



# BOLETÍN DE GESTIÓN SOBRE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO



La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte conmemora un año de competencia desde que la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019 –Plan Nacional de Desarrollo– designó a la Superintendencia de Transporte como única autoridad encargada de velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo.

Con la publicación del Boletín de Gestión sobre Servicios de Transporte Aéreo, la Delegatura recopila las acciones que ha llevado a cabo para ejercer de manera efectiva y responsable su compromiso de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de transporte aéreo.

En esta oportunidad debemos resaltar las siguientes acciones:

1. El ejercicio de **vigilancia preventiva** como estrategia para cimentar prácticas empresariales que garanticen de manera efectiva los derechos de los usuarios del transporte aéreo.



## 1.1. Programa Comercio Electrónico Transparente.

Con este programa se verificaron las páginas web de 25 aerolíneas con permiso de operación vigente en territorio colombiano para determinar el cumplimiento de 38 criterios que tratan de las obligaciones que tienen las aerolíneas frente a los usuarios en materia de comercio electrónico.

Con esta campaña se logró mejorar el nivel general de cumplimiento de las obligaciones y se evidenció una mejora significativa en los procesos de reserva y adquisición de tiquetes de manera que los usuarios puedan tener a su alcance toda la información necesaria para elegir y adquirir el servicio de transporte aéreo.

- En la primera revisión se evidenció un nivel general de cumplimiento promedio del 56,6%.
- En la revisión final se evidenció un nivel general de cumplimiento promedio del 90,72%.

Las PQRS cuyos hechos estén relacionados con posibles incumplimientos de un "paquete todo incluido" no son competencia de la Superintendencia de Transporte, por cuanto involucran servicios diferentes al de transporte, tales como, hospedaje y/o alimentación, por tanto se deberá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.



## 1.2. Publicación de la Guía rápida y la Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios de Transporte Aéreo.



Estas publicaciones se pueden consultar a través del siguiente código:



## 1.3. Jornadas de capacitación de alcance nacional.



- 41 Capacitaciones.

- 1026 Personas capacitadas.

- 15 ciudades: Arauca, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Manizales, Medellín, Montería, Pasto, Popayán, Quibdó, Riohacha, Santa Marta, Sincelejo, Tunja y Villavicencio.

- Nuestros escenarios: colegios, universidades, ligas y asociaciones de consumidores, autoridades locales, entidades del orden local y nacional.

## 1.4. Campañas en redes sociales.

 Supertransporte
  @supertransporte
  supertransporte\_oficial

En nuestro primer año hemos realizado más de 15 campañas informativas en redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram con recomendaciones dirigidas a los usuarios en relación con sus derechos y deberes, tales como: #LaSuperVuela

## 2. La labor de **inspección y control** como mecanismo de corrección y sanción ante las infracciones a las disposiciones que regulan los derechos y deberes de los usuarios de transporte aéreo.

La Dirección de Investigaciones ha recibido en total **11.901 PQRS**, de las cuales **6.723** es decir el **56.49%** corresponden a Sector Aéreo: **Aerolíneas (6.440)** y **Agencias de Viajes (228)** y otros (55). La dirección recibe un **promedio mensual de 517 PQRS**.

De las **6.723 PQRS** relacionadas con transporte aéreo, **5.329** se encuentran en investigación preliminar, dentro de las cuales se han realizado **24 pliegos** de cargos al existir mérito para iniciar investigación administrativa. Las demás se han tramitado así:



Los 5 principales motivos por los cuales los usuarios de transporte aéreo radican PQRS son: cambio de itinerario 34,5%, reembolso 26,83%, equipaje 12,05%, pérdida de vuelo 11,72% y problemas con el tiquete 7,20%.

## 3. El **fortalecimiento regional** para acompañar a todos los usuarios del país.

Debemos destacar la presencia institucional de la ST en los diferentes aeropuertos del país, acompañando a los usuarios, con el fin de brindarle información, asesoría y soluciones inmediatas, intermediando por la protección de sus derechos.

Hemos estado en **26 aeropuertos del país**, de los cuales **11 son internacionales**: Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá (T1 y Puente aéreo), Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín (José María Córdova y Olaya Herrera), Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Quibdó, Rioacha, Sabra Marta, Valledupar, Villavicencio, Yopal y San Andrés.

Resultados obtenidos:



- **1203** intermediaciones.
- **66.893** sensibilizaciones.
- **4.844** orientaciones.
- **217** PQRS recibidas.