

Bogotá, 29-07-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350416621**

Fecha: 29-07-2025

Señor  
**Anonimo**

Asunto: Respuesta a radicado 20255340749312 del 07/07/2025

Respetado Señor:

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta lo siguiente:

*“(…) “Me permito presentar una queja formal respecto al pésimo servicio recibido por parte de la empresa SOLUCIONES DEPRISA S.A.S. NIT 901.245.789-2 en relación con el envío CO07525364, el cual según su sistema aparece “en reparto” desde el 3 de julio de 2025, y a la fecha de hoy no ha sido entregado, ni he recibido comunicación clara sobre el motivo de la demora. Considero inaceptable que un envío permanezca en estado de entrega y cambiando de estado durante tantos días sin ser entregado al destinatario. me ha pasado en varias ocasiones con la empresa DEPRISA con pedidos de la tienda en línea Amazon. He intentado comunicarme por los canales de atención al cliente sin obtener una solución efectiva ni una respuesta satisfactoria. La falta de cumplimiento, la mala atención y la desinformación generan una pésima experiencia de usuario, dañan la confianza en el servicio que brindan y causan perjuicios tanto personales como comerciales. Solicito de manera urgente: La entrega lo más pronto posible del envío mencionado. Y una explicación formal por escrito sobre los motivos de la demora injustificada. Agradezco de antemano su atención y espero una pronta solución (...)”. 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.

En segundo lugar, y en atención al contenido y naturaleza de su solicitud, le informamos que de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte<sup>1</sup>, esta Entidad no es competente para conocer y pronunciarse respecto a su solicitud, no obstante, lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup>, hemos corrido traslado de su radicado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  


Sandra Liliana Ucros Velasquez  
Coordinador Relacionamiento Con El Ciudadano

Proyectó: María Camila Herrera Calderón – Profesional Universitario

Revisó:

"C:\Users\mariaherrera\OneDrive - SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE\carpeta pqrs 535 2025"

---

<sup>1</sup> Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

<sup>2</sup> Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.