Bogotá, 26-03-2025

Al contestar citar en el asunto

Radicado No.:
20259120172531
Fecha: 26-03-2025

Señor:
Renato Covelo Frutos
Representante Legal y/o Quien Haga sus Veces
Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A.
notificaciones@avianca.com

Asunto: Traslado PQRD con radicado 20245341218032.

Respetado Señor Covelo:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo[1], tuvo conocimiento de inconformidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea que usted representa.

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección[2], se solicita pronunciamiento sobre la situación citada, término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del respectivo oficio 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.

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 para adelantar las averiguaciones preliminares que considere necesarias.

[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. (..)"

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615
Correos institucionales:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

<u>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.</u>
<u>Correo institucional:</u>
<u>ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co</u>

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda
Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguaciones Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: PQR con radicado 20245341218032 en seis (6) folios

Copia: Francis Aleidy Quevedo Granados - frale1990.2301@gmail.com

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615
Correos institucionales:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co