

Bogotá, 20-11-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,
este No. de Registro 20209100689841
20209100689841

Señora
Diana Grajales López

Asunto: Respuesta al Radicado No. 20205320569092 del 23 de julio de 2020.

Respetado señor:

Le comunicamos que la PQR interpuesta mediante radicado No. 20205320569092 del 23 de julio de 2020, se encuentra en averiguación preliminar, etapa dentro de la cual se han adelantado gestiones como el requerimiento a la aerolínea Fast Colombia S.A.S – Viva Air Colombia, mediante Comunicación de Salida No. 20209100689791 del 20 de noviembre de 2020, para que informe sobre los hechos expuestos en su queja; una vez se tenga respuesta al respecto, esta Delegada procederá a su análisis y posterior toma de decisión.

Es de aclarar que esta Superintendencia esta provista únicamente de funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios (a través de las investigaciones de tipo administrativas), de tal manera, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, 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.

Cordialmente,



Jairo Julián Ramos Bedoya

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Yulieth Arias Arias