

Bogotá, 25-05-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100332711**

Fecha: 25-05-2022

Señor(a):
Sonia Marulanda
maitherilla@yahoo.com

Asunto: Requerimiento de información por el radicado No. 20225340035212.

Respetado(a) señor(a):

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 2019² "[...] *La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)*".

Por lo anterior, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo³, se tuvo conocimiento de posibles incumplimientos a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia de acuerdo con la queja presentada por usted, sin embargo, la información allegada no es suficiente para continuar con el estudio de la misma y dando alcance a la respuesta dada por la vigilada **Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A.** mediante el radicado No. 20225340531872, se le requiere para que remita la siguiente información, indicando en el asunto el número de radicado arriba señalado, y:

1. Ampliación de los hechos de forma cronológica.
2. Copia de las solicitudes presentadas a la aerolínea a través de los diferentes canales de atención.
3. Respuestas de la aerolínea por cada una de las solicitudes presentadas.
4. Estado actual de la reserva.
5. Demás documentos y datos que soporten su queja.

No obstante, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015,

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"

³ "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)" 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".

usted cuenta con el término de (1) mes para allegar esta información, de lo contrario, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.

Finalmente, es preciso aclarar que las actuaciones en cabeza de la Superintendencia de Transporte no van en perjuicio del derecho que tienen aquellas personas que se hayan visto afectadas a acudir a la justicia ordinaria o a la Superintendencia de Industria y comercio, para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, si a ello hubiere lugar.

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.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Katherine Sofía Montero Pacheco