



Bogotá, 09-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120575631**

Fecha: 09-07-2024

Señor(a):

Aide Salazar Páez

nelsonjaviertu@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225340211762.

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A./LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20239100101181, solicitó información a la aerolínea, quien dio respuesta, mediante radicado No. 2023534072470 y a partir del análisis fáctico de la información aportada la vigilada informa que solicitaron el servicio gratuito de "silla de ruedas". No obstante, la usuaria padece de la enfermedad "alzheimer"; sin embargo de esta condición señala la aerolínea no fue informada. En el aeropuerto de Bogotá, la señora Raquelina manifestó a los trabajadores de LATAM que no requería del transporte en silla de ruedas, por lo que procedió a salir del aeropuerto por sus propios medios.

Posteriormente los familiares de la usuaria se contactaron con LATAM para determinar la ubicación de la señora, por lo que la aerolínea se encargó de: (i)

Superintendencia de Transporte

Página | 1

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

GD-FR-004
V4 - 23-May-2023

localizar conjuntamente con OPAIN a la usuaria, (ii) emitir un tiquete adicional sin costo a un familiar de la pasajera para que finalizara su viaje acompañada, y (iii) transportar a la usuaria y a su acompañante hasta su destino final.

Así las cosas, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, que reza:

"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. *Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.*

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, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso." (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

Finalmente, es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Cordialmente,

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

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte