Bogotá, 08-08-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259120442301**
Fecha: 08-08-2025

Señora
Diana Cristina Castrillón Ortiz
NO REGISTRA

Asunto: solicitud de información complementaria radicado No. 20255340663202

Respetada señora:

Mediante Decreto 2409 de 2018[1], 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[2] "[l]*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. 20255340663202 del 9 de junio de 2025, fue asignada a esta dependencia; sin embargo, la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de ésta, motivo por el cual, le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto, el número de radicado, arriba relacionado:

1. Mencione de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad.
2. Indique las ciudades de origen y destino, fecha y hora de viaje.
3. Informe el número de reserva, tiquete y/o vuelo con el que se presentó el incidente. Aporte evidencia de su tiquete.
4. A través de qué medio efectuó la compra de los tiquetes, esto es, físico, electrónico u otro. Por favor aporte evidencia de dicha información.
5. Sírvase transcribir la URL o dirección de internet a través de la cual efectuó la compra y aporte imágenes de la compra así efectuada.
6. Indique si se trataba de alguna promoción u oferta. En caso tal, sírvase aportar evidencia de ello.
7. Sírvase aportar evidencia de la tarifa a la que compró los vuelos y qué conceptos y beneficios comprendía.

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"

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

8. Manifieste si la aerolínea o la agencia de viajes le dieron a conocer o si usted se contactó por teléfono o a través de la página web de la aerolínea o la agencia de viajes para conocer los términos y condiciones del contrato de transporte.
9. Confirme si la aerolínea o la agencia de viajes se comunicaron con usted y si el problema ya fue resuelto, esto es, si se ofreció algún tipo de compensación o reembolso
10. Sírvase aportar copia de las peticiones, quejas o reclamos que usted le planteó a la aerolínea o la agencia de viajes, así como la respuesta que ésta le brindó.

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.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones, en cabeza de la Superintendencia de Transporte, se adelantan sin perjuicio del derecho que tienen las personas que se han visto afectadas, de 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 número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.
A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

SuperTransporte
Firmado digitalmente por TORRES MATIUS EFRAIN ENRIQUE

Efraín Enrique Torres Matius
Director de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Inti Alejandro Parra López

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