

Bogotá, 27/10/2025.

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255330701571**

Fecha: 27/10/2025

Señor (a) (es)

Grupo San German Express Sas

Carrera 65 G No 14 71

Medellin, Antioquia

Asunto: Notificación por Aviso Resolución No. 15718

Respetados Señores:

Por medio de la presente la Superintendencia de Transporte en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), realiza la notificación por aviso de la(s) resolución(es) No(s) **15718** de **30/09/2025** expedida por **DIRECCIÓN DE INVESTGACIONES DE PROTECCION A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**, remitiéndose copia íntegra de está; precisando que se considerará surtida la notificación al día siguiente al de la entrega de presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente me permito informarle que, Contra la presente Resolución PROCEDE el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, y el de apelación, ante la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, los cuales podrán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-. Para interponer los recursos legales a que haya lugar puede presentarlos ingresando al sitio web www.supertransporte.gov.co; en el espacio para radicación de documentos y/o PQRDS, indicando el número del expediente 2023910260100061E en el asunto y en la descripción de los hechos.

Atentamente,

Natalia Hoyos Semanate

Coordinadora del Grupo de Notificaciones

Anexo: Acto Administrativo (30 páginas)

Proyectó: Lina Fernanda Espinosa Caicedo.

Página | 1

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

GD-FR-004
V5 – 02-Ago-2024

MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN NÚMERO 15718 DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

Expediente 2023910260100061E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en el Decreto 2409 de 2018, en la Ley 1955 de 2019 y el artículo 47 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y,

CONSIDERANDO QUE

PRIMERO: Mediante Resolución 7349 del 22 de septiembre de 2023¹, notificada al correo electrónico gerencia@gruposangerman.com², esta Dirección inició investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Grupo San German Express S.A.S.** (en adelante, la sociedad, investigada o Grupo San German) identificada con **NIT. 900828380-3**, por la presunta vulneración a lo previsto en la Ley 336 de 1996, artículo 46 literal b. así:

"CARGO ÚNICO: Por el presunto incumplimiento del literal b) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 el cual establece:

ARTÍCULO 46.- Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)
b. En caso de suspensión o alteración parcial del servicio;"

SEGUNDO: El 17 de octubre de 2023, mediante radicado número 20235342552322³, el Representante legal suplente de la sociedad en ejercicio de su derecho de defensa y contradicción, presentó escrito de descargos.

En el mismo escrito, la sociedad pidió suspender la investigación hasta que esta autoridad ordenara la medida correspondiente, basándose en lo siguiente:

2.1. Argumentos generales.

La sociedad informó que, el 21 de noviembre de 2022 falleció su fundador y único accionista, Nicolás Jiménez, tras sufrir un accidente en Medellín a bordo de la aeronave bimotor Piper 31-350, matrícula HK5121, de su propiedad. Sostuvo que, este hecho provocó una crisis interna, ya que la empresa quedó sin representante legal ni dirección comercial, afectando el manejo de sus relaciones contractuales y comerciales.

¹ Véase en el expediente digital: "8. 20235330073495 - RESOLUCIÓN 7349 DE 22-09-2023.pdf"

² Véase en el expediente digital: "9. 20235330073495 - CERTIFICADO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA RES. 7349 DE 22-09-2023.pdf"

³ Véase en el expediente digital: "10. 20235342552322 - ESCRITO DE DESCARGOS A RESOLUCIÓN 7349 DEL 22-SEPT-2023.pdf"

Alegó la agencia que, la crisis se profundizó por la falta de liquidez, lo que le impidió cumplir oportunamente con sus obligaciones. Asimismo, precisó que en el transcurso del 2023 empleó esfuerzos para mantener la operación de la empresa, no obstante, a comienzos de septiembre del mismo año, resultó imposible continuar prestando el servicio, debido al crecimiento de sus pasivos.

En consecuencia, precisó la sociedad que el 15 de septiembre de 2023, cesó formalmente sus actividades y anunció a sus clientes la opción de solicitar reembolsos o compensaciones, según lo permitieran sus condiciones financieras. Del mismo modo, informó esta decisión a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y atendió los requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio, así como por la Superintendencia de Transporte.

Finalmente, sostuvo la investigada que, ante el deterioro de su situación financiera tras el cese de actividades, la empresa, junto con sus directivos y herederos accionistas, exploraron alternativas comerciales, con el fin de obtener liquidez y cumplir con las compensaciones y devoluciones pendientes a los usuarios.

2.2. Respecto al cargo único formulado:

2.2.1. "Necesidad de establecer unas medidas administrativas previas a la iniciación de una investigación administrativa – Vulneración del principio de confianza legítima".

Precisó la sociedad investigada que, según la Sentencia C-746 de 2001 del Consejo de Estado, las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a la Superintendencia de Transporte, no se limitaron únicamente a supervisar la correcta prestación del servicio público de transporte, sino que también abarcaron el seguimiento a las personas naturales o jurídicas responsables de su ejecución.

Con base en ese enfoque, la sociedad señaló que la Superintendencia ya había adoptado medidas administrativas previas, tal como en el caso de Ultra Air S.A.S. mediante la Resolución No. 948 del 22 de marzo de 2023, ante su limitada liquidez y el riesgo de incumplir con sus obligaciones. Añadió la investigada que la medida, incluyó la exigencia de presentar un plan para el manejo de pasajeros, reportar decisiones administrativas relevantes y garantizar la conservación de los recursos provenientes de la venta anticipada de tiquetes.

No obstante, aclaró la sociedad que, en su caso, la Superintendencia de Transporte no adoptó medidas administrativas previas al inicio de la actuación investigativa, lo que, a su consideración, vulneró el principio de confianza legítima, desarrollado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-131 de 2004. Dicho principio prohibía al Estado modificar de forma abrupta las reglas aplicables, sin ofrecer una transición adecuada para los particulares.

Por lo anterior, la sociedad sostuvo que el precedente legal requería la adopción de medidas previas antes de iniciar un proceso sancionatorio, por lo que, a su juicio, la investigación no debió adelantarse en esas condiciones. En consecuencia, consideró que esta investigación debía archivarse o, al menos, suspendida hasta que se implementen las actuaciones administrativas correspondientes.

RESOLUCIÓN No 15718 DE 30-09-2025
"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

2.2.2. Existencia de fuerza mayor.

Precisó que la interrupción del servicio por parte de la compañía se debió a circunstancias de fuerza mayor, derivadas del accidente ocurrido el 21 de noviembre de 2022, en el que falleció Nicolás Jiménez, único accionista y representante legal de la empresa.

Destacó la investigada que, este hecho provocó una crisis tanto organizacional como comercial y deterioró las relaciones con clientes y proveedores. Reiteró que, aunque realizaron esfuerzos por mantener la operación, en septiembre de 2023 el principal proveedor suspendió de manera unilateral el suministro necesario debido a los pasivos pendientes, lo que impidió la continuidad en la prestación del servicio.

Aclaró la sociedad que, exploró alternativas financieras y comerciales, incluyendo la venta o fusión con otra empresa, con el fin de obtener la liquidez necesaria y cumplir con las compensaciones y devoluciones a los usuarios. Asimismo, alegó haber mantenido habilitados los canales de atención al cliente, permitiendo la recepción de reclamaciones.

En este contexto, manifestó la sociedad que, la suspensión del servicio se derivó de un acto de fuerza mayor y una crisis financiera, que afectó progresivamente a la industria aeronáutica en Colombia.

Hasta aquí las consideraciones del Grupo San German en el escrito de descargos.

TERCERO: A través de la Resolución 5387 del 31 de mayo de 2024⁴, comunicada el mismo día de su expedición al correo electrónico gerencia@gruposangerman.com⁵, esta Dirección, abrió el periodo probatorio, incorporó unas pruebas y decretó otras.

CUARTO: Con el fin de verificar el cumplimiento de lo ordenado en el artículo 2 y 5 de la parte resolutive de la mencionada resolución, esta autoridad realizó la respectiva revisión en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, sin evidenciar que la sociedad investigada allegara respuesta alguna.

QUINTO: En cumplimiento con lo ordenado en el artículo 4 de la referida resolución, esta autoridad remitió citación para la declaración de parte al señor Juan Fernando Sánchez representante legal del Grupo San German bajo el radicado 20249100649881⁶, quien se comunicó el día 12 de agosto de 2024 al correo electrónico gerencia@gruposangerman.com⁷

5.1. La práctica de la diligencia se llevó a cabo mediante la Plataforma Teams, el día 23 de agosto de 2024 a las 09:35 a.m., no obstante, no se registró la comparecencia del señor Juan Fernando Sánchez, tal como se observa en el acta de no comparecencia registrada bajo el número de radicado 20245341644422⁸ y el video de la audiencia⁹ obrante en el expediente.

5.2. Considerando que no se efectuó la declaración, en continuidad con lo

⁴ Véase en el expediente "14. 20245330053875 - RESOLUCIÓN 5387 DE 31-05-2024-APERTURA DE PERIODO PROBATORIO.pdf"

⁵ Véase en el expediente digital: "15. 20245330053875 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN RES. 5387.pdf"

⁶ Véase en el expediente: "16. 20249100649881 - CITACIÓN DECLARACIÓN DE PARTE RES. 5387 DE 31-05-2024.pdf"

⁷ Véase en el expediente: "17. 20249100649881 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN CITACIÓN DECLARACIÓN DE PARTE.pdf"

⁸ Véase en el expediente: "25. 20245341644422 - ACTA DE NO COMPARECENCIA CITACIÓN 23-08-2024.pdf"

⁹ Véase en el expediente: "23. DECLARACIÓN GRUPO SAN GERMAN SAS.mp4"

RESOLUCIÓN No 15718 DE 30-09-2025
"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

ordenado, esta entidad remitió segunda citación de declaración de parte al señor Juan Fernando Sánchez representante legal del Grupo San German bajo el radicado 20249100701751¹⁰, quien se comunicó el día 02 de septiembre de 2024¹¹ al correo electrónico gerencia@gruposangerman.com.

