

Bogotá, 19-05-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239120373461**

Fecha: 19-05-2023

Señor(a):

**Valeria Guzmán**

Correo: [valeriaguzamangiraldo@gmail.com](mailto:valeriaguzamangiraldo@gmail.com)

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20235340229702.

Respetado(a) señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 20181, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 20192 “[I]a Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)”.

Así las cosas, le informamos que su solicitud con radicado No. 20235340229702, fue asignada a esta dependencia, sin embargo, la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de esta, motivo por el cual le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto el número de radicado arriba señalado, y:

1. Mencione de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad
2. Indique el número de vuelo, reserva y/o tiquete.
3. Indique la ruta, Trayecto y/o itinerario.
4. Informe si elevó petición, queja o reclamo ante la aerolínea, suministrándonos el número que le asignaron a esta misma y de tener una respuesta por favor remitir una copia.
5. Allegue cualquier documento o hecho relevante que considere, sea importante para su petición

No obstante, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, usted cuenta con el término de (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no van en perjuicio del derecho que tienen aquellas personas que se hayan visto afectadas a acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

**Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento. Canales institucionales:**

**Página WEB: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>**

**Atención Presencial: Diagonal 25 G # 95 A - 85 Bogotá D.C. – Colombia - Centro Integral de Atención al Ciudadano: Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m.**

Cordialmente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte 