

Bogotá, 12-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120517421**

Fecha: 12-09-2025

Señor:
No registra

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20255340884882

Respetado señor anónimo:

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 COORDINADORA, 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 sea contratada directamente por el usuario, por tanto, el remitente y/o destinatario debe ostentar la calidad de usuario final, es decir, que el envío no corresponda al desarrollo de una actividad comercial o empresarial

Ahora bien, al tratarse los hechos de la queja sobre la demora de una mercancía que fue comprada a través de Alkosto y remitida a su destinatario a través de Coordinadora, es pertinente aclarar, que dicho asunto no es competencia de esta entidad, por tanto, intermedia una actividad comercial frente a la vulneración alegada por el usuario.

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 terrestre de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, 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 