

Bogotá, 25-09-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20235350839281

Fecha: 25-09-2023

Señores

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

contactenos@sic.gov.co

Asunto: Traslado por competencia del radicado No. 20235340904312 del 03/05/2023

Respetado Señores:

Nos permitimos informarles que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, el señor Jose Luis Mesa Rincón, remite queja contra Servientrega donde manifiesta: "*PRIMERO: por favor se solicita tutelar los derechos fundamentales del consumidor y obligar a la entidad a dar una respuesta.*

SEGUNDO: de la manera más respetuosa me permito solicitarles ordenar a la empresa de mensajería SERVIENTREGA S.A a realizar el envío en un termino inferior a 24 horas a las personas autorizadas y no a terceros." (Sic)

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos la presente solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos a trasladar del requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte¹, por considerarlo de su competencia, corremos traslado de la comunicación elevada

¹ Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

por el señor Jose Luis Mesa Rincón, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011² para que se adopten las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad.

Agradecemos la pronta atención que se preste a la misma y ordene a quien corresponda la respuesta al interesado.

Del presente traslado se da conocimiento al peticionario.

Atentamente,

Superintendencia de Transporte
Grupo Relacionamiento con el Ciudadano
535

Anexo: Radicado No. 20235340904312 en (18) folios.

Copia: Jose Luis Mesa Rincón. Correo electrónico: Jose.mesa27@hotmail.com

Proyectó: Clara Gallo

C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2023\Traslado por competencia del radicado No. 20235340904312.docx

² Sustituido por la ley 1755 de 2015.