5.3. La mencionada citación, se remitió sin firma al declarante a través del oficio con radicado 20249100711201 del 3 de septiembre de 2024, por lo que esta Dirección envió al señor Juan Fernando Sánchez representante legal del Grupo San German alcance de la citación, comunicada el día 04 de septiembre de 2024¹², subsanando así la falta.

5.4. La práctica de la diligencia se llevó a cabo mediante la Plataforma Teams, el día 06 de septiembre de 2024 a las 10:02 a.m., no obstante, el señor Juan Fernando Sánchez no compareció, tal como se observa en el acta de no comparecencia registrada bajo el radicado 20245341644472¹³ y video de la audiencia¹⁴ obrante en el expediente.

SEXTO: Mediante Resolución 9989 del 02 de octubre de 2024¹⁵, comunicada el mismo día de su expedición al correo electrónico gerencia@gruposangerman.com¹⁶, se incorporaron al expediente las pruebas relacionadas con la declaración de parte efectuada por esta autoridad a la sociedad, se cerró el periodo probatorio y se corrió traslado a la investigada para que remitiera sus alegatos de conclusión.

SÉPTIMO: Vencido el término, esta autoridad realizó la respectiva revisión en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, sin hallar respuesta alguna por parte de la investigada frente a la presentación de sus alegatos.

OCTAVO: Descritos los hechos y la actuación administrativa, las pruebas obrantes en el expediente, conforme a las etapas surtidas en la presente investigación son:

8.1. De la Resolución 7349 de 2023¹⁷, se evidenció que, en el considerando 3 y el artículo tercero se incorporaron las siguientes pruebas:

"Documentales

3.1. Requerimiento de información número 20239120819811 del 15 de septiembre de 2023, efectuado por esta Dirección al Grupo San Germán Express¹⁸.

3.2. Requerimiento de información número 20239120822241 del 18 de septiembre de 2023, efectuado por esta Dirección a Heligolfo S.A.S. ¹⁹

3.3. Requerimiento de información número 20239120822271 del 18 de septiembre de 2023, efectuado por esta Dirección a Searca S.A.²⁰

3.4. Traslado de la Aeronáutica Civil a esta Superintendencia.²¹

¹⁰ Véase en el expediente: "19. 20249100701751 - SEGUNDA CITACIÓN DECLARACIÓN DE PARTE SAN GERMAN.pdf"

¹¹ Véase en el expediente: "20. 20249100701751 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN SEGUNDA CITACIÓN .pdf"

¹² Véase en el expediente: "22. 20249100711201 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN ALCANCE A CITACIÓN SAN GERMAN.pdf"

¹³ Véase en el expediente: "26. 20245341644472 - ACTA DE NO COMPARECENCIA CITACIÓN 06-09-2024.pdf"

¹⁴ Véase en el expediente: "23. DECLARACIÓN GRUPO SAN GERMAN SAS.mp4"

¹⁵ Véase en el expediente digital: "27. 20245330099895 - RESOLUCIÓN 9989 DE 02-10-2024_CIERRE DE PERIODO PROBATORIO.pdf"

¹⁶ Véase en el expediente digital: "28. 20245330099895 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA RES. 9989.pdf"

¹⁷ Véase en el expediente: "8. 20235330073495 - RESOLUCIÓN 7349 DE 22-09-2023.pdf"

¹⁸ Véase en el expediente: "1. 20239120819811_Requerimiento información a San German Express"

¹⁹ Véase en el expediente: "2. 20239120822241_Requerimiento información Heligolfo"

²⁰ Véase en el expediente: "3. 20239120822271_Requerimiento información Searca"

²¹ Véase en el expediente: "4. 20235342301322 Traslado de la Aerocivil"

RESOLUCIÓN No 15718 DE 30-09-2025
"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

- 3.5.** Video de la página web del Grupo San Germán Express.²²
3.6. Código hash del video de la página web del Grupo San Germán Express.²³
3.7. Certificado de existencia y representación legal del Grupo San Germán Express.²⁴

8.2. Asimismo, a la luz del considerando 3.2. y del artículo tercero de la Resolución 5387 de 2024²⁵, se incorporaron como pruebas las siguientes:

"3.2.2. Del análisis de las actuaciones adelantadas en la presente investigación, así como del material probatorio que ha sido recaudado, esta Dirección con el propósito de obtener suficientes elementos de juicio para proferir una decisión de fondo, estima necesaria incorporar las pruebas documentales que se señalarán a continuación por considerarlas conducentes, pertinentes y útiles:

- 3.2.2.1.** Respuesta del requerimiento de información efectuado al Grupo San German S.A.²⁶.
3.2.2.2. Respuesta del requerimiento de información efectuado a la sociedad Heligolfo S.A.S.²⁷
3.2.2.3. Respuesta del requerimiento de información efectuado a la sociedad Servicio Aéreo de Capurganá S.A.- Searca S.A.²⁸"

8.3. Finalmente, de la Resolución 9989 de 2024²⁹, conforme el considerando 6, 7, 8 y 9, así como en el artículo 1, se incorporaron los siguientes elementos probatorios:

"SEXTO: Con el fin de cumplir con lo ordenado, esta entidad remitió citación para declaración de parte al señor Juan Fernando Sánchez representante legal del Grupo San German bajo el radicado 20249100649881³⁰, quien fue comunicado el día 12 de agosto de 2024 al correo electrónico gerencia@gruposangerman.com tal como consta en el acta de envío y entrega de correo electrónico emitido por Servicios Postales Nacionales S.A.S³¹.

SÉPTIMO: La práctica de la diligencia se llevó a cabo mediante la Plataforma Teams, el día 23 de agosto de 2024 a las 09:35 a.m., no obstante, no se registró la asistencia del señor Juan Fernando Sánchez, tal como se observa en el acta de no comparecencia registrada bajo el número de radicado 20245341644422³² y el video de la audiencia³³ obrante en el expediente.

OCTAVO: Teniendo en cuenta que no se llevó a cabo la declaración, en continuidad con lo ordenado, esta entidad remitió segunda citación de declaración de parte al señor Juan Fernando Sánchez representante legal del Grupo San German bajo el radicado 20249100701751³⁴, quien fue comunicado el día 02 de septiembre de 2024 al correo electrónico gerencia@gruposangerman.com tal como consta en el

²² Véase en el expediente: "5. 20235342328762_Video página web Grupo San German"
²³ Véase en el expediente: "6. 20235342328762_Código Hash video página web Grupo San German"
²⁴ Véase en el expediente: "7. RUES_Grupo San German Express_21 sept 23"
²⁵ Véase en el expediente: "14. 20245330053875 - RESOLUCIÓN 5387 DE 31-05-2024-APERTURA DE PERIODO PROBATORIO.pdf"
²⁶ Véase en el expediente digital: "11. 20235342365772 - RESPUESTA REQ. 20239120819811 SAN GERMAN.pdf"
²⁷ Véase en el expediente digital: "12. 20235342333132 - RESPUESTA REQ. 20235342333132 HELIGOLFO.pdf"
²⁸ Véase en el expediente digital: "13. 20235342329622 - RESPUESTA REQ. 20239120822271 SERVICIO CAPURGANA.pdf"
²⁹ Véase en el expediente digital: "27. 20245330099895 - RESOLUCIÓN 9989 DE 02-10-2024_CIERRE DE PERIODO PROBATORIO.pdf"
³⁰ Véase en el expediente "16. 20249100649881 - CITACIÓN DECLARACIÓN DE PARTE RES. 5387 DE 31 05-2024.pdf"
³¹ Véase en el expediente "17. 20249100649881 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN CITACIÓN DECLARACIÓN DE PARTE.pdf"
³² Véase en el expediente "25. 20245341644422 - ACTA DE NO COMPARECENCIA CITACIÓN 23-08 2024.pdf"
³³ Véase en el expediente "23. DECLARACIÓN GRUPO SAN GERMAN SAS.mp4"
³⁴ Véase en el expediente "19. 20249100701751 - SEGUNDA CITACIÓN DECLARACIÓN DE PARTE SAN GERMAN.pdf"

RESOLUCIÓN No 15718 DE 30-09-2025
"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

acta de envío y entrega de correo electrónico emitido por Servicios Postales Nacionales S.A.S³⁵.

La mencionada citación, se remitió sin firma al declarante a través del oficio con radicado 20249100711201 del 3 de septiembre de 2024, por lo que esta Dirección envió al señor Juan Fernando Sánchez representante legal del Grupo San German alcance de la citación, comunicada el día 04 de septiembre de 2024³⁶, subsanando así la falta.

NOVENO: *La práctica de la diligencia se llevó a cabo mediante la Plataforma Teams, el día 06 de septiembre de 2024 a las 10:02 a.m., no obstante, el señor Juan Fernando Sánchez no asistió, tal como se observa en el acta de no comparecencia registrada bajo el radicado 20245341644472³⁷ y video de la audiencia³⁸ obrante en el expediente."*

NOVENO: De la potestad sancionatoria del estado.

Resulta procedente señalar, lo que la jurisprudencia de la Corte Constitucional³⁹ ha definido como derecho administrativo sancionatorio; para dicha corporación es entendido como *"Un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos"*; bajo este escenario, es indispensable que dicha potestad, preceda del cumplimiento de las normas que rigen el procedimiento administrativo sancionatorio, y que garantice el buen desarrollo de su actividad punitiva con la observancia a un debido proceso.

