

Radicación relacionada: 1-2026-021030

GDRCC

Bogotá D.C., 24 de junio de 2026

Señores

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC

delegaturaconsumidor@sic.gov.co

Asunto : Queja contra agencia Turismo Colombia - Traslado externo

Reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Atentamente le informo que se recibió la queja asunto del presente y por considerar que su objeto es ajeno a las funciones de esta entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, doy traslado de esta, para que, en el ámbito de sus funciones y competencias, se proceda a dar respuesta al interesado.

El requerimiento de la solicitud fue radicado con numero 1-2026-021030. El correo electrónico del interesado es: karelisandreinatorres@gmail.com, quien está recibiendo copia del presente traslado.

Datos de la PQR

*"Información del ciudadano:
Descripción de los hechos: ASUNTO: QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO TURÍSTICO Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN Señores Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Grupo de Protección al Turista Yo, Karelys Torres, presento queja contra TURISMO OCLOMBIA por el incumplimiento de un servicio turístico contratado. HECHOS 1. Contraté y pagué un viaje programado para el día 19 de junio de 2026 por valor de \$1.850.000. 2. Realicé el pago total del servicio y cumplí con todas las obligaciones exigidas por la empresa. 3. Según lo informado por la empresa, dos días antes del viaje debían enviarme la información completa del servicio, incluyendo itinerario, punto de encuentro, datos del transporte y demás instrucciones. 4. La empresa no envió oportunamente dicha información ni expidió la factura electrónica solicitada. 5. El día del viaje me indicaron que posteriormente me enviarían la placa del vehículo y demás datos; sin embargo, desde aproximadamente las 11:00 a.m. dejaron de responder mis mensajes y llamadas. 6. Debido a la falta de información y comunicación, me trasladé con dos menores de edad al supuesto punto de encuentro en horas de la noche, incurriendo en gastos adicionales y exponiéndome a una situación de incertidumbre. 7. El viaje contratado nunca se realizó. 8. Posteriormente solicité la devolución del dinero pagado, pero la empresa ha condicionado el reintegro a situaciones internas relacionadas con sus redes sociales y supuestos procesos jurídicos. 9. La propia empresa ha reconocido por escrito que existió un incumplimiento en la prestación del servicio. SOLICITUD Solicito que se investigue la conducta de la empresa por el presunto incumplimiento de las obligaciones adquiridas con los consumidores turísticos y se adopten las medidas que correspondan conforme a la normativa vigente. Adjunto como pruebas: - Comprobantes de pago. - Conversaciones de WhatsApp. -*

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Dirección: Calle 28 No. 13 A – 15 Bogotá D.C, Código postal: 110311

Conmutador: (+57) 601 6067676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 95 8283

GD-FM-009.V21

Publicidad y ofrecimiento del viaje. - Capturas de pantalla de las respuestas de la empresa. - Soportes de la solicitud de devolución del dinero. - Cualquier otro documento relacionado con los hechos".

"De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Ley 962 de 2005, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales y no necesita autenticación, ni sello.
Adicionalmente este documento ha sido firmado digitalmente de conformidad con la ley 527 de 1999 y la resolución 2817 de 2012."

Cordialmente,



TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO
COORDINADOR GRUPO DE RELACIÓN AL CIUDADANO
GRUPO RELACION AL CIUDADANO

CopiaExt: Copia externa:
Anónimo - karelisandreinatorres@gmail.com

Folios: 2
Anexos:
Nombre anexos:

Elaboró: CATERIN GOMEZ SANCHEZ
Aprobó: TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Dirección: Calle 28 No. 13 A – 15 Bogotá D.C, Código postal: 110311

Conmutador: (+57) 601 6067676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 95 8283

GD-FM-009.V21