

Bogotá, 17-11-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100795881**

Fecha: 17-11-2022

Señores

**Hacienda el Castillo Conjunto Paisajes Casa 97**

[yibilono@gmail.com](mailto:yibilono@gmail.com)

Asunto: Requerimiento al usuario en atención a la solicitud radicada con No. 20225351529922 del día 3 de octubre de 2022.

Respetados señores:

En atención a la solicitud realizada, nos permitimos informarle que mediante el Decreto 2409 en el año 2018, la Superintendencia de Transporte, creo la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector transporte para velar por los derechos de los usuarios y promover el cumplimiento de sus deberes en el sector transporte.

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su petición, se evidencia que la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio del caso; motivo por el cual, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información que a continuación se solicita, es pertinente indicar que, de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud:

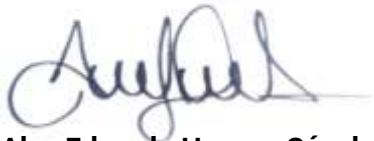
- Datos completos que permitan identificar el pasajero.
- Número del ticket o vuelo.
- Indique los términos y condiciones del ticket o servicio adquirido.
- Explique de manera cronológica y detallada los hechos o inconformidad del caso.
- Anexe las pruebas para corroborar los hechos descritos.
- La pretensión o pretensiones del caso.

Sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud llegase a versar sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones judiciales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la República y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como lo es la acción de Protección al Consumidor.

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: Angela Patricia Villegas Flórez 