

Bogotá, 09-01-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20259120005611**

Fecha: 09-01-2025

Señora:

**Sarife Galvis Corena**

[iceth.mosquera@gmail.com](mailto:iceth.mosquera@gmail.com)

Asunto: Comunicación cierre de PQRD de radicado No. 20235342625702.

Respetada Señora Galvis:

Recibimos su PQRD con el número de radicado relacionado en el asunto, donde solicita se verifique la respuesta emitida frente a la PQRD de radicado 20235340361602, pues considera que ésta fue *“una respuesta general (automática) que no da solución a mi requerimiento, dado que no tiene solución para la fecha en el que fui afectada.”*

No obstante, tal como se le informó en el oficio de radicado no. 20239120906531, la facultad delegada a esta autoridad en materia de protección a usuarios del sector transporte se circunscribe exclusivamente a adelantar actuaciones administrativas encaminadas a proteger el **interés general** y el **derecho colectivo** de los usuarios, y no al restablecimiento y/o protección de un derecho particular y concreto.

Así las cosas, respecto a la aerolínea Fast Colombia S.A.S. en liquidación judicial, en adelante Viva Air, es necesario comunicarle que esta Dirección, con ocasión de múltiples quejas recibidas en la entidad y de los diversos mensajes difundidos en redes sociales, inició proceso administrativo sancionatorio contra dicha aerolínea, mediante la Resolución 637 de 1 de marzo de 2023; investigación que actualmente se encuentra en curso mediante el expediente No. 2023910260100013E.



Por lo anterior, esta Dirección le informa que su PQRD será cerrada, teniendo en cuenta que ya se adelantan actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios del sector transporte. No obstante, si el fin por usted perseguido es el reconocimiento de un derecho particular, concreto y/o de contenido patrimonial, podrá hacerse parte dentro del proceso de liquidación judicial que cursa en la Superintendencia de Sociedades.

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*