

Bogotá, 14-08-2024

Al contestar citar en el asunto

2024912065798

1

Radicado No.: **20249120657981**

Fecha: 14-08-2024

Señor(a):

Omar Edilson

omaredilson1969@hotmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20245341270702.

Respetado(a) Señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 2018¹, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019² “[l]a Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)”.

Así las cosas, le informamos que su solicitud con radicado No. 20245341270702 del 2/07/2024, fue asignada a esta dependencia, sin embargo, la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de la misma, motivo por el cual le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto el número de radicado arriba señalado, y:

1. Informe número de tiquete y/o reserva, así como las fechas concretas de vuelo y destino de estos.
2. Indique si la totalidad de los trayectos, fueron adquiridos con la aerolínea señalada en su queja.

1 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”

2 “Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad”

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

3. Favor, allegue los tiquetes y/o reservas adquiridos.
4. Señale si la aerolínea le informó las causas por las cuales su primer vuelo tuvo un retraso.
5. Informe si la aerolínea le ofreció alguna compensación. Allegue soportes.
6. Indique la hora en la que finalmente pudo realizar los trayectos adquiridos con la aerolínea.
7. Allegue, si cuenta con estas, pruebas que sustenten su denuncia (fotos, correos, videos, etc.)
8. Informe si ha establecido comunicación con la empresa. En caso de haberlo hecho, allegue copia de las reclamaciones presentadas y las respuestas suministradas a usted por parte de la empresa.

Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

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: investigacionesdpu@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co



Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*

Superintendencia de Transporte

Página | 3

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg. 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

GD-FR-004
V4 - 23-May-2023