

Bogotá D.C, 24 agosto 2026



20265350625121

24 agosto 2026

Señores

Superintendencia De Industria Y Comercio

Calle 9 d #41 a - 109 sur casa eden del parque

delegaturaconsumidor@sic.gov.co

Jamundi, Valle Del Cauca

Asunto: Respuesta al radicado 20265340236722

Nos permitimos acusar recibo de su escrito, mediante el cual expone la presunta falla en el servicio de entrega por parte de la empresa XCargo respecto de un paquete adquirido por internet el 3 de marzo de 2026. En su comunicación señala que la transportadora registró el caso como "resuelto" y, tras su insistencia, aportó fotografías con coordenadas geográficas (3.2503216, -76.5426772) que demuestran que la entrega fue efectuada a una persona diferente y en un barrio distinto a su domicilio registrado en el municipio de Jamundí (Valle del Cauca).

En primer lugar, queremos **pedirle sinceras perdón y disculpas por la demora en la atención y el oportuno pronunciamiento sobre su requerimiento**. Somos plenamente conscientes de la inconformidad y el perjuicio que le genera la pérdida e indebida entrega de su paquete; sin embargo, esta Entidad se encuentra ejecutando un plan de contingencia institucional para evacuar un alto flujo de solicitudes acumuladas a nivel nacional. Agradecemos su comprensión frente a esta situación operativa.

Ahora bien, analizada la naturaleza del servicio postal / mensajería expresa prestado por la empresa XCargo, esta Superintendencia procede a precisar el marco de competencias institucionales y la actuación correspondiente:

1. Aclaración sobre el marco de competencias institucionales (Servicios Postales y de Mensajería Expresa):

- **Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** De conformidad con la **Ley 1369 de 2009** (Régimen de Servicios Postales), sus decretos reglamentarios y la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la autoridad competente para vigilar la protección de los derechos de los usuarios de servicios postales y de mensajería, así como para investigar y sancionar a los operadores postales por **fallas en la entrega, entrega a terceros no autorizados o pérdida de paquetes**, es la **Superintendencia de Industria y Comercio (Delegatura para Asuntos Postales / Protección al Consumidor)**.
- **Competencia de la Superintendencia de Transporte:** Conforme al Decreto 2409 de 2018 y la Ley 105 de 1993, esta Superintendencia ejerce inspección, vigilancia y control únicamente sobre la prestación del servicio público de transporte terrestre de carga y pasajeros, **careciendo de competencia sobre el régimen postal, mensajería expresa o las controversias por entregas erróneas de paquetes**.

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

2. Traslado por competencia (Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 - CPACA):

En estricto cumplimiento del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), sustituido por la Ley 1755 de 2015, **esta Superintendencia ha procedido a hacer el TRASLADO POR COMPETENCIA de su petición a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)**, con el fin de que dicha autoridad asuma el conocimiento del caso, investigue el procedimiento de entrega adelantado por la empresa XCargo y determine las responsabilidades o sanciones administrativas a que haya lugar.

Con lo anterior, la Superintendencia de Transporte da por remitida y atendida su solicitud dentro del marco de sus competencias legales.

Atentamente,



FREDY ALEXANDER TORRES BAQUERO
COORDINADOR
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias: katherintamayo03@gmail.com

Aprobado el: 24/agosto/2026 08:01:54 a. m.

Hash: CEE-4d186e4aa813793f3b1bcc04e8537d59f22ea501

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diego Alejandro Solano Carrillo	diegosolano [24/agosto/2026 01:49:07 a. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [24/agosto/2026 08:01:54 a. m.]