

Bogotá, 02-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100278791**

Fecha: 02-05-2022

Señor(a)

Angela María Muñoz Zuleta

Asunto: Información de investigación en atención a su solicitud Identificada con radicado No. 20205320052732 del 20 de enero de 2020.

Respetado (a) Señor(a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se requirió a la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA O AVIANCA S.A, para que se pronunciaran frente a los hechos señalados en su comunicación, y frente a lo cual se determinó que frente a las mismas conductas conforme a hechos similares y relacionados en su queja, esta Dirección determinó con número de expediente 2020910260000021-E, dar inicio a una investigación administrativa en contra la sociedad mencionada, por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo, esto es demoras o cancelaciones de vuelos.

En caso de imponerse una sanción, su objetivo es lograr la mejora del servicio para todos los usuarios del sector transporte. Ahora, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República.

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés Triana Nova