

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 008590 DE 2 julio 2026

Expediente 20269109009000001E

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL
SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, Ley 1955 de 2019, Ley 1437 de 2011, el Decreto 1079 de 2015, el Decreto 2409 de 2018 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: El artículo 2 de la Constitución Política dispuso entre los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general y la garantía efectiva de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; la defensa de la independencia nacional, el deber de mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Asimismo, estableció que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes del país en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

SEGUNDO: El artículo 78 de la Constitución Política contempla los derechos de los usuarios y consumidores, reconociendo su existencia e importancia en el proceso de intercambio de bienes y servicios, como sujeto pasivo y como parte esencial en la economía de mercado.

TERCERO: El artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales, siempre en observancia de principios tales como la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y, de acuerdo, con la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

CUARTO: De conformidad con lo dispuesto en los numerales primero y segundo del artículo tercero de la Ley 105 de 1993¹, en concordancia con el inciso primero

¹ **Artículo 3.** Principios del transporte público. El transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios sujeto a una contraprestación económica y se regirá por los siguientes principios:

1. DEL ACCESO AL TRANSPORTE:

El cual implica:

a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.

b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

c. 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.

d. Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRS correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

del artículo quinto de la Ley 336 de 1996², se señalaron algunos de los parámetros generales de la protección a los usuarios del sector transporte, así como también se determinó que este es un servicio público esencial bajo la regulación del Estado que implica la prevalencia del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía a todos los habitantes del territorio nacional de la adecuada prestación del servicio que permita el ejercicio del derecho fundamental a la libertad de locomoción, circulación o movilidad.

QUINTO: A través de los artículos 40, 41 y 42 del Decreto 101 de 2000³, se delegaron las funciones de inspección, vigilancia y control del servicio público de transporte a la Superintendencia de Transporte, se especificó el objeto de dicha delegación y se enlistaron los sujetos que pueden ser objeto de supervisión por parte de esta entidad.

SEXTO: En armonía con lo anterior, por medio del artículo cuarto del Decreto 2409 de 2018, se determinó que la Superintendencia de Transporte ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura.

SÉPTIMO: En virtud de dicha delegación, en el artículo quinto⁴ de la citada norma se establecieron funciones encaminadas, entre otros aspectos, a ejercer

uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

2. DEL CARÁCTER DEL SERVICIO PÚBLICO DEL TRANSPORTE: La operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad."

² "Artículo 5. El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo."

³ "Artículo 40. Delegar de conformidad con el artículo 13 de la Ley 489 de 1998 las funciones de inspección, control y vigilancia del servicio público de transporte que le atribuye el numeral 22 del artículo 189 de la Constitución Política al Presidente de la República en la actual Superintendencia General de Puertos.

Parágrafo. La Superintendencia General de Puertos modificará su denominación por la de Superintendencia de Puertos y Transporte, Supertransporte, mientras se mantenga la delegación.

Artículo 41. Objeto de la delegación. La Supertransporte ejercerá las funciones de inspección, vigilancia y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa, en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, de conformidad con la ley y la delegación establecida en este decreto.

El objeto de la delegación en la Supertransporte es:

1. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.

2. Inspeccionar, vigilar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte.

3. Inspeccionar, vigilar y controlar los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte.

4. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación de las normas para el desarrollo de la gestión de infraestructura propia del Sector Transporte.

Artículo 42. Sujetos de la inspección, vigilancia y control, delegada. Estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Supertransporte, las siguientes personas naturales o jurídicas:

1. Las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte.

2. Las entidades del Sistema Nacional de Transporte, establecida en la Ley 105 de 1993 excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden.

3. Los concesionarios, en los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte en lo relativo al desarrollo, ejecución y cumplimiento del contrato.

4. Los operadores portuarios.

5. Las demás que determinen las normas legales."

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRS correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

de manera adecuada su labor de protección de los usuarios del sector transporte.

OCTAVO: Como parte de su reestructuración, se otorgaron funciones en materia de protección al usuario del sector transporte a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte⁵.

NOVENO: Mediante los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019⁶, se estableció la competencia en materia de protección a usuarios del transporte

⁴ **Artículo 5.** Funciones de la Superintendencia de Transporte. La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...)

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.

5. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la normativa cuyo control es de competencia de la Superintendencia.

6. Solicitar a las autoridades públicas y particulares, el suministro y entrega de documentos públicos, privados, reservados, garantizando la cadena de custodia, y cualquier otra información que se requiera para el correcto ejercicio de sus funciones.

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.

9. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte,

10. Imponer las medidas y sanciones que correspondan por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa.

11. Ordenar, mediante acto administrativo de carácter particular y cuando así proceda, los correctivos necesarios para subsanar una situación crítica de los prestadores del servicio de transporte, los puertos, las concesiones o infraestructura, servicios conexos, y los demás sujetos previstos en la ley.

12. Decretar medidas especiales o provisionales en busca de garantizar la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura, siempre privilegiando la protección de los derechos de los usuarios en los términos señalados en la normativa vigente.

13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones; fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.

⁵ **ARTÍCULO 13.** Funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

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.

3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello.

4. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley para los medios probatorios, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete.

5. Resolver los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que sean interpuestos contra los actos que expida.

6. Emitir medidas preventivas que tengan como fin preservar el orden público en la prestación del servicio público de transporte.

⁶ **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

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

aéreo, exceptuando los asuntos relacionados con la seguridad operacional, los cuales permanecen en cabeza de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

DÉCIMO: La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, de la Superintendencia de Transporte, es la autoridad administrativa facultada para tener conocimiento de presuntas infracciones a las normas que determinan los derechos de los usuarios del sector transporte y, por ende, para adelantar las actuaciones administrativas que correspondan en atención a lo previsto en la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes.

UNDÉCIMO: La facultad delegada a esta autoridad se circunscribe a adelantar actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios, y no al restablecimiento y/o protección de un derecho particular y concreto, por lo tanto, las solicitudes que versen sobre el reconocimiento de estos derechos, deben ser conocidas por entidades investidas con funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los Jueces de la República o de la Superintendencia de Industria y Comercio⁷.

DÉCIMO SEGUNDO: En virtud de las acciones ciudadanas, como la interposición de quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, esta autoridad administrativa cuenta con la posibilidad de diagnosticar y conocer de manera más cercana las condiciones reales en que se presta el servicio de transporte, lo cual resulta fundamental para adoptar medidas correctivas, preventivas y de mejora continua en el marco de nuestras competencias.

DÉCIMO TERCERO: El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015⁸ permite a las autoridades administrativas reglamentar el trámite interno de las peticiones a resolver, así como la forma de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo; igualmente, otorga la facultad de emitir una respuesta única en eventos en los cuales la administración evidencie que más de diez (10) peticiones resulten análogas.

DÉCIMO CUARTO: La Superintendencia de Transporte, expidió la Resolución 28748 de 2015, por medio de la cual reglamentó el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en donde en el numeral 5.5. del artículo quinto se reiteró la posibilidad de emitir

Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de ésta.

Artículo 110. Protección al turista. Modifíquese el párrafo 2 y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

PARÁGRAFO 2. 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.

⁷ Artículo 24 de la Ley 1564 de 2012.

⁸ **Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

un único pronunciamiento cuando se presenten más de diez (10) peticiones análogas.

DÉCIMO QUINTO: El artículo sexto⁹ de la mencionada Resolución establece la posibilidad de acumular bajo un mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones cuando provengan de la misma causa, objeto o cuestiones conexas.

DÉCIMO SEXTO: La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte inició investigaciones administrativas en contra de varias empresas que prestan el servicio de transporte aéreo por las presuntas vulneraciones a los derechos de los usuarios en los siguientes temas:

- I.** Obligación de transportar al usuario en los términos y condiciones del servicio adquirido.
- II.** Compensación por cancelación, interrupción o demora.
- III.** Obligación de la aerolínea de respetar la reserva en los términos y condiciones pactados.
- IV.** Obligación de suministrar la información legalmente requerida.
- V.** Deber de informar a los usuarios con una antelación a mayor a 24 horas los cambios generados frente a cualquier aspecto que afecte la reserva.
- VI.** Deber de reembolsar el excedente a los usuarios por viajar en una categoría o clase inferior a la contratada.
- VII.** Negación de embarque a un pasajero con tiquete adquirido y reservado.
- VIII.** Por inmediatez del reembolso
- IX.** Deber especial de brindar información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, así como todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución.
- X.** Devolución de dinero en ejercicio del derecho de retracto.
- XI.** Obligación de publicar e informar sobre las tarifas del servicio de transporte aéreo.
- XII.** Transporte y conservación del equipaje.
- XIII.** Deber de indemnizar al pasajero por el daño en el equipaje.
- XIV.** Demora presentada en un vuelo por razones imputables a la aerolínea.

DÉCIMO SÉPTIMO: La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, en cumplimiento de sus funciones misionales, ha diseñado la implementación de programas y campañas de carácter preventivo, orientados a promover la adopción de acciones correctivas por parte de las empresas de transporte y demás actores que prestan servicios conexos, para lograr avances significativos en la mejora de la calidad y legalidad en la prestación del servicio público de transporte aéreo.

En desarrollo de estas estrategias, y con base en el análisis de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del sector, se han diseñado planes de

⁹ **Artículo 6. Acumulación de Trámites.** Podrá acumularse bajo un mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones promovidas por una misma persona, que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas.

