



Bogotá, D.C.

Señor
ANONIMO
Bogotá

Asunto: Traslado Radicado No. 20263030481532 del 15 de marzo de 2026

Respetado señor, reciba un cordial saludo del Equipo de Relación Estado-Ciudadano del Ministerio de Transporte.

Hemos leído con atención su escrito en el que presenta su inconformidad por un servicio prestado por la AEROLÍNEA JETS MART y sobre este, damos respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, vale aclarar que, aunque el Ministerio sea la máxima autoridad de tránsito transporte e infraestructura en Colombia, al cual, como tal, le corresponde trazar los lineamientos de políticas y la expedición de normas generales en estas materias, las cuales deben acatar las demás autoridades en sus jurisdicciones, en ningún caso interviene en casos donde se pueda evidenciar fallas en el cumplimiento de las normas o servicio prestado por parte de las empresas autorizadas en todos los modos de transporte, ya que para ello, ha sido delegada la Superintendencia de Transporte.

Para las denuncias respectivas es necesario además dirigir a esta entidad una comunicación de forma clara y concreta a dicha entidad, especificando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos presuntamente irregulares, adjuntando los siguientes datos:

1. Manifestación escrita de los hechos que dan origen a su queja.
2. Los datos de la(s) empresa(s) de transporte involucradas/OAT/OT/Concesiones/Otros, tales como nombre de la empresa y NIT.
2. Las pruebas, fotos o soportes que pretenda hacer valer, donde se pueda evidenciar lo mencionado en su petición.

Por no contar con todos los elementos necesarios, no fue posible remitir su queja a esta entidad. Por lo que recomendamos que una vez reunida esta documentación, puede ponerla en conocimiento de la Superintendencia de Transporte por cualquiera de los siguientes medios habilitados: Correo electrónico institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co y/o atencionciudadano@supertransporte.gov.co.

Portal Web: <http://vigia.supertransporte.gov.co/PqrWeb/plantilla-ciudadano.html#/registrarpqrinfo>

Su solicitud fue atendida de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 - Derecho Fundamental de Petición y Resolución 1245 de 2019 - Reglamento interno para el trámite de PQRS en el Ministerio de Transporte

Para mantenerse informado sobre temas de transporte, tránsito e infraestructura en Colombia, lo invitamos a visitar: www.mintransporte.gov.co y www.runt.gov.co

Importante: El Ministerio de Transporte **no autoriza pagos a terceros** para agilizar trámites o acceder a servicios.

Canales oficiales de atención:

- Teléfono: (+57 601) 3240800
- Línea gratuita nacional: 018000112042
- Cita presencial (Bogotá y Direcciones Territoriales): Agendar aquí <https://mintransporte.gov.co/10108>
- Cita por videollamada (Bogotá y Direcciones Territoriales): Agendar aquí <https://mintransporte.gov.co/8625>
- Portal de PQRS: Acceder aquí <https://portalradicacion.mintransporte.gov.co/>
- Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co (lunes a viernes, 7:00 a.m. a 4:30 p.m.)
- WhatsApp <https://wa.me/573206408930> (lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.)

El Ministerio de Transporte está realizando la actualización de la información registrada en su base de datos ciudadana. Si usted ha cambiado de número de teléfono o cuenta con un nuevo correo electrónico personal, le invitamos a enviar sus datos actualizados al correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co:

Personas naturales:

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.





24-03-2026

- Nombre completo
- Número de documento de identificación
- Correo electrónico actualizado
- Número de teléfono de contacto

Personas jurídicas:

- Razón social
- Número de identificación tributaria (NIT)
- Correo electrónico actualizado
- Número de teléfono de contacto

Al enviar esta información, usted autoriza expresamente al Ministerio de Transporte para el tratamiento de sus datos personales, conforme a la política de protección de datos vigente, la cual puede consultar en el sitio web oficial de la entidad.

Le recomendamos no compartir sus datos personales con terceros ni con personas ajenas al Ministerio de Transporte. Esta medida busca prevenir posibles situaciones de fraude, suplantación o uso indebido de su información.

El Ministerio no se hace responsable por el uso que terceros puedan dar a sus datos si estos han sido entregados fuera de los canales oficiales. **Para cualquier trámite o actualización, utilice exclusivamente los medios institucionales autorizados.**

Le invitamos a diligenciar una breve encuesta para ayudarnos a mejorar el servicio:
<https://forms.office.com/r/YkD6XXTJ3B>

Cordialmente,

MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN

Coordinadora del Grupo de Relación Estado-Ciudadano

Elaboró: Ana Patricia Manga Henao
Revisó: María del Carmen Vivas Barragán

Documento firmado digitalmente por el Ministerio de Transporte.
Esta es una copia auténtica de documento electrónico.
Generado el: 2026-03-24
Código de verificación: vB7C4-1CD0-qY1N9L-Hy5VK-xSRk
www.mintransporte.gov.co

