

Bogotá, 23-11-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239121036311

Fecha: 23-11-2023

Señor(a):

Patricia Suran de Krautz

Correo electrónico: padukra@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado número
20235341742722

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. Informar reserva, número del tiquete, y vuelos adquiridos con las aerolíneas.
2. Indique si le fue informado previamente el cambio de itinerario por parte de Latam, a través de cual medio, con especial atención indicar la fecha y hora.
3. Informe si frente al cambio de itinerario por parte de ambas aerolíneas, le fueron ofrecidas alternativas.
4. 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.

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.

PBX: 601 352 67 00

Correo institucional:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Página | 1

GD-FR-004
V4 - 23-May-2023

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.

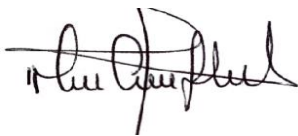
Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre 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 ➡