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

acción sobre diferentes empresas del transporte aéreo de pasajeros, en las siguientes temáticas:

- Admisión del pasajero.
- Atención a la ciudadanía, sistema de atención a usuarios y canales de atención.
- Ausencia de compensación.
- Ausencia de respuestas a requerimientos.
- Calidad en el servicio.
- Cambios en la reserva por el usuario.
- Cambios en la reserva por la aerolínea.
- Cambios en la reserva sin previo aviso.
- Cambios o demoras en vuelos.
- Canales de información.
- Cancelación de vuelo.
- Cobro de equipaje.
- Comercio electrónico.
- Compensaciones – ausencia del reconocimiento.
- Condiciones especiales.
- Demora de equipaje.
- Demora de vuelo.
- Derecho al trato digno e igualitario.
- Derecho de información y suministro de información precisa.
- Expedición del pasabordo.
- Expedición del ticket.
- Falla en la expedición del ticket por error en la página web de la aerolínea.
- Funcionalidad en los métodos de reembolso.
- Incumplimiento del contrato.
- Maltrato a la comunidad usuaria.
- Negación de embarque.
- Obligación de transportar al pasajero.
- Omisión en la compensación.
- Pérdida, avería y saqueo de equipaje.
- Presentación del pasajero.
- Protección al usuario de comercio electrónico.
- Publicación e información sobre tarifas.
- Publicidad e información engañosa.
- Reembolso, inmediatez del reembolso, reembolso por desistimiento, reembolso por cancelación, indebida gestión del reembolso, reembolso por presentación del pasajero.
- Reconocimiento y pago de compensaciones a pasajeros afectados por demoras, cancelaciones o cambios ocasionados en vuelos desde Colombia.
- Respeto a la reserva.
- Retracto y desistimiento.
- Sobreventa.
- Transporte de mascotas, animales de asistencia y apoyo emocional.
- Trato digno a los usuarios.
- Tratamiento inadecuado al pasajero.

La Dirección se encuentra implementado el siguiente taller:

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

- Taller de entrenamiento de atención a usuarios del Sector Transporte.

DÉCIMO OCTAVO: De conformidad con la normativa relacionada a lo largo del presente acto administrativo y amparándose en el principio de economía contemplado en el numeral 12¹⁰ del artículo tercero de la Ley 1437 de 2011, esta autoridad administrativa dispondrá el cierre de las averiguaciones preliminares y posterior archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD que han sido previamente caracterizadas y clasificadas por motivo de inconformidad, las cuales se adjuntarán a través del **Anexo No. 1**, al final de la presente Resolución, que hará parte integral de la presente Resolución.

Lo anterior, toda vez que, por parte de esta Dirección se han iniciado investigaciones administrativas por hechos similares y la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, ha llevado a cabo la implementación de campañas y programas relacionados en el considerando Décimo séptimo del presente acto administrativo.

DÉCIMO NOVENO: En virtud de lo establecido en el artículo tercero¹¹ de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con lo dispuesto en el literal h)¹² del artículo cuarto de la Ley 1581 de 2012 y del artículo sexto¹³ de la Ley 1712 de 2014, se

¹⁰ **ARTÍCULO 3. Principios.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

(...)

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. (...)

¹¹ **Artículo 3. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

e) Dato personal. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados; g) Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

¹² **Artículo 4º. Principios para el Tratamiento de datos personales.**

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

¹³ **Artículo 6. Definiciones.** a) Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen; b) Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal; c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley; d) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley; (Subrayas propias)

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

aclara que el documento denominado Anexo No. 1, al final de la presente Resolución, no contendrá datos personales semiprivados e información pública clasificada y reservada.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE:

Artículo 1. CERRAR y ARCHIVAR cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes a la vigencia 2025, contenidas en el Anexo No. 1, que hace parte integral de esta Resolución, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

Artículo 2. PUBLICAR el contenido de la presente Resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, en la página web de la Entidad.

Artículo 3. Una vez surtida la respectiva publicación, **REMÍTASE** copia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo 4. INFORMAR que contra la presente resolución no procede recurso alguno de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, por tratarse de un acto administrativo de carácter general y/o de trámite.

Dada en Bogotá, D.C., a los 2 julio 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


SuperTransporte

Firmado
digitalmente por
JOSE DANIEL
GOMEZ ARAUJO

JOSÉ DANIEL GÓMEZ ARAUJO
DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE
PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR
TRANSPORTE

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Maria Camila Hernandez Morales	mariachernandez [02/julio/2026 02:03:05 p. m.]
Aprobó	José Daniel Gómez Araujo	josegomez [02/julio/2026 02:06:07 p. m.]

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340789022	Cancelación de vuelo
20255341954422	Demora de vuelo
20255341955952	Cancelación de vuelo
20255341956012	Cancelación de vuelo
20255341956752	Reembolso
20255341957202	Saqueo de equipaje
20255341957922	Reembolso
20255341960022	Cancelación de vuelo
20255341960222	Cancelación de vuelo
20255341960262	Reembolso
20255341960522	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341962172	Avería de equipaje
20255341962212	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341963032	Demora de vuelo
20255340001612	Reembolso
20255340002312	Pérdida de equipaje
20255340002532	Cobro de equipaje
20255340003682	Reembolso
20255340004202	Transporte de mascotas
20255340005292	Pérdida de equipaje
20255340007002	Cancelación de vuelo
20255340015752	Reembolso
20255340036232	Cancelación de vuelo
20255340044662	Negación de Embarque
20255340062452	Reembolso
20255340110752	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340135562	Pérdida de equipaje
20255340136492	Negación de Embarque
20255340138482	Reembolso
20255340138992	Cancelación de vuelo
20255340140542	Reembolso
20255340141042	Round Trip
20255340141572	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340141632	Reembolso
20255340141642	Reembolso
20255340141982	Negación de Embarque
20255340147342	Negación de Embarque
20255340148052	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340148332	Cancelación de vuelo
20255340148442	Demora de equipaje
20255340150742	Pérdida de equipaje
20255340154152	Reembolso
20255340156692	Demora de vuelo
20255340156802	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340158822	Transporte de mascotas

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340160272	Reembolso
20255340160462	Negación de Embarque
20255340163212	Reembolso
20255340165262	Reembolso
20255340165952	Reembolso
20255340166522	Reembolso
20255340167122	Reembolso
20255340167152	Reembolso
20255340167342	Negación de Embarque
20255340167462	Avería de equipaje
20255340168702	Negación de Embarque
20255340169342	Publicidad e información engañosa
20255340169412	Cancelación de vuelo
20255340169582	Reembolso
20255340170252	Cobro de equipaje
20255340170532	Reembolso
20255340171002	Reembolso
20255340171272	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340172452	Reembolso
20255340173312	Cancelación de vuelo
20255340173332	Expedición del Tiquete
20255340175342	Expedición del Tiquete
20255340175452	Demora de vuelo
20255340175582	Cobro de equipaje
20255340177262	Avería de equipaje
20255340177992	Avería de equipaje
20255340179152	Expedición del Tiquete
20255340180112	Pasabordo
20255340180312	Demora de vuelo
20255340180342	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340180522	Reembolso
20255340181612	Negación de Embarque
20255340181772	Canales de atención
20255340181802	Canales de atención
20255340181862	Demora de equipaje
20255340181892	Reembolso
20255340182452	Reembolso
20255340184022	Reembolso
20255340184102	Reembolso
20255340184262	Reembolso
20255340184302	Reembolso
20255340184372	Reembolso
20255340184492	Cambios en la reserva por el usuario
20255340185342	Reembolso
20255340185442	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340185972	Reembolso
20255340185982	Reembolso
20255340186042	Expedición del Tiquete
20255340186262	Reembolso
20255340189122	Cancelación de vuelo
20255340189132	Reembolso
20255340189902	Reembolso
20255340190102	Reembolso
20255340190112	Reembolso
20255340190212	Reembolso
20255340190222	Reembolso
20255340190252	Expedición del Tiquete
20255340190382	Pasabordo
20255340190442	Reembolso
20255340190462	Demora de equipaje
20255340191512	Cambios en la reserva por el usuario
20255340192282	Demora de vuelo
20255340192872	Reembolso
20255340192932	Reembolso
20255340193172	Negación de Embarque
20255340196192	Avería de equipaje
20255340196252	Expedición del Tiquete
20255340196332	Canales de atención
20255340197432	Cancelación de vuelo
20255340198462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340198922	Reembolso
20255340200252	Reembolso
20255340200342	Reembolso
20255340201632	Reembolso
20255340201682	Reembolso
20255340201932	Demora de equipaje
20255340201972	Reembolso
20255340203902	Reembolso
20255340206642	Presentación del pasajero
20255340206772	Cambios en la reserva por el usuario
20255340207662	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340208212	Demora de vuelo
20255340208842	Reembolso
20255340212042	Negación de Embarque
20255340212152	Cobro de equipaje
20255340212242	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340215072	Sobreventa
20255340216832	Reembolso
20255340217382	Reembolso
20255340217482	Negación de Embarque

