

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. **13548** DE **21/12/2020**

Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 2409 de 2018 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia señala que:

*“(...) La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*

*Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. (...)”*

**SEGUNDO:** Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual prescribe que:

*“(...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)”* es la materialización de la función administrativa al servicio del ciudadano, como quiera que las solicitudes de las personas configuran la forma por excelencia con la cual se inician las actuaciones de las autoridades.

**TERCERO:** Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, definió las reglas generales para la presentación de derechos de petición ante autoridades.

**CUARTO:** Que el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, referente a las peticiones incompletas y al desistimiento tácito, prescribe lo siguiente:

*“(...) En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

“Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición”

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.” - Subrayado fuera de texto -

**QUINTO:** Que la Corte Constitucional<sup>1</sup> estudió la exequibilidad del artículo mencionado y determinó que:

“(...) esta disposición se ajusta a los parámetros constitucionales del derecho de petición, las garantías del debido proceso administrativo (artículo 29 de la Constitución) y a los principios de la función administrativa contemplados en el artículo 209 de la Constitución, en la medida en que brinda la oportunidad al peticionario de aportar la información o documentación que la autoridad considere se requiere para dar una respuesta efectiva a la petición, y en garantía del derecho a la defensa señala en el requerimiento la información o documentos que debe aportar el peticionario y aplicado el desistimiento tácito, brinda la oportunidad de controvertir el acto administrativo que lo declara. Para mayor garantía, prevé la posibilidad de que se pueda formular de nuevo la petición.”  
- Subrayado fuera de texto -

**SEXTO:** Que mediante radicado 20195605833302 del 24 de septiembre de 2019, la señora **OMAIRA MELENDEZ CABAL**, en ejercicio de su derecho de petición, presentó queja en contra de la aerolínea **AVIANCA**, a través del correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) de la Entidad, en la que señaló el presunto incumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de usuarios del sector transporte.

**SÉPTIMO:** Que una vez evaluada la queja mencionada, esta Dirección, en ejercicio de las facultades que le corresponden<sup>2</sup>, requirió a la usuaria mediante correo electrónico [simenviado@supertransporte.gov.co](mailto:simenviado@supertransporte.gov.co) de la Entidad para que en aras de completar su petición, allegara la siguiente información:

“Por favor, sírvase informar de manera detallada los hechos que dan origen a su inconformidad o queja. Adicional a lo anterior, se hace necesario que indique claramente lo siguiente:

1. Número de tiquete.
2. Número de reserva.
3. Itinerario (origen - destino)
4. Fecha y hora del vuelo Así mismo, en caso de tener copia del tiquete o pase de abordar, favor aportarlo”.

**OCTAVO:** Que el anterior requerimiento fue enviado a la usuaria mediante correo electrónico el día 29 de noviembre de 2019.

**NOVENO:** Que revisados los sistemas de información de la entidad el día 17 de diciembre de 2020, no se encontró ninguna respuesta o solicitud de prórroga por parte de la usuaria **OMAIRA MELENDEZ CABAL**, al requerimiento realizado por esta Dirección, para efectos de completar la información de la queja presentada en ejercicio de su derecho de petición.

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014. Magistrada Ponente (e) Martha Victoria Sáchica Méndez.

<sup>2</sup> La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...) 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”.

"Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de una petición"

**DÉCIMO:** Que en atención a que ha transcurrido más de un mes desde el momento en que se envió el requerimiento a la usuaria para completar la solicitud presentada y este no allegó la información requerida, ni solicitó prórroga para ello, procede el decreto del desistimiento tácito y el archivo de la petición.

Que, en mérito de lo expuesto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: DECRETAR** el desistimiento tácito de la petición presentada por la señora **OMAIRA MELÉNDEZ CABAL**, mediante radicado 20195605833302 del 24 de septiembre de 2019, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo; lo anterior, sin perjuicio de que se pueda formular de nuevo la petición.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR** el archivo de la petición presentada bajo el radicado 20195605833302 del 24 de septiembre de 2019, por la señora **OMAIRA MELÉNDEZ CABAL**.

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** el contenido del presente acto administrativo a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -, a la señora **OMAIRA MELÉNDEZ CABAL**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Contra el presente acto administrativo procede recurso de reposición de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y de acuerdo a las reglas de oportunidad y presentación prescritas en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**  
**13548** **21/12/2020**

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,



**JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA**

**Notificar:**  
**Omaira Melendez Cabal**  
Correo: [mayramelendezmra@icloud.com](mailto:mayramelendezmra@icloud.com)

Proyectó: M.C.H