

Bogotá, 02-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120634061

Fecha: 02-08-2024

Señor:

Iván Posada Londoño

Representante Legal o quien haga sus veces

Servientrega S.A.

Dirección: Avenida 6 No. 34A - 11

Bogotá D.C.

Asunto: Requerimiento de información por radicado No. 20235342668202.

Respetado Señor:

Mediante comunicación radicada con el número indicado en el asunto, se puso en conocimiento de este ente de control presuntas irregularidades en cuanto a la calidad¹, la idoneidad² y la información³ otorgada a las personas con las cuales Servientrega S.A. (en adelante, la empresa) celebra contratos para la prestación del servicio de transporte de carga, en particular, frente a la siguiente PQR, la cual se allega como anexo junto con el presente requerimiento:

Radicado PQRD	Usuario	Identificación Usuario	Número de guía
20235342668202	Ana Palmira Suárez Osorio	CC 64719130 Correo electrónico: luisrosu05@gmail.com	9167502869

¹ Art. 3 Numeral 1.1 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

² Art. 6 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

³ Art. 3 Numeral 1.3 Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)

Por lo anterior, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos:

1. Sírvase indicar a través de cuáles medios garantizó que la usuaria conociera el contenido del contrato teniendo en cuenta la modalidad de adquisición del servicio (por ejemplo, presencialmente, vía telefónica, página web).
2. Informe detalladamente las acciones adelantadas por la empresa para investigar y establecer el(los) hecho(s) denunciado(s) en la queja anexa. En caso de no haber adelantado ninguna acción indique los motivos, de lo contrario allegue copia de los hallazgos encontrados en la investigación interna.
3. Conforme los hechos de la queja, describa cuál fue la trazabilidad de la carga, según la guía de envío anexa al presente requerimiento, desde su remisión hasta su efectiva entrega o el estado de envío que se encuentre al momento de contestar este escrito. Remita todos los documentos que soporten el trazado de la carga.
4. Para el caso en concreto, sírvase indicar qué información le fue transmitida a la usuaria, sobre el tiempo de entrega de la carga enviada al destinatario. Remita todos los soportes que justifiquen su respuesta.
5. Conforme los hechos de la queja, y las manifestaciones de la quejosa, sírvase indicar las razones por las cuales, presuntamente se presentaron demoras en la entrega de la mercancía. Remita todos los soportes que justifiquen su respuesta, en caso de no disponer de ellos, indique las razones.
6. Con base en la respuesta a la pregunta anterior, informe qué medidas tomó la empresa, para solucionar el contratiempo surgido, por la presunta demora en la entrega de la mercancía a la usuaria referenciada, y conforme los hechos narrados en la queja. Remita soportes que respalden su respuesta.

7. Indique si durante el envío de la mercancía se presentaron novedades. En caso positivo, informar el motivo de estas. Remita los soportes donde se pueda verificar lo anterior. En caso de no contar con esta información y/o soportes, indique los motivos.
8. Informe si a la fecha de recepción del presente requerimiento, ya se entregó a satisfacción el envío al destinatario de este. En caso positivo, remita los soportes donde se pueda verificar lo anterior; de lo contrario, señale las razones que lo justifiquen.
9. Informe si se ha llegado a algún acuerdo con la usuaria mencionada en el presente requerimiento en caso de que se haya presentado una presunta pérdida de la mercancía. En caso afirmativo, remita soportes de la transacción, en caso contrario, indique las razones por las cuales no se ha llegado a un arreglo.
10. Adicional a lo anterior, se solicita que su representada se pronuncie ante la usuaria sobre la situación citada, contestándole directamente su petición de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por ella.

Así mismo, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta a la usuaria, aportando los antecedentes y el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, así como el soporte normativo de su actuación.

En caso de no contar con la información, o de no poder allegar alguno de los soportes solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

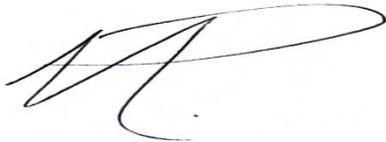
Para atender este requerimiento cuenta con un término único de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen

sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector transporte⁴.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Un PDF con cuatro (04) folios

Proyectó: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *E. V.*

⁴ "c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante" artículo 46 de la Ley 336 de 1996.