

Bogotá, 27-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120688871**

Fecha: 27-08-2024

Señor:

**Renato Covelo Frutos**

Representante Legal y/o Quien Haga sus Veces  
Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A.  
[notificaciones@avianca.com](mailto:notificaciones@avianca.com)

Asunto: Traslado PQRD con radicado 20245341282932.

Respetado Señor Covelo:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo<sup>1</sup>, 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 Dirección<sup>2</sup>, 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.

**"A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web"**

---

<sup>1</sup> 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 (...)"

<sup>2</sup> 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. (...)"

**[www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) en el "Formulario PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"**

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Anexo: PQR con radicado 20245341282932 en nueve (9) folios

Copia: Luisa Fernanda Salas Moreno - [luisasalasmoreno18@gmail.com](mailto:luisasalasmoreno18@gmail.com) -

Proyectó: Cindy Julieth Arteaga Gómez <sup>g</sup>