

Bogotá, 05-09-2019

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20199100388321



Señora:

**Mariela**

Correo: No registra

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20195605474702 del 28 de mayo de 2019.

Respetada señora:

Mediante Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>2</sup> “[/]*la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)*”.

Así las cosas, le informamos que su solicitud con radicado No. 20195605474702 del 28 de mayo de 2019, fue asignada a esta dependencia, sin embargo la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de la misma, motivo por el cual le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto el número de radicado arriba señalado, y:

1. Fecha, hora, número de vuelo y el itinerario conforme a la reserva adquirida.
2. Confirme si ya realizó la solicitud de devolución a la aerolínea 21 Air Sucursal Colombia, y la fecha en que lo hizo. Remita soporte de tal solicitud.
3. En caso de haber recibido respuesta de la aerolínea, remita copia de la misma.

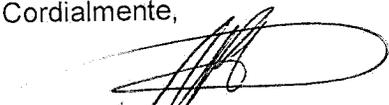
Adicionalmente, si llegaré a tener más información relacionada con su queja por favor hacerla llegar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de un (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

<sup>1</sup> “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”  
<sup>2</sup> “Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad”

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no van en perjuicio del derecho que tienen aquellas personas que se hayan visto afectadas, a acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados por la actividad de la sociedad involucrada, si a ello hubiere lugar.

Cordialmente,



**Andrea Portillo Oróstegui**

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Nury Maritza González Malagón