

Bogotá D.C, 4 mayo 2026



20265350242331

4 mayo 2026

Señora
Francy Johanna Benavides Garcia
nicogerardino2004@gmail.com
Valledupar, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado nro 20255340683322

Respetada señora, reciba un cordial saludo en nombre del grupo de Relacionamiento ciudadano de la Superintendencia de Transporte.

Nos permitimos informar que hemos recibido el radicado del asunto, mediante el cual informo:

"(...)1. El día 26 de mayo de 2025, solicite un retiro de dinero desde mi LATAM Wallet por el monto de 15.000.000 de pesos colombianos a mi cuenta de ahorros No. 52440295363 del Banco Bancolombia, la cual se identifica con No. de transacción 56559543. Según la información proporcionada por LATAM Airlines y/o los términos y condiciones de su servicio de wallet, el plazo establecido para la realización de dicho retiro es 3 y 7 días hábiles. A la fecha de presentación de esta petición, 13 de junio de 2025, han transcurrido 13 días hábiles sin que se haya hecho efectivo el retiro del dinero de mi wallet a mi cuenta bancaria. Esto excede el plazo prometido por la aerolínea. 2. El día 27 de mayo de 2025, solicite un retiro de dinero desde mi LATAM Wallet por el monto de 15.000.000 de pesos colombianos a mi cuenta de ahorros No. 52440295363 del Banco Bancolombia, la cual se identifica con No. de transacción 56611640. Según la información proporcionada por LATAM Airlines y/o los términos y condiciones de su servicio de wallet, el plazo establecido para la realización de dicho retiro es 3 y 7 días hábiles. A la fecha de presentación de esta petición, 13 de junio de 2025, han transcurrido 12 días hábiles sin que se haya hecho efectivo el retiro del dinero de mi wallet a mi cuenta bancaria. Esto excede el plazo prometido por la aerolínea. 3. La cuenta fue bloqueada y no puedo verificar el estado de mi proceso, he intentado contactar a LATAM Airlines en varias ocasiones a través de su línea de atención al cliente, para indagar sobre el estado de mi solicitud, pero la respuesta no ha sido satisfactoria. PETICIONES Con base en lo anteriormente expuesto, solicito a la Superintendencia de Transporte lo siguiente: 1. Se ordene a LATAM Airlines realizar de manera inmediata desbloquear la cuenta y el retiro del saldo pendiente de mi wallet, por un valor de 30.000.000 de pesos colombianos a mi cuenta de ahorros No. 52440295363 del Banco Bancolombia. (...)". (sic)

En primer lugar, nos permitimos informarle que debido a la cantidad de peticiones, quejas y reclamos que recibe esta Superintendencia desde todo el territorio nacional, se presentó un represamiento en el trámite de las peticiones radicadas, motivo por el cual entramos en un plan de contingencia con el fin de evacuar los documentos pendientes, entre las cuales encontramos su solicitud, razón está que impidió a la entidad contestar en los términos legales, no obstante lo anterior, procedemos emitir respuesta a su requerimiento en los siguientes términos y reiteramos nuestras disculpas por la demora de la misma

Página | 1

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

En segundo lugar, y en atención al contenido y naturaleza de su solicitud, le informamos que de conformidad con las facultades de Vigilancia, Inspección y Control otorgadas a la Superintendencia de Transporte[1], esta Entidad no es competente para conocer y pronunciarse respecto a su solicitud, no obstante, lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011,[2] sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, hemos corrido traslado de su radicado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para su conocimiento y fines pertinentes.

Finalmente, agradecemos la atención prestada.

[1] Decreto 2409 de 2018, Artículo 4 Num. 2.

[2] Sustituida por el artículo 1° de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

12

Atentamente,



FREDY ALEXANDER TORRES BAQUERO
COORDINADOR
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- 20255340683322_00001 (1).docx
- 20255340683322.pdf

Copias:

Aprobado el: 11/mayo/2026 06:13:22 p. m.

Hash: CEE-aa4effb2de321d177d83ceeb804cbb6217b812ab

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Laura Isabel Robles Suarez	laurarobles [04/mayo/2026 11:42:30 p. m.]
Aprobó	Fredy Alexander Torres Baquero	fredytorres [11/mayo/2026 06:13:22 p. m.]