

Bogotá, 12-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120517771**

Fecha: 12-09-2025

Señora:

Angie Camila Lemos Rentería

No registra

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20255340885742

Respetada señora Lemos:

En virtud de su petición radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual pone de presente las presuntas inconsistencias reflejadas en servicio de transporte terrestre de pasajeros, esta autoridad, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia y del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015) le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de queja del asunto de la referencia, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos y remita la información necesaria sobre los mismos:

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

1. Indique el número de la reserva realizada, objeto de solicitud de reembolso ante la aerolínea.
2. Informe a través de cuál medio realizó la reserva (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
3. Indique el origen y destino de la reserva pagada.
4. Indique el valor total pagado por la reserva objeto de la queja.
5. Respecto de las comunicaciones realizadas directamente a la Aerolínea, indique lo siguiente:

Página | 1

- 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, solo en caso de contar con estos.
 - Allegue soporte del correo enviado, solo en caso de contar con esto.
 - Allegue soporte de la conversación sostenida por cualquier medio con la aerolínea.
6. Informe si la empresa ha realizado algún otro pronunciamiento sobre su caso. Si cuenta con el soporte, remitirlo.
7. Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido

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 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" indicando que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Melitza Velez Villalobos- Profesional Especializado 