

Bogotá, 15-07-2020

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20209100361891  
\*20209100361891\*

Señor (a)  
**Yajaira Ortiz Ardila**  
(No se identifica)

Asunto: Comunicación de requerimiento en atención a la solicitud identificada con radicado No. 20205320517002 del 08 de julio de 2020.

Respetado(a) señor(a) Ortiz:

Le comunicamos que la PQR interpuesta mediante el radicado del asunto, se encuentra en averiguación preliminar, etapa dentro de la cual se han adelantado gestiones como el requerimiento a la Empresa Aérea De Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A., para que se pronuncie frente a los hechos expuestos en su queja.

Concluidas las averiguaciones preliminares, se determinará si hay lugar al inicio de las actuaciones administrativas correspondientes en contra del vigilado por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo<sup>1</sup>.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios de tal manera que sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup>; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,

(Original firmado)

**Álvaro Enrique Gálvez Mora**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Katherine Sofía Montero Pacheco

<sup>1</sup> De acuerdo al artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

<sup>2</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>3</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.