

Bogotá, 17/09/2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350527711**

Fecha: 17/09/2025

Señora

**Andrea Ximena Padilla Montalvo**

jhonyandreapadilla@gmail.com

Asunto: Respuesta radicado No. 20245340916282 del 17/04/2024

Respetada Señora Andrea

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta: *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 porfavor quisiera saber cuánto tiempo máximo se debe demorar una empresa de transporte en dar solución al proceso por daño del producto.(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.

En segundo lugar, y en atención al contenido y naturaleza de su solicitud, le informamos que de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y

Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte<sup>7</sup>, esta Entidad no es competente para conocer y pronunciarse respecto a su solicitud, no obstante lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>8</sup>, a través de oficio No. 20255350521811 del 15/09/2025, hemos corrido traslado de su radicado a la SUPERINTENDENCIA INDUSTRIA Y COMERCIO SIC para lo de sus fines y competencias.

Cordialmente,



**SuperTransporte** Coordinación GIT  
Relacionamiento con el Ciudadano

535

Proyectó: Carolina Garzón Arévalo  
C:\Users\carol\OneDrive\Documentos\SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE\MASIVAS\MASIVAS 16-09-25\informa traslado masiva nuevo.docx

---

<sup>7</sup> Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

<sup>8</sup> Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.