

Bogotá, 12-09-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120517181**

Fecha: 12-09-2025

Señor:

OSCAR ALEJANDRO ESCOBAR PEREZ

No registra

Asunto: Comunicación archivo de la queja radicada con el No. 20255340884622

Respetado señor Escobar:

Frente a su queja particular y como resultado del análisis efectuado, se le informa que de la información reunida no fue posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros; razón por la cual esta autoridad se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la aerolínea AVIANCA, ordenando su archivo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Superintendencia de Transporte a través de la Delegatura para la Protección al usuario es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas relativas a la protección del usuario del sector transporte; protegiendo todo aquello que esté relacionado con la información, publicidad, promociones y ofertas anunciadas al usuario, el incumplimiento de horarios e itinerarios, la indebida prestación del servicio de transporte y todos aquellos aspectos relacionados con la comercialización y ejecución del servicio que desea adquirir el usuario.

Ahora bien, la superintendencia de transporte está facultada para vigilar, inspeccionar y controlar la prestación del servicio público de transporte aéreo en cuanto a lo que en calidad de infraestructura y prestación del servicio se refiere; al tratarse los hechos de la queja de situaciones ajenas a la prestación del servicio de la empresa, toda vez que, pues el usuario refiere que fue víctima de un presunto hurto del dinero contenido en su equipaje, el cual fue sujeto a una revisión por parte de una empresa de seguridad ajena a la competencia de esta entidad.

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devoluciones de dineros,

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

indemnizaciones o condenas semejantes, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República si así lo considera el solicitante.

Ahora bien, frente a los hechos descritos por el usuario, esta dirección sugiere interponer la respectiva denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, por tratarse de un hecho delictivo.

Finalmente, en caso de que presente nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte terrestre de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Melitza Velez Villalobos – Profesional Especializado 