

Bogotá, 06/12/2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20245351002931**

Fecha: 06/12/2024

Señor (a)

**Juan Sebastian Gonzalez Sierra**

juanvaldabz@gmail.com

Asunto: Respuesta radicado No. 20245340527642 del 1/03/2024.

Respetado señor (a):

Nos permitimos informarle que hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual, remite derecho de petición donde solicita *"En el mes de enero del presente año, realicé una compra de manera virtual, el paquete de la compra me fue enviado a través de la empresa Coordinadora S.A.S, el paquete era de pago contra entrega. El día 12 de enero del presente año me llegó una notificación por parte de la empresa Coordinadora, informándome el número de guía y el monto a pagar, además de la opción de realizar el pago en línea, por temas prácticos y ya que la empresa me daba dicha opción decidí hacer el pago en línea. Al siguiente día, el paquete aparecía &quot;en reparto&quot; pero nunca llegó, me comuniqué vía telefónica con Coordinadora S.A.S y me dijeron que posiblemente eran temas logísticos, pero que efectivamente el paquete se encontraba en reparto, al siguiente día sucedió exactamente lo mismo y al tercer día aparecía que el paquete había sido hurtado, como novedad del envío (...)"* (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 su solicitud,

Página | 1

---

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su 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 Transporte, en el marco del Decreto 2409 de 2018, le informamos que esta Entidad no es competente para conocer o emitir pronunciamiento alguno respecto a su solicitud, toda vez que, debido a la naturaleza de la misma, corresponde a Superintendencia De Industria Y Comercio dar respuesta a su requerimiento o inconformidad.

De este modo, le informamos que hemos corrido traslado de su solicitud a la mencionada entidad a través del radicado supertransporte No. 20245351002601 del 06/12/2024 para que adopte las medidas pertinentes para aclarar y dar solución a su inconformidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1º de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Atentamente,

**Superintendencia de Transporte**  
Grupo Relacionamiento con el Ciudadano  
535

Proyectó: Clara Gallo

C:\Users\Lenovo\Documents\SUPERTRANSPORTE\2024\Respuesta radicado No. 20245340527642 del 1/03/2024.docx