

Bogotá, 13-02-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120075801**

Fecha: 13-02-2024

Señor(a)

**Yenis Viloría**

No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20235342856612.

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con la evidencia allegada, le informamos que, 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.

Así las cosas, se solicita amplie los hechos de manera detallada y cronológica que motivan la queja presentada, asimismo, complete la siguiente información:

1. Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa su nombre completo, tipo y número del documento de identidad para identificar, constatar y solicitar los soportes de los servicios contratados. Lo anterior, con el objetivo indagar de manera eficiente y efectiva sobre la presunta vulneración a sus derechos como usuario del sector transporte.
2. De ser positiva la respuesta al punto anterior, sírvase relacionar nombre completo del usuario o titular que contrato el servicio, tipo y número del documento de identidad. Se resalta que, esta información es necesaria para adelantar el estudio de fondo a su queja de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

3. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:
  - Indique a través de que medio adquirió el servicio (teléfono, oficina, página web u otro).
  - Indique la fecha de compra del servicio.
  - Informe fecha y hora del vuelo adquirido.
  - Indique el número del vuelo adquirido.
  - Indique el número de la reserva adquirida.
  - Indique el número del tickete adquirido.
  - Informe el trayecto desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.
4. Remita el soporte de la reserva y del tickete adquirido con la aerolínea.
5. Informe de manera detallada y cronológica los hechos que motivan la queja y considera vulneran sus derechos como usuario.
6. Allegue el soporte de las quejas radicadas ante la aerolínea; asimismo, remitir las respuestas recibidas por parte de la empresa transportadora.
7. Informe si la empresa ha realizado algún otro pronunciamiento sobre su caso o si le ha brindado solución a la fecha. Si cuenta con el soporte, remitirlo.
8. Adicionalmente, si llegará a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

Le solicitamos que, los soportes documentales como, por ejemplo: pantallazos, imágenes, documentos escritos, videos, audios u otros, por favor remitirlos en un formato que permita su consulta y visualización de manera clara y legible.

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.

En este orden de ideas, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección del interés general de los usuarios, razón por la cual su facultad sancionatoria caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado de ser el caso.

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,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

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

Proyectó: Angela Patricia Villegas Flórez 