

Bogotá, 28-06-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120502191

Fecha: 28-06-2023

Señor

Renato Covelo Frutos

Representante legal o quien haga sus veces

Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A

notificaciones@avianca.com

Asunto: Traslado PQR con radicado 20235340809062.

Respetado Señor(a)

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo¹, tuvo conocimiento de inconformidades en la prestación del servicio por parte de la empresa que usted representa, de acuerdo con lo manifestado por el(la) señor(a) Juan Diego Hernández, que indicó entre otras cosas:

*"El día de hoy 28 de enero del 2023 estoy en el aeropuerto internacional el Dorado, ubicado en la ciudad de Bogota Fui agredido verbalmente por la supervisora de Avianca cuyo nombre es Arrieta Gómez Ana Lucía, ella me agredió verbalmente .
(...)"*

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección², se solicita pronunciamiento sobre la situación

¹ Artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 "Por el cual se expide el Plan Nacional De Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad": "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)"

² Numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte. (..)"

citada, contestando directamente al usuario de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.

Adicionalmente, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta, aportando los antecedentes y el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, así como el soporte normativo de su actuación.

Asimismo, se recuerda a la empresa que es función de la Superintendencia de Transporte solicitar, confirmar y analizar en la forma, detalle y términos que ella determine, la información que requiera en ejercicio de sus atribuciones legales. Sin embargo, se aclara que esta Dirección NO ha iniciado actuación administrativa por los hechos narrados.

Para dar respuesta al usuario y remitir copia de su actuación a esta Autoridad cuenta con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio.

Al copiar la respuesta a esta Entidad, favor citar en su asunto el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Correo institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: PQR con radicado 20235340809062 en una (1) carpeta comprimida.

Copia: Juan Diego Hernández - juandhernandezm@usantotomas.edu.co

Proyectó: Daniela Ríos 