

Bogotá, 07 de mayo de 2026

Señor(a)
DANY DUMAS REALPE CHAVARRIA.
CR 63A # 94A 475 BQ 34 AP 404
3041402561
MEDELLÍN

Referencia: RESPUESTA A NO CONFORMIDAD

ID: 1549760

CUN: 712826000003100

GUÍA No. 10577554484

Respetado Cliente.

Reciba un cordial saludo de la Organización Servientrega S.A.

En atención a su comunicado, nos permitimos informarle que para la Organización Servientrega S.A., las no conformidades en el Servicio reclamado por nuestros Clientes son muy importantes, lo que nos obliga a optimizar la Calidad en cada uno de los Procesos.

Mediante el presente escrito nos permitimos dar respuesta a su no conformidad, manifestamos que se rectifica por parte de SERVIENTREGA S.A. La decisión enviada mediante comunicado de fecha 10 de abril de 2026, remitida 468960, correo electrónico: dumasrealpe@hotmail.com, a dirección destino del reclamante bajo las siguientes:

Pese a que la reclamación es interpuesta fuera de los tiempos establecidos, esto ya que la recepción del envío fue el día 05 de enero de 2026, la entrega se ejecuta el día 15 de enero de 2026. Que el departamento de atención al cliente de la compañía radica investigación mediante petición CUN **712826000003100** de fecha 18 de marzo de 2026, en la cual el reclamante informa la presunta pérdida del envío. Una vez realizada la respectiva investigación con base en lo manifestado por el cliente, se genera respuesta de fecha 10 de abril de 2026.

Por último, le indicamos que en nuestros sistemas de información y registro de llamadas no se evidenció comunicación alguna por parte de la reclamante solicitando la radicación de la PQR, respecto a la presunta novedad ocurrida con la guía en referencia. Nuestra organización solo tuvo conocimiento por parte de usted solo hasta el hasta el 18 de marzo de 2026.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, como base del instructivo que nos atañe, y la matriz de tiempos, la reclamación por causal de entrega equivocada se encuentra radicada a la compañía de manera extemporánea. Sin ánimo de evadir nuestras responsabilidades, respetuosamente aclaramos que estos tiempos se pactan de manera estratégica, para lograr dar manejo y en lo posible una respuesta favorable a la novedad que se esté presentando.

Por lo anteriormente expuesto, respetuosamente le informamos que su reclamación por presunta pérdida no resulta procedente, esto teniendo en cuenta lo anteriormente informado.

Así mismo le manifestamos que SEM SEGURIDAD VIAL DE ARACATACA, será quien notifique sobre la posible novedad y cualquier solicitud debe adelantarse directamente con dicha entidad, teniendo en cuenta la relación contractual entre las partes. De igual forma indicamos que nuestro cliente crédito no ha manifestado a la fecha, reclamación y/o novedad alguna en la entrega del envío con número de guía en referencia.

Ante lo anteriormente expuesto Se **RESUELVE**

- 1) Rectificar la decisión emitida en comunicado de fecha 10 de abril de 2026.
- 2) Negar cualquier pretensión de indemnización, por presunta entrega equivocada.
- 3) Resulta importante puntualizar que el presente pronunciamiento se genera en virtud del vínculo jurídico existente entre SERVIENTREGA S.A. y SEM SEGURIDAD VIAL DE ARACATACA, el cual excluye una relación de consumo, sin dejar de lado el deber que nos asiste de responder según se indica en la normatividad legal vigente, de acuerdo con nuestro interés de satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

Con lo anterior, reiteramos siempre nuestra vocación de servicio deseando poder atenderlo nuevamente en el futuro, seguros de brindar, como siempre, nuestro mejor esfuerzo y servicio.

Cordialmente,



Paola Andrea Martínez Gómez
Analista Junior Compensaciones



20265340448692
11/05/2026 09:45:22 AM

REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE:

Nombres o Razón Social:	DANY DUMAS REALPE CHAVARRIA	No. de Identificación:	7632739
Tipo de Identificación:	C.C.: CÉDULA DE CIUDADANÍA	Ciudad, País, Dpto:	MEDELLIN, COLOMBIA, ANTIOQUIA
Dirección:	CARRERA 63 A #94 A - 475 BLOQUE 34 AP 404	Teléfono:	3041402561
E-mail:	DUMASREALPE@HOTMAIL.COM		
Medio:	EMAIL		

Datos del proceso PQRSDF:

Protección Constitucional		Reserva:	
RADICADO RELACIONADO:	20265340448692	Tipo De Vigilado:	
Tipo De Solicitud:	DENUNCIA	Tipo De Solicitante:	PERSONA NATURAL
MEDIO_RESPUESTA:	EMAIL	RAZÓN SOCIAL:	DANY DUMAS REALPE CHAVARRIA
Tipo De PQRSDF:	DENUNCIA	Género Del Peticionario:	HOMBRE
FECHA_DE_LOS_HECHOS:	10-MARZO-2026		
Asunto:	SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA / IRREGULARIDAD EN LA TRAZABILIDAD / INFORMACIÓN FALSA O CONTRADICTORIA		

Vigilados:

SERVIENTREGA S.A.

Descripción del proceso de PQRSDF: SE SOLICITÓ LA TRAZABILIDAD DE LA GUÍA 10577554484. LA CUAL SE RECIBIÓ LA RESPUESTA CUN 7128260000003100 DONDE SE AFIRMA ENTREGA EL 27 DE ENERO DE 2026. TRAS SU IMPUGNACIÓN, EMITIERON UNA RESPUESTA EL 7 DE MAYO CAMBIANDO LA FECHA AL 15 DE ENERO PARA DECLARAR EXTEMPORANEIDAD. ADJUNTO COMO PRUEBA AMBAS RESPUESTAS DE SERVIENTREGA. PRETENSIONES: SOLICITO QUE SE INVESTIGUE AL OPERADOR POR FALTA DE VERACIDAD EN LOS REPORTES DE ENTREGA Y POR VULNERAR LOS DERECHOS DEL USUARIO POSTAL, YA QUE AL FINAL NI OBTUVE CONFIRMACION DE ENTREGA, NI LA TRAZABILIDAD SOLICITADA.

Listado de anexos:

No. de Anexos:	2
Descripción de Anexos:	Respuesta final Servientrega 08 mayo 2026.pdf;Respuesta Servientrega a derecho de peticion..pdf
Usuario Radicador:	WEB

Bogotá D.C, 2 julio 2026



20268600390111

2 julio 2026

Señores
Superintendencia De Industria Y Comercio
contactenos@sic.gov.co
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Traslado por competencia radicado st no. 20265340448692 del 11 de mayo del 2026.

Cordial saludo,

En atención a la comunicación registrada en el Sistema de Gestión Documental de esta Superintendencia bajo el radicado citado en el asunto, y en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a esta Dirección, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto 2409 de 2018 y demás normas concordantes que regulan la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor, la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre, dentro del ámbito de sus competencias, se permite emitir respuesta a su solicitud, la cual encontrará anexa a la presente comunicación.

Atentamente,

DIRECTOR

Superintendencia de Transporte

Anexos:
• mergedDIMAS.pdf

Copias: dumasrealpe@hotmail.com

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	John Jairo Riascos Urbano	johnriascos [02/julio/2026 04:21:33 p. m.]