

Bogotá, 28-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120875991**

Fecha: 28-10-2024

Señor(a):
Mercedes Carolina Combita
carobie@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo queja con radicado No. 20225341587012.

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 empresa Satena, 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.

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20229100818851, solicitó información a la aerolínea y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que, es deber del usuario informarse sobre las políticas y restricciones en el transporte de sus mascotas, teniendo en cuenta que cada aerolínea establece unas directrices que deben ser acatadas por los pasajeros.

Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

"(...) 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 (...)"

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 que sustentara las afirmaciones por usted manifestadas en su queja por lo que esta Dirección se

Página | 1

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

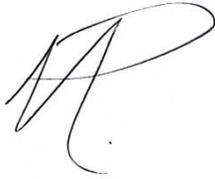
GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

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 consumidor, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, remitiendo todos los soportes probatorios 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: Dayana Zuley Espitia Poveda *Dayana Espitia*