

Bogotá, 26-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120539541

Fecha: 26-06-2024

Señora:

Lilia Violeta Pous Castro

Representante legal o quien haga de sus veces.

Aeroenlaces Nacionales S.A., de Cv Sucursal Colombia

Email: gerencia@carlosroberts.co

Asunto: Traslado PQRD con radicado No. 20245341070912.

Respetado Señor Bermúdez:

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. (...)"

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.

Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co



María Camila Hernández Morales

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

Anexo: PQR con radicado 20245341070912 a Copa Airlines con dos (02) folios

Copia: Karen Viviana Rocha Rodríguez - irodriguez@gmail.com

Proyectó: Mauricio Villota: *mauricio villota*