

Bogotá D.C, 22 enero 2026



20269120017501

22 enero 2026

No Registra

No Registra

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Solicitud de información complementaria por la pqrsl nro. 20255341377502.

En atención a la PQRS relacionada en el asunto, esta Entidad, en su calidad de autoridad competente para la protección y garantía de los derechos de los usuarios del sector transporte, se permite informar que la documentación e información inicialmente aportada resulta insuficiente y no cuenta con los anexos requeridos para adelantar de manera adecuada la etapa de averiguación preliminar.

En consecuencia, y con el fin de dar continuidad al trámite correspondiente, se solicita que se allegue información adicional y completa, que permita a esta Entidad verificar los hechos expuestos y adoptar las actuaciones administrativas a que haya lugar.

1. Informe de manera detallada los hechos que dieron lugar a su queja, precisando la irregularidad presentada por parte de la aerolínea.
2. Allegue número o copia de los tiquetes y/o reserva adquirida con la aerolínea.
3. Señale si usted presentó PQRS ante la aerolínea relacionada con los hechos expuestos. En caso afirmativo, remita copia de las comunicaciones o solicitudes radicadas, así como de las respuestas emitidas por esta, en las que se puedan verificar la fecha de presentación, y de ser posible el número de radicación.
4. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRS identificada con el consecutivo en asunto, por favor hágalo.

Le solicitamos que los soportes documentales como, por ejemplo: capturas de pantalla, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

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

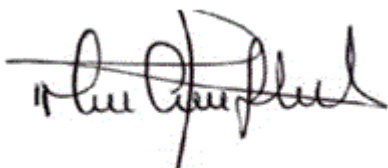
Tenga en cuenta que para atender este requerimiento cuenta con un término de un (1) mes contado a partir del día siguiente al recibo de la presente comunicación. La consecuencia de no atender esta solicitud dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al archivo por desistimiento tácito de su PQRS, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, es necesario que la entidad a la que usted se dirige esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y la Superintendencia de Industria y Comercio excepcionalmente.?

Es de advertirse que, en caso de iniciarse una investigación administrativa, esta decisión no tendrá un carácter particular respecto de su PQRS, sino que esta se desarrollará en observancia del cumplimiento o no de la regulación aplicable al sector transporte.

La respuesta deberá ser registrada a través del sitio web www.supertransporte.gov.co utilizando el "Formulario de PQRS", 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: 06/abril/2026 11:21:41 a. m.

Hash: CEE-6044f4728d9900da74c940fab32e2c54915237a2

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
--	------------------------	--------------------------------

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

Proyectó y elaboró	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [22/enero/2026 09:28:32 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [06/abril/2026 11:21:41 a. m.]