

Bogotá, 10-11-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239121002601

Fecha: 10-11-2023

Señor(a):

Manuela Isabela Nobile Russi

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado nro. 20225340973162

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos por usted narrados en la PQRD identificada con el consecutivo del asunto y encontrándonos en la etapa de averiguaciones preliminares, esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia le requiere para que, por favor informe sobre algunos aspectos complementarios, remitiendo todos los soportes que estime pertinentes:

1. Allegue, si cuenta con este documento, copia del contrato de aprendizaje por cualquier medio (foto, copia, etc.).
2. Indique a través de que medio contrató los servicios de la empresa (por ejemplo, por página web, telefónicamente, intermediarios, tramitador etc.).
3. Indique cual fue la información suministrada por la empresa respecto de la duración del curso.
4. Indique cual fue la información suministrada por la empresa respecto de los costos por la prestación del servicio de enseñanza y los conceptos que dicho pago incluía (por ejemplo, matrícula, PIN, exámenes médicos, entre otros).
5. Allegue, si cuenta con estos, cualquier evidencia de las irregularidades por usted denunciadas (por ejemplo, fotos, videos, testigos, etc.).
6. Informe si a la fecha, ha podido establecer algún tipo de comunicación con la empresa. De ser así, indique:
7. A través de qué medio estableció la comunicación (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, personalmente, redes sociales, etc.)
8. La fecha en la cual estableció la comunicación.
9. Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la empresa.

10. Si cuenta con copia de estos documentos, remita copia de todas las respuestas suscritas por la empresa.
11. Allegue, si cuenta con estos soportes, factura(s) y demás documentos entregados a usted por parte de la empresa con anterioridad, durante y después de la prestación del servicio de enseñanza.
12. Sírvase informar si realizaron el reembolso, en caso afirmativo, señale el monto, y la fecha. Allegar soportes.
13. Aporte copia del certificado de aptitud en conducción en caso de que el mismo haya sido expedido a su nombre.

Asimismo, se solicita ampliar su queja en el evento de disponer de otra información que no haya mencionado previamente, respecto a circunstancias de tiempo, modo y lugar, por medio de los cuales esta Superintendencia pueda disponer de una visión más clara de lo sucedido

Para atender este requerimiento tiene el término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La no respuesta dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al desistimiento de su PQRD, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Ahora bien, una vez se culmine la etapa de averiguaciones preliminares contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para el inicio de una investigación administrativa en contra de la aerolínea y/o agencia de viajes objeto de la PQRD, la cual podrá concluir con sanciones, medidas administrativas o el archivo de la investigación.

Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

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

Cordialmente,



María Camila Hernández Morales

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares (E)
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte 