

Bogotá, 19-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121037401**

Fecha: 19-12-2024

Señor

Óscar Zuluaga Castaño

Representante legal o quien haga sus veces

Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. - SATENA

judicial@satena.com

Asunto: traslado PQRD con radicado 20245341689322

Respetado señor:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo¹, tuvo conocimiento de inconformidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea que usted representa.

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección², se solicita pronunciamiento sobre la situación citada, dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del respectivo oficio, directamente, al usuario de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él. Adicionalmente, debe allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta.

Asimismo, se recuerda a esa empresa que es función de la Superintendencia de Transporte solicitar, confirmar y analizar en la forma, detalle y términos que ella determine, la información que requiera para adelantar las averiguaciones preliminares que considere necesarias.

¹ Artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 "Por el cual se expide el Plan Nacional De Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad": "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)"

² Numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte. (...)"



SuperTransporte

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicar que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda

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

Anexo: un (1) anexo en carpeta comprimida .zip
Copia: Edwinson Mora Rúa - edwinsonmr@misena.edu.co
Proyectó: Inti Alejandro Parra López