

Bogotá, 19-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120756091**

Fecha: 19-09-2024

Señor(a):

**Sara Vásquez Mejía**

Carrera 48 # 50 - Sur 128

Medellín, Antioquia

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20245341471392.

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. Sírvase informar a este ente de control, si autoriza suministrar a la empresa de transporte 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 titular o titulares que contrataron 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.
3. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:

- Mencione de manera clara y consecutiva, los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad.
- Informe a través de que medio adquirió el servicio de transporte (página web, oficina, teléfono u otro), señale el medio e indique si fue directamente con la aerolínea o a través de agencia, indique cual.
- Informe fecha y hora del vuelo adquirido.
- Indique el número del vuelo adquirido.
- Indique el número de reserva y tiquete adquirido con la agencia.
- El trayecto desde el lugar de origen hasta el lugar de destino.
- Fecha de solicitud de cambio y el motivo del cambio por parte de la aerolínea y/o agencia de viajes, como fue notificado dichos cambios, remitir soporte.

4. Allegue los siguientes soportes:

- Tiquete(s) y/o reserva(s) expedidos por la agencia.
- Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra a favor de la agencia o empresa de viajes.
- Remitir los términos y condiciones de la tarifa adquirida con la agencia.

5. Allegue, si cuenta con soportes que evidencien la falla del servicio de transporte por usted denunciado (por ejemplo: fotos, videos, testigos, grabación de llamadas, correos, información de los funcionarios involucrados etc.).

6. Informe si presento una queja formal a la agencia sobre los hechos relacionados en su queja, y 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.

7. 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.**

**A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"**

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Felipe Robledo *Felipe Robledo Ariza*