

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 17767 **DE** 27/11/2025

"Por medio de la cual se dispone el cierre y archivo de quinientas setenta y dos (572) PQRSD correspondientes a la vigencia 2023, debido a la existencia de campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad"

Expediente 20259109009000003E

**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, Ley 1955 de 2019, Ley 1437 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, el Decreto 2409 de 2018 y,

CONSIDERANDO QUE

PRIMERO: El artículo 2 de la Constitución Política dispuso entre los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general y la garantía efectiva de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; la defensa de la independencia nacional, el deber de mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Asimismo, estableció que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes del país en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

SEGUNDO: El artículo 78 de la Constitución Política contempla los derechos de los usuarios y consumidores, reconociendo su existencia e importancia en el proceso de intercambio de bienes y servicios, como sujeto pasivo y como parte esencial en la economía de mercado.

TERCERO: El artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales, siempre en observancia de principios tales como la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y, de acuerdo, con la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

CUARTO: De conformidad con lo dispuesto en los numerales primero y segundo del artículo tercero de la Ley 105 de 1993¹, en concordancia con el inciso primero

¹ **"Artículo 3.** Principios del transporte público. El transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica y se regirá por los siguientes principios:

1. DEL ACCESO AL TRANSPORTE:

El cual implica:

a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.

b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

c. Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.

RESOLUCIÓN No 17767 DE 27/11/2025

"Por medio de la cual se dispone el cierre y archivo de quinientas setenta y dos (572) PQRSD correspondientes a la vigencia 2023, debido a la existencia de campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad"

del artículo quinto de la Ley 336 de 1996², se señalaron algunos de los parámetros generales de la protección a los usuarios del sector transporte, así como también se determinó que este es un servicio público esencial bajo la regulación del Estado que implica la prevalencia del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía a todos los habitantes del territorio nacional de la adecuada prestación del servicio que permita el ejercicio del derecho fundamental a la libertad de locomoción, circulación o movilidad.

QUINTO: A través de los artículos 40, 41 y 42 del Decreto 101 de 2000³, se delegaron las funciones de inspección, vigilancia y control del servicio público de transporte a la Superintendencia de Transporte, se especificó el objeto de dicha delegación y se enlistaron los sujetos que pueden ser objeto de supervisión por parte de esta entidad.

SEXTO: En armonía con lo anterior, por medio del artículo cuarto del Decreto 2409 de 2018, se determinó que la Superintendencia de Transporte ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura.

d. Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

2. DEL CARÁCTER DEL SERVICIO PÚBLICO DEL TRANSPORTE: La operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad."

² **"Artículo 5.** El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo."

³ **"Artículo 40.** Delegar de conformidad con el artículo 13 de la Ley 489 de 1998 las funciones de inspección, control y vigilancia del servicio público de transporte que le atribuye el numeral 22 del artículo 189 de la Constitución Política al Presidente de la República en la actual Superintendencia General de Puertos.

Parágrafo. La Superintendencia General de Puertos modificará su denominación por la de Superintendencia de Puertos y Transporte, Supertransporte, mientras se mantenga la delegación.

Artículo 41. Objeto de la delegación. La Supertransporte ejercerá las funciones de inspección, vigilancia y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa, en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, de conformidad con la ley y la delegación establecida en este decreto.

El objeto de la delegación en la Supertransporte es:

1. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.

2. Inspeccionar, vigilar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte.

3. Inspeccionar, vigilar y controlar los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte.

4. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación de las normas para el desarrollo de la gestión de infraestructura propia del Sector Transporte.

Artículo 42. Sujetos de la inspección, vigilancia y control, delegada. Estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Supertransporte, las siguientes personas naturales o jurídicas:

1. Las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte.

2. Las entidades del Sistema Nacional de Transporte, establecida en la Ley 105 de 1993 excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden.

3. Los concesionarios, en los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte en lo relativo al desarrollo, ejecución y cumplimiento del contrato.

