

Bogotá D.C, 23 junio 2026



20265350426191

23 junio 2026

Señor

Juan Fernno Macias Macias

- no registra

Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta al radicado no. 20265340219312 del 04/03/2026

Cordial saludo,

Hemos recibido la PQR No. 20265340219312, en el cual manifesto:

"(...) el día sábado 20 de diciembre me fue enviado un paquete desde la ciudad e bogotá por la transportadora envía, a la fecha aun no recibo el paquete, en comunicación directa con ellos manifestaron que el paquete no a sido entregado por fallas operativas sin mas referencias, lo que me ocasiono una perdida aproximada de 200mil pesos ya que lo que contiene el paquete son productos para un cliente los cuales debian ser entregados el día 24 de diciembre debido al incumplimiento de envía el cliente me manifiesta que ya los productos no me los puede recibir debido a que le toco conseguirlos por otro lado debido a que yo no cumplí, solicito respetuosamente ordenen a la transportadora entregar el paquete de inmediato y darme una solución a las perdidas ocasionadas debido al no cumplimiento en la entrega en el tiempo estipulado, es de anotar que el valor de lo que contiene el paquete es de 184900 pesos colombianos. No me deja cargar la guía expedida por la transportadora, numero es #017007355911 (...)"

Sea lo primero informar 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 esta que impidió a la entidad contestar en los términos legales.

Ahora bien, de acuerdo a las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte, acusamos recibo el correo antes mencionado. Sin embargo, en concordancia con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, le solicitamos ampliar los hechos descritos en su comunicación, aportar correo para notificaciones. Igualmente, remitir la guía de envío, señalando el peso y demás especificaciones. Lo anterior, con el fin de dar el trámite que corresponda.

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

Igualmente, para dar continuidad a su solicitud y garantizar una respuesta actualizada y de fondo, es indispensable que nos confirme si aún mantiene interés en la misma y si la situación que la originó persiste.

Tenga en cuenta que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 (que sustituyó el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 – CPACA), si usted no atiende este requerimiento dentro del plazo señalado, o no solicita una prórroga por un término igual antes del vencimiento del mismo, se entenderá que ha desistido tácitamente de su solicitud.

Agradecemos su atención y colaboración para poder dar el trámite correspondiente a su solicitud.

Para cualquier inquietud o para enviar la información requerida, puede contactarnos a través de los siguientes canales:

- Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Atentamente,



FREDY ALEXANDER TORRES BAQUERO
COORDINADOR
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 14/julio/2026 03:16:53 p. m.

Hash: CEE-c415e8c1e84cabb104d7c08512a9a8c27c7d3a41

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Laura Isabel Robles Suarez	laurarobles [09/julio/2026 11:37:10 a. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [14/julio/2026 03:16:53 p. m.]