

Bogotá, 04-04-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350199091**

Fecha: 04-04-2025

Señor
Jhonatan Murillo
info@flexolumens.com

Asunto: Respuesta radicado 20235341684462

Respetado señor Murillo:

En primer lugar, presentamos excusas por atender su petición fuera de los términos legales, debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que reciben esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, lo que generó un considerable represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual se estableció un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre los cuales encontramos la solicitud del asunto.

Realizada la anterior precisión, le informamos que fue asignado a este Grupo el radicado del asunto en el cual presenta queja contra la empresa Coordinadora. en la que indica:

"... El día 11 de julio del 2023 envié un paquete a la ciudad de Bogotá a la dirección transversal 133 22 b 99 centro de logística green movil con la guía 2002647960 no entiendo porque al día de hoy nadie me responde por el envío. Los llamo y nada ni por chat. Me urge que entreguen el paquete o me llamen si hay algún inconveniente..."

Al respecto se considera oportuno realizar las siguientes precisiones:

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2409 de 2018, la Superintendencia de Transporte tiene dentro de sus funciones la de *"adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, de acuerdo con la normativa vigente"*.¹

1 Numeral 8°. Artículo 5°. Decreto 2409 de 2018.

Es decir que la Supertransporte tiene como objeto ejercer las funciones de vigilancia, inspección, y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación² se concretó en:

- i. inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte; y
- ii. vigilar, inspeccionar, y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte³, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la Ley.

En ese contexto y bajo el caso que nos ocupa, resulta pertinente señalar la Ley 1369 de 2009⁴, la cual establece:

"Artículo 3°. Definiciones. Para todos los efectos, se adoptan las siguientes definiciones:

1. Servicio Postal Universal. Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

2. Servicios Postales. Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa

2.1 Servicio de Correo. Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo:

2.1.1 Envíos de Correspondencia. Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

2 Al amparo de lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia: "Artículo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa: (...) 22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos.

3 Decreto 2409 de 2018, artículo 4.

4 por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones

2.1.1.1 *Envíos prioritarios y no prioritarios de correo de hasta dos (2) kilogramos.*

2.1.1.1.1 *Envíos prioritarios de correo. Envíos hasta 2 kg de peso transportados por la vía más rápida, sin guía y sin seguimiento...*

2.1.2 *Encomienda. Servicio obligatorio para el Operador Postal Oficial o Concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente, de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con o sin valor declarado, **hasta un peso de 30 kg, conforme a lo establecido por la Unión Postal Universal...*** (Negrilla fuera de texto)

De forma complementaria, en el título V de la Ley 1369 de 2009, se establecen las autoridades de regulación, control y vigilancia de los servicios postales, precisando lo siguiente:

"... **Artículo 18.** *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fijará la política general de los Servicios Postales, dentro del marco general de la Política de Comunicaciones...*

Al mismo tiempo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá las siguientes funciones específicas en relación con los Servicios Postales:

1. *Actuar como Autoridad de Inspección, Control y Vigilancia frente a todos los Operadores Postales, con excepción de la vigilancia sobre el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de la Competencia, la protección del consumidor y el lavado de activos.*

2. *Adelantar las investigaciones para establecer posibles infracciones al régimen de los servicios postales e imponer las sanciones previstas en la presente ley...*

... **Artículo 21.** *Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002..."*

Al respecto la Ley 1480 de 2011⁵, en su artículo 5 indica:

"Artículo 5. *Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:...*

... 3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario..."

Por lo antes expuesto y teniendo en cuenta que esta Superintendencia carece de facultades jurisdiccionales y adicionalmente no tiene competencia sobre la materia motivo de su comunicación; por lo tanto, no es posible emitir pronunciamiento alguno sobre el tema planteado en el radicado del asunto.

No obstante lo anterior, le recordamos que tiene a su disposición nuestro Centro de Conciliación que tiene como finalidad apoyar a que las personas vinculadas al sector transporte y su infraestructura para que resuelvan sus diferencias y propicien la solución de conflictos, de forma ágil y pronta, para lo cual puede ingresar al siguiente enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/solicitud-de-conciliacion/>

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Grupo de Relacionamiento con El Ciudadano
535

Proyectó: Wanda Caycedo G.
C:\Users\wandacaycedo\Desktop\2025\pqr\20235341684462 encomienda.docx

⁵ Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.