Así las cosas, por medio de la presente actuación administrativa, se determinará la procedencia o no de una sanción, con ocasión de una infracción a la normatividad vigente, y con fundamento en el juicio de responsabilidad sancionatoria, desde la óptica de un análisis integral de la norma, del apartado factico, y de las pruebas obtenidas en el curso de la investigación. Con la finalidad de abordar y resolver todos los razonamientos formulados por la defensa, se procede a dar claridad sobre algunos elementos de carácter conceptual, que constituyen un referente necesario, a través del cual, se desarrolle de manera organizada y metodológica el sentido de la presente decisión, ello con fundamento en los diversos planteamientos relevantes que motivaran la parte resolutive del presente acto administrativo.

El primer presupuesto se relaciona con el ejercicio de ius puniendi Estatal, el cual, para el caso en concreto, es propio de las autoridades administrativas que ejercen funciones de supervisión, de este modo, la facultad sancionatoria administrativa es una expresión del poder policivo del Estado, que se contrapone al poder punitivo judicial, que hace caso a la jurisdicción penal y disciplinaria⁴⁰. En ese orden, la principal premisa de cualquier régimen sancionatorio parte de la existencia de la autoridad administrativa que, orgánica y funcionalmente, es competente para instruir una investigación y emitir una decisión.

³⁵ Véase en el expediente "20. 20249100701751 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN SEGUNDA CITACIÓN .pdf"

³⁶ Véase en el expediente "22. 20249100711201 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN ALCANCE A CITACIÓN SAN GERMAN.pdf"

³⁷ Véase en el expediente "26. 20245341644472 - ACTA DE NO COMPARECENCIA CITACIÓN 06-09 2024.pdf"

³⁸ Véase en el expediente "23. DECLARACIÓN GRUPO SAN GERMAN SAS.mp4"

³⁹ Corte Constitucional. Sala plena. 18 de noviembre de 2015. Sentencia C-699/15. [M.P. Alberto Rojas Ríos].

⁴⁰ C. A. GÓMEZ PAVAJEAU, Dogmática del Derecho Disciplinario, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2020, pp. 254-255.

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

El segundo presupuesto para la procedencia del juicio sancionatorio tiene que ver con la aplicación de un procedimiento previo, cierto y claro para la instrucción y fallo, el que debe provenir de una fuente legal que no pueda modificarse o alterarse en detrimento del investigado. De esta manera, el procedimiento es una garantía en favor del sancionado que constituye la protección del derecho fundamental al debido proceso.

Por último, el tercer presupuesto se expresa a través del principio de cosa decidida, esto consiste en el efecto que tiene el acto administrativo sancionatorio para solucionar el fondo de una situación jurídica y resolver la procedencia de una infracción administrativa. Por consiguiente, la decisión definitiva de un proceso sancionatorio tiene la posibilidad de dar origen o imponer una sanción al investigado.

9.1. Competencia de esta Dirección.

El Decreto 2409 de 2018⁴¹ estableció en el artículo 5 las funciones de la Superintendencia de Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

"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.

(...)

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." (Subrayado no es del texto).

Seguidamente, el artículo 13 señala las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, en cuyos numerales 1 y 2 se indica:

"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."

No obstante, fue con la expedición de la Ley 1955 de 2019⁴² que se configuró como autoridad competente para conocer y velar por los derechos de los usuarios del transporte aéreo a la Superintendencia de Transporte, quedando naturalmente facultada para investigar, sancionar o imponer medidas administrativas, cuando haya lugar a ello, por las infracciones a referidos derechos. Además, se indicó que el procedimiento a seguir será el reglado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

Lo anterior, se puede avizorar en los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019, así:

"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

⁴¹ "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones."

⁴² «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.»

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

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 esta.

PARÁGRAFO. *Los cargos y recursos de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil para la protección de usuarios del modo de transporte aéreo serán trasladados a la Superintendencia de Transporte. En todo caso, el Gobierno nacional garantizará que la Superintendencia de Transporte cuente con el presupuesto necesario para la protección de los usuarios del sector.*

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

PARÁGRAFO 2o. *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.*

PARÁGRAFO TRANSITORIO. *Las investigaciones iniciadas con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley seguirán en cabeza de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y culminarán de conformidad con el régimen jurídico y procedimiento con el cual se iniciaron." (Negrilla fuera de texto)*

Como se puede observar, la normatividad mencionada determina que la Superintendencia de Transporte es la entidad competente para verificar el cumplimiento de las disposiciones sobre protección a los derechos de los usuarios del sector transporte y por lo tanto, se encuentra facultada para desplegar las actuaciones preliminares a que haya lugar, tramitar y decidir las investigaciones administrativas por presuntas vulneraciones a las disposiciones de protección al usuario en cabeza de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, quien podrá sancionar o tomar las medidas administrativas que correspondan.

9.2. Protección al consumidor.

De manera general se puede definir la protección del consumidor como la compilación de normas que regulan las relaciones de consumo entre productores, proveedores y expendedores, así mismo, un factor fundamental en esta relación es el consumidor o usuario, mismo que se encuentra definido en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, así:

"3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario."

9.3. Acceso al servicio de transporte.

La Corte Constitucional a través de la Sentencia C-439/11, definió al Servicio Público de transporte de la siguiente manera:

RESOLUCIÓN No 15718 DE 30-09-2025
"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

"SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE-Definición/SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE-Lleva implícito el derecho de libre locomoción/SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE-Implicaciones

A partir del Artículo 24 Superior todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por todo el territorio nacional, de forma que con fundamento en el mismo la ley define el servicio público de transporte como "... una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector (aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre), en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica...". En consecuencia, el servicio público de transporte lleva implícito el derecho de libre locomoción y por tanto de libre acceso, lo cual implica: (i) que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en condiciones de comodidad, calidad y seguridad, (ii) que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización, (iii) 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, (iv) que el diseño de la infraestructura de transporte, así como la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, supongan que las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos"⁴³.

De lo anterior se comprende que, el derecho a la libre circulación, consagrado en el artículo 24 de la Constitución, implica que toda persona puede desplazarse por el territorio nacional a través del medio de transporte que libremente escoja, siempre que este reúna condiciones mínimas de comodidad, seguridad y calidad. Esta garantía no solo reconoce la movilidad como un derecho fundamental, sino que exige que los servicios de transporte disponibles estén organizados de manera que respeten la dignidad del usuario, permitiéndole acceder efectivamente a opciones idóneas para su desplazamiento dentro de un marco de libertad y protección integral.

DÉCIMO: De conformidad con lo previsto en el artículo 49 la Ley 1437 de 2011, esta Dirección entrará a valorar el acervo recaudado y aportado, en aras de establecer si la sociedad **Grupo San German Express S.A.S.** identificada con **NIT. 900828380-3**, trasgredió el derecho de los usuarios de acceder al servicio de transporte aéreo por la suspensión del servicio, de acuerdo con lo señalado en la Ley 336 de 1996, artículo 46 literal b.

10.1. Aplicación del Principio de Confianza Legítima en la presente Actuación Administrativa.

El Consejo de Estado en sentencia 00110 de 2018 ha manifestado respecto al principio de Confianza Legítima lo siguiente:

«a) El principio de confianza legítima, como correlativo necesario de los principios de seguridad jurídica y buena fe, desde la perspectiva que interesa al presente asunto busca salvaguardar y no sancionar la conducta de quien actúa prevalido y convencido de que existen precedentes judiciales ciertos y vinculantes que regulan su conducta de determinada manera, y que por lo tanto, no ofrecen duda o desconfianza para realizar la actividad que se propone; es decir, que la persona se encuentra protegida ante un cambio intempestivo en la interpretación de las normas.

Lo anterior porque «[...] el ciudadano -entiéndase toda persona- debe poder evolucionar en un medio jurídico estable y previsible, en cual pueda confiar [...]»,

⁴³ Corte Constitucional, Sentencia C-439 de 2011, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

y por lo tanto prever en que cualquier discusión sobre su actuar será resuelta con base en el significado viviente del derecho, vigente para la época de la realización del acto.»⁴⁴ (Subrayado y negrilla por fuera del texto original)

Como se puede observar, acompañado de los principios de seguridad jurídica y de buena fe se levanta el de confianza legítima, consolidándose como una protección para los particulares y vigilados cuando despliegan una conducta bajo la convicción de hacerlo conforme los precedentes judiciales vinculantes o bajo situaciones o expectativas creadas por la autoridad, es decir, depositando su credibilidad y confianza en las condiciones decantadas por los altos tribunales o por la administración, pero que de repente sufren un cambio intempestivo.

Refuerza lo anterior, lo establecido por la Corte Constitucional a través de la sentencia T-020/00, la cual se ha pronunciado al respecto en los siguientes términos:

*«Como lo destacó esta Corte en el Fallo C-478 de 1998 (M.P.: Dr. Alejandro Martínez Caballero), **"se trata de situaciones en las cuales el administrado no tiene realmente un derecho adquirido, pues su posición jurídica es modificable por las autoridades", pero, "si la persona tiene razones objetivas para confiar en la durabilidad de la regulación, y el cambio súbito de la misma altera de manera sensible su situación, entonces el principio de la confianza legítima la protege", toda vez que "en tales casos, en función de la buena fe (C.P. art. 83), el Estado debe proporcionar al afectado tiempo y medios que le permitan adaptarse a la nueva situación"**.*

*El ejemplo que ha utilizado la jurisprudencia para ilustrar **los alcances del principio enunciado es justamente el que, con perfiles similares al presente, muestra la circunstancia de una persona ante la Administración cuando ésta decide sorpresivamente prohibir una actividad o práctica que era permitida, lícita y aun auspiciada por la autoridad, según sus actuaciones anteriores. En tales eventos es deber del estado facilitar a todos aquellos que ejecutaban la práctica o desempeñaban la actividad respecto de la cual se ha producido el cambio en las políticas administrativas una adaptación razonable, en términos tales que la implantación abrupta de los nuevos criterios no signifique daño o perturbación para el ejercicio de sus derechos.***

Claro está, no significa ello que la protección de la confianza legítima se erija en impedimento absoluto para que las autoridades adopten políticas innovadoras, menos todavía si lo hacen en desarrollo de mandatos emanados del propio orden jurídico...»⁴⁵ (Subrayado y negrilla por fuera del texto original)

Se entiende entonces que, el principio de confianza legítima parte de la creación de razones objetivas por parte del órgano ejecutivo o judicial que llevan al particular a tener una expectativa o certeza de que su conducta se ajusta al ordenamiento jurídico, sin embargo, de manera sorpresiva las reglas cambian alterando los supuestos bajo los cuales se adecuó en principio la conducta.

