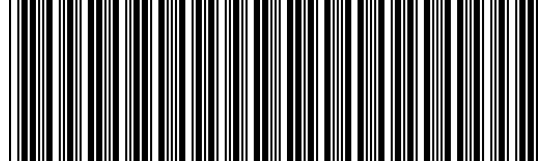


Bogotá 30/09/2025



Radicado No.: 20259100569561
Fecha: 30/09/2025

Señor(a)
Diego Fernando Cortes
sierra adentro casa 20 manzana 6
Correo: No Registra
MAGDALENA-SANTAMARTA

Asunto: Respuesta a la solicitud de que se encuentra registrada en el sistema con número de radicado N° 20255340763572.

Respetado Señor:

Mediante Decreto 2409 de 2018¹, 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 2019² “[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. 20255340763572 del 10 de julio 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 señalado, a saber:

1. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:

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”

- Fecha y hora del vuelo adquirido
 - Número del vuelo
 - Número del ticket
 - Explique los hechos de manera detallada y cronológica.
2. Allegue copia o soporte del extracto bancario en el que se evidencie el débito realizado en favor de la aerolínea.
 3. Respecto de las comunicaciones realizadas directamente a la aerolínea, indique:
 - El medio utilizado, por ejemplo: correo, chat, teléfono o presencial.
 - Allegue soportes de las llamadas realizadas, por ejemplo: foto, captura de pantalla o el detalle de llamadas, sólo en caso de contar con estos soportes.
 - Allegue soporte del correo enviado, en caso de contar con éste.
 - Allegue soporte de la conversación sostenida vía chat con la aerolínea, en caso de contar con ésta.
 4. Indique las ciudades de origen y destino, así como las fechas de viaje.
 5. A través de qué medio efectuó la compra de los tickets, esto es, físico, electrónico u otro. Por favor aporte evidencia de dicha información.
 6. Sírvase transcribir la URL o dirección de internet a través de la cual efectuó la compra o aporte imágenes de la compra así efectuada.
 7. A través de qué aerolínea o agencia de viajes efectuó la compra y si se trataba de alguna promoción u oferta. En caso tal, sírvase aportar evidencia de ello.
 8. Sírvase aportar evidencia de la tarifa a la que compró los vuelos y qué conceptos comprendía.
 9. Manifieste si la aerolínea o 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 agencia de viajes para conocer los términos y condiciones del contrato de transporte. Apórtelos.
 10. Sírvase aportar copia de las peticiones, quejas o reclamos que usted le planteó a la aerolínea o a la agencia de viajes, así como la respuesta que éstas le brindaron.
 11. 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.

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

No obstante, si llegara 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 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"

Atentamente,



Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Inti Alejandro Parra Lopez 

Revisó: Efraín Enrique Torres Matius 