

Bogotá D.C, 21 enero 2026



20269120014581

21 enero 2026

**Señor**

**Andrés Mauricio Zamudio Monroy**

**andresmzm@la.positivosmais.com**

BOGOTA DC, BOGOTA (DISTRITO CAPITAL)

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrdsd presentada con radicado no. 20255341952752

Respetado señor Zamudio:

En atención a la PQRSD relacionada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la aerolínea Satena, es pertinente informarle que, con base en la información recaudada, no fue posible establecer que los hechos referidos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan el transporte de pasajeros.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Coordinación que:

*"Envio este correo solicitando informacion y ayuda para validar que puedo hacer con un vuelo que fue reprogramado para una fecha diferente haciendo que tenga que pagar un día mas de hospedaje y alimentacion, intente quedarme la noche en el aeropuerto pero lo cerraron y tuve que ir a buscar hotel, envíe correo a la aerolínea pero no tuve respuesta. por eso dirigo a ustedes para saber que se puede hacer. (sic) ese día nos dice que fue reprogramado por el mal clima pero esta con el cielo despejado y quedamos con la intriga por que no tenia logica quedo atento, muchas gracias". (sic)*

2. Al respecto, se puede observar que, dentro de las evidencias aportadas en su queja, se encuentra la comunicación por parte de la aerolínea donde le informa los motivos de la cancelación del vuelo NSE8774, relacionando que por temas climáticos la aeronave no podrá hacer el arribo a la ciudad, sin embargo, es importante precisar que, los reglamentos aeronáuticos colombianos RAC 3, señala en el numeral 3.10.2.13.1. lo siguiente:

**"3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora**

Página | 1

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete.

El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna". (Subrayado fuera del texto original).

Ahora bien, frente a la información aportada se evidencia que, a raíz de la cancelación del vuelo NSE8774 por parte de la aerolínea, esta reprogramó para el día siguiente la operatividad del mismo, por ende, es voluntad del usuario aceptar o no dicha reprogramación, en caso negativo, la aerolínea deberá realizar la devolución del valor pagado por la reserva adquirida.

3. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

**"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." (Negrita fuera del texto original).

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

Página | 2

### Superintendencia de Transporte

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)

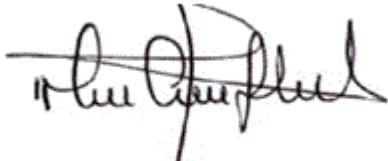
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-004  
V5 - 02-Ago-2024

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: 27/marzo/2026 04:31:05 p. m.

**Hash: CEE-c31645d3597159ee4b74afcb7a29f62589e90b63**

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [21/enero/2026 08:44:29 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [27/marzo/2026 04:31:05 p. m.]