

Bogotá, 21-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120669831**

Fecha: 21-08-2024

Señora:

Maria Consuelo Sánchez Fiorentini

Representante Legal o quien haga sus veces

Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana.

mcsanchezf@iberia.es

Calle 90 No. 19 A - 49 Oficina 904

Bogotá D.C.

Asunto: Traslado PQRD con radicado 20245340946192.

Respetada Señora Maria Consuelo:

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

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 (...)"

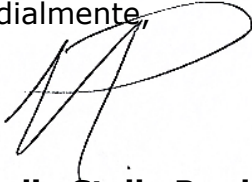
² Numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte. (...)"

determine, la información que requiera para adelantar las averiguaciones preliminares que considere necesarias.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Anexo: Nueve PDF, PQR con radicado 20245340946192, en cuarenta y dos (43) folios.

Copia: Diana Marcela Pérez Vargas – Correo: marce_puge@hotmail.com

Proyectó: María Camila Hernández 