

Bogotá, 09-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120507501**

Fecha: 09-09-2025

Señor:

Mario García Rodríguez

Representante Legal o quién haga sus veces

Jetsmart Airlines S.A.S.

Correo: No Registra

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20255340869612

Respetado señor: García

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, tuvo conocimiento de presuntos incumplimientos a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), por parte de la entidad que usted representa.

Por lo anterior, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta entidad, se le requiere para que, de manera detallada y soportada, informe sobre los siguientes aspectos:

RADICADO	USUARIOS	ID	DATOS DEL VUELO
20255340869612	Ruben Dario Sanchez Quintero	C.C 10284943	Cartagena - Cali registra la maleta JA 5161 Vuelo en conexión Bogotá – Cali JA 5304 Código de reserva / W79FFP

1. Indique de manera detallada cual fue el manejo que le dio su aerolínea al equipaje del usuario, desde que éste hizo su entrega en el aeropuerto de salida, hasta el aeropuerto de destino, donde este debió llegar. Remita los soportes que permitan corroborar lo indicado.
2. Indique si el usuario referido presentó reclamación por pérdida del equipaje de bodega transportado durante la operación del vuelo relacionado. En caso afirmativo, señale cuanto tiempo tardó en dar

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

respuesta definitiva al pasajero y en que consistió la misma. Allegue soportes que den cuenta de la trazabilidad del caso.

3. Informe si el equipaje del pasajero anteriormente referido fue revisado por alguna autoridad aeroportuaria. En caso afirmativo, especifique cual autoridad y allegue soportes que fundamenten dicha revisión.
4. Indique como atendió el reporte de pérdida de equipaje realizado el usuario. Remita copia del historial del caso, de las respuestas brindadas y de los soportes que corroboren lo indicado.
5. Indique si el equipaje fue entregado, allegue soporte de la fecha de entrega y de las condiciones en que este llegó.
6. Señale si el usuario fue compensado y/o indemnizado, por la pérdida de su equipaje; en caso afirmativo, allegue copia del soporte que permita evidenciarlo; en caso negativo, señale las circunstancias por las cuales no se compenso y/o indemnizó.
7. Pronúnciese acerca de cualquier otro hecho o situación relacionada con la queja interpuesta por el usuario. Remita los soportes que fundamenten su respuesta.
8. Adicional a lo anterior, se solicita que su representado se pronuncie ante el usuario sobre la situación citada, contestándole directamente su petición de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.

Así mismo, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta al usuario, aportando los antecedentes y el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, así como el soporte normativo de su actuación.

En caso de no contar con la información, o de no poder allegar alguno de los soportes solicitados, indique las razones que lo justifiquen.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

Para atender este requerimiento cuenta con un término único de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector.



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 PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,



Firmado digitalmente
por TORRES MATIUS
EFRAIN ENRIQUE

Efraín Enrique Torres Matius

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Copia juanfernando.puerta@cuatrecasas.com

Anexo: Una (01) carpeta comprimida en formato ZIP

Proyectó: Medardo Andres Quintero *Medardo Quintero*