

Bogotá, 17-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120591481**

Fecha: 17-07-2024

Señor:

**Mario García Rodríguez**

Representante Legal o quien haga sus veces

Jetsmart Airlines S.A.S.

Correo: mario.garcia@jetsmart.com

Asunto: Requerimiento de información al radicado No 20245341305162  
respuesta al requerimiento de oficio.

Respetado señor García:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo<sup>1</sup>, tuvo conocimiento de posibles incumplimientos a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia por parte de la entidad que usted representa, en relación con la cancelación y/o demora en el vuelo JA5152, razón por la cual se le requirió de oficio con radicado No 20249120554591 y del cual su representada dio respuesta con No 20245341305162. Así las cosas, esta Dirección en ejercicio de sus facultades de control y vigilancia lo requiere para aclarar la siguiente información:

No.	Fecha de vuelo	Ruta de vuelo
1	28/06/2024	Bogotá – Cartagena Vuelo: (JA5152) Hora: 7:20 pm Fecha: 28 de junio de 2024

1. Frente a la respuesta dada al numeral 3, se requiere nuevamente que allegue evidencia de la hora y el medio de notificación que utilizó para informar a los pasajeros afectados por la cancelación del vuelo JA5152.

<sup>1</sup> "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)" Artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 "Por El Cual Se Expide El Plan Nacional De Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad".

2. En cuanto a la respuesta dada al numeral 6, por favor aclarar:
  - 2.1. ¿Cuántos pasajeros estaban confirmados para el vuelo JA5152?
  - 2.2. ¿Qué tipo de compensaciones se otorgaron a cada uno de los pasajeros? Allegue soportes de su respuesta.
  - 2.3. ¿A cuántos pasajeros se les reembolsó el valor total del tiquete adquirido? Allegue soporte.
  
3. Aclare cuántos pasajeros fueron reubicados identificando:
  - 3.1. Fecha y hora del vuelo y
  - 3.2. número de vuelo por pasajero.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a su respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

Para atender este requerimiento cuenta con un término de tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector.

**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. Correos electrónicos:**  
**[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)**  
**[investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co)**

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Con copia: Jun Fernando Puerta Sinisterra – Correo [juanfernado.puerta@cuatrecasas.com](mailto:juanfernado.puerta@cuatrecasas.com)  
Proyectó: María Camila Hernández 