

Bogotá, 15-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350521811**

Fecha: 15-09-2025

Señores

Superintendencia de industria y comercio

contactenos@sic.gov.co

Asunto: Traslado por competencia del Radicado No. 20245340916282 del
17-04-2024

Respetados señores:

Nos permitimos informar que hemos recibido el radicado del asunto, mediante el cual la señora Andrea Ximena Padilla Montalvo, informa lo siguiente: *"Quiero poner una queja sobre la empresa de transporte cootransmayo ya que el día 8 de febrero hice un envío por encomienda vía terrestre con la empresa en la ciudad de cali envíe un lavaplatos el producto llegó en mal estado enviándolo totalmente nuevo, al municipio de la hormiga Putumayo, el producto llegó dañado puse la queja por medio de correo también un PQR por medio WhatsApp el día 11 de febrero y la persona que atiende los PQR no me brinda mayor información no me contestan los correos el día 26 de febrero le hice una consulta de cómo va el proceso pero no responde por favor quisiera saber cuánto tiempo máximo se debe demorar una empresa de transporte en dar solución al proceso por daño del producto. Ya hoy es 17 de abril 2 meses y no recibo respuesta. Envío las evidencias del producto y la factura de pago en la terminal de cali.*

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte¹, por

¹ Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

considerarlo de su competencia, corremos traslado de la comunicación, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011².

Atentamente,



SuperTransporte Coordinación GIT
Relacionamiento con el Ciudadano

535- Relacionamiento con el Ciudadano

Anexo: Carpeta comprimida zip

Copia: Andrea Ximena Padilla Montalvo– Correo electrónico - jhonyandreapadilla@gmail.com

Proyectó: Carolina Garzón Arévalo

C:\Users\carol\OneDrive\Documentos\SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE\PQRS INDIVIDUALES\5. Andrea Ximena Padilla Montalvo- 20245340916282\Andrea Ximena Padilla Montalvo-20245340916282 .docx

² Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.