



Bogotá, 11-07-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120582141**

Fecha: 11-07-2024

Señora:

**Isabel Hurtado Ortiz**

Asunto: Información de inicio de investigación en atención a su PQRD  
identificada con radicado Nro. 20225341171802.

Respetada señora:

Una vez revisado el contenido de su solicitud radicada en esta entidad bajo el número del asunto en referencia, donde describe hechos que presuntamente pueden vulnerar sus derechos como usuario del sector transporte por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A.- AVIANCA S.A., es pertinente informarle que esta Dirección en uso de las facultades otorgadas, requirió al vigilado para que se pronunciara frente a hechos señalados en su PQRD, una vez analizada la respuesta, se determinó que hechos como los denunciados por usted, ya son materia de investigación, conforme al acto administrativo perteneciente al expediente 2023910260100021E, en contra de dicho vigilado, por las presuntas infracciones a las disposiciones sobre protección a los usuarios del transporte.

En este punto, es necesario aclarar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios, de tal manera que, sin perjuicio de lo anterior, si su solicitud versa sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto a su favor, como el pago de un reembolso o la pretensión de devolución

Página | 1

### **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)

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

de dinero, es necesario que la entidad a la que usted se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>1</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>2</sup>; por esta razón, usted podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda  
Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario 

---

<sup>1</sup> Artículo 116 Constitución Política de Colombia

<sup>2</sup> Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

### 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)