

Bogotá, 17-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120510041**

Fecha: 17-06-2024

Señor:

**Juan Diego Mendoza Torres**

cindymendoza903@gmail.com

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja presentada mediante radicado No. 20225340822262.

Respetado Señor:

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 sociedad **Aerovías de Integración Regional S.A. - AIRES S A Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.**, 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.

Procede este Despacho a darle a entender que su queja se encontraba 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, así:

*"(...) 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 logra corroborar infracciones a la normativa, por lo que esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.

PBX: 601 352 67 00

Correo institucional:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Página | 1

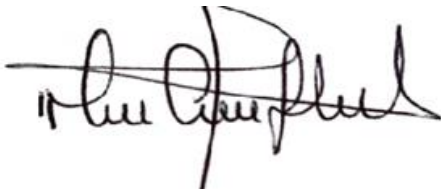
GD-FR-004  
V4 - 23-May-2023

otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el archivo de esta.

Cabe resaltar, que de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3.10.2.16. Obligación de resultado para el transportador de los reglamentos aeronáuticos colombianos, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa; siendo afectado por razones ajenas a la aerolínea, reubicándolo para que viajara en el vuelo siguiente más próximo al destino contratado. De tal situación, la aerolínea emitió un travel voucher que fue expedido a favor del usuario.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



**Maria Camila Hernández Morales**

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

Proyectó: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *E info*