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340220662	Reembolso
20255340222852	Cambios en la reserva por el usuario
20255340223322	Cancelación de vuelo
20255340223482	Demora de vuelo
20255340226882	Reembolso
20255340229122	Cobro de equipaje
20255340229182	Saqueo de equipaje
20255340229212	Cancelación de vuelo
20255340231832	Publicidad e información engañosa
20255340232022	Saqueo de equipaje
20255340240112	Saqueo de equipaje
20255340240122	Saqueo de equipaje
20255340255882	Saqueo de equipaje
20255340232982	Cobro de equipaje
20255340233012	Negación de Embarque
20255340237242	Reembolso
20255340237302	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340237512	Sobreventa
20255340242282	Reembolso
20255340242492	Pérdida de equipaje
20255340242922	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340255782	Reembolso
20255340243492	Saqueo de equipaje
20255340243822	Reembolso
20255340245072	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340249872	Cancelación de vuelo
20255340250142	Cancelación de vuelo
20255340253422	Cancelación de vuelo
20255340253832	Cancelación de vuelo
20255340255932	Reembolso
20255340255942	Reembolso
20255340265262	Reembolso
20255340268142	Reembolso
20255340268842	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340279412	Cancelación de vuelo
20255340269022	Saqueo de equipaje
20255340269072	Pérdida de equipaje
20255340269612	Reembolso
20255340270622	Expedición del Tiquete
20255340272212	Presentación del pasajero
20255340273522	Cambios en la reserva por el usuario
20255340274442	Saqueo de equipaje
20255340276612	Demora de vuelo
20255340277002	Cancelación de vuelo
20255340278662	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340279012	Negación de Embarque
20255340279032	Cambios en la reserva por el usuario
20255340280342	Reembolso
20255340281922	Cambios en la reserva por el usuario
20255340282462	Reembolso
20255340282792	Cambios en la reserva por el usuario
20255340282892	Reembolso
20255340283352	Reembolso
20255340284382	Pérdida de equipaje
20255340286912	Avería de equipaje
20255340288212	Negación de Embarque
20255340288332	Pérdida de equipaje
20255340288642	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340289142	Reembolso
20255340289492	Cancelación de vuelo
20255340291592	Cobro de equipaje
20255340293352	Cobro de equipaje
20255340293622	Reembolso
20255340294402	Reembolso
20255340294642	Avería de equipaje
20255340294802	Reembolso
20255340295052	Reembolso
20255340295252	Cambios en la reserva por el usuario
20255340295522	Demora de vuelo
20255340295892	Cobro de equipaje
20255340297132	Canales de atención
20255340297172	Negación de Embarque
20255340297362	Cambios en la reserva por el usuario
20255340298082	Cambios en la reserva por el usuario
20255340298722	Expedición del Tiquete
20255340299062	Cambios en la reserva por el usuario
20255340300712	Condiciones especiales
20255340301482	Reembolso
20255340302262	Demora de vuelo
20255340302422	Demora de vuelo
20255340302602	Negación de Embarque
20255340302622	Reembolso
20255340303762	Reembolso
20255340303872	Reembolso
20255340305682	Expedición del Tiquete
20255340305882	Cambios en la reserva por el usuario
20255340306712	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340307182	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340307922	Cambios en la reserva por el usuario
20255340309592	Cambios en la reserva por el usuario

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRS correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340312622	Reembolso
20255340316192	Reembolso
20255340318082	Cambios en la reserva por el usuario
20255340319812	Demora de equipaje
20255340322632	Reembolso
20255340323102	Expedición del Tiquete
20255340323402	Reembolso
20255340323862	Cancelación de vuelo
20255340323892	Cancelación de vuelo
20255340325942	Reembolso
20255340330582	Demora de vuelo
20255340331162	Demora de vuelo
20255340331352	Reembolso
20255340332142	Cambios en la reserva por el usuario
20255340332182	Cancelación de vuelo
20255340332302	Reembolso
20255340332772	Reembolso
20255340334872	Reembolso
20255340335132	Reembolso
20255340335442	Cobro de equipaje
20255340341902	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340342022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340343422	Reembolso
20255340343822	Cobro de equipaje
20255340344002	Reembolso
20255340344022	Cancelación de vuelo
20255340344062	Negación de Embarque
20255340344302	Negación de Embarque
20255340346382	Reembolso
20255340346882	Cancelación de vuelo
20255340347012	Expedición del Tiquete
20255340348532	Reembolso
20255340353702	Reembolso
20255340353842	Negación de Embarque
20255340356672	Reembolso
20255340357082	Publicidad e información engañosa
20255340358312	Cancelación de vuelo
20255340358392	Saqueo de equipaje
20255340360932	Expedición del Tiquete
20255340362192	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340362252	Reembolso
20255340363152	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340363932	Reembolso
20255340364552	Reembolso
20255340364732	Expedición del Tiquete

