

Bogotá, 28 -11-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100842791**

Fecha: 28 -11-2022

Señor (a)

**Clara Inés Moreno Luna**

[klarita78@hotmail.com](mailto:klarita78@hotmail.com)

Asunto: Información de requerimiento a usuario en atención a su solicitud Identificada con radicado No. 20225341577932

Respetado(a) señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, 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 2019<sup>2</sup> "[/]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. 20225341577932, fue asignada a esta dependencia, sin embargo, se logró determinar que 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. Realice una narración de los hechos que fundamentan su queja de manera clara, detallada y de forma cronológica.
2. Indique el número de su tiquetera.
3. Allegue cualquier documento, registro fotográfico o captura de pantalla que fundamente su queja.
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.

<sup>1</sup> "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

<sup>2</sup> "Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad"

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.

Con el fin de conocer su opinión respecto a la información señalada en esta comunicación, atentamente lo invitamos a diligenciar la encuesta de lenguaje claro que se encuentra en el siguiente link:

<https://cutt.ly/GWxKwPq>

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

Atentamente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**  
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carolina Castro Morillo. 