Aclarado el alcance del principio de confianza legítima, esta Dirección estima necesario precisar que, la presunta confianza de legalidad que surgió por el inicio de medidas administrativas a empresas que suspendieron operaciones por parte de esta autoridad, no constituye una línea de conducta uniforme, reiterada ni obligatoria para la entidad, el análisis realizado por la sociedad investigada resulta parcial e incompleto, en la medida en que se basa únicamente en una lectura fragmentada de las actuaciones adelantadas por esta Superintendencia frente a otros vigilados, como Fast Colombia S.A.S. y Ultra Air S.A.S.

⁴⁴ Consejo de Estado. Sentencia 00110 de 2018. C.P. Stella Conto Díaz Del Castillo.

⁴⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-020/00. M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

En los mencionados casos, no solo se impartieron órdenes administrativas, sino que también se desarrollaron investigaciones formales en ejercicio pleno de la potestad sancionatoria de esta Superintendencia, conforme a los hechos y a las competencias legales vigentes.

Como ejemplo, en el caso de Fast Colombia, la Superintendencia actuó bajo los principios rectores de la actuación administrativa, como el de economía procesal⁴⁶, gestionando dentro de un mismo expediente dos actuaciones que, aunque derivadas de un mismo contexto fáctico, respondían a finalidades distintas: una preventiva y otra sancionatoria. Esto refuerza que no existe una línea obligatoria que imponga a esta autoridad actuar primero mediante medidas preventivas antes de iniciar procesos sancionatorios, ni mucho menos un precedente que pueda invocarse válidamente para generar una expectativa legítima en situaciones que, por sus particularidades, deben valorarse individualmente.

Ahora bien, tal como se manifestó en líneas anteriores, la Superintendencia de Transporte, conforme al artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁴⁷, tiene atribuida la competencia para velar por la protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, así como para adelantar investigaciones e imponer sanciones o medidas administrativas derivadas de infracciones a las normas aeronáuticas en dicha materia. Esta disposición, no establece como condición previa la obligación de adoptar medidas administrativas antes de iniciar un procedimiento sancionatorio, sino que reconoce expresamente dos potestades independientes: por un lado, la potestad de investigar y sancionar, y por otro, la de adoptar medidas administrativas cuando sea pertinente.

De esta manera, el ejercicio de la función sancionadora no está supeditado a que previamente se implementen medidas, pues la ley faculta a la Superintendencia para actuar de manera inmediata cuando detecte hechos que puedan constituir infracciones.

Lo anterior, va en armonía con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011⁴⁸, el cual, no establece como requisito previo, la adopción de medidas administrativas como condición para el inicio de una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos. Por el contrario, el texto normativo es claro al disponer que el procedimiento sancionatorio puede iniciarse de oficio tan pronto se observe la posible comisión de los hechos constitutivos de

⁴⁶ Ley 1437 de 2011, "ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS (...) 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."

⁴⁷ "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 esta..." (Subrayado por fuera del texto original)

⁴⁸ Ley 1437 de 2011.

"ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso..." (Subrayado por fuera del texto original).

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

infracción, conforme al deber legal de inspección, vigilancia y control que le asiste a esta Superintendencia.

Asimismo, la Superintendencia de Transporte cuenta con la potestad discrecional para que, en caso de conocer de posibles afectaciones a los usuarios, decida si inicia una investigación administrativa o adopta medidas administrativas, siempre que su actuación se fundamente en hechos y consideraciones jurídicas que lo justifiquen. En este caso, el ejercicio de dicha facultad no fue arbitrario, pues la decisión adoptada fue racional, motivada y proporcional a la gravedad del hecho investigado, teniendo en cuenta que la conducta objeto de análisis correspondía a una infracción materializada.

La Corte Constitucional mediante sentencia T-982 de 2004, M.P. Rodrigo Escobar Gil, realizó unas precisiones con respecto a la facultad discrecional de la Administración, indicando lo siguiente:

"Desde esta perspectiva, la doctrina ha reconocido que toda actuación administrativa, independientemente del nivel de regulación que restrinja su ejercicio, siempre tendrá un mínimo grado de discreción, o en otras palabras, de buen juicio para su desarrollo. La necesidad de que se le reconozca a la Administración, en todos los casos, un mínimo grado de discrecionalidad o de libertad de acción, para asegurar su buen funcionamiento, independiente-mente del nivel o volumen de reglamentación que sobre una materia se profiera por el legislador (facultad más o menos reglada); que se torna imperioso por parte del ordenamiento jurídico, con sujeción al principio de legalidad, el señalamiento de un conjunto de parámetros legales y constitucionales que permitan salvaguardar el control jurisdiccional de su ejercicio, en aras de impedir que el desenvolvimiento de dicha potestad, se transforme en un actuar arbitrario, contrario al principio de interdicción de la arbitrariedad." (Subrayado y negrilla por fuera del texto original)

En esa medida, el precedente administrativo referido por la sociedad investigada carece de fuerza normativa vinculante, al tratarse de decisiones adoptadas respectivamente dentro de un contexto fáctico y jurídico, evaluados bajo el juicio razonado de esta autoridad, quien debe valorar, conforme a los hechos, si la intervención es necesaria y pertinente. Por lo anterior, las medidas administrativas adoptadas en escenarios anteriores no constituyen una regla general obligatoria ni pueden entenderse como parámetro de exigencia legal frente a nuevas actuaciones administrativas. Adicionalmente, el rol preventivo que puede ejercer la Superintendencia en determinados casos no sustituye ni puede entenderse como excusa frente al incumplimiento de los deberes legales y contractuales que corresponden al prestador del servicio.

10.2. Aplicación de la fuerza mayor como eximente de responsabilidad en la presente actuación.

De conformidad con lo señalado por el Consejo de Estado en Sentencia del 22 de junio de 2011⁴⁹, se ha reconocido la existencia de cuatro causales que impiden la imputación de responsabilidad: la fuerza mayor, el caso fortuito, el hecho exclusivo de un tercero y el hecho exclusivo de la víctima. Según lo precisa dicha providencia:

"... ha reconocido la existencia de cuatro causales que impiden la imputación de responsabilidad a la administración, a saber: fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero y hecho de la víctima. En efecto, los aludidos eventos "dan lugar a que

⁴⁹ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C. (2011). Sentencia del 22 de junio de 2011, Radicación 73001-23-31-000-1999-00265-01 (19548). M.P. Jaime Orlando Santofimio Gamboa.

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

devenga jurídicamente imposible imputar, desde el punto de vista jurídico, la responsabilidad por los daños cuya causación da lugar a la iniciación del litigio, a la persona o entidad que obra como demandada dentro del mismo"

Así, el ordenamiento jurídico colombiano establece que la responsabilidad por la producción de un daño no puede atribuirse a una persona natural o jurídica cuando concurre alguna de estas causales eximentes. La configuración de cualquiera de estos eventos interrumpe el nexo causal necesario para declarar la responsabilidad administrativa, haciendo jurídicamente inviable dicha imputación.

En el caso concreto, la sociedad investigada solicitó el reconocimiento de uno de estos eximentes de responsabilidad, en particular, el de fuerza mayor. Sobre este concepto, la legislación colombiana específicamente en el artículo 64 de la Ley 84 de 1873⁵⁰ establece:

"ARTÍCULO 64. <FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO>. *Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc."*

En consecuencia, al configurarse una situación de fuerza mayor, se torna jurídicamente improcedente la imputación de responsabilidad a la sociedad investigada, al haberse interrumpido el nexo causal que fundamentaría dicha declaratoria.

Ahora bien, en consonancia con lo solicitado por la parte investigada, para que la fuerza mayor opere como causal eximente de responsabilidad, el hecho debe reunir tres elementos esenciales: ser externo, imprevisible e irresistible, tal como lo ha desarrollado la Corte Constitucional en Sentencia SU-449 de 2016, al reafirmar que:

"En lo que respecta a la comprobación de la fuerza mayor, la Sala en Sentencia de 15 de junio de 2000, Exp 12423, C.P. María Elena Giraldo Gómez, evocando a lo establecido en la doctrina; dijo:

"la fuerza mayor sólo se demuestra: '...mediante la prueba de un hecho externo y concreto (causa extraña).

(...) } lo que debe ser imprevisible e irresistible no es el fenómeno como tal, sino sus consecuencias () En síntesis, para poder argumentar la fuerza mayor, el efecto del fenómeno no solo debe ser irresistible sino también imprevisible, sin que importe la previsibilidad o imprevisibilidad de su causa.

() además de imprevisible e irresistible debe ser exterior al agente, es decir, no serle imputable desde ningún ámbito..." (Subrayado por fuera del texto original)

En el caso que nos ocupa, la causa que presuntamente originó la suspensión de actividades por parte de la sociedad investigada fue un accidente aéreo ocurrido el 21 de noviembre de 2022, en el cual perdió la vida su fundador, único accionista y líder operativo. Este hecho, conforme a lo expuesto por la investigada desencadenó una crisis organizacional, financiera y operativa.

