

Bogotá D.C, 25 marzo 2026



20269120169561

25 marzo 2026

Señora

Betty María Del Pilar Lima Azuero

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Respuesta al radicado no. 20255340839512 del 3 de agosto de 2025, aclaración al caso particular bajo resolución no. 11672 del 2 de julio de 2025

Respetada Señora Betty:

En atención a susolicitud, donde manifestó no tener conocimiento de la PQRD identificada con el radicado número 20245340623452 del pasado 13 de marzo de 2024, es pertinente informarle sobre el particular y dar respuesta a ello así:

Antecedentes

El pasado 28 de febrero de 2024, mediante radicado número 20245340623452[1], la Superintendencia de Transporte quien es la autoridad encargada de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas relativas a la protección del usuario del sector transporte recibió un traslado por competencia de una PQRSD por parte de la Aeronáutica Civil, en la que usted como usuaria informó sobre el presunto incumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de usuarios del sector transporte en contra de la aerolínea Air Canadá Sucursal Colombia.

Con ocasión de lo anterior, es pertinente indicar que la Aeronáutica Civil al considerar que la queja interpuesta era de competencia de esta Entidad realizó el correspondiente traslado, como se ilustra a continuación:

Imagen No. 1



Al contestar cite Radicado 2024241050005194 Id: 1239166
Folios: 2 Fecha: 2024-02-28 12:25:06
Anexos: 1 DOCUMENTOS ELECTRONICOS
Remitente: GRUPO INTERMEDIACION EN AEROPUERTOS
Destinatario: SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Bogotá D.C., 28 de febrero 2024

Señores

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Email: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Diagonal 25 G # 95 A - 85

Bogotá, D.C.

ASUNTO: Remisión PQRSD – Traslado por Competencia.

Respetados Señores:

Por tratarse de un tema de su competencia conforme los artículos 12, 12A y 13 del Decreto 2409 de 2018¹ el cual le otorga facultades para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a usuarios del sector transporte, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte y de conformidad con lo preceptuado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011² Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015³, se da traslado del derecho de petición adjunto, para ser contestado directamente al usuario.

Se anexan para su conocimiento las siguientes 22 quejas:

2024190010019866.
2024190010019684.
2024190010019623.
2024190010019615.

Fuente: PQRSD No. 20245340623452.

Imagen No. 2

Página | 2

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



DERECHO DE PETICIÓN

22 de Febrero de 2024

Señores
AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA
Bogotá, D.C.

ASUNTO: AIR CANADA NO RESPONDE RECLAMO

El 28 de abril del 2023 mi hija NATALIA DEL PILAR CASTRO LIMA, desde Bogotá y por teléfono, canceló la reserva 4ZQMP para viajar Bogotá Montreal ida y vuelta, por problemas de visado de mi hijo BERNARDO CASTRO LIMA, que no llegó a tiempo, AIR CANADA nos reembolsó 3.745,32 us. en dos bonos de viaje. El 10 de diciembre del 2023 por teléfono quisimos redimirlos para este año 2024 y no lo pudimos hacer, porque uno de los bonos el No.144402.....7341 que se había expedido por 2.000 us. ahora aparecía por 1.063. Ante eso presentamos una reclamación por la página oficial tal cual como nos asesoraron telefónicamente, generándose el caso CAS-7079979-ZOQ1Z1, el cual debía responderse dentro de los 15 o 30 días siguientes, a la fecha nada de respuesta pese a reiteración por teléfono desde Colombia y desde Canadá. Estamos perjudicados porque pronto se nos vence la visa y no podemos viajar.

TEMA DE LA SOLICITUD: Otro
SITIO DONDE OCURRIO EL EVENTO: Bogotá

Cordialmente,

BETTY MARIA DEL PILAR LIMA AZUERO
No. Documento: 38230134

Página | 3

Hechos

De tal manera, y de acuerdo con las facultades de vigilancia, inspección y control otorgadas a la Superintendencia de Transporte[2], esta Dirección atendió la PQRSD, en la cual menciona:

"El 28 de abril del 2023 mi hija NATALIA DEL PILAR CASTRO LIMA, desde Bogotá y por teléfono, canceló la reserva 4ZQMP para viajar Bogotá Montreal ida y vuelta, por problemas de visado de mi hijo BERNARDO CASTRO LIMA, que no llegó a tiempo, AIR CANADA nos reembolsó 3.745,32 us. en dos bonos de viaje. El 10 de diciembre del 2023 por teléfono quisimos redimirlos para este año 2024 y no lo pudimos hacer, porque uno de los bonos el No.144402.....7341 que se había expedido por 2.000 us. ahora aparecía por 1.063. Ante eso presentamos una reclamación por la página oficial tal cual como nos asesoraron telefónicamente, generándose el caso CAS-7079979- ZOQ1Z1, el cual debía responderse dentro de los 15 o 30 días siguientes, a la fecha nada de respuesta pese a reiteración por teléfono desde Colombia y desde Canadá. Estamos perjudicados porque pronto se nos vence la visa y no podemos viajar."

