

Bogotá, 27-04-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120239561**

Fecha: 27-04-2025

Señora:

Cielo López

cielolopezchaqueal3@gmail.com

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado nro.
20245341508382.

Respetada Señora Cielo:

Mediante Decreto 2409 de 2018¹, se renovó la Superintendencia de Transporte, creando la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, como un ente especializado cuyo objetivo es la protección de los derechos de los usuarios. Así mismo, conforme lo previsto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 ² “[l]a Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)”.

Así las cosas, le informamos que su solicitud con radicado No. 20245341508382, fue asignada a esta dependencia, sin embargo, la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de esta, motivo por el cual le solicitamos remitir la siguiente información, indicando en el asunto el número de radicado arriba señalado, y:

1. Explique de manera clara los hechos y circunstancias concretas de su queja e inconformidad con la empresa de transporte aérea.
2. Señale el número de reserva y tiquete, que fueron adquiridos con la empresa AVIANCA.
3. Identifique el origen y destino adquirido.

¹ “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.

² “Por el cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad”.

4. Allegue copia del tiquete.
5. Informe la fecha y hora del vuelo.
6. Señale si usted presentó queja ante la aerolínea, de ser así, remita copia de las solicitudes elevadas y respuesta de la aerolínea en relación con el objeto de su PQRD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación.
7. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo en asunto, por favor hágalo.

Para atender este requerimiento tiene el término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La no respuesta dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al desistimiento de su PQRD, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Ahora bien, una vez se culmine la etapa de averiguaciones preliminares contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para el inicio de una investigación administrativa en contra de la aerolínea y/o agencia de viajes objeto de la PQRD, la cual podrá concluir con sanciones, medidas administrativas o el archivo de la investigación.

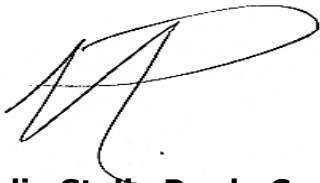
Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.

Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indica que es "Respuesta a requerimiento".

Cordialmente.



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: María Camila Hernández 