

Bogotá, 21-01-2022

Al contestar, favor citar en el asunto,  
este No. de Registro 20229100025301  
\*20229100025301\*

Señor(a)

**Fredy Peñaloza Vivas**

Correo: [fredy.penaloza@correo.policia.gov.co](mailto:fredy.penaloza@correo.policia.gov.co)

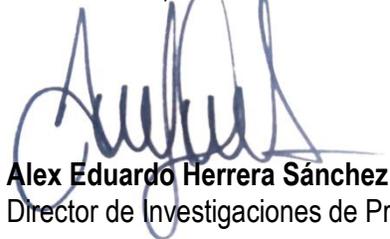
Asunto: Información de investigación en atención a su solicitud Identificada con radicado N. °  
20195605525132 del 12 de junio de 2019.

Respetado (a) señor (a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud, radicada en esta entidad con el número de referencia, se requirió a la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA O AVIANCA S.A, para que se pronunciaran frente a los hechos señalados en su comunicación, y frente a lo cual se determinó que frente a las mismas conductas conforme a hechos similares y relacionados en su queja, esta Dirección determinó con números de expediente 2019910340000026-E, 2019910340000027-E, 2019910340000028-E y 2020910260000007-E, dar inicio a una investigación administrativa en contra la sociedad mencionada, por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte aéreo<sup>1</sup>, esto es demoras o cancelaciones de vuelos.

En caso de imponerse una sanción, su objetivo es lograr la mejora del servicio para todos los usuarios del sector transporte. Ahora, si la intención de su queja es lograr la devolución de dinero, la indemnización por un daño o cualquier reconocimiento de un derecho en particular, le informamos que esta Superintendencia no cuenta con las funciones para ordenar a la empresa que cumpla con su reclamación particular, toda vez que dicha función se encuentra en cabeza de los jueces de la República.

Cordialmente,



**Alex Eduardo Herrera Sánchez**  
Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Deisy Arias