

Bogotá, 24-02-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100091471**

Fecha: 24-02-2023

Señor(a)

Hermencia Jimena Angulo Cortes

hermencia.angulo@udea.edu.co

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341873662 del 13/12/2022.

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 “[!]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. 20225341873662 del 13/12/2022, fue asignada a esta dependencia, sin embargo, la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de la misma, 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. En qué consistió la irregularidad denunciada.
3. Mencione el nombre o razón social del prestador del servicio.
4. Informe número de tiquete y/o reserva, así como las fechas concretas de vuelo y destino de estos.
5. Favor, allegue los tiquetes y/o reservas adquiridos.
6. Allegue, si cuenta con estos, soportes que sustenten su queja (Fotos, videos, etc.)
7. Informe si ha establecido comunicación con la empresa. En caso de haberlo hecho, allegue copia de las reclamaciones presentadas y las respuestas suministradas a usted por parte de la empresa.

¹ “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”

² “Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad”

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.

Correo Institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*