

Bogotá D.C, 21 enero 2026



20269120016021

21 enero 2026

**Señora**

**Angelica María Vásquez Villamizar**

**carospj19@gmail.com**

CALI, VALLE DEL CAUCA

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrds presentada con radicado no. 20235340326972

Respetada señora Angelica:

En atención a la PQRSD relacionada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la empresa LATIN EXPRESS COURIER SERVICES LTDA, es pertinente informarle que, con base en la información recaudada, no fue posible establecer que los hechos referidos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan el transporte de carga.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Coordinación que:

*"El 10 de enero llamamos a los números de LATIN EXPRESS , no tuvimos respuesta, enviamos un correo el día 20 de enero, nos indicaron Su caja fue retenida por la aduana por que llevaba un celular dentro, se va a comunicar con usted para explicarle el proceso. La información del señor Camilo es 3105349112 att Diana Salazar". Nos comunicamos con el señor Camilo vía telefónica y WhatsApp el 23 de enero nos dice que La unidad presento el cambio de modalidad por contener el celular, lo que exige la DIAN es que se realice la nacionalización de toda la unidad, para eso es necesario contactar una agencia de aduana que haga la intermediación entre la DIAN y el destinatario, me comuniqué directamente con la DIAN y ellos me informaron que efectivamente el proceso se hacía con un intermediario de aduanas, mi duda era que si se realizaba el pago, la caja llegaría completa, lo cual me respondieron que normalmente no se abren las cajas, que por el escáner detectaron que venía el celular y que la caja debía de llegar completa, me comuniqué con el Señor Camilo de la empresa LATIN y le dije que por favor me enviara el documento que se debía de autenticar a nombre de AINTERCARGA para continuar con la recuperación de la caja, una vez le envié el documento me dijo que hiciera el pago de \$1.650.000 que se hacía por medio de cuenta de ahorros Bancolombia 16815026300 a nombre de CLAUDIA MARCELA GONZALES RAVELO cc. 1.020.805.638, se realizó el día 15 de febrero*

Página | 1

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

GD-FR-004  
V5 - 02-Ago-2024

a las 20:09, la caja llegó el día 18 de febrero, pero faltaban lo siguiente: 1 par de zapatos adulto los cambiaron por unos zapatos usados y con barro, Juguetes de niño y niña (6 unidades), Cartuchera eléctrica niña incluye útiles, paquete de marcadores y colores grande, pantalón negro niña, pantalón negro niño, 3 conjuntos niño (3 pantalones, 3 camisetitas, 3 chaquetas) camisa hombre, Ropa niña (8 unidades Todo lo que se perdió estaba nuevo con etiquetas, el señor Camilo me dijo que enviara el correo a operaciones@interexpresscargo.com". (sic)

2. Ahora bien, frente a lo manifestado por el usuario, esta Dirección dentro de las actuaciones adelantadas requirió mediante radicado 20239120306411 a la empresa referida, sin embargo, no se obtuvo respuesta por parte de esta.
3. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

**"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. **Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.**"* (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta, teniendo en cuenta que, para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propenda por el derecho al debido proceso de las partes.

En ese sentido, dentro del análisis realizado se observó que, no se encontró prueba que sustentaran las afirmaciones referidas por usted en su queja, relacionadas con la presunta pérdida de objetos contenidos en la mercancía de carga, toda vez que, no existe una declaración detallada del contenido de los artículos enviados a través de la empresa LATIN EXPRESS COURIER SERVICES que permita inferir sobre la presunta pérdida de los mismos, de igual manera, se observa que la mercancía enviada fue objeto de verificación y revisión por parte de terceros (Aduanas), lo que evidencia, que no fue únicamente la empresa de carga la que manipuló la mercancía objeto de la PQRSD.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos en el que se consideren vulnerados los derechos de los usuarios de los servicios de transporte, podrá acudir nuevamente a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal fin, y allegando los soportes correspondientes en el que se incluyan los datos del usuario afectado.

Atentamente,



**MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES**  
**COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES**  
**GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES**  
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 27/marzo/2026 09:10:55 a. m.

**Hash: CEE-d0f8b78ee3b2efaf964a72f4c132d4ce343ded4b**

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [21/enero/2026 02:22:38 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [27/marzo/2026 09:10:55 a. m.]