live.net/cdd317d3f0896445/Documentos/SUPERTRANSPORTE/FORMATOS 2025/Respuesta al Radicado No. 20255341077382 del 2025-10-08.](https://d.docs.live.net/cdd317d3f0896445/Documentos/SUPERTRANSPORTE/FORMATOS%2025/Respuesta%20al%20Radicado%20No.%2020255341077382%20del%202025-10-08)