

Bogotá, 30-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121081891**

Fecha: 30-12-2024

Señora:

**Diana Milena Vargas Mesa**

Correo: milena221112@gmail.com

Asunto: Comunicación archivo de la queja con radicado No. 20225340962332.

Respetada Señora Diana:

Respecto a la queja presentada por el(la) usuario(a), por medio de la cual puso en conocimiento de esta Superintendencia por presuntas inconformidades en la prestación de servicio con la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A.– Avianca S.A., le indicamos que, de la información reunida no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la empresa vigilada, ordenando el archivo de esta:

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

**Primero:** Usted manifiesta que:

*Se me dé la indemnización que la empresa tiene destinada cuando el vuelo es cancelado por más de cinco horas y la causa es interna, teniendo en cuenta que desde las 6:10 am hasta las 11:30 am yo seguía en el aeropuerto. ("sin contar las 9 horas anteriores donde justifican causas externas.*

**Segundo:** Por los hechos anteriores, le informamos que, la Superintendencia de Transporte, mediante radicado No. 20229100686201 requirió a la aerolínea Aerovías del Continente

Página | 1

Americano S.A. – Avianca S.A., para que rindiera informe sobre los hechos manifestados en la queja.

Así las cosas, la empresa emitió respuesta mediante radicado No. 20225340962332, informando que el día 07 de julio de 2022, realizó respuesta donde se informa de cada una de las novedades presentada el día 28 de junio con el vuelo de Medellín – Bogotá y la causa de cada una de estas, adicional se realiza una llamada al número 3185366286 el mismo día 07 de julio del 2022 donde se ofrece una compensación de 110.000 COP (pesos colombianos).

**Tercero:** Por lo anterior, 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 serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso."*

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

establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector transporte y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no proceden iniciar investigación administrativa.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que considere están vulnerando sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando la documentación pertinente

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Mauricio Villota *mauricio villota*