

Bogotá D.C, 13 febrero 2026



20269120060141

13 febrero 2026

Señor

No Registra

anonimo@anonimo.com

BOGOTA DC

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrds presentada con radicado no. 20255341094222

Respetado(a) Señor(a):

En atención a la PQRSD allegada a esta Dirección respecto de posibles irregularidades en la prestación del servicio de transporte, se evidenció posterior al análisis de la misma, que los hechos tuvieron lugar fuera del territorio nacional, de manera tal que en aplicación el principio de territorialidad de la ley, estos no se encuentran cobijados por la normativa nacional.

Conforme a la queja presentada mediante el radicado del asunto en referencia, por medio de la cual se puso en conocimiento de este ente de Control presuntas irregularidades en el trato a los pasajeros por parte de la Aerolínea AVIANCA el 13 de octubre de 2025 con el vuelo AV 149 que cubría la ruta Washington D.C.- Bogotá D.C, frente a la cual es pertinente indicar que esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra la mencionada, ordenando el ARCHIVO de la misma.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta lo informado por el usuario, a saber:

“Señores SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE COLOMBIA, respetuoso SALUDO. Deseo permanecer en anonimato por temor a represalias, pero no puedo quedarme callada. Resulta que tomé un vuelo con la aerolínea de AVIANCA de Washington DC (EEUU) a la ciudad de Bogotá (Colombia) ayer 13 de octubre de 2025 a las 07:00 am con NUMERO DE VUELO AV 149 que salía desde el aeropuerto de DULLES, al abordar noté un trato deshumanizante, desatento, descortés. irrespetuoso, muy poco ortodoxo

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



SuperTransporte

y grosero de parte de TRES de las cuatro personas que atendían el embarque en sala de espera y que laboran para AVIANCA, al parecer estos empleados eran centroamericanos por su acento, y vi minutos antes tuvieron un trato contrario con pasajeros que viajaban a EL SALVADOR, pero con los colombianos que viajamos a Bogotá tuvieron un trato muy distinto, en especial mi queja se centra en una familia colombiana que iban para Bogotá en mí mismo vuelo, al parecer a una de ellas el equipaje le excedía según le reclamaban un señor y dos señoritas de AVIANCA, pero no fue la forma correcta de hacer el reclamo por los empleados de AVIANCA, noté que uno de esos pasajeros estaba muy enfermo de Parkinson y los empleados de AVIANCA no les importó para nada esa condición de salud porque al viajero casi le da un ataque, su forma de que pagaran una maleta adicional no fue la correcta porque repito fueron muy groseros e irrespetuosos con los viajeros, incluso casi les hacen perder el vuelo, les tomaron fotos violándoles sus derechos a la intimidad y privacidad, y el señor de AVIANCA fue el peor porque los trató como perros, yo fui testiga de eso, quizá porque los viajeros eran colombianos los trataron así, el hecho de llevar un exceso de equipaje no les da derecho a los empleados de AVIANCA DE tratarlos así tan parcializados, groseros, intimidándolos. Esos empleados de AVIANCA parecían salvadoreños, tuvieron un trato desigual con los colombianos, espero se tomen los correctivos y sanciones de rigor del caso. Gracias.”

En este punto resulta oportuno citar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC, el numeral 1.1.1., que señala lo siguiente:

"1.1.1.

Ámbito de Aplicación.

Las normas contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos son aplicables de manera general a toda actividad de aeronáutica civil y a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que las desarrolle; y de manera especial a las desarrolladas dentro del territorio nacional; o a bordo de aeronaves civiles de matrícula Colombiana o extranjeras que sean operadas por explotador Colombiano, bajo los términos del artículo 83 bis del Convenio de Chicago/44, cuando se encuentren en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de ningún otro Estado, o en el espacio aéreo o territorio de cualquier Estado siempre y cuando ello no resulte incompatible con las leyes o reglamentos de dicho Estado, ni con los Convenios Internacionales vigentes en materia de aviación civil” (Subrayado fuera de texto)

En adición, debe tenerse presente el contenido del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que 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. 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.”

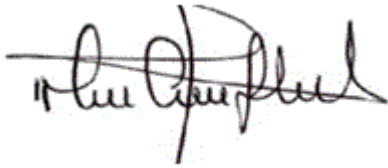
De acuerdo con las normas citadas, para poder aplicar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) debe cumplirse alguno de los siguientes supuestos: **i)** que la situación se presente en territorio colombiano o **ii)** que la situación se presente a bordo de una aeronave de matrícula colombiana, encontrándose en espacios no sometidos a la soberanía o jurisdicción de otro Estado. De lo contrario, no será posible la aplicación de la norma y por ende el ente de inspección, vigilancia y control no podrá ejercer su jurisdicción pues puede resultar contraria a la del país en el que hayan ocurrido los hechos informados por el usuario.

Tras el análisis de caso, se estableció que la situación relacionada con el presunto maltrato a pasajeros que tuvo lugar fuera del territorio Colombiano. En tal virtud, los hechos denunciados se encuentran por fuera del ámbito de competencia territorial de la autoridad administrativa colombiana, razón por la que no resulta procedente la aplicación del ordenamiento jurídico nacional.

En consecuencia, es posible determinar que se configura mérito suficiente para iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la empresa AVIANCA, con ocasión de los hechos descritos por la usuaria. Por lo tanto, se dispone el archivo correspondiente a la PQRDS 20255341094222.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta puedan vulnerar sus derechos como usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto 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: 11/marzo/2026 10:36:24 a. m.

Hash: CEE-9a1ec78e648d16107a90a81b22f5dc1cc048123f

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Yessica Yineth Monsalve González	yessicamonsalve [13/febrero/2026 09:33:18 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [11/marzo/2026 10:36:24 a. m.]