Bogotá, 15-04-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259120218731**
Fecha: 15-04-2025

Señora
Lizeth Hernández Vargas
lizethhvargas1@gmail.com

Asunto: solicitud de información complementaria radicado No. 20255340314052

Respetada señora:

Mediante Decreto 2409 de 2018[1], se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios.

Así las cosas, le informamos que su solicitud con radicado No. 20255340314052 del 7 de marzo de 2025, fue asignada a esta dependencia; sin embargo, la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, motivo por el cual, le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto, el número de radicado arriba señalado, a saber:

1. Mencione de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad. Sírvase aportar evidencia que pueda dar sustento a su manifestación.
2. Explique cuál fue el inconveniente que se presentó con la empresa de mensajería y allegue imagen de la guía de entrega, aporte imagen del recibo de pago, imagen del contrato de transporte de mensajería y de los términos y condiciones de dicho contrato y las ciudades de origen y destino, así como las fechas de envío y la fecha comprometida de recibo de la encomienda.
3. Demuestre cuál es el contenido de la mercancía enviada.
4. Indique si usted, directamente, por medio de la página web de la empresa o si la misma empresa le dieron a conocer los términos y condiciones de ese tipo de envíos.

1 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

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

5. Sírvase aportar evidencia de las peticiones, quejas y/o reclamos elevados por usted, así como de las respuestas emitidas por la empresa.
6. Confirme si la empresa se comunicó con usted y si el problema ya fue resuelto, esto es, si se entregó la mercancía, con el contenido que correspondía y a su destinatario o si se ofreció algún tipo de compensación o reembolso.

No obstante, si llegara a tener más información relacionada con el trámite, por favor, hacerla llegar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de un (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones, en cabeza de la Superintendencia de Transporte, se adelantan sin perjuicio del derecho que tienen las personas que se han visto afectadas, de acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y Comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.
A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda
Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Inti Alejandro Parra López

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