

Bogotá, 24-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120531381

Fecha: 24-06-2024

Señor(a):

George Alexis Santana Cetares

sntana9127@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado nro. 20245340894992.

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. Señale contra que transportador se dirige su queja.
2. Aclare en forma breve el motivo de su inconformidad.
3. Anexe prueba alguna de los hechos que denuncia.
4. Adjunte tiquete del servicio adquirido
5. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo del 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, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no limitan el derecho que le asiste a cada persona que se haya visto afectada, quien podrá 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, remitiendo su respuesta al correo institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



María Camila Hernández Morales

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

Proyectó: Oscar Contreras 