

Bogotá, 13-03-2023

Al contestar citar en el asunto  
20239100171831  
Radicado No.: **20239100171831**  
Fecha: 13-03-2023

Señora

**Laura Camila Corzo Maya**

Calle 48 F Sur # 40-55 Urbanización Puerto Luna  
Envigado - Antioquia

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado nro. 20225341928702 del 23 de diciembre de 2022.

Respetada Señora Laura Camila:

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.

*Si la información solicitada en la pregunta fue previamente suministrada por usted, por favor hacer caso omiso a esa pregunta.*

1. Informe si su compra la realizó a través de alguna agencia de viajes, la fecha en la cual compró los tiquetes ante la aerolínea o la agencia de viajes y el número de reserva y/o tiquete adquirido.
2. Informe a través de cuál medio compró los tiquetes (por ejemplo, personalmente, portal web, telefónicamente, etc.) y el medio de pago que utilizó al momento de la compra (por ejemplo, millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.)
3. Identifique cuál era la fecha del vuelo programado para su viaje. En caso de que haya adquirido tiquetes para ida y vuelta indique: i) La fecha del vuelo de ida, ii) La fecha del vuelo de vuelta y iii) En caso de que haya llevado a cabo algún trayecto, identifique cuál y en cuál no viajó.
4. Remita copia de las solicitudes elevadas ante la aerolínea y/o la agencia de viajes en relación con el objeto de su PQRD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación y el canal de atención al cliente utilizado para radicar su solicitud (por ejemplo, página web, email, call center, presencialmente, etc.)
5. Indique cuál fue el valor total pagado por los tiquetes y si adquirió servicios adicionales y de ser así, detalle cuáles y el valor total pagado por estos.

6. Indique si la aerolínea le informó sobre los términos y condiciones para la compra de los tiquetes.

7. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo en asunto, por favor hágalo.

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, por favor citar en el asunto el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento y enviar al correo Institucional: [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)**

Cordialmente,



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

Proyectó: Luz Adriana Canizales Álvarez *Luz Adriana Canizales Álvarez*