En la presente investigación, no obra prueba que demuestre de forma directa y suficiente que dicho fallecimiento haya generado de manera inmediata e inevitable la imposibilidad de continuar con la actividad económica de la empresa. Por el contrario, entre el fallecimiento ocurrido en noviembre de 2022

50 "CÓDIGO CIVIL DE LOS ESTADOS UNIDOS DE COLOMBIA."

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

y la suspensión de actividades, esto es septiembre de 2023, transcurrieron aproximadamente diez meses, lapso durante el cual la empresa permaneció activa, vendiendo tiquetes y asumiendo compromisos con los usuarios sin que se evidenciara una gestión activa para enfrentar o mitigar los efectos del evento alegado.

De igual manera, no se aportó evidencia técnica, contable o financiera que demostrara de forma clara el nexo directo entre el fallecimiento y la crisis operativa o económica invocada como causal de fuerza mayor. Esta omisión probatoria impide a esta Dirección reconocer válidamente el rompimiento del nexo causal que daría lugar a la exoneración de responsabilidad administrativa.

En línea con lo expuesto, el Consejo de Estado en Sentencia 17001-23-33-000-2014-00102⁵¹, precisó:

"el cumplimiento de la obligación se torne imposible pese a la conducta prudente adoptada por el sujeto. Es decir, hace referencia a que quien alegue la fuerza mayor debe probar que la situación que invoca conllevó la imposibilidad de cumplir o de obrar de manera diferente a como lo hizo..."

En resumen, aunque el afectado por la fuerza mayor puede eximirse de la responsabilidad si lo acredita, en este caso no se cumplieron los requisitos para justificar la exoneración de responsabilidad ni se probó la relación entre la fuerza mayor y la situación financiera y operacional de la empresa.

10.3. Frente a los hechos concretamente investigados:

Efectuadas las anteriores precisiones, y aterrizando dichos pronunciamientos a la situación que en particular debate esta decisión, resulta definitivo identificar si, la sociedad investigada **Grupo San Germán Express S.A.S.**, identificada con NIT **900828380-3** violó las normas que regulan la protección de los usuarios frente al acceso al transporte, debido a la suspensión unilateral de su actividad como comercializadora de cupos aéreos, a partir del 15 de septiembre de 2023.

Frente a ello, tal como se desarrolló en el transcurso de la presente investigación, esta Dirección recaudó los elementos probatorios necesarios que permitieron evidenciar los hechos imputados en el pliego de cargos, dentro de estos, en la Resolución 7349 del 2023⁵², se destacó cómo la sociedad investigada en sus redes sociales, emitió comunicado a la opinión pública el 14 de septiembre de 2023 donde de manera oficial, informó sobre la suspensión de sus actividades a partir del 15 de septiembre de 2023.

Asimismo, en la visita de inspección realizada a la página web de la sociedad, gruposangerman.com, el 21 de septiembre de 2023⁵³, se logró observar el comunicado ampliado por la investigada en el cual solicitó apoyo de las autoridades pertinentes frente a la contingencia que ocasionaba la suspensión de sus actividades.

Conforme a lo expuesto, con el propósito de establecer el número y grado de afectación generado a los usuarios, en el oficio remitido⁵⁴ el 23 de septiembre de 2023 por la sociedad investigada, en respuesta al requerimiento de

⁵¹ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera. (2024, 28 de noviembre). Sentencia 17001-23-33-000-2014-00102-01, Consejero ponente: Oswaldo Giraldo López

⁵² Véase en el expediente digital: "6. 20235342407412 - ESCRITO DE DESCARGOS A RESOLUCIÓN 7000 DEL 08-SEPT-2023.pdf"

⁵³ Véase en el expediente digital: "5. 20235342328762_Video página web Grupo San German.webm"

⁵⁴ Véase en el expediente: "11. 20235342365772 - RESPUESTA REQ. 20239120819811 SAN GERMAN.pdf"

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

información efectuado por esta Dirección, la sociedad manifestó la posición oficial de la compañía frente a la decisión de la suspensión de actividades, así como también, destacó ser una agencia de viajes que comercializaba cupos aéreos ejecutados a través de vuelos chárter por aerolíneas autorizadas por la Aeronáutica Civil y precisó que, las rutas escogidas respondían a la necesidad específica del territorio.

Adicionalmente, allegó una base de datos con la información de las reservas emitidas hasta el 14 de septiembre de 2023, reportando un total de **3.228** cupos vendidos así:

Tabla 1. Reservas emitidas y confirmadas

MES DE VUELO	AÑO	RESERVAS
SEPTIEMBRE	2023	1472
OCTUBRE	2023	1128
NOVIEMBRE	2023	211
DICIEMBRE	2023	247
ENERO	2024	169
NO SE IDENTIFICA	N/A	1
TOTAL RESERVAS EFECTUADAS		3228

Fuente: Elaborada a partir de la información suministrada por la sociedad Grupo San German S.A.S.

En el mismo reporte en formato Excel, se puede apreciar un total de 837 cupos vendidos en el mes de septiembre de 2023, de los cuales, 70 se realizaron el mismo día en que la empresa decidió suspender sus actividades.

Tabla 2. Reservas emitidas y confirmadas el 14 de septiembre de 2023.

PASAJEROS	FECHA VUELO	FECHA FACTURA
FELIPE MORALES	18/09/2023	14/09/2023
CRISTIAN RUIZ PARRA	18/09/2023	14/09/2023
SARA SÁNCHEZ DUQUE	15/09/2023	14/09/2023
CARLA MILENA CORDOBA CORDOBA	22/09/2023	14/09/2023
JAIR BEJARANO CORDOBA	22/09/2023	14/09/2023
LUIS FELIPE LARGACHA GAMBOA	22/09/2023	14/09/2023
ANDRES MENA ASPRILLA	15/09/2023	14/09/2023
CARLA MILENA CORDOBA CORDOBA	18/09/2023	14/09/2023
JAIR BEJARANO CORDOBA	18/09/2023	14/09/2023
LUIS FELIPE LARGACHA GAMBOA	18/09/2023	14/09/2023
JESUS ANTONIO HENAO	15/09/2023	14/09/2023
WOLFFAN ARIAS SALGUERO	15/09/2023	14/09/2023
MARCOS MENDOZA	15/09/2023	14/09/2023
EZEQUIEL ARRIETA	15/09/2023	14/09/2023
ANTONIA VELEZ	13/10/2023	14/09/2023
ANTONIO ALZATE	13/10/2023	14/09/2023
CAMILO ALVAREZ	13/10/2023	14/09/2023
FLORIAN MATTHIAS RAMIREZ	13/10/2023	14/09/2023
GABRIELA VELEZ	13/10/2023	14/09/2023
GERONIMO RAMIREZ	13/10/2023	14/09/2023
GILDARDO GOMEZ	13/10/2023	14/09/2023
ISABELLA ZULUAGA	13/10/2023	14/09/2023
KATHERINE ORDUZ	13/10/2023	14/09/2023
MAXIMILIANO RAMIREZ	13/10/2023	14/09/2023
MELISA RAMIREZ	13/10/2023	14/09/2023
MIRIAM LONDOÑO	13/10/2023	14/09/2023

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

PILAR ISAZA	13/10/2023	14/09/2023
RACHAEL DON	13/10/2023	14/09/2023
ROBINSON ARIAS	13/10/2023	14/09/2023
SARA VARGAS	13/10/2023	14/09/2023
VALERIA RAMIREZ	13/10/2023	14/09/2023
YANETH MONTOYA	13/10/2023	14/09/2023
YOSTHIN MANUEL RESTREPO	13/10/2023	14/09/2023
ANTONIA VELEZ	16/10/2023	14/09/2023
ANTONIO ALZATE	16/10/2023	14/09/2023
CAMILO ALVAREZ	16/10/2023	14/09/2023
FLORIAN MATTHIAS RAMIREZ	16/10/2023	14/09/2023
GABRIELA VELEZ	16/10/2023	14/09/2023
GERONIMO RAMIREZ	16/10/2023	14/09/2023
GILDARDO GOMEZ	16/10/2023	14/09/2023
ISABELLA ZULUAGA	16/10/2023	14/09/2023
KATHERINE ORDUZ	16/10/2023	14/09/2023
MAXIMILIANO RAMIREZ	16/10/2023	14/09/2023
MELISA RAMIREZ	16/10/2023	14/09/2023
MIRIAM LONDOÑO	16/10/2023	14/09/2023
PILAR ISAZA	16/10/2023	14/09/2023
RACHAEL DON	16/10/2023	14/09/2023
ROBINSON ARIAS	16/10/2023	14/09/2023
SARA VARGAS	16/10/2023	14/09/2023
VALERIA RAMÍREZ	16/10/2023	14/09/2023
YANETH MONTOYA	16/10/2023	14/09/2023
YOSTHIN MANUEL RESTREPO	16/10/2023	14/09/2023
CARLOS MARIO TORRES	20/09/2023	14/09/2023
MARÍA CAMILA VELÁSQUEZ OROZCO	18/09/2023	14/09/2023
MARI CARME MOSQUERA	17/09/2023	14/09/2023
JOCELYN LEMARINEL	16/09/2023	14/09/2023
MARION PÉREZ	16/09/2023	14/09/2023
ARNOLDO MEMBACHE	27/09/2023	14/09/2023
JESÚS EMILIO IBARGUEN	27/09/2023	14/09/2023
MARÍA YASNEY PALACIOS	27/09/2023	14/09/2023
ORLANDO RENTERÍA	27/09/2023	14/09/2023
ANDIGENI MENA	27/09/2023	14/09/2023
MARÍA RENTERIA	27/09/2023	14/09/2023
DANIEL EDUARDO ARMENTA CASTILLO	19/09/2023	14/09/2023
DACIRIS DEL CARMEN JULIO	28/09/2023	14/09/2023
FRANKLIN OLIVEROS LÓPEZ	28/09/2023	14/09/2023
JUAN ESTEBAN BERRIO	19/09/2023	14/09/2023
DANIEL EDUARDO ARMENTA CASTILLO	22/09/2023	14/09/2023
DACIRIS DEL CARMEN JULIO	26/09/2023	14/09/2023
FRANKLIN OLIVEROS LOPEZ	26/09/2023	14/09/2023

Fuente: Elaborada a partir de la información suministrada por la sociedad Grupo San German S.A.S.

