

Bogotá D.C, 2 febrero 2026



20269120033851

2 febrero 2026

**Señor(a)**

**No Registra**

BOGOTA DC

Asunto: Solicitud de información complementaria por la pqrSD nro. 20255340985082.

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. Tiquetes, factura, reserva, trazabilidad de correos intercambiados con la aerolínea y en caso de que no se haya emitido el tiquete el comprobante de pago que arrojó la plataforma utilizada.
2. Las demás que considere necesarias para sustentar los hechos que puso en conocimiento de esta Entidad.
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 PQRD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación.
4. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD 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.

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

Página | 1

**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

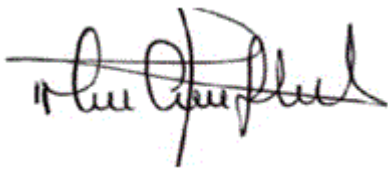
anteriormente indicado dará lugar al archivo por desistimiento tácito de su PQRS, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

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 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 PQRS, 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 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: 03/marzo/2026 03:50:06 p. m.

**Hash: CEE-823b1fc7c58517b1f80938d51be032d942cc793b**

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Julian David Ojeda Bustos	julianojeda [02/febrero/2026 11:04:16 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [03/marzo/2026 03:50:06 p. m.]