

Bogotá, 08-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120566521**

Fecha: 08-07-2024

Señor(a):

Hugo Leonardo Castro Salazar

Correo: copinorteplus@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20225341884942.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta entidad presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea Sociedad Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A., le informamos que a partir del análisis fáctico y de la información aportada, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros.

Se informa que, de conformidad a la denuncia presentada por el usuario, se realizó requerimiento de información a la vigilada, mediante radicado 20239100099621, y la aerolínea brindó respuesta indicando que realizó diversos intentos de comunicación con el usuario, pero no fue posible establecerla.

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encuentra dentro de una averiguación preliminar de la que resultaría un procedimiento sancionatorio en busca de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, así:

"(...) Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio (...)"

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

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Página | 1

GD-FR-004
V4 – 23-May-2023

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que propende por el derecho al debido proceso de la empresa de transporte en su calidad de vigilado. A partir del análisis fáctico y de la información aportada, no se encontró prueba determinante que sustentara las afirmaciones por usted manifestadas en su queja por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta.

Sea este el momento de agradecerle su participación e interés por la Protección de los Derechos de los Usuarios del Sector Transporte, a través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones de la prestación del servicio de Transporte.

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

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares

Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Karen Silva 