Sumado a ello, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, a través del oficio trasladado⁵⁵ ante esta autoridad, señaló que la sociedad investigada suspendió sus actividades afectando el cumplimiento de los servicios previamente adquiridos por los usuarios y, aclaró que, la investigada no es una

⁵⁵ Véase en el expediente: "4. 20235342301322 Traslado de la Aerocivil.pdf"

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

aerolínea y no tiene un permiso de operación como empresa de Servicios Aerocomerciales de Transporte Publico Regular y/o no Regular de Pasajeros.

En la misma respuesta, relacionó un reporte con 2.806 reservas vendidas por parte de la sociedad en calidad de intermediario, clasificándolas conforme al mes, año de vuelo y la ruta escogida por los usuarios.

Tabla 3. Reporte de reservas emitidas y confirmadas de la Aerocivil.

BAHÍA SOLANO - MEDELLÍN, OLAYA HERRERA - BAHÍA SOLANO		
MES DE VUELO	AÑO	RESERVAS
SEPTIEMBRE	2023	275
OCTUBRE	2023	338
NOVIEMBRE	2023	36
DICIEMBRE	2023	34
ENERO	2024	12
TOTAL	NA	695
BAHÍA SOLANO - QUIBDO - BAHÍA SOLANO		
MES DE VUELO	AÑO	RESERVAS
SEPTIEMBRE	2023	17
OCTUBRE	2023	24
NOVIEMBRE	2023	N/A
DICIEMBRE	2023	6
ENERO	2024	1
TOTAL	NA	48
CAPURGANA - MEDELLÍN, OLAYA HERRERA - CAPURGANA		
MES DE VUELO	AÑO	RESERVAS
SEPTIEMBRE	2023	58
OCTUBRE	2023	80
NOVIEMBRE	2023	55
DICIEMBRE	2023	108
ENERO	2024	39
TOTAL	NA	340
EL BAGRE - MEDELLÍN, OLAYA HERRERA - EL BAGRE		
MES DE VUELO	AÑO	RESERVAS
SEPTIEMBRE	2023	73
TOTAL	NA	73
MEDELLÍN, OLAYA HERRERA - MONTELIBANO - MEDELLÍN		
MES DE VUELO	AÑO	RESERVAS
SEPTIEMBRE	2023	52
OCTUBRE	2023	44
NOVIEMBRE	2023	41
TOTAL	NA	137
MEDELLÍN, OLAYA HERRERA - NUQUI - MEDELLÍN		
MES DE VUELO	AÑO	RESERVAS
SEPTIEMBRE	2023	534
OCTUBRE	2023	514
NOVIEMBRE	2023	61

RESOLUCIÓN No 15718 DE 30-09-2025
"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

DICIEMBRE	2023	66
ENERO	2024	77
TOTAL	NA	1252
NUQUI - QUIBDO - NUQUI		
MES DE VUELO	AÑO	RESERVAS
SEPTIEMBRE	2023	83
OCTUBRE	2023	88
NOVIEMBRE	2023	42
DICIEMBRE	2023	34
ENERO	2024	14
TOTAL	NA	261
TOTAL RESERVAS EFECTUADAS AFECTADAS		2806

Fuente: Elaborada a partir de la información suministrada por la Aeronáutica Civil.

En línea con lo expuesto, esta autoridad requirió información a las dos empresas de transporte aéreo no regular con las cuales la sociedad Grupo San Germán Express S.A.S. suscribía contratos: Heligolfo S.A.S. y Servicio Aéreo de Capurganá S.A. – Searca S.A. Ambas compañías atendieron a los requerimientos manifestando:

Tabla 4.

#	AEROLÍNEA	RADICADO DE RESPUESTA	RESUMEN DE RESPUESTA POR PARTE DE LAS OPERADORAS
1	Heligolfo S.A.S.	20235342333132 ⁵⁶	• Contrato de fletamento según demanda y disponibilidad. • Empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público no regular. • Desconocimiento de los usuarios afectados por tipo de contrato. • Desconocimiento de la información ofrecida a los mismos. • Desconocimiento de las acciones de reembolso a favor de los usuarios.
2	Servicio Aéreo de Capurganá S.A. – Searca S.A.	20235342329622 ⁵⁷	• Contratista proveedores de servicio de transporte aéreo por demanda según itinerario comercializado por la sociedad Grupo San German. • Conocimiento de la suspensión de actividades desde el 14 de septiembre de 2023. • Desconocimiento de los pasajeros afectados por tipo de contrato. • Desconocimiento de las programaciones de vuelos.

Fuente: Elaborada a partir de la información suministrada por las sociedades Heligolfo S.A.S. y Searca S.A.

Las respuestas allegadas por las operadoras Heligolfo S.A.S. y SEARCA S.A. evidencian que el Grupo San Germán Express S.A.S. actuaba como intermediario y comercializador de servicios turísticos, dentro de los cuales se incluían vuelos operados por terceros mediante contratos de fletamento.

Ambas compañías precisaron que los contratos suscritos con San Germán eran de carácter puntual y no habituales, celebrados bajo la modalidad de vuelos chárter, y que no existía ninguna relación contractual con los pasajeros, quienes fueron atendidos, informados y cobrados directamente por el intermediario. Así mismo, manifestaron que no tenían vuelos pendientes por ejecutar ni responsabilidades frente a los usuarios, lo cual confirma que la intermediación

⁵⁶ Véase en el expediente digital: "12. 20235342333132 - RESPUESTA REQ. 20235342333132 HELIGOLFO.pdf"
⁵⁷ Véase en el expediente digital: "13. 20235342329622 - RESPUESTA REQ. 20239120822271 SERVICIO CAPURGANANA.pdf"

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

de la prestación del servicio hacia los consumidores era responsabilidad exclusiva de la agencia de viajes.

Con todo lo expuesto, se evidencia en el acervo probatorio que la sociedad San Germán suspendió de forma abrupta y unilateral la comercialización de sus cupos aéreos, sin prever de manera efectiva los mecanismos que utilizaría para proteger a los usuarios de las consecuencias de tal decisión, siendo esta quien recibía directamente los pagos efectuados por los usuarios por concepto de reservas y posteriormente y según disponibilidad, la agencia procedía a celebrar contratos puntuales de fletamento con aerolíneas de operación no regular como Heligolfo S.A.S. o Searca S.A., a quienes transfería el valor correspondiente.

En este entendido, era la sociedad intermediaria quien asumía en un primer momento la relación contractual con los usuarios, al ofrecer y comercializar el servicio de transporte, por lo que era responsabilidad de esta garantizar el cumplimiento del servicio contratado. Sin embargo, contrario a ese deber, la sociedad continuó vendiendo cupos hasta septiembre de 2023, a pesar de conocer su imposibilidad real de asegurar la prestación futura del servicio, afectando con ello de manera directa los derechos de los usuarios al acceso al transporte en los términos pactados.

En consecuencia, con base en el informe remitido por el intermediario y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, se identificó un total de 2.800 usuarios, que no tuvieron acceso al transporte aéreo y resultaron afectados por la suspensión de las actividades. Asimismo, se constató que ninguno de estos usuarios se incluyó en algún programa de protección, plan de contingencia, esquema de reembolso o medida equivalente que permitiera garantizar la prestación del trayecto contratado o la restitución del valor pagado, lo cual evidenció una afectación directa y masiva a los derechos de estos.

Así las cosas, en virtud del acervo probatorio recaudado en el presente trámite, esta Dirección logró establecer la responsabilidad administrativa de la sociedad investigada, al constatar que el 14 de septiembre de 2023 tomó la decisión de suspender sus actividades a partir del día 15 de septiembre, sin considerar los más de 2.800 usuarios, quienes se vieron impedidos de acceder al servicio de transporte en las condiciones pactadas.

Por lo anterior, esta Dirección considera que frente al **cargo único** imputado de la Resolución 7349 del 22 de septiembre de 2023⁵⁸, la sociedad investigada **Grupo San German Express S.A.S.** identificada con **NIT. 900828380-3**, incumplió la obligación señalada en la Ley 336 de 1996, artículo 46 literal b, en consecuencia, se aplicará la sanción establecida en el literal e) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996⁵⁹ teniendo en cuenta el modo de transporte.

DÉCIMO PRIMERO: El ejercicio de graduación de la sanción se efectuará conforme las preceptivas de la Corte Constitucional en Sentencia C-118 de 1996, y el artículo 44 del CPACA.

⁵⁸ Véase en el expediente digital: "8. 20235330073495 - RESOLUCIÓN 7349 DE 22-09-2023.pdf"

⁵⁹ **ARTÍCULO 46.** Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

(...)

PARÁGRAFO. - Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada modo de transporte:

(...)

e. Transporte aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes."

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

Así, frente al ejercicio de graduación de la sanción que por esta decisión se toma, resulta oportuno indicar lo que la jurisprudencia ha manifestado sobre el tema, al afirmar que, la fijación de la sanción administrativa debe hacerse de acuerdo con el grado de culpabilidad del sujeto. En consecuencia, el juicio de proporcionalidad es necesariamente individual y el castigo impuesto debe guardar simetría con el comportamiento y la culpabilidad del sujeto al que se imputa.⁶⁰

Dicha apreciación jurisprudencial, comparte lo que el artículo 44 del CPACA, establece:

"Artículo 44. Decisiones Discrecionales. En la medida en que el contenido de una decisión de carácter general o particular sea discrecional, debe ser adecuada a los fines de la norma que la autoriza, y proporcional a los hechos que le sirven de causa".

