

Bogotá D.C, 12 febrero 2026



20269120057441

12 febrero 2026

Señor(a)

Anonimo

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Requerimiento de información por radicado nro. 20255340987732.

Respetado Señor:

De acuerdo con los hechos narrados en su petición y la evidencia allegada, 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.

1. Tiquete(s) y/o reserva(s) expedidos por la aerolínea.
2. Informe si la empresa ha realizado algún otro pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. Si cuenta con el soporte, remitirlo.

Adicionalmente, si llegare a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

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.

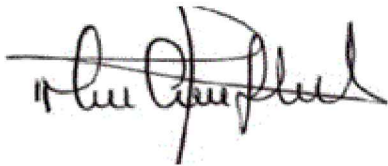
Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y

presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es, la acción de Protección al Consumidor.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

La respuesta deberá ser registrada a través del sitio web www.supertransporte.gov.co utilizando el "Formulario de PQRDS", en el campo "Tipo de Solicitud", usted debe indicar que es respuesta al requerimiento del radicado que está relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Atentamente,



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

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 31/marzo/2026 11:41:55 a. m.

Hash: CEE-dd4d16c15ace2c1b57d6d3260f8cf42c94b06226

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	David Humberto Ramírez Giraldo	davidramirez [12/febrero/2026 12:00:01 p. m.]
Revisó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [31/marzo/2026 11:40:40 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [31/marzo/2026 11:41:55 a. m.]