

Bogotá D.C, 2 marzo 2026



20269120106611

2 marzo 2026

Señora

Claudia Victoria González González

claudiavictoragonzalezg@gmail.com

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrds presentada con radicado no. 20255340392272

Respetada señora Claudia:

Conforme a la queja presentada mediante el radicado de la referencia, por medio de la cual, puso en conocimiento de este ente de control, inconformidades en la ejecución del contrato de transporte suscrito con **Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A.** (*en adelante la empresa*), le indicamos que, de la información reunida, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros, motivo por el cual, esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra ese vigilado, ordenando el ARCHIVO de su queja.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Que por medio del radicado indicado en el asunto, usted instauró queja en esta Superintendencia, debido a que se presentó un error al momento de realizar la compra de un tiquete con la tarjeta UATP.
2. Que, conforme a los hechos narrados en el párrafo anterior, se procedió por medio del radicado 20259120282421 a requerir a la empresa para que se manifestara sobre los mismos; posteriormente la aerolínea allegó respuesta por medio del radicado 20255340660712, en donde indicó lo siguiente:

"(...) 2

Condiciones de tarifa adquirida:

Con relación a la tarjeta UATP asociada al tiquete 134-2113504269, le informamos que fue emitida desde el 25 de mayo del 2023.

Tras revisar los movimientos efectuados con la tarjeta UATP no se evidencian intentos de compra y dado que no cuenta con un soporte que confirme un error directo de la tarjeta UATP, no hay evidencias de un error.

Por lo cual, hemos confirmado que el rechazo de la transacción no fue causado por la tarjeta UATP, sino por la tarjeta de crédito utilizada en el proceso de pago, ya que; se intentó realizar el cobro total a la misma.

Es importante recordar que, contaban con un año para efectuar la redención de la tarjeta UATP y validar su funcionalidad, y si bien el plazo para su uso se extendió hasta el 31 de diciembre de 2024, la incidencia reportada se debió a circunstancias ajenas al control de la aerolínea.

Por lo tanto, la tarjeta UATP no presentaba inconvenientes en el momento en que se intentó redimirla, y dado que su vigencia expiró el 31/12/2024, actualmente no es posible proceder con su activación, redención ni reembolso. (...)"

3. De acuerdo con las manifestaciones de la aerolínea, cabe señalar lo siguiente:

Se evidenció, conforme a la información allegada por la aerolínea, que la UATP contaba con una fecha límite para su redención hasta el 31 de diciembre de 2024, término dentro del cual podía hacerse uso de dicha tarjeta como medio de pago.

Así mismo, se constató que el intento de pago realizado por la usuaria se efectuó mediante una tarjeta diferente a la UATP, razón por la cual el rechazo de la transacción no obedeció directamente al uso de la UATP.

Adicionalmente, se verificó que la usuaria no allegó material probatorio que permita acreditar que efectivamente intentó realizar el pago utilizando la tarjeta UATP dentro del término de vigencia señalado. En consecuencia, ante la ausencia de elementos probatorios suficientes que respalden lo afirmado, esta Dirección procederá a archivar la PQRSD por falta de material probatorio que permita continuar con el análisis de fondo.

4. En consonancia con lo anterior, el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, establece:

"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

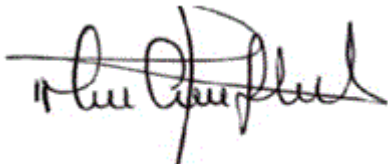
esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

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. (...)

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá con el ARCHIVO de la actuación.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que usted considere vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte, podrá acudir nuevamente a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal fin, y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 01/abril/2026 09:07:14 a. m.

Hash: CEE-dc5c5833479bd53ca9357c0e0c265a712f2faf2e

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Lisseth Carolina Bustamante Arrieta	lissethbustamante [02/marzo/2026 04:45:01 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [01/abril/2026 09:07:14 a. m.]