

Bucaramanga, 22 de mayo de 2026

SEÑORES

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. – 472

Área de Peticiones, Quejas y Reclamos

ASUNTO: Reclamación por pérdida total de envío y solicitud de indemnización.

Yo, **RAQUEL CARDENAS GOMEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 28.212.971, actuando en nombre propio o en representación de la empresa **CENTRAL DE SUMINISTROS SAS**, respetuosamente me permito presentar la siguiente reclamación por la pérdida total de un envío realizado a través de sus servicios.

El día 04 de MAYO de 2026 fue entregado a Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 472 un envío destinado al Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario Pedregal, ubicado en Antioquia.

El envío se encontraba amparado bajo las guías No. CT038250447C9, CT039250447C9, CT0392470447C9, CT038250557C9, CT038250112C9, CT038250447C7, CT038250447R7, CT039255547C9, CT038180447C9, CT038250447T1 y CT038250425Y9

La carga estaba compuesta por diez (10) cajas y una (1) silla, mercancía cuyo valor asciende a la suma de \$23.000.000, según facturas y documentos anexos.

Una vez transcurrido el tiempo normal de entrega, se verificó que el envío no fue entregado a su destinatario.

Al realizar las consultas correspondientes ante 472, se informó que la mercancía se encuentra extraviada o no ha sido posible establecer su ubicación.

Como consecuencia de la pérdida total del envío, se han generado perjuicios económicos directos a mi representada, toda vez que la mercancía no pudo ser entregada a su destinatario.

La presente reclamación se fundamenta en:

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental de petición.

La Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales en Colombia.

La Resolución CRC 3038 de 2011 y demás normas concordantes que regulan los derechos de los usuarios de servicios postales.

Las disposiciones del Código de Comercio relativas al contrato de transporte y la responsabilidad del transportador por pérdida de la mercancía bajo su custodia.

Calle 39 No. 19-52 Local 2 - PBX 607- 650 7774

gerencia@centraldesuministros.com

comercial@centraldesuministros.com

comercial1@centraldesuministros.com

ventas@centraldesuministros.com

contabilidad@centraldesuministros.com

315 3740560

302 2919252

315 0581342

315 8322647

316 2680435

www.centraldesuministros.com



Las normas de protección al consumidor aplicables a la prestación de servicios.

Solicito respetuosamente:

Que se informe de manera clara, precisa y documentada el estado actual del envío identificado con las guías No. CT038250447C9, CT039250447C9, CT0392470447C9, CT038250557C9, CT038250112C9, CT038250447C7, CT038250447R7, CT039255547C9, CT038180447C9, CT038250447T1 y CT038250425Y9

Que se declare la pérdida total del envío en caso de no ser posible su ubicación inmediata.

Que se reconozca y pague la indemnización correspondiente por la pérdida total de la mercancía transportada.

Que se efectúe el pago del valor total de la carga compuesta por diez (10) cajas y una (1) silla, cuyo valor asciende a la suma de \$23.000.000, de conformidad con las facturas y documentos que se anexan.

Que se reconozcan los perjuicios ocasionados por el incumplimiento en la prestación del servicio, en la medida permitida por la ley y por las condiciones contractuales aplicables.

Cordialmente,

RAQUEL CARDENAS GOMEZ

Representante Legal
C.C.: 28.212.971 Lebrija
Nit: 804.003.744 – 1

Calle 39 No. 19-52 Local 2 - PBX 607- 650 7774

gerencia@centraldesuministros.com
comercial@centraldesuministros.com
comercial1@centraldesuministros.com
ventas@centraldesuministros.com
contabilidad@centraldesuministros.com

315 3740560
302 2919252
315 0581342
315 8322647
316 2680435

www.centraldesuministros.com