La Superintendencia de Transporte, acudiendo a su potestad sancionatoria en el desarrollo de su actividad de control, y su discrecionalidad sobre los actos administrativos que expide, toma sus decisiones con fundamento a una racionalidad objetiva y coherente de acuerdo con la conducta desplegada por el sujeto, el grado de infracción suscitado, la vulneración consecuente y las pruebas que integran el caso, esto es aplicando las bases del principio de proporcionalidad. Pautas que se utilizarán para la graduación de la sanción correspondiente.

DÉCIMO SEGUNDO: Así las cosas, como se indicó en el considerando VI de la Resolución 7349 de 2023, para el cargo único, se tendrán en cuenta los criterios de graduación de la sanción establecidos en el artículo 50 del CPACA, de conformidad con lo siguiente:

Tabla 5.	
CRITERIOS	CONSIDERACIÓN
1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.	Se configuró el daño a los intereses jurídicos tutelados, como quiera que se comprobó de las pruebas obrantes en el expediente, que incurrió en la vulneración de los derechos de los usuarios de acceder al transporte aéreo debido a la suspensión del servicio como comercializadora de cupos aéreos, generando una falsa expectativa frente a la ejecución del servicio.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.	No se evidencia un beneficio económico para la investigada o para un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.	Una vez revisados los sistemas de información de esta Entidad no se evidenció reincidencia por parte de la sociedad Grupo San German S.A.S. en cuanto al incumplimiento de la disposición prevista en la Ley 336 de 1996, artículo 46 literal b, referido a la suspensión o alteración parcial del servicio.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.	Considera esta autoridad que, la no comparecencia injustificada del representante legal de Grupo San Germán Express S.A.S. a dos citaciones legales, constituye la ausencia de colaboración con la actuación administrativa, y denota un desinterés por aclarar o justificar los hechos materia de investigación, sin mencionar la pérdida de la oportunidad para aportar contexto sobre las medidas adoptadas por la empresa y demostrar los esfuerzos por mitigar el daño ocasionado a los usuarios.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.	En lo correspondiente a este criterio, no se encontró que la investigada utilizara medios fraudulentos o personas para encubrir u ocultar infracciones.

⁶⁰ Corte Constitucional. Sala plena. (21 de marzo de 1996). Sentencia C- 118 de 1996. (M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz)

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.	Conforme al resultado obtenido de la presente investigación administrativa, es claro para esta Dirección que el actuar de la sociedad investigada no fue prudente ni diligente a la hora de suspender el servicio, debido a que se logró evidenciar que lo realizó de manera abrupta y sin gestionar un plan de contingencia a favor de los usuarios afectados.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.	No se evidencia que durante el curso de la investigación administrativa se hayan emitido órdenes o medidas contra la aerolínea.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.	Dentro de las argumentaciones efectuadas en el escrito de descargos la aerolínea no aceptó de manera expresa la comisión de la conducta.

12.1. Conforme las variables analizadas, en la presente decisión, se ha demostrado que la sociedad **Grupo San German Express S.A.S.** identificada con **NIT. 900828380-3** es responsable de lo previsto en el cargo único, por lo tanto, como se había previsto en la Resolución 7349 del 22 de septiembre de 2023⁶¹ se dará aplicación al literal e. del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 que reza lo siguiente:

"Artículo 46. Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2.000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

Parágrafo. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada modo de transporte:

e. Transporte aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes."⁶²

Del mismo modo, en cumplimiento de la Ley 2294 de 2023, artículo 313⁶³, esta autoridad procederá a calcular la sanción a imponer en la equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico (UVB) de conformidad al reajuste realizado a través de la Resolución 3914 de 2024⁶⁴.

Así las cosas, frente al **cargo único**, esta **Dirección** impondrá una multa a la sociedad **Grupo San German Express S.A.S.**, identificada con **NIT. 900828380-3**, por el valor de **cincuenta y dos mil cuatrocientos ocho coma ochenta y siete unidades de valor básico (52.408,87 UVB)**⁶⁵.

DÉCIMO TERCERO: Es importante destacar que, al momento de imponer la multa, esta Dirección ha considerado diversos factores, como la proporcionalidad entre los incumplimientos encontrados y los intereses legítimos afectados.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

RESUELVE

⁶¹ Véase en el expediente digital: "8. 20235330073495 - RESOLUCIÓN 7349 DE 22-09-2023.pdf"

⁶² Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte" DO: 42948. 28.

⁶³ Congreso de Colombia. Ley 2294 de 2023. Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida. DO: 52.400 de 19 de mayo 2023.

⁶⁴ "RESOLUCIÓN 3914 DE 2024 (...)

Artículo 1º. Valor de la Unidad de Valor Básico (UVB). El valor de la UVB para el año 2025 será de once mil quinientos cincuenta y dos pesos (\$11.552.00)."

⁶⁵ Resolución 3914 de diciembre 17 de 2024 "Por medio del cual se establece el valor de la Unidad de Valor Básico (UVB) para la vigencia 2025 (...) Artículo 1º. Valor de la Unidad de Valor Básico (UVB). El valor de la UVB para el año 2025 será de once mil quinientos cincuenta y dos pesos (\$11.552.00)", equivalentes a seiscientos cinco millones cuatrocientos veintisiete mil doscientos sesenta y seis coma veinticuatro pesos (\$605'427.266,24).

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

Artículo 1. SANCIONAR a la sociedad **Grupo San German Express S.A.S.** identificada con **NIT. 900828380-3** por el **cargo único** con multa de **cincuenta y dos mil cuatrocientos ocho coma ochenta y siete unidades de valor básico (52.408,87 UVB)**, por el incumplimiento de la ley 336 de 1996, artículo 46 literal b), conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

Parágrafo Primero : Para efectos del pago de la multa, el sancionado deberá dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que quede en firme la presente providencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, comunicarse a la línea telefónica (57-1) 2693370 y línea gratuita nacional 018000915615 en donde se le generará el correspondiente código de barras indicando el valor correspondiente a cancelar, el cual deberá consignarse en el BANCO DE OCCIDENTE a favor de la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, en la cuenta corriente 223-03504-9.

Parágrafo Segundo: Efectuado el pago de la multa, la sancionada deberá allegar al Grupo Financiero y Cobro Control de Tasa de Vigilancia, vía fax, correo certificado o a través de cualquier otro medio idóneo, copia legible del recibo de consignación indicando investigación administrativa Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, nombre y NIT de la empresa y número de la resolución de fallo.

Parágrafo Tercero: Vencido el plazo de acreditación del pago sin que este se haya demostrado, se procederá a su cobro persuasivo y/o coactivo por parte del Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva de la Superintendencia de Transporte, teniendo en cuenta que la presente resolución presta mérito ejecutivo de acuerdo con lo previsto en el artículo 99 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 2. NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución por conducto de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a la sociedad **Grupo San German Express S.A.S.** identificada con **NIT. 900828380-3**, de acuerdo con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-.

Artículo 3. INFORMAR a la sociedad **Grupo San German Express S.A.S.** identificada con **NIT. 900828380-3** que para acceder al expediente digital **2023910260100061E** cuenta con las siguientes opciones:

3.1. Accediendo directamente a través del enlace:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/BancoDigitalST/Evhx0TyjB15HrK9xg1ySbEQB6PoJGRnUKhpTywJMBkXAnA?e=Zs5XL2>

Es recomendable copiar y pegar el enlace directamente en la barra del buscador de su explorador de preferencia.

3.2. Solicitando copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 1437 de 2011, ingresando al sitio web www.supertransporte.gov.co; en el espacio para radicación de documentos y/o PQRDS, indicando el número del expediente 2023910260100061E en el asunto y en la descripción de los hechos.

RESOLUCIÓN No 15718

DE 30-09-2025

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad Grupo San German Express S.A.S."

Artículo 4. Una vez surtida la respectiva notificación, **REMÍTASE** copia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo 5. Contra la presente Resolución **PROCEDE** el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, y el de apelación, ante la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, los cuales podrán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

Para interponer los recursos legales a que haya lugar puede presentarlos ingresando al sitio web www.supertransporte.gov.co; en el espacio para radicación de documentos y/o PQRDS, indicando el número del expediente 2023910260100061E en el asunto y en la descripción de los hechos.

Artículo 6. Una vez en firme la presente Resolución en los términos del artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo **REMÍTASE** copia de esta al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva de la Superintendencia de Transporte.

Dada en Bogotá, D.C., a los

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Notificar:

Grupo San German Express S.A.S.

NIT. 900828380-3

Santiago Londoño Mayungo

Representante legal o quien haga sus veces

gerencia@gruposangerman.com

Carrera 65 G No. 14 - 71, Medellín, Antioquia

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad Grupo San German Express S.A.S.

Revisó: Jhon Edison Villamil Ruiz, Contratista, Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios JEV
David Santiago Algarra Plazas, Coordinador GIT de Actuaciones Administrativas, 

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO
MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S
Sigla: No reportó
Nit: 900828380-3
Domicilio principal: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

MATRÍCULA

Matrícula No.: 21-532202-12
Fecha de matrícula: 11 de Marzo de 2015
Último año renovado: 2025
Fecha de renovación: 08 de Mayo de 2025
Grupo NIIF: GRUPO II.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 65 G 14 71
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico: gerencia@gruposangerman.com
Teléfono comercial 1: 3183231155
Teléfono comercial 2: No reportó
Teléfono comercial 3: No reportó
Página web: No reportó

Dirección para notificación judicial: Carrera 65 G 14 71
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico de notificación: gerencia@gruposangerman.com
Teléfono para notificación 1: 3183231155
Teléfono para notificación 2: No reportó
Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona jurídica GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

CONSTITUCIÓN

Que por Documento Privado del 25 de febrero de 2015 del Único Accionista, inscrito en esta Cámara de Comercio del 11 de marzo de 2015, con el No. 4536 del libro IX, se constituyó la Sociedad de naturaleza Comercial denominada GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S

TERMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

La sociedad tendrá como objeto principal el desarrollo de las

siguientes actividades que se describen a continuación, así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero:

- 1) Transporte aéreo de pasajeros.
- 2) Transporte aéreo de carga.
- 3) Almacenamiento y depósito.
- 4) Actividades de aeropuertos, servicios de navegación aérea y demás actividades conexas al transporte aéreo.
- 5) Manipulación de carga.
- 6) Actividades de las agencias de viajes y operadores turísticos.
- 7) Actividades de apoyo aeroportuario en tierra (ground handling).
- 8) Las demás actividades económicas lícitas en Colombia y en el extranjero.

