

Bogotá, 06-01-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120002491**

Fecha: 06-01-2025

Señor(a):

**No Registra**

No registra

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20245341469582.

Respetado(a) Señor(a):

Mediante Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, 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 2019<sup>2</sup> “[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. 20245341469582 del 06/08/2024, 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. Indique de manera detallada y de forma cronológica, los hechos por los cuales interpone la presente queja.
2. Informe número de tiquete y/o reserva, así como las fechas concretas de vuelo y destino de estos.
3. Favor, allegue los tiquetes y/o reservas adquiridos.
4. Especifique de forma clara y concreta los motivos de su denuncia.

---

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”

5. Allegue, si cuenta con estas, pruebas que sustenten su denuncia (fotos, correos, videos, etc.)
6. 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 copiar la respuesta a esta entidad, 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: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*