

Bogotá D.C, 28 enero 2026



20269120028331

28 enero 2026

**No Registra**

**No Registra**

BARRANQUILLA, ATLANTICO

Asunto: Solicitud de información complementaria por la pqrSD nro. 20255341091732

Respetado(a) Señor(a):

En atención a su PQRSD citada en la referencia, esta Entidad como autoridad competente para velar por los derechos de los usuarios del sector transporte, le informa que, con el propósito de continuar la etapa de averiguaciones preliminares, es necesario que allegue la siguiente información adicional para el trámite de la misma:

1. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:
  - Informe fecha y hora del vuelo adquirido.
  - Indique el número del vuelo adquirido.
  - Indique el número de reserva y tiquete adquirido con la aerolínea.
  - El trayecto desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.
2. Allegue los siguientes soportes:
  - Tiquete(s) y/o reserva(s) expedidos por la aerolínea.
  - Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra a favor de la aerolínea o empresa de viajes.
  - Remitir los términos y condiciones de la tarifa adquirida con la aerolínea.
3. Señale si usted presentó queja ante la aerolínea, de ser así, remita copia de las solicitudes elevadas y de la respuesta de la aerolínea en relación con el objeto de su PQRSD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación.
4. Adicionalmente, si llegare a tener más información relacionada con el trámite y/o ampliación de la PQRSD por favor hacerla allegar.

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.

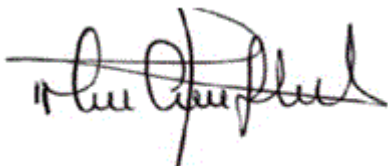
Tenga en cuenta que para atender este requerimiento cuenta con un término de un (1) mes contado a partir del día siguiente al recibo de la presente comunicación. La consecuencia de no atender esta solicitud dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al archivo por desistimiento tácito de su PQRSD, 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 dirija 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 PQRSD, sino que esta se desarrollará en observancia del cumplimiento o no de la regulación aplicable.

**La respuesta deberá ser registrada a través del sitio web [www.supertransporte.gov.co](http://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: 06/marzo/2026 10:04:34 a. m.

**Hash: CEE-d10c4d1958ddd2afcb73776419a3d9ef0c7ab360**

|                    | Nombre del funcionario         | Documento Firmado Digitalmente                 |
|--------------------|--------------------------------|--|
| Proyectó y elaboró | David Humberto Ramírez Giraldo | davidramirez [28/enero/2026 10:23:03 a. m.]    |
| Revisó             | Maria Camila Hernandez Morales | MariaCHernandez [06/marzo/2026 10:04:04 a. m.] |

Página | 2

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

|        |                                |   |
|--------|--------------------------------|---|
| Aprobó | Maria Camila Hernandez Morales | MariaCHernandez [06/marzo/2026<br>10:04:34 a. m.] |
|--------|--------------------------------|---|