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340368852	Reembolso
20255340369432	Cancelación de vuelo
20255340369532	Cancelación de vuelo
20255340369542	Reembolso
20255340369982	Reembolso
20255340370102	Round Trip
20255340370222	Reembolso
20255340372262	Cancelación de vuelo
20255340372512	Reembolso
20255340372842	Tratamiento al pasajero
20255340372862	Saqueo de equipaje
20255340374702	Reembolso
20255340374742	Reembolso
20255340375102	Cancelación de vuelo
20255340375652	Reembolso
20255340376472	Reembolso
20255340376842	Demora de vuelo
20255340378892	Cancelación de vuelo
20255340379482	Reembolso
20255340380102	Cancelación de vuelo
20255340380322	Expedición del Tiquete
20255350378842	Canales de atención
20255340380882	Reembolso
20255340381522	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340381532	Negación de Embarque
20255340382072	Reembolso
20255340382102	Cancelación de vuelo
20255340382402	Cancelación de vuelo
20255340382432	Cobro de equipaje
20255340382542	Compensaciones / Derecho a la reclamación
20255340383322	Negación de Embarque
20255340383382	Cancelación de vuelo
20255340383412	Cancelación de vuelo
20255340383562	Cancelación de vuelo
20255340383972	Negación de Embarque
20255340384712	Cancelación de vuelo
20255340385172	Reembolso
20255340385262	Avería de equipaje
20255340385942	Avería de equipaje
20255340387132	Tratamiento al pasajero
20255340387512	Cancelación de vuelo
20255340387932	Expedición del Tiquete
20255340387982	Reembolso
20255340388032	Reembolso
20255340388082	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRS correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340388102	Demora de vuelo
20255340389102	Demora de vuelo
20255340390322	Avería de equipaje
20255340390432	CAMBIO DE RESERVA POR EL USUARIO
20255340390442	CONDICIONES ESPECIALES
20255340390462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340390892	Cancelación de vuelo
20255340390932	Reembolso
20255340390972	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340391672	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340391762	Reembolso
20255340394212	Reembolso
20255340394532	Reembolso
20255340394652	Negación de Embarque
20255340394702	Reembolso
20255340395482	Reembolso
20255340395822	Avería de equipaje
20255340396982	Cobro de equipaje
20255340397092	Cancelación de vuelo
20255340397192	Reembolso
20255340397212	Demora de equipaje
20255340397362	Expedición del Tiquete
20255340398612	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340400732	Publicidad e información engañosa
20255340400762	Reembolso
20255340400602	Reembolso
20255340401592	Avería de equipaje
20255340402982	Cancelación de vuelo
20255340403482	Demora de equipaje
20255340403502	Reembolso
20255340403882	Sobreventa
20255340404062	Reembolso -Cancelación de vuelo
20255340404942	Reembolso
20255340404982	Negación de Embarque
20255340405552	Pérdida de equipaje
20255340405752	Cancelación de vuelo
20255340405772	Reembolso
20255340405942	Cancelación de vuelo
20255340406042	Reembolso
20255340405882	Reembolso
20255340406052	Reembolso
20255340408162	Cancelación de vuelo
20255340409532	Expedición del Tiquete
20255340410102	Equipaje
20255340410332	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340410742	Cancelación de vuelo
20255340410812	Reembolso
20255340412392	Reembolso
20255340413772	Demora de vuelo
20255340413892	Negación de Embarque
20255340413732	Negación de Embarque
20255340415642	Reembolso
20255340416392	Avería de equipaje
20255340417072	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340417262	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340417772	Cancelación de vuelo
20255340418682	Reembolso
20255340419602	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340419802	Cancelación de vuelo
20255340420222	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340420442	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340420732	Cancelación de vuelo
20255340420762	Negación de Embarque
20255340420782	Reembolso
20255340420792	Cancelación de vuelo
20255340420892	Pérdida de equipaje
20255340420872	Cobro de equipaje
20255340420932	Cancelación de vuelo
20255340420902	Reembolso
20255340420992	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340421032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340421052	Cancelación de vuelo
20255340421082	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340421102	Cancelación de vuelo
20255340421122	Cancelación de vuelo
20255340422762	Avería de equipaje
20255340423212	Cobro de equipaje
20255340424302	Cancelación de vuelo
20255340424492	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340424792	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340424802	Cobro de equipaje
20255340425172	Reembolso
20255340425262	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340425472	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340425892	Demora de vuelo
20255340425912	Negación de Embarque
20255340425922	Demora de vuelo
20255340425932	Negación de Embarque
20255340425942	Cancelación de vuelo
20255340425962	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340425982	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340425992	Reembolso
20255340426002	Demora de vuelo
20255340426012	Negación de Embarque
20255340426032	Cancelación de vuelo
20255340426072	Avería de equipaje
20255340426022	Cobro de equipaje
20255340426162	Reembolso
20255340426172	Demora de vuelo
20255340426182	Avería de equipaje
20255340426302	Reembolso
20255340426352	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340426452	Reembolso
20255340426472	Reembolso
20255340427232	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340427272	Cobro de equipaje
20255340427322	Reembolso
20255340427922	Demora de vuelo
20255340427982	Cobro de equipaje
20255340428022	Pérdida de equipaje
20255340428482	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340428622	Cancelación de vuelo
20255340428652	Reembolso
20255340428592	Cobro de equipaje
20255340428672	Cobro de equipaje
20255340428902	Cancelación de vuelo
20255340429602	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340429032	Reembolso
20255340429652	Cancelación de vuelo
20255340430822	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340431102	Negación de Embarque
20255340431692	Negación de Embarque
20255340432152	Saqueo de equipaje
20255340433022	Cancelación de vuelo
20255340433112	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340433432	Pérdida de equipaje
20255340433472	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340433482	Cobro de equipaje
20255340433622	Avería de equipaje
20255340433752	Avería de equipaje
20255340434082	Cancelación de vuelo
20255340434662	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340434692	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340434732	Cobro de equipaje
20255340436532	Pérdida de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340436342	Pérdida de equipaje
20255340436572	Demora de equipaje
20255340436592	Pérdida de equipaje
20255340436622	Pérdida de equipaje
20255340438812	Reembolso
20255340439432	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340440242	Cancelación de vuelo
20255340440582	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340442902	Sobreventa
20255340443042	Reembolso
20255340443382	Cancelación de vuelo
20255340443552	Round Trip
20255340444122	Round Trip
20255340444742	Reembolso
20255340445542	Negación de Embarque
20255340445782	Reembolso
20255340445932	Negación de Embarque
20255340446052	Round Trip
20255340448272	Expedición del Tiquete
20255340448392	Cancelación de vuelo
20255340450422	Demora de vuelo
20255340451352	Cancelación de vuelo
20255340451532	Negación de Embarque
20255340451542	Cobro de equipaje
20255340451672	Reembolso
20255340452322	Publicidad e información engañosa
20255340452392	Reembolso
20255340452542	Reembolso
20255340452552	Demora de vuelo
20255340452582	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340453052	Reembolso
20255340453072	Reembolso
20255340453582	Cancelación de vuelo
20255340453692	Reembolso
20255340453702	Avería de equipaje
20255340453732	Reembolso
20255340453742	Reembolso
20255340453912	Reembolso
20255340454372	Reembolso
20255340454492	Reembolso
20255340454772	Transporte de mascotas
20255340454892	Reembolso
20255340455022	Cobro de equipaje
20255340456272	Reembolso
20255340456362	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340456402	Cancelación de vuelo
20255340456862	Reembolso
20255340456912	Reembolso
20255340457062	Cancelación de vuelo
20255340457212	Reembolso
20255340457232	Reembolso
20255340457642	Reembolso
20255340458322	Cobro de equipaje
20255340459572	Reembolso
20255340459972	Avería de equipaje
20255340461462	Reembolso
20255340462952	Reembolso
20255340463572	Reembolso
20255340463702	Saqueo de equipaje
20255340463722	Reembolso
20255340463962	Reembolso
20255340464412	Reembolso
20255340464912	Reembolso
20255340464942	Reembolso
20255340465032	Reembolso
20255340465092	Publicidad e información engañosa
20255340465522	Reembolso
20255340465792	Demora de vuelo
20255340465842	Transporte de mascotas
20255340465972	Round Trip
20255340466002	Reembolso
20255340466042	Sobreventa
20255340467042	Negación de Embarque
20255340467072	Reembolso
20255340467572	Cobro de equipaje
20255340467782	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340468142	Cobro de equipaje
20255340468452	Reembolso
20255340468802	Negación de Embarque
20255340468832	Negación de Embarque
20255340468882	Cobro de equipaje
20255340469162	Avería de equipaje
20255340469332	Cancelación de vuelo
20255340469452	Cobro de equipaje
20255340470512	Cobro de equipaje
20255340470882	Reembolso
20255340471122	Reembolso
20255340471782	Saqueo de equipaje
20255340471822	Demora de vuelo
20255340471852	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340472222	Reembolso
20255340472302	Cobro de equipaje
20255340472362	Publicidad engañosa
20255340472912	Reembolso
20255340474162	Expedición del Tiquete
20255340475342	Demora de vuelo
20255340476652	Demora de vuelo
20255340477542	Reembolso
20255340479042	Reembolso
20255340479172	Demora de vuelo
20255340479182	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340479902	Reembolso
20255340481112	Avería de equipaje
20255340481602	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340481692	Reembolso
20255340482442	Reembolso
20255340482482	Cancelación de vuelo
20255340482542	Reembolso
20255340483262	Cancelación de vuelo
20255340483662	Reembolso
20255340484542	Reembolso
20255340485102	Reembolso
20255340485872	Cobro de equipaje
20255340486182	Reembolso
20255340486322	Reembolso
20255340486452	Demora de vuelo
20255340486702	Cobro de equipaje
20255340486932	Negación de Embarque
20255340487652	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340487692	Sobreventa
20255340487922	Reembolso
20255340488172	Avería de equipaje
20255340488262	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340488322	Cancelación de vuelo
20255340488362	Sobreventa
20255340489012	Presentación del pasajero
20255340490412	Round Trip
20255340490642	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340491282	Avería de equipaje
20255340492672	Sobreventa
20255340493052	Saqueo de equipaje
20255340493092	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340493582	Sobreventa
20255340493802	Expedición del Tiquete
20255340493872	Tratamiento al pasajero

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340493922	Pasabordo
20255340494052	Reembolso
20255340494202	Reembolso
20255340494232	Cancelación de vuelo
20255340494342	Reembolso
20255340494362	Reembolso
20255340494392	Reembolso
20255340494842	Reembolso
20255340495052	Negación de Embarque
20255340496032	Reembolso
20255340496512	Reembolso
20255340496652	Demora de vuelo
20255340497432	Transporte de mascotas
20255340498152	Reembolso
20255340498352	Reembolso
20255340499282	Cobro de equipaje
20255340499392	Negación de Embarque
20255340499792	Publicidad e información engañosa
20255340500852	Reembolso
20255340501162	Reembolso
20255340501602	Reembolso
20255340501872	Reembolso
20255340501932	Reembolso
20255340503172	Expedición del Tiquete
20255340503492	Cancelación de vuelo
20255340503572	Negación de Embarque
20255340503602	Reembolso
20255340503622	Reembolso
20255340503632	Reembolso
20255340505372	Reembolso
20255340506632	Condiciones especiales
20255340507132	Reembolso
20255340507182	Cancelación de vuelo
20255340509322	Cancelación de vuelo
20255340509342	Reembolso
20255340512912	Negación de Embarque
20255340513302	Reembolso
20255340514132	Demora de vuelo
20255340515142	Negación de Embarque
20255340515462	Reembolso
20255340515552	Reembolso
20255340515592	Expedición del Tiquete
20255340515952	Reembolso
20255340516042	Negación de Embarque
20255340516602	Cambios en la reserva por el usuario

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340516722	Reembolso
20255340516732	Reembolso
20255340517032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340517302	Sobreventa
20255340517512	Cobro de equipaje
20255340517642	Sobreventa
20255340517732	Cambios en la reserva por el usuario
20255340518702	Reembolso
20255340518822	Pérdida de equipaje
20255340519182	Reembolso
20255340519292	Reembolso
20255340519562	Reembolso
20255340519602	Negación de Embarque
20255340519672	Reembolso
20255340519712	Reembolso
20255340519912	Reembolso
20255340520262	Negación de Embarque
20255340520282	Reembolso
20255340520322	Cobro de equipaje
20255340520562	Cancelación de vuelo
20255340521252	Avería de equipaje
20255340521702	Cancelación de vuelo
20255340521912	Cobro de equipaje
20255340522312	Reembolso
20255340523942	Reembolso
20255340524112	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340524922	Transporte de mascotas
20255340525082	Reembolso
20255340525102	Cancelación de vuelo
20255340525282	Reembolso
20255340526142	Cancelación de vuelo
20255340526262	Reembolso
20255340526352	Reembolso
20255340526392	Reembolso
20255340527492	Demora de vuelo
20255340527662	Reembolso
20255340527702	Reembolso
20255340527772	Cancelación de vuelo
20255340529032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340529402	Reembolso
20255340529422	Reembolso
20255340529472	Reembolso
20255340529622	Reembolso
20255340531442	Reembolso
20255340533332	Negación de Embarque

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340534272	Reembolso
20255340534302	Reembolso
20255340535672	Cancelación de vuelo
20255340537302	Reembolso
20255340541442	Reembolso
20255340544322	Cancelación de vuelo
20255340545262	Cobro de equipaje
20255340545362	Reembolso
20255340545502	Reembolso
20255340545972	Reembolso
20255340546132	Negación de Embarque
20255340546702	Expedición del Tiquete
20255340549172	Expedición del Tiquete
20255340549192	Sobreventa
20255340549232	Avería de equipaje
20255340550892	Reembolso
20255340552142	Sobreventa
20255340553282	Reembolso
20255340555092	Reembolso
20255340555512	Cobro de equipaje
20255340557242	Reembolso
20255340558532	Expedición del Tiquete
20255340559102	Reembolso
20255340559222	Cobro de equipaje
20255340559412	Cobro de equipaje
20255340560932	Cambios en la reserva por el usuario
20255340561172	Reembolso
20255340561392	Reembolso
20255340563892	Demora de vuelo
20255340564192	Reembolso
20255340564262	Negación de Embarque
20255340564972	Cambios en la reserva por el usuario
20255340565472	Reembolso
20255340566152	Reembolso
20255340567462	Reembolso
20255340567782	Pasabordo
20255340568192	Avería de equipaje
20255340575632	Reembolso
20255340577482	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340577522	Reembolso
20255340581262	Reembolso
20255340583992	Reembolso
20255340584312	Reembolso
20255340584322	Reembolso
20255340587012	Cambios en la reserva por el usuario

