



Bogotá, 26-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249121049951**

Fecha: 26-12-2024

Señor(a):

**Juan Esteban Sacramento Hernández**

Correo: [jjaramillo4@misena.edu.co](mailto:jjaramillo4@misena.edu.co)

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado nro. 20245341780612.

Respetado(a) Señor(a)Sacramento:

Teniendo en cuenta los hechos por usted narrados en la PQRD identificada con el consecutivo del asunto y encontrándonos en la etapa de averiguaciones preliminares, esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia le requiere para que, por favor informe sobre algunos aspectos complementarios, remitiendo todos los soportes que estime pertinentes:

1. Para iniciar las averiguaciones sobre los hechos manifestados en la queja, se requiere la siguiente información:
  - Fecha y hora del vuelo adquirido
  - Número del vuelo
  - Número del ticket
  - Explique los hechos de manera detallada y cronológica.
2. Allegue el (los) soporte(s) del (los) ticket(s) y/o reserva(s) y recibos del pago o pagos realizados.
3. Asimismo, allegue copia o soporte del extracto bancario donde se evidencie el débito realizado a favor de la aerolínea Avianca.
4. Respecto de las comunicaciones realizadas directamente a la Aerolínea, indique lo siguiente:

- El medio utilizado, por ejemplo: correo, chat, teléfono o presencial.
  - Allegue soportes de las llamadas realizadas, por ejemplo: foto, captura de pantalla o el detalle de llamadas, solo en caso de contar con estos.
  - Allegue soporte del correo enviado, solo en caso de contar con esto.
  - Allegue soporte de la conversación sostenida vía chat con Avianca, solo en caso de contar con esto.
5. Remita copia de las solicitudes radicadas ante la aerolínea en relación con la queja presentada, donde se pueda apreciar la fecha y número del radicado.
  6. Informe si la empresa ha realizado algún otro pronunciamiento sobre su caso. De ser así, remita copia de las respuestas emitidas.
  7. Adicionalmente, si llegaré a tener más información relacionada con el trámite por favor hacerla llegar.
  8. Indique si adquirió servicios adicionales y de ser así, detalle cuáles y el valor total pagado por estos.
  9. Si desea ampliar y/o aclarar los hechos relatados en la PQRD identificada con el consecutivo en asunto, por favor hágalo.

Para atender este requerimiento tiene el término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La no respuesta dentro del plazo anteriormente indicado dará lugar al desistimiento de su PQRD, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

Ahora bien, una vez se culmine la etapa de averiguaciones preliminares contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para el inicio de una investigación administrativa en contra de la aerolínea y/o agencia de viajes objeto de la PQRD, la cual podrá concluir con sanciones, medidas administrativas o el archivo de la investigación.

Resaltamos que la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular. Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad.



Finalmente, y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.

**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](http://www.supertransporte.gov.co) en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicando 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

Proyectó: Erika Rubio