

Bogotá, 13-02-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20259120076041

Fecha: 13-02-2025

Señora:

Erika Andrea Sanchez Montoya

lfserna33@misena.edu.co

Asunto: Comunicación de investigación en curso en atención a su PQR de radicado No. 20235340204802.

Respetada señora:

En respuesta a su solicitud, radicada en esta entidad bajo el número 20235340204802, en la cual expone hechos que presuntamente podrían constituir una vulneración a sus derechos como usuario del sector transporte por parte de Flota Magdalena S.A., le informamos que situaciones similares a las por usted denunciadas ya están siendo objeto de investigación.

Dicha investigación se adelanta dentro del expediente No. 2024910260100015E, conforme al acto administrativo correspondiente, en contra de la mencionada aerolínea, por presuntas infracciones a las normas de protección a los usuarios del transporte.

Es importante precisar que la Superintendencia de Transporte está provista únicamente con funciones administrativas que buscan la protección de los intereses generales de los usuarios. Por lo tanto, si su solicitud está relacionada con el reconocimiento de un derecho particular y concreto, como el pago de un reembolso o una indemnización, deberá acudir ante una autoridad con funciones

Página | 1



jurisdiccionales. Estas funciones corresponden a los jueces de la República y, en ciertos casos establecidos por la ley, a entidades administrativas como la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Camila Andrea López Franco *Camila A. López Franco*