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340588702	Saqueo de equipaje
20255340590102	Demora de equipaje
20255340590172	Reembolso
20255340591592	Reembolso
20255340591872	Pérdida de equipaje
20255340591882	Cancelación de vuelo
20255340593412	Reembolso
20255340594182	Cobro de equipaje
20255340594542	Reembolso
20255340595062	Cancelación de vuelo
20255340596742	Pérdida de equipaje
20255340597692	Reembolso
20255340597832	Pasabordo
20255340597942	Reembolso
20255340598032	Avería de equipaje
20255340598132	Negación de Embarque
20255340598142	Reembolso
20255340598452	Demora de vuelo
20255340599802	Demora de vuelo
20255340600672	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340600972	Publicidad e información engañosa
20255340601062	Negación de Embarque
20255340601612	Avería de equipaje
20255340602872	Reembolso
20255340602982	Avería de equipaje
20255340603172	Reembolso
20255340603332	Reembolso
20255340603802	Cambios en la reserva por el usuario
20255340603732	Cambios en la reserva por el usuario
20255340603952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340604232	Publicidad e información engañosa
20255340605202	Reembolso
20255340606372	Reembolso
20255340607812	Pérdida de equipaje
20255340608902	Cambios en la reserva por el usuario
20255340609102	Cancelación de vuelo
20255340610632	Reembolso
20255340610722	Reembolso
20255340610922	Reembolso
20255340611992	Cobro de equipaje
20255340612852	Avería de equipaje
20255340613242	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340613872	Reembolso
20255340615992	Cancelación de vuelo
20255340615362	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340617662	Demora de equipaje
20255340616212	Reembolso
20255340618132	Reembolso
20255340618162	Negación de Embarque
20255340618652	Reembolso
20255340619622	Cancelación de vuelo
20255340621532	Cancelación de vuelo
20255340621702	Negación de Embarque
20255340621942	Demora de vuelo
20255340622922	Cancelación de vuelo
20255340624812	Reembolso
20255340625352	Expedición del Tiquete
20255340625392	Reembolso
20255340625762	Reembolso
20255340625912	Demora de vuelo
20255340627082	Expedición del Tiquete
20255340627192	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340627142	Reembolso
20255340627172	Reembolso
20255340627282	Reembolso
20255340627362	Reembolso
20255340627892	Reembolso
20255340628472	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340628872	Cancelación de vuelo
20255340629172	Cancelación de vuelo
20255340629322	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340629552	Reembolso
20255340630152	Reembolso
20255340631322	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340632452	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340632582	Reembolso
20255340632772	Reembolso
20255340633102	Cancelación de vuelo
20255340633742	Pérdida de equipaje
20255340634062	Reembolso
20255340634102	Cancelación de vuelo
20255340634192	Reembolso
20255340634702	Avería de equipaje
20255340635122	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340640792	Reembolso
20255340635212	Cancelación de vuelo
20255340635892	Reembolso
20255340636512	Cancelación de vuelo
20255340637022	Reembolso
20255340638202	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340638292	Reembolso
20255340638392	Reembolso
20255340640102	Expedición del Tiquete
20255340640152	Saqueo de equipaje
20255340642572	Reembolso
20255340642732	Cobro de equipaje
20255340644412	Reembolso
20255340644822	Reembolso
20255340645072	Reembolso
20255340645392	Reembolso
20255340646882	Reembolso
20255340648162	Negación de Embarque
20255340651242	Cobro de equipaje
20255340651822	Avería de equipaje
20255340654032	Canales de atención
20255340656882	Demora de vuelo
20255340657132	Cancelación de vuelo
20255340659812	Negación de Embarque
20255340659972	Cobro de equipaje
20255340660892	Reembolso
20255340660792	Pasabordo
20255340660802	Expedición del Tiquete
20255340660882	Negación de Embarque
20255340661082	Cambios en la reserva por el usuario
20255340662312	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340662522	Cancelación de vuelo
20255340663302	Canales de atención
20255340663492	Reembolso
20255340664252	Cancelación de vuelo
20255340664512	Cancelación de vuelo
20255340664852	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340665852	Negación de Embarque
20255340666052	Reembolso
20255340666362	Cambios en la reserva por el usuario
20255340668402	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340669082	Cambios en la reserva por el usuario
20255340669232	Cancelación de vuelo
20255340669622	Cobro de equipaje
20255340669792	Cancelación de vuelo
20255340669822	Negación de Embarque
20255340670092	Sobreventa
20255340671142	Saqueo de equipaje
20255340671192	Cambios en la reserva por el usuario
20255340671252	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340672722	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340672482	Reembolso
20255340672592	Cancelación de vuelo
20255340672622	Cobro de equipaje
20255340672812	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340674202	Publicidad e información engañosa
20255340674302	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340676302	Cancelación de vuelo
20255340676312	Publicidad e información engañosa
20255340677062	Negación de Embarque
20255340677262	Reembolso
20255340677892	Cobro de equipaje
20255340679662	Pérdida de equipaje
20255340680542	Pasabordo
20255340681052	Reembolso
20255340681942	Reembolso
20255340681362	Sobreventa
20255340681922	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340683362	Reembolso
20255340682902	Canales de atención
20255340683142	Negación de Embarque
20255340683152	Cancelación de vuelo
20255340683702	Condiciones especiales
20255340685182	Reembolso
20255340683882	Cambios en la reserva por el usuario
20255340683972	Negación de Embarque
20255340684122	Reembolso
20255340684642	Cambios en la reserva por el usuario
20255340685152	Reembolso
20255340687852	Negación de Embarque
20255340685682	Negación de Embarque
20255340685952	Negación de Embarque
20255340686602	Cambios en la reserva por el usuario
20255340686772	Reembolso
20255340686792	Expedición del Tiquete
20255340687682	Reembolso
20255340688392	Negación de Embarque
20255340688242	Pérdida de equipaje
20255340688942	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340688732	Reembolso
20255340693062	Reembolso
20255340689662	Reembolso
20255340690412	Saqueo de equipaje
20255340692982	Demora de vuelo
20255340693172	Reembolso
20255340693112	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340693192	Reembolso
20255340693232	Tratamiento al pasajero
20255340693642	Reembolso
20255340693702	Avería de equipaje
20255340694272	Cobro de equipaje
20255340693992	Reembolso
20255340694402	Negación de Embarque
20255340694342	Reembolso
20255340695382	Publicidad e información engañosa
20255340695422	Negación de Embarque
20255340696822	Reembolso
20255340696242	Negación de Embarque
20255340697282	Demora de vuelo
20255340697502	Demora de vuelo
20255340697752	Demora de vuelo
20255340698242	Negación de Embarque
20255340698532	Demora de vuelo
20255340700952	Cancelación de vuelo
20255340701582	Negación de Embarque
20255340701692	Cobro de equipaje
20255340703462	Reembolso
20255340703972	Expedición del Tiquete
20255340704502	Cancelación de vuelo
20255340705092	Reembolso
20255340705132	Cancelación de vuelo
20255340706042	Reembolso
20255340706052	Cancelación de vuelo
20255340706242	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340706392	Negación de Embarque
20255340706472	Reembolso
20255340706632	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340706682	Reembolso
20255340706722	Transporte de mascotas
20255340706792	Reembolso
20255340706802	Demora de vuelo
20255340706852	Presentación del pasajero
20255340706902	Cambios en la reserva por el usuario
20255340707222	Cancelación de vuelo
20255340707052	Expedición del Tiquete
20255340707122	Cancelación de vuelo
20255340707152	Demora de vuelo
20255340708402	Cancelación de vuelo
20255340708462	Cancelación de vuelo
20255340708572	Reembolso
20255340709212	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340709982	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340710572	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340711852	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340711922	Demora de vuelo
20255340711942	Expedición del Tiquete
20255340711982	Reembolso
20255340712082	Presentación del pasajero
20255340714352	Cobro de equipaje
20255340738572	Reembolso
20255340741342	Demora de vuelo
20255340737312	Negación de Embarque
20255340737962	Reembolso
20255340712532	Reembolso
20255340712692	Cancelación de vuelo
20255340712802	Cancelación de vuelo
20255340712972	Reembolso
20255340713502	Reembolso
20255340713532	Cambios en la reserva por el usuario
20255340713852	Cancelación de vuelo
20255340742212	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340744152	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340743192	Reembolso
20255340745332	Sobreventa
20255340714332	Reembolso
20255340717082	Reembolso
20255340716542	Sobreventa
20255340716622	Cancelación de vuelo
20255340716772	Cancelación de vuelo
20255340744122	Expedición del Tiquete
20255340747012	Reembolso
20255340747122	Reembolso
20255340747732	Reembolso
20255340752712	Expedición del Tiquete
20255340717412	Expedición del Tiquete
20255340717482	Expedición del Tiquete
20255340719172	Expedición del Tiquete
20255340719012	Negación de Embarque
20255340719332	Expedición del Tiquete
20255340719372	Transporte de mascotas
20255340721472	Expedición del Tiquete
20255340720102	Cancelación de vuelo
20255340720542	Condiciones especiales
20255340721462	Cambios en la reserva por el usuario
20255340721492	Reembolso
20255340752202	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340752732	Reembolso
20255340722972	Negación de Embarque
20255340575662	Expedición del Tiquete
20255340575672	Canales de atención
20255340578402	Reembolso
20255340580002	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340580302	Negación de Embarque
20255340760672	Cobro de equipaje
20255340758272	Reembolso
20255340775852	Reembolso
20255340775862	Cancelación de vuelo
20255340779832	Cancelación de vuelo
20255340782432	Cobro de equipaje
20255340584872	Negación de Embarque
20255340788082	Avería de equipaje
20255340788792	Negación de Embarque
20255340812132	Cancelación de vuelo
20255340736002	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340812152	Cancelación de vuelo
20255340737622	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340738352	Cancelación de vuelo
20255340814712	Cancelación de vuelo
20255340740962	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340741272	Avería de equipaje
20255340741302	Reembolso
20255340738492	Demora de vuelo
20255340740672	Avería de equipaje
20255340740112	Negación de Embarque
20255340869132	Cambios en la reserva por el usuario
20255340870392	Cancelación de vuelo
20255340742062	Cambios en la reserva por el usuario
20255340742792	Negación de Embarque
20255340746042	Avería de equipaje
20255340741502	Expedición del Tiquete
20255340746202	Demora de vuelo
20255340868342	Cancelación de vuelo
20255340873662	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340880782	Negación de Embarque
20255340880302	Cancelación de vuelo
20255340746902	Expedición del Tiquete
20255340746952	Cancelación de vuelo
20255340746942	Demora de equipaje
20255340880712	Cancelación de vuelo
20255340747162	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340747362	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340747242	Tratamiento al pasajero
20255340747112	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340884162	Demora de vuelo
20255340757562	Reembolso
20255340884462	Reembolso
20255340884962	Demora de vuelo
20255340885082	Tratamiento al pasajero
20255340885622	Cancelación de vuelo
20255340885502	Cambios en la reserva por el usuario
20255340762272	Cambios en la reserva por el usuario
20255340885552	Avería de equipaje
20255340885512	Demora de vuelo
20255340885422	Cobro de equipaje
20255340885442	Cobro de equipaje
20255340763342	Reembolso
20255340766492	Cambios en la reserva por el usuario
20255340763602	Tratamiento al pasajero
20255340885732	Reembolso
20255340768332	Cancelación de vuelo
20255340768702	Cobro de equipaje
20255340775942	Avería de equipaje
20255340885482	Reembolso
20255340780272	Tratamiento al pasajero
20255340780542	Cancelación de vuelo
20255340784102	Expedición del Tiquete
20255340783882	Reembolso
20255340784812	Reembolso
20255340782692	Cancelación de vuelo
20255340786742	Canales de atención
20255340786592	Demora de vuelo
20255340890272	Cancelación de vuelo
20255340890022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340885792	Demora de vuelo
20255340887182	Reembolso
20255340790742	Cancelación de vuelo
20255340796252	Reembolso
20255350800432	Pérdida de equipaje
20255340801332	Reembolso
20255340802722	Negación de Embarque
20255340806772	Cobro de equipaje
20255340886732	Reembolso
20255340815252	Sobreventa
20255340815402	Cancelación de vuelo
20255340815262	Expedición del Tiquete
20255340814192	Cobro de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340816442	Cancelación de vuelo
20255340814002	Pérdida de equipaje
20255340814702	Cambios en la reserva por el usuario
20255340814692	Reembolso
20255340814152	Negación de Embarque
20255340814682	Cambios en la reserva por el usuario
20255340814542	Cancelación de vuelo
20255340815452	Cancelación de vuelo
20255340814412	Cancelación de vuelo
20255340814032	Expedición del Tiquete
20255340814092	Reembolso
20255340814522	Tratamiento al pasajero
20255340814112	Reembolso
20255340815322	Reembolso
20255340813922	Reembolso
20255340814642	Demora de vuelo
20255340814142	Pasabordo
20255340813892	Avería de equipaje
20255340816282	Avería de equipaje
20255340815622	Reembolso
20255340814742	Publicidad e información engañosa
20255340814622	Cancelación de vuelo
20255340814512	Cancelación de vuelo
20255340814022	Cancelación de vuelo
20255340814602	Cambios en la reserva por el usuario
20255340815482	Cambios en la reserva por el usuario
20255340814582	Demora de vuelo
20255340816572	Expedición del Tiquete
20255340816542	Cancelación de vuelo
20255340815772	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340815902	Cancelación de vuelo
20255340815762	Cancelación de vuelo
20255340815022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340815492	Reembolso
20255340814242	Negación de Embarque
20255340814072	Avería de equipaje
20255340815392	CONDICIONES ESPECIALES
20255340892612	Avería de equipaje
20255340817552	Cambios en la reserva por el usuario
20255340818702	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340893032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340824402	Cancelación de vuelo
20255340823432	Reembolso
20255340824212	Expedición del Tiquete
20255340825262	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340821682	Negación de Embarque
20255340821602	Reembolso
20255340825692	Saqueo de equipaje
20255340823872	CAMBIO DE RESERVA POR EL USUARIO
20255340824262	CAMBIO DE RESERVA POR EL USUARIO
20255340823672	CONDICIONES ESPECIALES
20255340828992	Reembolso
20255340829232	Demora de vuelo
20255340826782	Negación de Embarque
20255340829342	Cancelación de vuelo
20255340826992	Cancelación de vuelo
20255340826832	Reembolso
20255340834402	Cancelación de vuelo
20255340834692	Reembolso
20255340835332	Demora de equipaje
20255340835212	Cancelación de vuelo
20255340834912	Negación de Embarque
20255340835012	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340834702	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340834962	Reembolso
20255340834462	Cancelación de vuelo
20255340835362	Sobreventa
20255340834642	Reembolso
20255340834412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340834542	Cancelación de vuelo
20255340835232	Cancelación de vuelo
20255340835142	Reembolso
20255340834872	Cancelación de vuelo
20255340835122	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340844422	Reembolso
20255340844212	Cobro de equipaje
20255340845892	Negación de Embarque
20255340846092	Negación de Embarque
20255340847722	Tratamiento al pasajero
20255340848042	Avería de equipaje
20255340848772	Negación de Embarque
20255340849112	Reembolso
20255340849992	Reembolso
20255340853162	Cancelación de vuelo
20255340851922	Cobro de equipaje
20255340852202	Reembolso
20255340853152	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340854702	Reembolso
20255340854772	Reembolso
20255340892272	Cobro de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340857842	CONDICIONES ESPECIALES
20255340857912	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340863212	Negación de Embarque
20255340863452	Reembolso
20255340863622	Cancelación de vuelo
20255340863812	Reembolso
20255340863982	Reembolso
20255340864172	Reembolso
20255340864632	Reembolso
20255340865402	Cancelación de vuelo
20255340865412	Cancelación de vuelo
20255340865502	Cancelación de vuelo
20255340865512	Cancelación de vuelo
20255340861532	REEMBOLSOS
20255340862272	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340892802	Reembolso
20255340865682	Reembolso
20255340866532	Reembolso
20255340866812	Negación de Embarque
20255340867532	Reembolso
20255340868662	Cancelación de vuelo
20255340869332	Reembolso
20255340885102	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340884392	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340874462	REEMBOLSOS
20255340872782	Cancelación de vuelo
20255340874212	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340887142	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340878412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340876942	Avería de equipaje
20255340885432	PASABORDO
20255340889122	COBRO EQUIPAJE
20255340880382	Cancelación de vuelo
20255340883562	Round Trip
20255340892442	Cambios en la reserva por el usuario
20255340588832	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340884752	Cambios en la reserva por el usuario
20255340885092	Cambios en la reserva por el usuario
20255340887692	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340886922	Sobreventa
20255340886502	Cancelación de vuelo
20255340891412	Reembolso
20255340900442	Reembolso
20255340900322	Reembolso
20255340900902	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340894602	Reembolso
20255340899112	Negación de Embarque
20255340896642	Reembolso
20255340904132	Reembolso
20255340900232	Reembolso
20255340894662	Cancelación de vuelo
20255340896812	Reembolso
20255340899762	Reembolso
20255340897282	Avería de equipaje
20255340905102	Avería de equipaje
20255340897172	Cambios en la reserva por el usuario
20255340824322	Cancelación de vuelo
20255340825582	Avería de equipaje
20255340825762	Cancelación de vuelo
20255340827042	Demora de vuelo
20255340830972	Cambios en la reserva por el usuario
20255340817382	Presentación del pasajero
20255340819032	Cancelación de vuelo
20255340822332	Negación de Embarque
20255340823922	Cancelación de vuelo
20255340824022	Negación de Embarque
20255340828562	Presentación del pasajero
20255340816872	Cobro de equipaje
20255340823842	Cancelación de vuelo
20255340824162	Cancelación de vuelo
20255340824642	Demora de equipaje
20255340820472	Reembolso
20255340823342	Cambios en la reserva por el usuario
20255340823812	Demora de equipaje
20255340824582	Reembolso
20255340816792	Negación de Embarque
20255340817202	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340818972	Demora de vuelo
20255340823932	Publicidad e información engañosa
20255340824872	Demora de vuelo
20255340828132	Demora de vuelo
20255340822642	Cancelación Vuelo
20255340829182	Reembolso
20255340823992	Reembolso
20255340827002	Reembolso
20255340830072	Negación de embarque
20255340829262	Expedición del Tiquete
20255340825132	Pasabordo
20255340827902	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340824222	Demora de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340827072	Canales de Atención
20255340816772	Reembolso
20255340816992	Cancelación Vuelo
20255340819242	Cancelación Vuelo
20255340817102	Presentación del Pasajero
20255340828052	Demora de Vuelo
20255340823722	Negación de embarque
20255340816932	Sobreventa
20255340829332	Canales de Atención
20255340897402	Expedición del Tiquete
20255340894612	Negación de Embarque
20255340896302	Reembolso
20255340902042	Cancelación de vuelo
20255340905522	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340895442	Información al usuario
20255340895762	Información al usuario
20255340904332	Publicidad e información engañosa
20255340904522	Reembolso
20255340900482	Reembolso
20255340896282	Reembolso
20255340896742	Reembolso
20255340905372	Avería de equipaje
20255340893542	Negación de Embarque
20255340899492	Cancelación de vuelo
20255340904622	Demora de equipaje
20255340900762	Reembolso
20255340897762	Cancelación de vuelo
20255340897272	Reembolso
20255340865822	Reembolso
20255340865832	Negación de Embarque
20255340865852	Cancelación de vuelo
20255340865862	Cancelación de vuelo
20255340865872	Avería de equipaje
20255340865892	Expedición del Tiquete
20255340865902	Cancelación de vuelo
20255340865912	Reembolso
20255340879902	Sobreventa
20255340782502	Reembolso -Cancelación de vuelo
20255340875412	Reembolso
20255340871012	Reembolso
20255340871402	Reembolso
20255340779872	Negación de Embarque
20255340874362	Cancelación de vuelo
20255340871052	Cancelación de vuelo
20255340871112	Sobreventa

