

Bogotá, 24-05-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120447951**

Fecha: 24-05-2024

Señor(a):

**Carolina Zapata Henao**

[krola91@hotmail.es](mailto:krola91@hotmail.es)

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20245340282402

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con los hechos narrados en su petición y 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.

1. Mencione de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad.
2. Informe número de tiquete y/o reserva.
3. Indique fechas concretas de vuelo y destino de estos.
4. Allegue cualquier soporte documental que disponga al respecto.
5. Remita copia de las solicitudes elevadas ante la aerolínea y/o la agencia de viajes en relación con el objeto de su PQRD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación.
6. Si su solicitud se trató de requerir un reembolso, informe:
  - a. Si la aerolínea y/o agencia de viajes reconocieron el reembolso y en qué fecha.
  - b. Cuál fue el valor reembolsado por la aerolínea y/o agencia de viajes.
  - c. Cuál fue la forma de reembolso utilizado por la aerolínea y/o agencia de viajes para acceder a su solicitud (por ejemplo, bono, voucher, efectivo, transferencia, etc.)
  - d. La fecha en la cual le emitieron el bono, Boucher, etc.

- e. La fecha en la cual hizo uso efectivo del bono, voucher, etc., emitido por la aerolínea y/o agencia de viajes, o que se le realizó la transferencia o devolución en dinero.
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 llegaré 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,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Amira Juliana Tamara Quiroz