Despacho de Aeronaves.

PARÁGRAFO PRIMERO: Desarrollo del objeto social: En desarrollo del objeto social, la compañía podrá:

- a) Adquirir todos los activos fijos de carácter mueble o inmueble que sean necesarios para el desarrollo de los negocios sociales; gravar o limitar el dominio de sus activos fijos, sean muebles o inmuebles, y enajenarlos cuando por razones de necesidad o conveniencia fuere aconsejable su disposición.
- b) Adquirir, enajenar, gravar, importar y exportar toda clase de equipos, maquinarias, herramientas y demás elementos propios para la realización del objeto social.
- c) Adquirir y usar nombres comerciales, logotipos, marcas y demás derechos de propiedad industrial relacionados con las actividades desarrolladas por la sociedad y con los servicios a los que se extiende su giro; si se trata de derechos de terceros, celebrar los respectivos contratos de uso o concesión de propiedad industrial.
- d) Concurrir a la constitución de otras empresas o sociedades, con o sin el carácter de filiales, o vincularse a empresas o sociedades ya existentes, mediante aportes en dinero, en bienes o en servicios, incorporarlas o incorporarse a ellas; siempre que aquellas empresas o sociedades tengan por objeto la explotación de actividades similares o conexas a las que constituyen el objeto societario o que de algún modo se relacionen directamente con sus servicios, bienes o actividades.
- e) Tomar dinero en mutuo y celebrar toda clase de operaciones financieras, por activa o por pasiva, que le permitan obtener los fondos necesarios para el desarrollo de su objeto.
- f) En general, ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos que guarden relación de medio a fin con el objeto social expresado en el precedente artículo, así como cualquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad y todos aquellos que tengan como finalidad

ejercer los derechos y cumplir las obligaciones legales o convencionales derivadas de su existencia y de las actividades desarrolladas por la compañía.

La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

CAPITAL

CAPITAL AUTORIZADO

Valor	:	\$1.000.000.000,00
No. de acciones	:	1.000.000
Valor Nominal	:	\$1.000,00

CAPITAL SUSCRITO

Valor	:	\$135.000.000,00
No. de acciones	:	135.000
Valor Nominal	:	

CAPITAL PAGADO

Valor	:	\$135.000.000,00
No. de acciones	:	135.000
Valor Nominal	:	

REPRESENTACIÓN LEGAL

La representación legal principal de la sociedad estará a cargo de un Gerente quien podrá ser una persona natural o jurídica, accionista o no. La sociedad tendrá un (1) Suplente del Gerente que lo reemplazará con las mismas atribuciones salvo la establecida en la presente cláusula, únicamente en los casos de ausencia absoluta, temporal o accidental del principal y para los casos en que aquél esté impedido.

PARÁGRAFO: El representante legal suplente no podrá celebrar ningún tipo de contrato ni negociación alguna cuya cuantía supere los cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Para suscribir cualquier contrato que supere esta cuantía deberá contar con la autorización por escrito de la Asamblea General de Accionistas.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: La sociedad será gerenciada, administrada y representada legalmente ante terceros por el representante legal, quien no tendrá restricciones de contratación por razón de la naturaleza ni de la cuantía de los actos que celebre. Por lo tanto, se entenderá que el representante legal podrá celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el Funcionamiento de la sociedad.

El representante legal se entenderá investido de los más amplios poderes para actuar en todas las circunstancias en nombre de la sociedad. En las relaciones frente a terceros, la sociedad quedará obligada por los actos y contratos celebrados por el representante legal.

El representante legal suplente tendrá las limitantes establecidas en el

artículo 44 de los presentes estatutos.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Documento Privado del 28 de noviembre de 2024, del Accionista, inscrito en esta Cámara de Comercio el 29 de noviembre de 2024, con el No.46414 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
REPRESENTANTE LEGAL Y GERENTE	SANTIAGO LONDOÑO MAYUNGO	C.C. 1.037.583.385

Por Comunicación del 16 de septiembre de 2025, del Representante Legal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 17 de septiembre de 2025, con el No. 36522 del Libro IX, el señor SANTIAGO LONDOÑO MAYUNGO presentó la renuncia al cargo.

Por Acta No.13 del 29 de junio de 2021, de la Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 11 de agosto de 2021, con el No. 25516 del Libro IX, se designó a:

REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE	JUAN FERNANDO SANCHEZ	C.C. 98.707.512
------------------------------	-----------------------	-----------------

Por Comunicación del 25 de septiembre de 2023, del Interesado Representante Legal Suplente, inscrita en esta Cámara de Comercio el 25 de septiembre de 2023, con el No. 34691 del Libro IX, JUAN FERNANDO SANCHEZ presentó la renuncia al cargo.

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 15 del 3 de diciembre de 2024, de la Asamblea de Accionistas, inscrito(a) en esta Cámara de Comercio el 9 de diciembre de 2024, con el No. 47533 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
REVISORA FISCAL	SANDRA MILENA CARDONA RIVERA	C.C. 44.005.640 TP. No. 172663-T

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la Sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCION
Acta No.04 16/03/2018 Asamblea	011506 30/04/2018 IX
Acta No.06 12/10/2018 Asamblea	025925 18/10/2018 IX
Acta No.08 22/07/2019 Asamblea	023872 13/08/2019 IX

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal código CIIU: 7911
Actividad secundaria código CIIU: 5229

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figuran matriculados en esta Cámara de Comercio los siguientes establecimientos de comercio/sucursales o agencias:

Nombre: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S
Matrícula No.: 21-587178-02
Fecha de Matrícula: 11 de Marzo de 2015
Ultimo año renovado: 2025
Categoría: Establecimiento-Principal
Dirección: Carrera 65 G 14 71
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

ACTO: EMBARGO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO

DOCUMENTO: OFICIO NRO.: 107 FECHA: 2024/02/21
RADICADO: 05001 31 03 010 2021 00067 00
PROCEDENCIA: JUZGADO 10 CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD, MEDELLÍN
PROCESO: EJECUTIVO
DEMANDANTE: SERVICIO AEREO DE CAPURGANA SA
DEMANDADO: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S
BIEN: ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S
MATRÍCULA: 21-587178-02
DIRECCIÓN: CARRERA 65 G 14 71 MEDELLÍN
INSCRIPCIÓN: 2024/02/22 LIBRO: 8 NRO.: 477

Nombre: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S -
URRAO
Matrícula No.: 21-675025-02
Fecha de Matrícula: 07 de Febrero de 2019
Ultimo año renovado: 2025
Categoría: Establecimiento-Principal
Dirección: Calle 31 31 - 41
Municipio: URRÁO, ANTIOQUIA, COLOMBIA

ACTO: EMBARGO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO

DOCUMENTO: OFICIO NRO.: 107 FECHA: 2024/02/21
RADICADO: 05001 31 03 010 2021 00067 00
PROCEDENCIA: JUZGADO 10 CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD, MEDELLÍN
PROCESO: EJECUTIVO

DEMANDANTE: SERVICIO AEREO DE CAPURGANA SA
DEMANDADO: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S
BIEN: ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S
- URRAO
MATRÍCULA: 21-675025-02
DIRECCIÓN: CALLE 31 31 - 41 URRAO
INSCRIPCIÓN: 2024/02/22 LIBRO: 8 NRO.: 478

Nombre: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS SAS - CAUCASIA
Matrícula No.: 21-686917-02
Fecha de Matrícula: 19 de Julio de 2019
Ultimo año renovado: 2025
Categoría: Establecimiento-Principal
Dirección: Carrera 13 20 19 PAJONAL
Municipio: CAUCASIA, ANTIOQUIA, COLOMBIA

ACTO: EMBARGO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO

DOCUMENTO: OFICIO NRO.: 107 FECHA: 2024/02/21
RADICADO: 05001 31 03 010 2021 00067 00
PROCEDENCIA: JUZGADO 10 CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD, MEDELLÍN
PROCESO: EJECUTIVO
DEMANDANTE: SERVICIO AEREO DE CAPURGANA SA
DEMANDADO: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS S.A.S
BIEN: ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: GRUPO SAN GERMAN EXPRESS SAS - CAUCASIA
MATRÍCULA: 21-686917-02
DIRECCIÓN: CARRERA 13 20 19 PAJONAL CAUCASIA
INSCRIPCIÓN: 2024/02/22 LIBRO: 8 NRO.: 479

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

SE RECOMIENDA VERIFICAR EL PORTAL WWW.GARANTIASMOBILIARIAS.COM.CO DONDE PUEDEN OBRAR INSCRIPCIONES ADICIONALES RELATIVAS A GARANTIAS MOBILIARIAS, CONTRATOS QUE GARANTICEN OBLIGACIONES O LIMITACIONES DE LA PROPIEDAD.

TAMAÑO DE EMPRESA

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es micro.

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$1.00

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período -
CIIU: 7911

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad,
a la fecha y hora de su expedición.

El presente documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del
Decreto Ley 019/12. Para uso exclusivo de las entidades del Estado