

Bogotá, 21-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120953801**

Fecha: 21-11-2024

Señor(a):

Adriana Gutiérrez

No registra

Asunto: Comunicación de archivo de la PQR con radicado No. 20225341612252.

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 SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES S.A. - SATENA, 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.

Lo anterior teniendo en cuenta que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte a través de radicado No. 20239100034091, solicitó información a la aerolínea, quien dio respuesta y a partir del análisis fáctico de la información aportada se evidencia que el vuelo se adelantó, por lo cual procedieron a notificar al número de teléfono aportado, sin obtener respuesta por parte de la pasajera.

Una vez la usuaria en el aeropuerto se encontró con el vuelo cerrado, por lo tanto, la aerolínea por la situación presentada procedió a ofrecer las siguientes alternativas:

1. Reprogramación para los días siguientes de acuerdo a la disponibilidad.
2. Reembolso del valor del tiquete

La señora Adriana Gutiérrez, optó por tomar la primera alternativa, para lo cual, el itinerario fue reprogramado en el vuelo 8714 para el día 24 de octubre de 2022.

Así las cosas, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011¹, que reza:

"Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serian procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso." (Negrita fuera del texto original).

Así las cosas, esta Dirección no encuentra mérito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la sociedad referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación. No obstante, es oportuno precisar que, si usted considera que dicha información puede ser desvirtuada, esta oficina esta presta a recibir la información y las pruebas pertinentes para continuar con el trámite a lugar.

Finalmente, es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta

¹ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

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 