4. Los operadores portuarios.

5. Las demás que determinen las normas legales."

RESOLUCIÓN No 17767 DE 27/11/2025

"Por medio de la cual se dispone el cierre y archivo de quinientas setenta y dos (572) PQRSD correspondientes a la vigencia 2023, debido a la existencia de campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad"

SÉPTIMO: En virtud de dicha delegación, en el artículo quinto⁴ de la citada norma se establecieron funciones encaminadas, entre otros aspectos, a ejercer de manera adecuada su labor de protección de los usuarios del sector transporte.

OCTAVO: Como parte de su reestructuración, se otorgaron funciones en materia de protección al usuario del sector transporte a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte⁵.

NOVENO: Mediante los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019⁶, se estableció la competencia en materia de protección a usuarios del transporte

⁴ **Artículo 5.** Funciones de la Superintendencia de Transporte. La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...)

3. Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia.

5. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la normativa cuyo control es de competencia de la Superintendencia.

6. Solicitar a las autoridades públicas y particulares, el suministro y entrega de documentos públicos, privados, reservados, garantizando la cadena de custodia, y cualquier otra información que se requiera para el correcto ejercicio de sus funciones.

8. Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente.

9. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte,

10. Imponer las medidas y sanciones que correspondan por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa.

11. Ordenar, mediante acto administrativo de carácter particular y cuando así proceda, los correctivos necesarios para subsanar una situación crítica de los prestadores del servicio de transporte, los puertos, las concesiones o infraestructura, servicios conexos, y los demás sujetos previstos en la ley.

12. Decretar medidas especiales o provisionales en busca de garantizar la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura, siempre privilegiando la protección de los derechos de los usuarios en los términos señalados en la normativa vigente.

13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones; fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.

⁵ **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.

2. 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.

3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello.

4. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley para los medios probatorios, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete.

5. Resolver los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que sean interpuestos contra los actos que expida.

6. Emitir medidas preventivas que tengan como fin preservar el orden público en la prestación del servicio público de transporte.

⁶ **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

RESOLUCIÓN No 17767 DE 27/11/2025

"Por medio de la cual se dispone el cierre y archivo de quinientas setenta y dos (572) PQRSD correspondientes a la vigencia 2023, debido a la existencia de campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad"

aéreo, exceptuando los asuntos relacionados con la seguridad operacional, los cuales permanecen en cabeza de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

DÉCIMO: La facultad delegada a esta autoridad se circunscribe 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, por lo tanto, las solicitudes que versen sobre el reconocimiento de estos derechos, deben ser conocidas por entidades investidas con funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los Jueces de la República o de la Superintendencia de Industria y Comercio⁷.

UNDÉCIMO: En virtud de las acciones ciudadanas, como la interposición de quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, esta autoridad administrativa cuenta con 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.

DÉCIMO SEGUNDO: El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015⁸ les permite a las autoridades administrativas reglamentar el trámite interno de las peticiones a resolver, así como la forma de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo; igualmente, otorga la facultad de emitir una respuesta única en eventos en los cuales la administración evidencie que más de diez (10) peticiones resulten análogas

DÉCIMO TERCERO: La Superintendencia de Transporte, expidió la Resolución 28748 de 2015, por medio de la cual reglamentó el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en donde en el numeral 5.5. del artículo quinto se reiteró la posibilidad de emitir un único pronunciamiento cuando se presenten más de diez (10) peticiones análogas.

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 párrafo 2 y adiciónese un párrafo 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.

⁷ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.

⁸ **Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

RESOLUCIÓN No 17767 DE 27/11/2025

"Por medio de la cual se dispone el cierre y archivo de quinientas setenta y dos (572) PQRSD correspondientes a la vigencia 2023, debido a la existencia de campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad"

DÉCIMO CUARTO: El artículo sexto⁹ de la mencionada Resolución establece la posibilidad de acumular bajo un mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones cuando provengan de la misma causa, objeto o cuestiones conexas.

DÉCIMO QUINTO: La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, en cumplimiento de sus funciones misionales, ha diseñado la implementación de programas y campañas de carácter preventivo, orientados a promover la adopción de acciones correctivas por parte de las empresas de transporte y demás actores que prestan servicios conexos, para lograr avances significativos en la mejora de la calidad y legalidad en la prestación del servicio público de transporte aéreo.