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340877442	Cancelación de vuelo
20255340874172	Presentación del pasajero
20255340869612	Pérdida de equipaje
20255340873022	Cancelación de vuelo
20255340782192	Reembolso
20255340868352	Reembolso
20255340874762	Cancelación de vuelo
20255340873002	Reembolso
20255340871152	Sobreventa
20255340880652	Cancelación de vuelo
20255340883712	Cancelación de vuelo
20255340879712	Reembolso
20255340891332	Cancelación de vuelo
20255340885142	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340888212	Avería de equipaje
20255340888262	Avería de equipaje
20255340882622	Reembolso
20255340885002	Reembolso
20255340884272	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340896272	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340894862	Reembolso
20255340895352	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255340905642	Expedición del Tiquete
20255340902242	REEMBOLSOS
20255340899182	Perdidad de equipaje
20255340869352	Demora de vuelo
20255340871102	Cancelación de vuelo
20255340874732	Pérdida de equipaje
20255340776492	Reembolso
20255340780262	Cancelación de vuelo
20255340785282	Reembolso
20255340784792	Negación de Embarque
20255340901122	Cancelación de vuelo
20255340896332	Presentación del pasajero
20255340899962	Reembolso
20255340895152	Cancelación de vuelo
20255340895272	Reembolso
20255340904722	Reembolso
20255340898452	Cambios en la reserva por el usuario
20255340899812	Negación de Embarque
20255340890622	Negación de Embarque
20255340890602	Negación de Embarque
20255340885072	Derecho de información
20255340886352	Reembolso
20255340885282	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340885542	Reembolso
20255340888992	Avería de equipaje
20255340754422	Reembolso
20255340746092	Reembolso
20255340886772	Negación de Embarque
20255340880282	Cancelación de vuelo
20255340860522	Avería equipaje
20255340860562	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340861712	Reembolso
20255340862222	Tratamiento al pasajero
20255340865392	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340865452	Negación de embarque
20255340865462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340865482	Presentación del Pasajero
20255340789402	Cancelación de vuelo
20255340789912	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340790462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340791322	Cancelación de vuelo
20255340791772	Negación de Embarque
20255340792752	Reembolso
20255340792862	Saqueo de equipaje
20255340793212	Sobreventa
20255340793362	Avería de equipaje
20255340793412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340748882	Reembolso
20255340748942	Reembolso
20255340784462	Negación de Embarque
20255340749532	Demora de equipaje
20255340750292	Sobreventa
20255340748372	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340752032	Canales de atención
20255340752142	Demora de equipaje
20255340752172	Demora de vuelo
20255340754362	Cancelación de vuelo
20255340754632	Demora de vuelo
20255340755802	Expedición del Tiquete
20255340756472	Negación de Embarque
20255340784282	Negación de Embarque
20255340757272	Demora de vuelo
20255340757542	Expedición del Tiquete
20255340757732	Reembolso
20255340758012	Demora de equipaje
20255340758722	Cobro de equipaje
20255340759322	Demora de vuelo
20255340759912	Negación de Embarque

