

Bogotá, 04-02-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100061671**

Fecha: 04-02-2022

Señora

Paula Andrea Henao Santos

Asunto: Requerimiento de información - radicado No. 20195605994312.

Respetada señora:

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición con radicado No. 20195605994312, se evidencia que la información allegada por traslado por competencia, no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud:

1. Indique por favor cuál fue número de vuelo, reserva y/o tiquete adquirido. Por favor allegar copia de los mismos.
2. Por favor indique cuál fue la ruta, trayecto y/o itinerario adquirido con la aerolínea.
3. Relate de manera detallada y cronológica los hechos ocurridos con la aerolínea.
4. Informe si en su momento elevó petición, queja o reclamo ante la aerolínea frente a lo ocurrido. De ser así, por favor allegue el número de radicado asignado por la misma y de tener una respuesta por favor remitir copias.
5. Informe si la aerolínea le dio alguna alternativa y/o solución frente a los hechos indicados en su queja.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función¹, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio²; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es la acción de Protección al Consumidor.

Con el fin de conocer su opinión respecto a la información señalada en esta comunicación, atentamente lo invitamos a diligenciar la encuesta de lenguaje claro que se encuentra en el siguiente link: <https://cutt.ly/GWxKwPq>

¹ Artículo 116 Constitución Política de Colombia

² Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: María Camila Hernandez.