



Bogotá, 23-01-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120026041**

Fecha: 23-01-2025

Señor(a)

**Karen Johanna Arias España**

karen.870817@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre el radicado No. 20245341850362.

Respetado(a) Señor(a):

De acuerdo con 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.

Así las cosas, se solicita amplie los hechos de manera detallada y cronológica que motivan la queja presentada, asimismo, complete la siguiente información:

1. 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.
2. Remita el soporte del servicio adquirido como la reserva Y tiquete; en caso de adquirir el servicio a través de agencia de viajes, allegue la factura de compra y/o contrato celebrado con la agencia de viajes.
3. Explique de manera clara, detallada y cronológica los hechos que versan en la queja, indicando lo siguiente:
  - Fecha de compra
  - Fecha del viaje
  - Trayecto

Página | 1

---

## Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

GD-FR-004  
V5 – 02-Ago-2024

4. En caso de contar con los siguientes soportes, remita las quejas que presentó ante la aerolínea y agencia de viajes; asimismo, allegue las respuestas recibidas por parte de estas.
5. 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.
6. Adicionalmente, si llegará 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: Juan Alejandro Rey Vigoya