

Bogotá D.C, 6 enero 2026



20265350002131

6 enero 2026

Señora

Francy Johanna Benavides Garcia

nicogerardino2004@gmail.com

BOGOTA DC

Asunto: Respuesta al radicado no. 20255340683322 del 13/06/2025.

Respetada Señora Francy:

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta: "*Denuncia en contra de la aerolínea Latam, por incumplimiento de Retiro de Dinero de Wallet.GD#115*" (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.

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], a través de oficio No. 20255350309661, hemos corrido traslado de su radicado a la Superintendencia Industria y Comercio para lo de sus fines y competencias.

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

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

12

Atentamente,



WARLY DE JESÚS PEINADO PEÑATA
CORDINADOR (E)
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 07/enero/2026 07:44:19 a. m.

Hash: CEE-f84a90e7a18b193c0263b2ec3404b73370aee7d4

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Luisa Fernanda Cano Salgado	luisacano [06/enero/2026 04:36:28 p. m.]
Aprobó	Warly De Jesús Peinado Peñata	warlypeinado [07/enero/2026 07:44:19 a. m.]