De esta forma, se determinó que la información aportada no era suficiente para continuar con las averiguaciones preliminares, razón por la cual se le requirió mediante radicado número 20249120297101[3] del 16 de abril de 2024, el cual fue comunicando[4] el pasado 22 de abril de 2024, a la dirección de correo electrónico **plimazuero@hotmail.com**, para que allegara la información pertinente y así continuar con el trámite respectivo, tal y como se puede corroborar en el certificado de comunicación electrónica emitido por 4-72, el cual se anexa a la presente respuesta.

Adicionalmente, conforme al certificado emitido por 4-72, el destinatario accedió al contenido de la notificación tal y como se evidencia en la siguiente imagen4:

Imagen No. 3

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE identificado(a) con NIT 800170433-6 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 119515
Emisor: enviosgestiondocumental@supertransporte.gov.co
Destinatario: plimazuero@hotmail.com - Betty María Del Pilar Lima Azuero
Asunto: NO 20249120297101 SUPERTRANSPORTE
Fecha envío: 2024-04-22 11:46
Estado actual: Lectura del mensaje

 Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Estampa de tiempo al envío de la notificación El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2024/04/22 Hora: 11:48:37	Tiempo de firmado: Apr 22 16:48:37 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.	Fecha: 2024/04/22 Hora: 11:48:45	Apr 22 11:48:45 cl-c205-282cl postfix/smtpl[31904]: 631AE12487E3: to=<plimazuero@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.11.8]:25, delay=7.8, delays=0.13/0.42/7.2, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <7054b2adbe4d562a9b6cfe4a483b8544c2644f73de522d9c297d84a72706dfc9e@correocertificado4-72.com.co> [InternalId=57376468153105, Hostname=SJ1PR11MB6252.namprd11.prod.outlook.com] 28009 bytes in 6.298, 4.343 KB/sec Queued mail for delivery -> 250 2.1.5)
El destinatario abrió la notificación	Fecha: 2024/04/22 Hora: 14:20:04	Dirección IP: 201.232.238.198 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/124.0.0.0 Safari/537.36 Edg/124.0.0.0
Lectura del mensaje	Fecha: 2024/04/22 Hora: 14:20:09	Dirección IP: 201.232.238.198 Colombia - Antioquia - Medellín Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/124.0.0.0 Safari/537.36 Edg/124.0.0.0

fuelle: certificado emitido por 4-72 número [2024912029710100005](#).

En este sentido, es importante citar lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011[5], modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015[6], que establece:

"ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. *En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

(...)

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

" (subrayado fuera de texto).

Expuesto lo anterior, y en atención al requerimiento de información y documentos que se requerían para atender con mayor celeridad y eficacia la solicitud, usted contaba con el término legal de un (1) mes para allegar la información requerida por esta Entidad.

Cumplido el término otorgado, es decir el 22 de mayo de 2024, una vez consultado el sistema de gestión documental de la Entidad, no se logró evidenciar que el usuario hubiese remitido comunicación alguna atendiendo el requerimiento efectuado allegando la documentación solicitada.

En est sentido, se procedió con la consecuencia legal citada, por lo que mediante Resolución No. 11672 del 2 de julio de 2025, se decretó el desistimiento tácito y el archivo del expediente de conformidad a las disposiciones contenidas en la ley.

Es pertinente aclarar que la expedición del acto administrativo en firme y el tratamiento de los datos allí consignados, se realizó conforme al cumplimiento de las funciones de la Superintendencia de Transporte.

Finalmente, se precisa que la Resolución No. 11672 del 2 de julio de 2025, se encuentra ajustada a derecho por cuanto fue expedida con el cumplimiento de las prescripciones legales y como consecuencia de la ausencia de respuesta al requerimiento por su parte y que de conformidad con lo precisado en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos por atendida su solicitud de aclaración.

[1] 20245340623452- PQRD del 28 de febrero de 2024.

[2] Decreto 2409 de 2018. *Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.»*

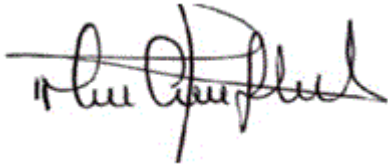
[3] 20249120297101- Requerimiento de información.

[4] Según certificado de comunicación electrónica Email, certificado emitido por 4-72 número [2024912029710100005](#).

[5] Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

[6] Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- 20255340839512.zip

Copias:

Aprobado el: 15/abril/2026 11:41:10 a. m.

Hash: CEE-e8d4056b438a2edbc5f9c20bb1524bb46c076a12

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diego Armando Fuentes Niño	diegofuentes [25/marzo/2026 02:40:28 p. m.]
Revisó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [15/abril/2026 11:40:48 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [15/abril/2026 11:41:10 a. m.]