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340764542	Reembolso
20255340772232	Reembolso
20255340775512	Cancelación de vuelo
20255340775572	Reembolso
20255340775732	Reembolso
20255340896992	Reembolso
20255340832402	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340832712	Negación de Embarque
20255340833012	Negación de Embarque
20255340841742	Saqueo de equipaje
20255340834012	Demora de vuelo
20255340834022	Demora de vuelo
20255340834032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340834042	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340835792	Cambios en la reserva por el usuario
20255340837762	Demora de vuelo
20255340838482	Publicidad e información engañosa
20255340826062	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255340826212	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255340767792	Reembolso
20255340767822	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340768012	Negación de Embarque
20255340768252	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340768262	Reembolso
20255340771812	Cancelación de vuelo
20255340771822	Cancelación de vuelo
20255340771892	Reembolso
20255340772002	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340772032	Reembolso
20255340772122	Avería de equipaje
20255340768402	Reembolso
20255340768452	Negación de Embarque
20255340768712	Cancelación de vuelo
20255340768732	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340769532	Reembolso
20255340769902	Cancelación de vuelo
20255340770472	Canales de atención
20255340770732	Reembolso
20255340771252	Reembolso
20255340771152	Negación de Embarque
20255340771352	Demora de vuelo
20255340771362	Demora de vuelo
20255340771372	Cancelación de vuelo
20255340771512	Cancelación de vuelo
20255340910562	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340919272	Cancelación de vuelo
20255340919222	Cancelación de vuelo
20255340917402	Cancelación de vuelo
20255340917192	Negación de Embarque
20255340860392	Canales de Atención
20255340846792	Reembolso
20255340846882	Reembolso
20255340847142	Cobro de equipaje
20255340848012	Reembolso
20255340848152	Tratamiento al pasajero
20255340849072	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340849132	Reembolso
20255340849552	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340849932	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340849972	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340850232	Reembolso
20255340850412	Pérdida de equipaje
20255340850442	Negación de embarque
20255340850452	Reembolso
20255340851002	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340851262	Reembolso
20255340851542	Cancelación de vuelo
20255340852072	Reembolso
20255340772272	Reembolso
20255340772292	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340772302	Condiciones especiales
20255340772362	Negación de Embarque
20255340772652	Avería de equipaje
20255340773512	Cobro de equipaje
20255340774172	Demora de vuelo
20255340777212	Cobro de equipaje
20255340777312	Demora de vuelo
20255340779512	Negación de Embarque
20255340791472	Negación de Embarque
20255340791592	Avería de equipaje
20255340783982	Cambios en la reserva por el usuario
20255340795422	Reembolso
20255340795512	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340795812	Cambios en la reserva por el usuario
20255340796342	Negación de Embarque
20255340797142	Expedición del Tiquete
20259120802822	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340805362	Cancelación de vuelo
20255340816632	Cancelación de vuelo
20255340816852	Demora de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340817432	Reembolso
20255340820742	Reembolso
20255340819042	Reembolso
20255340821002	Reembolso
20255340821162	Demora de vuelo
20255340821182	Cancelación de vuelo
20255340821202	Cancelación de vuelo
20255340821242	Reembolso
20255340821452	Reembolso
20255340821462	Reembolso
20255340822702	Sobreventa
20255340826372	Reembolso
20255340826412	Reembolso
20255340828712	Demora de vuelo
20255340909482	Reembolso
20255340907702	Reembolso
20255340907262	Reembolso
20255340907012	Negación de Embarque
20255340906802	Avería de equipaje
20255340906502	Demora de equipaje
20255340906282	Cancelación de vuelo
20255340934632	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340934542	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340934502	Cancelación de vuelo
20255340934472	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340934302	Cancelación de vuelo
20255340934002	Cancelación de vuelo
20255340933982	Reembolso
20255340931032	Cancelación de vuelo
20255340930842	Avería de equipaje
20255340930832	Avería de equipaje
20255340941722	Cancelación de vuelo
20255340940382	Cancelación de vuelo
20255340939862	Demora de vuelo
20255340939762	Reembolso
20255340838732	Reembolso
20255340952722	Demora de vuelo
20255340949362	Cancelación de vuelo
20255340954052	Reembolso
20255340808332	REEMBOLSO
20255340879642	Reembolso
20255340877722	Cancelación de vuelo
20255340877972	Cancelación de vuelo
20255340883672	Cobro de equipaje
20255340882272	Avería de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340881832	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340880512	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340803542	Cancelación de vuelo
20255340747852	Demora de vuelo
20255340748312	Pérdida de equipaje
20255340761182	Avería de equipaje
20255340762062	Tratamiento al pasajero
20255340762872	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340763572	Expedición del Tiquete
20255340764352	Cancelación de vuelo
20255340767262	Reembolso
20255340904642	Negación de Embarque
20255340793782	REEMBOLSO
20255340793802	Reembolso
20255340794062	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340793932	Reembolso
20255340793962	Reembolso
20255340794122	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340794222	Cancelación de vuelo
20255340794622	Expedición del Tiquete
20255340795192	Reembolso
20255340796522	Reembolso
20255340797432	Reembolso
20255340798002	Transporte de mascotas
20255340800442	Reembolso
20255340867332	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340868482	Cancelación de vuelo
20255340868792	Reembolso
20255340869222	Sobreventa
20255340869742	Cancelación de vuelo
20255340870592	Reembolso
20255340852502	Reembolso
20255340854952	Reembolso
20255340855042	Reembolso
20255340855092	Reembolso
20255340855112	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340905072	Cancelación de vuelo
20255340909712	Reembolso
20255340905632	Demora de equipaje
20255340905602	Tratamiento al pasajero
20255340960842	Reembolso
20255340963312	Reembolso
20255340964322	Cancelación de vuelo
20255340965152	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340839382	Canales de atención