En desarrollo de estas estrategias, y con base en el análisis de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del sector, se han diseñado planes de acción sobre diferentes empresas del transporte aéreo de pasajeros, en las siguientes temáticas:

- Reembolso.
- Derecho de información.
- Transporte de equipaje (perdida, daño, demora y responsabilidad solidaria con las aerolíneas de código compartido).
- Trato digno e igualitario.
- Expedición de tiquete.
- Omisión en la compensación.
- Calidad en el servicio.
- Incumplimiento del contrato.
- Incumplimiento de promociones y ofertas.
- Demoras y cancelaciones.
- Libre elección.
- Derecho a la reclamación.
- Compensaciones por demora y/o cancelación de vuelos.
- Respeto de la reserva.
- Comercio electrónico.
- Publicación e información sobre tarifas.
- Admisión al pasajero.
- Perdida de vuelos de conexión.
- Transporte de mascotas, animales de asistencia y apoyo emocional.

Actualmente, la Dirección se encuentra implementado el siguiente taller:

- Taller de entrenamiento de atención a usuarios del Sector Transporte.

DÉCIMO SEXTO: De conformidad con la normativa relacionada a lo largo del presente acto administrativo y amparándose en el principio de economía

⁹ **Artículo 6. Acumulación de Trámites.** Podrá acumularse bajo un mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones promovidas por una misma persona, que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas.

RESOLUCIÓN No 17767 DE 27/11/2025

"Por medio de la cual se dispone el cierre y archivo de quinientas setenta y dos (572) PQRSD correspondientes a la vigencia 2023, debido a la existencia de campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad"

contemplado en el numeral 12¹⁰ del artículo tercero de la Ley 1437 de 2011, esta autoridad administrativa dispondrá el cierre de las averiguaciones preliminares y posterior archivo de quinientas setenta y dos (572) PQRSD que han sido previamente caracterizadas y clasificadas por motivo de inconformidad, las cuales se adjuntarán a través del Anexo No. 1, en archivo Excel, que hará parte integral de la presente Resolución.

Lo anterior, toda vez que, esta Entidad a través de la Dirección de Promoción y Prevención y Atención a Usuarios del Sector Transporte, ha llevado a cabo la implementación de campañas y programas relacionados en el considerando Décimo Quinto del presente acto administrativo.

DÉCIMO SÉPTIMO: En virtud de lo establecido en el artículo tercero¹¹ de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con lo dispuesto en el literal h)¹² del artículo cuarto de la Ley 1581 de 2012 y del artículo sexto¹³ de la Ley 1712 de 2014, se aclara que el documento denominado Anexo No. 1, en archivo Excel, no contendrá datos personales semiprivados e información pública clasificada y reservada.

¹⁰ **ARTÍCULO 3. Principios.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

(...)

12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas. (...)

¹¹ **Artículo 3. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

e) Dato personal. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

g) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

¹² **Artículo 4º. Principios para el Tratamiento de datos personales.**

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

¹³ **Artículo 6. Definiciones.** a) Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen; b) Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal; c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley; d) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley; (Subrayas propias)

RESOLUCIÓN No 17767 DE 27/11/2025

"Por medio de la cual se dispone el cierre y archivo de quinientas setenta y dos (572) PQRSD correspondientes a la vigencia 2023, debido a la existencia de campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad"

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

Artículo 1. CERRAR y ARCHIVAR quinientas setenta y dos (572) PQRSD correspondientes a la vigencia 2023, contenidas en el Anexo No. 1, que hace parte integral de esta Resolución, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

Artículo 2. PUBLICAR el contenido de la presente Resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, en la página web de la Entidad.

Artículo 3. Una vez surtida la respectiva publicación, **REMÍTASE** copia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo 4. INFORMAR que contra la presente resolución no procede recurso alguno de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, por tratarse de un acto administrativo de carácter general y/o de trámite.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



Firmado
digitalmente por
JOSE DANIEL
GOMEZ ARAUJO

José Daniel Gómez Araujo

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Anexo No. 1 Archivo Excel

Proyectó: Melitza Judith Velez Villalobos – Profesional Especializado

Proyectó: Lisseth Carolina Bustamante Arrieta - Profesional Universitario

Revisó y Aprobó: José Daniel Gómez Araujo - Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.