

Bogotá, 14-02-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120081011**

Fecha: 14-02-2025

Señor(a):

Gladys Gil Tobón

sagudelo@gsab.com.co

Asunto: Información de inicio de investigación en atención a su PQRD
identificada con radicado Nro. 20235341582082

Respetado(a) señor(a):

En cuanto a la PQR presentada ante esta entidad con el radicado en asunto, en la que manifestó presuntas inconformidades con la prestación del servicio por parte de la sociedad Despegar Colombia S.A.S. (en adelante agencia), le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros en Colombia, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa en contra del mencionado vigilado, ordenando el archivo de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta que en la etapa de averiguaciones preliminares, se encontró debidamente probado que la agencia, en su función de intermediación efectuó lo pertinente y lo relacionado con su competencia, recibiendo y gestionado las peticiones elevadas por el usuario ante la aerolínea involucrada.

Ahora bien, en cuanto a la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A., es pertinente informarle que esta Dirección en uso de las facultades otorgadas y de acuerdo con la PQRD, 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 aéreo.

En consecuencia, de lo anterior se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQR y de la respuesta aportada, no se evidencian incumplimientos de lo

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo relacionado con la agencia de viajes y de acuerdo con las averiguaciones preliminares contra la aerolínea ya se adelantan investigaciones administrativas por hechos similares.

Finalmente, en caso de presentarse nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



Natalia Stella Prado Castañeda

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

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte 