

Bogotá, 12-11-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120807451**

Fecha: 12-11-2025

Señor(a)

Eduardo Fierro Manrique

No registra

Asunto: Cierre de la actuación frente a la PQRSD Nro. 20245340965972, en atención a procesos administrativos en curso.

Respetado(a) señor(a) Fierro:

En el marco de las funciones asignadas a esta entidad por Ley, en especial las relacionadas con la inspección, vigilancia y control del servicio público de transporte, se destaca la importancia de la participación ciudadana como mecanismo de fortalecimiento institucional y garantía de los derechos de los usuarios, en ese entendido, es el momento de agradecerle por su información e interés por la protección de los derechos de los usuarios del sector transporte.

A través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones reales en que se presta el servicio de transporte, lo cual resulta fundamental para adoptar medidas correctivas, preventivas y de mejora continua en el marco de nuestras competencias.

Conforme los numerales 1 y 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018¹, son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte «*Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*» y «*Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*».

¹ «Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.»

Además, con arreglo a los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019², la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para conocer y velar por los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Para tal fin, podrá investigar a quienes presuntamente infrinjan dichos derechos y sancionarlos o imponerles medidas administrativas cuando se comprueben dichas infracciones, estableciendo el procedimiento administrativo sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo³, como el aplicable.

Por lo tanto, la facultad delegada a esta autoridad se circumscribe a adelantar actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios, y no al restablecimiento y/o protección de un derecho particular y concreto.

Así las cosas, con relación a su PQRSD en donde se describen hechos que presuntamente pueden configurar la vulneración de sus derechos como usuario por parte de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., se hace necesario informarle que esta Dirección procederá con el ARCHIVO de la PQRSD, toda vez que ya se están adelantando las siguientes investigaciones administrativas en contra del vigilado:

- Por la presunta vulneración al derecho de los usuarios de acceder al servicio de transporte aéreo en las condiciones pactadas, así como por presuntamente omitir su deber de informar a los usuarios con una antelación superior a 24 horas los cambios generados que afecten la reserva de estos, se está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2023910260100021E**.

² **ARTÍCULO 109. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO.** La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de ésta.

ARTÍCULO 110. PROTECCIÓN AL TURISTA. Modifíquese el parágrafo 2 y adíjóncese un parágrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

PARÁGRAFO 2. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

³ Ley 1437 de 2011.

- Por el presunto incumplimiento de transportar a los usuarios en los términos y condiciones del servicio adquirido, así como por presuntamente omitir su deber de compensar al pasajero por cancelaciones, interrupciones, demoras o sobreventa, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2023910260100028E**.
- Por el presunto incumplimiento de transportar y conservar el equipaje de los usuarios, así como omitir su deber de compensar a los pasajeros afectados por daños en su equipaje, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2023910260100051E**.
- Por el presunto incumplimiento de respetar la reserva adquirida por los usuarios, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2023910260100060E**.
- Por presuntamente negar el embarque de pasajeros por aparente sobreventa, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2024910260100038E**.

Finalmente, es necesario aclarar que, las solicitudes que versen sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto, es necesario que la entidad a la se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república o de la Superintendencia de Industria y Comercio⁴; por esta razón, podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

No siendo otro el objeto del presente.

Con el debido respeto,



José Daniel Gómez Araujo

Director de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Carlos Andrés López Garzón



⁴ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012