

Bogotá, 20-03-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20259120162351**

Fecha: 20-03-2025

Señor

**Carlos Hernando Castro Arenas**

[castroarenas@hotmail.com](mailto:castroarenas@hotmail.com)

Asunto: Requerimiento de información respecto de los radicados No. 20255340214982.

Respetado Señor Castro;

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. Para iniciar las averiguaciones pertinentes y referentes a la queja, se requiere la siguiente información:

- Informe el número de reserva.
- Informe número del ticket.

2. Allegue los siguientes soportes:

- Ticket(s) y/o reserva(s) de haber sido expedidos.
- Facturas y/o recibos de pago donde se evidencie la fecha de compra.
- Remitir los términos y condiciones de la tarifa adquirida.

3. De haber efectuado algún tipo de solicitud ante la aerolínea, precise los siguientes aspectos:

- La fecha(s) en la cual estableció las comunicaciones con la aerolínea y/o la agencia, desde la primera hasta la última.

- Informe la fecha exacta en la cual presentó la primera reclamación a la aerolínea y/o la agencia.
  - Cuáles fueron los medios utilizados para establecer comunicación con aerolínea y/o la agencia, (por ejemplo, vía telefónica, correo electrónico, personalmente, etc.)
  - Si cuenta con copia de estos documentos, allegue copia de todas las peticiones elevadas ante la aerolínea y/o la agencia.
  - Si cuenta con copia de estos documentos, remita todas las respuestas suscritas por la aerolínea y/o la agencia.
4. Informe como, cuando y a través de que medio la aerolínea le comunicó las novedades presentadas en el vuelo, de tener prueba de ello, por favor aportarlas.
5. De tener alguna prueba que soporte lo expuesto por usted, por favor aportarla.
6. Precise si a la fecha de recibo de este requerimiento, la aerolínea y/o la agencia, le brindó alguna solución respecto de la solicitud efectuada, de ser así, indique la fecha exacta, cuáles fueron las opciones brindadas, cual fue la elegida y solicitada por usted para garantizar el derecho y a través de que medio le fue notificada la información, de tener pruebas que permitan evidenciarlo por favor aportarlas.
7. De haberse presentado alguna otra novedad respecto de su reserva, por favor haga mención de la misma e informe de manera clara y completa los aspectos relevantes de la misma.

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 pudiese 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 - Averiguaciones Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez <sup>Ga</sup>