

Bogotá, 15-11-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100789191**

Fecha: 15-11-2022

Señor(a)

**Blanca Inés Robayo Bustos.**

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341387392 del 06/09/2022.

Respetado(a) Señor(a):

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> “[...]a 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. 20225341387392 del 06 de septiembre de 2022, 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. Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa su nombre completo, tipo y número de documento de identidad, a fin de constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados. Lo anterior, con el objetivo indagar de manera eficiente y efectiva sobre presuntas vulneraciones a los derechos de usuarios del sector transporte.
2. De ser positiva la respuesta al punto anterior, sírvase relacionar su nombre completo, tipo y número de documento de identidad. Se resalta que, esta información es necesaria para adelantar el estudio de fondo a su queja de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011<sup>3</sup>.

1 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”

2 “Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad”

3 **ARTÍCULO 16. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. <Numeral CONDICIONALMENTE exequible> Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

3. Mencione de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad.
4. Informe número de tiquete y/o reserva, así como las fechas concretas de vuelo y destino de estos.
5. Indique si pudo abordar el vuelo con normalidad, en caso contrario informe si la aerolínea le ofreció soluciones tendientes a dar cumplimiento al contrato de transporte. Allegue los soportes que considere pertinentes.
6. Allegue cualquier soporte documental que disponga al respecto.

No obstante, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite 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 (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

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, si a ello hubiere lugar.

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

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espita*

Revisó: Carlos Andrés Triana Nova *C.T.*

- 
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
  5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. 2