

Bogotá, 09-09-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239120721221**

Fecha: \*09-09-2023\*

Señor(a)

**Nohelia Gil**

Correo: No Registra

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341693022 del 8/11/2022.

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> “[I]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. 20225341693022 del 8/11/2022, fue asignada a esta dependencia, sin embargo, 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. Informe si su compra la realizó a través de alguna agencia de viajes (por ejemplo, tiquetes baratos, despegar, aviatur, etc.) En caso de ser así identifíquela.
2. Indique cuál fue el tipo de tarifa que usted adquirió.
3. Informe la fecha en la cual compró los tiquetes ante la aerolínea o la agencia de viajes.
4. Informe a través de cuál medio contrató los servicios de la empresa (personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
5. Narre cronológicamente los hechos sujetos de queja.

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”

6. Informe cuál fue el medio de pago utilizado al momento de la compra. (millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.).
7. Identifique cuál era la fecha de vuelo programado para su viaje. En caso de que haya adquirido tiquetes para ida y vuelta indique:
  - La fecha del vuelo de ida.
  - La fecha del vuelo de vuelta.
  - En caso de que haya llevado a cabo algún trayecto, identifique cuál fecha viajó y en cuál no pudo viajar.
  - La fecha pendiente de vuelto por el cual solicita el reembolso.
8. Remita copia de todas solicitudes de reembolso elevadas ante la empresa y/o la agencia de viajes donde se evidencie la fecha y prueba de radicación.
9. Informe cuál fue el canal de atención al cliente utilizado para radicar su solicitud (página web, e-mail, call center, presencialmente, etc.).
10. Indique cuál fue el valor total pagado por los tiquetes; incluyendo todos los conceptos cobrados y pagados.
11. Remita copia de todos los documentos y/o soportes entregados a usted por la aerolínea y/o agencia de viajes antes, durante y después de la contratación del servicio de transporte.
12. 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.

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**

Cordialmente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: María Camila Hernández 