

Bogotá, 24-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120869921**

Fecha: 24-10-2024

Señor(a):

**Monica Paola Aldana Roa**

[maldanaroo@yahoo.es](mailto:maldanaroo@yahoo.es)

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20225340989312

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 AVIANCA, 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.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Conforme lo relatado por el usuario, a través de 20229100686201 del 30/09/2022 se realizó requerimiento de información a la aerolínea, la cual dio respuesta mediante radicado 20235342020922 del 18/08/23.

*"Pasajera genera reporte de incidencia para compra de tiquetes a través de lifemiles, sin embargo, en el momento de la gestión se evidencia que los tiquetes que adquirieron en el mes de junio y se encuentran en estado usado". [SIC]*

2. Que el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

**"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

---

## Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

Página | 1

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



## SuperTransporte

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 serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.”* (Negrita fuera del texto original).

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.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se evidenció: i) Que la aerolínea atendió la solicitud presentada por el usuario, ii) Que, de conformidad con las evidencias

*"el día 14 de julio del 2022, se generó la redención de las millas del viajero frecuente 13452111831, a través de la línea de atención de soporte lifemiles, adquiriendo la reserva 3THX83*

*(...)*

*Los trayectos adquiridos son, Bogotá- Santa Marta – Bogotá, con fecha de viaje del 18 al 21 de agosto del 2022, bajo los números de tiquete 134- 2107233040, 134- 2107233042, 134- 2107233043 y 134- 2107233044, los cuales se encuentran utilizados en su totalidad, generando la salvedad del tiquete 134-134- 2107233041 dado que registra en estado (open) abierto.”.*

En ese sentido, no se puede determinar que el actuar de la aerolínea, resulte contrario a las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, y tampoco se logra establecer que existan méritos para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra.

Por lo anterior, se procederá con la notificación al accionante y el 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.

### Superintendencia de Transporte

**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) - [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)



Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, 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: Margarita María Beltrán Castañeda