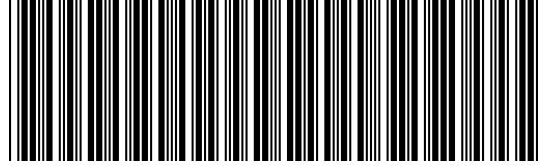


Bogotá 26/09/2025



Radicado No.: 20259100557231
Fecha: 26/09/2025

Señora
Diana Rosselly Cardona
Av 45 63 26
Correo: No Registra
ANTIOQUIA-MEDELLIN

Asunto: Solicitud de información complementaria del radicado No. 20255340832972.

Respetada Señora:

De acuerdo con, los hechos narrados en su petición, le informamos que no es suficiente para continuar con el estudio del caso; 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 según lo indicado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

1. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:
 - Indique el número de reserva y tiquete adquirido con la aerolínea.
 - Indique los términos y condiciones del contrato de transporte aéreo suscrito con la aerolínea al momento de la compra del tiquete.
 - Informe que tipo de equipaje estaba incluido en el tiquete y si realizó compra de servicios adicionales.
 - Detalle la información brindada por la auxiliar de vuelo al momento de realizar el cambio de lugar donde se encontraba el equipaje.
 - Detalle la acción e información brindada por la aerolínea al momento de informar sobre la pérdida del equipaje.

- Indique si ha presentado de manera formal alguna queja referente a los hechos ante la aerolínea.
- Indique si la aerolínea entregó algún tipo de compensación o solución ante la situación presentada.

2. Allegue los siguientes soportes:

- Tiquete(s) y/o reserva(s) expedidos por la aerolínea.
 - Factura y/o recibos de pago del tiquete.
 - Soporte de queja formal presentada ante la aerolínea y respuestas brindadas por la misma frente al caso.
3. De manera atenta se le solicita ampliar en la medida de lo posible, los hechos señalando los pormenores, esto es como sucedió, cuando sucedió, en qué circunstancias se presentó la afectación a sus derechos, por parte de quien, y en general, todo aquel detalle adicional que usted considere relevante; a través de los cuales esta superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido.
4. Informe si la empresa ha realizado algún pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. Si cuenta con el soporte, remitirlo.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

Ahora bien, en caso de que la Superintendencia de Transporte encuentre mérito para que iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio en contra de la aerolínea, está versará sobre el cumplimiento de la normatividad del sector transporte. No obstante, se le recuerda que no se realizará pronunciamiento alguno sobre indemnizaciones por daños o perjuicios causados en el marco de la relación de consumo ni por temas de publicidad engañosa. Lo anterior, conforme al numeral 3 del artículo 56 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), la cual señala que la competencia para conocer y resolver este tipo de reclamaciones corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.



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"

Atentamente,

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Vanessa Morales Mejía

Revisó: Efraín Enrique Torres Matius