Bogotá, 28-05-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.: **20259120310751**
Fecha: 28-05-2025

Señora
Juana Jiménez del Toro
juanatx@hotmail.com

Asunto: comunicación de archivo de queja con radicados No. 20255340449812 -20255340449922

Respetada señora:

Respecto de su queja puesta en conocimiento de este ente de control por presuntas inconformidades en la prestación del servicio por parte de la aerolínea **Aerovías del Continente Americano S.A.– AVIANCA S.A.**, le indicamos que, teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja, identificada bajo los radicados relacionados en el asunto, a través de las cuales, puso en conocimiento de esta Dirección, hechos que, presuntamente, configura delito contra la vida y la integridad personal, respecto de lo cual, la autoridad competente para conocer del asunto y adelantar las investigaciones del caso es la Fiscalía General de la Nación y, en su defecto, a las Unidades de Policía de su municipio. Ahora bien, comoquiera que usted ya formuló su denuncia, debe aguardar a que dicha autoridad le informe las resultas de la denuncia así promovida.

Asimismo, debemos hacer especial relevancia en que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco tiene funciones jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos para ordenar devolución de dinero, indemnizaciones o privaciones de libertad, las cuales, sí constituyen competencia de los jueces de la República.

Aunque la Superintendencia de Transporte sí ejerce un "poder de policía", éste se halla limitado a la expedición de reglas dirigidas a los sujetos supervisados con el fin de:

> **(a)** instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

(b) imponer mecanismos de vigilancia eficientes[1], aplicando la legislación vigente en casos concretos[2].

Así las cosas, ante lo expuesto, no se determinó que algún prestador del servicio público de transporte hubiera infringido las normas de protección a usuarios del sector transporte, motivo por el cual, esta Dirección se ve compelida de abstenerse de abrir investigación o de desplegar cualquiera otra actuación administrativa y, por tal motivo, se procederá con el archivo de la queja presentada.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que, considere, vulneren sus derechos como usuario del sector transporte, puede acudir, oportunamente, a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto, allegando los soportes necesarios para su trámite.

Cordialmente,

Natalia Stella Prado Castañeda
Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Inti Alejandro Parra López

[1] "La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) **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.**" Cfr. Decreto 2409 de 2018 articulo 5. "Son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte: (...) **6. Impartir instrucciones en malena de la prestación del servicio de transporte, la protección de sus usuarios,** concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones: **fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación."** Cfr. Decreto 2409 de 2018 articulo 7. "(...) **Las superintendencias, entonces, cuentan por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades**, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades." (Negrilla fuera de texto)

[2] Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007.