

Bogotá, 12-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120516871**

Fecha: 12-09-2025

Señora:

Ana Josefa Bueno Banguera

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20255340884452

Respetada señora Bueno:

Frente a su queja particular y como resultado del análisis efectuado, se le informa que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen la prestación del servicio de transporte de mercancía; razón por la cual esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa SERVIENTREGA, ordenando su archivo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Superintendencia de Transporte a través de la Delegatura para la Protección al usuario es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas relativas a la protección de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de transporte de mercancías.

Sin embargo, esta delegatura solo podrá conocer de los asuntos relacionados con el transporte de mercancías cuando la misma exceda los cinco kilogramos (5 KG), toda vez que los envíos con peso inferior, esto es, menor a (5 KG) son catalogados por la normatividad colombiana como servicios portales, cuya competencia corresponde a la Superintendencia de Industria y Turismo – SIC, de conformidad con lo establecido en la Ley 1369 de 2009.

Ahora bien, al tratarse los hechos de la queja sobre la pérdida de una mercancía relacionada con un (Celular iPhone 11), es posible inferir que dicho producto no excede las características de peso superior a 5 kilogramos, lo cual, no es competencia de esta entidad. Al respecto, es importante sugerir que dicha solicitud sea presentada ante la Superintendencia de Industria y Turismo – SIC, para lo de su competencia.

Finalmente, en caso de que presente nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte de mercancías superior a los 5 kilogramos, puede acudir a esta Superintendencia,

Página | 1



a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Melitza Velez Villalobos – Profesional Especializado 