

Bogotá, 30-05-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239120408711**

Fecha: 30-05-2023

Señor(a)

**Mónica Milena Zapata Castro**

Correo electrónico: moniczapataaaa@gmail.com

Asunto: información de inicio de investigación en atención a su PQR identificado con el radicado Nro. 20215340837342

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Una vez revisado el contenido de su solicitud radicada en esta entidad bajo el número del asunto en referencia, donde describe hechos que presuntamente pueden vulnerar sus derechos como usuario del sector transporte por parte de la sociedad AVIANCA es pertinente informarle que esta Dirección en uso de las facultades otorgadas, requirió al vigilado para que se pronunciara frente a hechos señalados en su PQR, una vez analizada la respuesta, se determinó mediante acto administrativo incluido en expediente(s) 2019910340000030-E, adelantar actuación administrativa en contra del vigilado, por las presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte.

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>1</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>2</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.

Atentamente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

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

Proyectó: Diego Armando Fuentes Niño

