

Bogotá, 30-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120780051**

Fecha: 30-09-2024

Señor(a):

Óscar Zuluaga Castaño

Representante legal o quien haga sus veces

Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. - SATENA

judicial@satena.com

Asunto: Traslado PQRD con radicado 20245341523822

Respetado(a) Señor(a):

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo¹, tuvo conocimiento de inconformidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea que usted representa.

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección², se solicita pronunciamiento sobre la situación citada, término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del respectivo oficio directamente al usuario de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él. Adicionalmente, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta.

Asimismo, se recuerda a la empresa que es función de la Superintendencia de Transporte solicitar, confirmar y analizar en la forma, detalle y términos que ella determine, la información que requiera para adelantar las averiguaciones preliminares que considere necesarias.

¹ 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": "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)"

² Numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte. (...)"



SuperTransporte

Al copiar la respuesta a esta entidad, favor citar en su asunto el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda

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

Copia: Margory Yadira Aguilar Tirado - lloronach@gmail.com
Anexo: Anexo 1 en carpeta comprimida zip.
Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte