

Bogotá D.C, 10 agosto 2026



20265350567761

10 agosto 2026

**Señor
Anónimo**

Envigado, Antioquia

Asunto: Respuesta radicado 20265340662622 del 01 de julio de 2026

Cordial saludo:

Nos permitimos informar que hemos recibido traslado del radicado del asunto, mediante el cual se indica lo siguiente: "(...) *QUEJA CONTRA ENVIA, POR INCUMPLIMIENTO EN TIEMPOS DE ENTREGA ... DESDE EL PASADO 23 DE JUNIO SE ENVIÓ DESDE MOSQUERA CUNDINAMARCA UNA ENCOMIENDA. AL REVISAR EL MIÉRCOLES 24 EL RASTREO INDICABA "PRESNETA NOVEDAD: ENTREGA NO EFECTUADA POR DIFICULTADES DE LA OPERACIÓN". ME COMUNiqué PARA CONSULTAR AL RESPECTO Y ME DIJERON QUE COMO HABÍA LLEGADO ESE DÍA NO HABÍAN ALCANZADO A DESPACHAR, QUE AL DÍA SIGUIENTE SALDRÍA. HOY, 01 DE JULIO, DÍA EN EL QUE REGISTRO ESTA QUEJA, SIGUE INDICANDO LO MISMO AL CONSULTAR EL RASTREO, EM COMUNICO DE NUEVO Y ME DICEN QUE HAN TENIDO ROBLEMAS, QUE LOS PEDIDOS SE ESTÁN DEMORANDO. UNA SEMANA COMPLETÓ DESDE QUE LLEGÓ EL PEDIDO AL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN EN MEDELLÍN Y NO ME HAN PODIDO ENTREGAR. SON TIEMPOS EXAGERADOS, COBRARON DESDE EL DÍA 1, Y SIGUEN INDICANDO QUE TIENE RETRASOS. (...)*". (Sic)

Frente al particular se indica que dicha solicitud fue trasladada por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,



FREDY ALEXANDER TORRES BAQUERO

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

COORDINADOR
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 21/agosto/2026 08:38:52 a. m.

Hash: CEE-fa56c58b230c6329595fd3a3cafc59f4dc4b24ce

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Robinson Amezcua Bustos	ROBINSONAMEZQUITA [10/agosto/2026 03:56:47 p. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [21/agosto/2026 08:38:52 a. m.]