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340839532	Tratamiento al pasajero
20255340841342	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340842172	Reembolso
20255340842482	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340842902	Demora de vuelo
20255340843272	Cobro de equipaje
20255340843912	Reembolso
20255340845322	Cobro de equipaje
20255340845492	Cancelación de vuelo
20255340846732	Reembolso
20255340807132	Reembolso
20255340779082	Reembolso
20255340916952	Avería de equipaje
20255340916872	Reembolso
20255340916382	Reembolso
20255340915562	Negación de Embarque
20255340924012	Reembolso
20255340923822	Reembolso
20255340922702	Reembolso
20255340922682	Negación de Embarque
20255340922492	Cancelación de vuelo
20255340921932	Reembolso
20255340828982	Reembolso
20255340831312	Reembolso
20255340832352	Reembolso
20255340860482	Reembolso
20255340926182	Reembolso
20255340926072	Reembolso
20255340926012	Reembolso
20255340925522	Cancelación de vuelo
20255340924752	Reembolso
20255340930632	Cancelación de vuelo
20255340956292	Reembolso
20255340952802	Reembolso
20255340949422	Reembolso
20255340947932	Reembolso
20255340947122	Reembolso
20255340946152	Cobro de equipaje
20255340944852	Reembolso
20255340994872	Reembolso
20255340941922	Demora de vuelo
20255340928642	Reembolso
20255340937692	Negación de Embarque
20255340947102	Negación de Embarque
20255340946652	Avería de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340945332	Demora de vuelo
20255340944692	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340944572	Cancelación de vuelo
20255340943882	Reembolso
20255340803992	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341004052	Reembolso
20255340985082	Reembolso
20255340984252	Cancelación de vuelo
20255340982102	Saqueo de equipaje
20255340811472	Reembolso
20255340854872	Demora de vuelo
20255340855052	Condiciones especiales
20255340855362	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340855432	Reembolso
20255340855932	Negación de Embarque
20255340941982	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340951272	Avería de equipaje
20255340951142	Tratamiento al pasajero
20255340941892	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340950152	Reembolso
20255340949942	Cancelación de vuelo
20255340948982	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340947922	Canales de atención
20255340947402	Saqueo de equipaje
20255340954832	Cancelación de vuelo
20255340954532	Cancelación de vuelo
20255340945472	Canales de atención
20255340956662	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340930362	Reembolso
20255340809782	SOBREVENTA
20255340811202	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340811332	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255340811352	REEMBOLSO
20255340811362	REEMBOLSO
20255340811742	REEMBOLSO
20255340811912	REEMBOLSO
20255340812482	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340812942	DEMORAS DE VUELO
20255340813632	CAMBIOS EN LA RESERVA POR LA AEROLÍNEA
20255340860202	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340981712	CAMBIOS EN LA RESERVA POR LA AEROLÍNEA
20255340981492	REEMBOLSO
20255340981082	REEMBOLSO
20255340980932	REEMBOLSO

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340979862	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340980842	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255340979392	REEMBOLSO
20255340979362	Expedición del tiquete
20255340978922	REEMBOLSO
20255340984532	Cambios en la reserva por el usuario
20255340984342	Negación de Embarque
20255340975672	Cancelación de vuelo
20255340975652	Cancelación de vuelo
20255340974812	Cancelación de vuelo
20255340975632	Cancelación de vuelo
20255340972642	Cancelación de vuelo
20255340975512	Reembolso
20255340975402	Cancelación de vuelo
20255340975202	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340987732	Sobreventa
20255340988212	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340974562	Reembolso
20255340974522	Negación de Embarque
20255340974312	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340974152	Expedición del Tiquete
20255340988082	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340988062	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340956572	Cancelación de vuelo
20255340957452	Cancelación de vuelo
20255340957422	Demora de vuelo
20255340958012	Demora de vuelo
20255340855292	Reembolso
20255340855332	Negación de Embarque
20255340855422	Reembolso
20255340855482	Cancelación de vuelo
20255340855592	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340856842	Canales de atención
20255340767842	Saqueo de equipaje
20255340786822	Reembolso
20255340796152	Pérdida de equipaje
20255340875652	Reembolso
20255340796892	Reembolso
20255340797002	Reembolso
20255340800802	Negación de Embarque
20255340803082	Reembolso
20255340803462	Cancelación de vuelo
20255340803522	Demora de vuelo
20255341071562	Reembolso
20255341199392	Pérdida de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340888912	Reembolso
20255340972322	Reembolso
20255340972262	Reembolso
20255340970552	Cancelación de vuelo
20255340970462	Saqueo de equipaje
20255340970312	Demora de vuelo
20255340968552	Cancelación de vuelo
20255340994972	Reembolso
20255340993122	Avería de equipaje
20255340997162	Demora de vuelo
20255340996952	Avería de equipaje
20255340999552	Cambios en la reserva por el usuario
20255340999622	Saqueo de equipaje
20255340887452	Cancelación de vuelo
20255340897112	Demora de vuelo
20255340970522	Cancelación de vuelo
20255340968502	Reembolso
20255340968342	Reembolso
20255340968002	Reembolso
20255340966762	Reembolso
20255340994432	Demora de vuelo
20255340994392	Reembolso
20255340985472	Reembolso
20255340999672	Demora de vuelo
20255341026102	Saqueo de equipaje
20255341025852	Saqueo de equipaje
20255341025542	Cancelación de vuelo
20255341025412	Demora de vuelo
20255341016582	Reembolso
20255341016412	Negación de Embarque
20255341015702	Demora de vuelo
20255341015652	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341075712	Reembolso
20255341074052	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341073892	Canales de atención
20255340860192	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340860212	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340862202	Cancelación de vuelo
20255340812102	Reembolso
20255340812192	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340815932	Reembolso
20255340816232	Demora de equipaje
20255340825902	Reembolso
20255340829662	Demora de Vuelo
20255340839612	Avería de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340858212	Reembolso
20255340858432	Reembolso
20255340859022	Negación de embarque
20255340859142	Avería de equipaje
20255340859522	Reembolso
20255340859642	Cancelación de vuelo
20255340860032	Cancelación de vuelo
20255340860132	Reembolso
20255340860222	Cambios en la Reserva por la aerolínea
20255340860242	Cambios en la Reserva por la aerolínea
20255340860282	Cambios en la Reserva por la aerolínea
20255340970982	Cambios en la Reserva por la aerolínea
20255341043652	Avería de equipaje
20255341043542	Cancelación de vuelo
20255341042342	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341045112	Cancelación de vuelo
20255341038302	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341048412	Canales de atención
20255341045132	Cancelación de vuelo
20255341068072	Canales de atención
20255341067702	Tratamiento al pasajero
20255341067652	Expedición del tiquete
20255341066792	Reembolso
20255341066332	Demora de vuelo
20255341092002	Reembolso
20255340812412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340815792	Cancelación de vuelo
20255341090192	Cancelación de vuelo
20255341090322	Demora de vuelo
20255341090562	Reembolso
20255340961332	Cancelación de vuelo
20255340964532	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341034852	Cancelación de vuelo
20255341040002	Cancelación de vuelo
20255341051542	Reembolso
20255341051592	Cancelación de vuelo
20255341072062	Cancelación de vuelo
20255341076062	Cancelación de vuelo
20255341076082	Cancelación de vuelo
20255341091982	Cancelación de vuelo
20255341099392	Reembolso
20255341102922	Reembolso
20255341103712	Cancelación de vuelo
20255341019862	Demora de vuelo
20255341107142	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341123222	Cancelación de vuelo
20255341124542	Demora de vuelo
20255341151212	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341152242	Cancelación de vuelo
20255341152912	Cancelación de vuelo
20255341154982	Reembolso
20255341154992	Demora de vuelo
20255341161242	Cancelación de vuelo
20255341162542	Demora de vuelo
20255341162552	Demora de vuelo
20255341162662	Cancelación de vuelo
20255341165602	Reembolso
20255341167162	Reembolso
20255341173282	Reembolso
20255341175172	Reembolso
20255341176422	Reembolso
20255341218132	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341227662	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341273522	Cancelación de vuelo
20255341273462	Reembolso
20255341273322	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341273302	Cancelación de vuelo
20255341273182	Cancelación de vuelo
20255341273172	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341272632	Negación de Embarque
20255341272452	Transporte de mascotas
20255341272122	Negación de Embarque
20255341271932	Avería de equipaje
20255341275012	Pérdida de equipaje
20255341273772	Reembolso
20255341273742	Reembolso
20255341273662	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341273632	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341273582	Pérdida de equipaje
20255341393212	Canales de atención
20255341393062	Pérdida de equipaje
20255341391442	Pérdida de equipaje
20255341391302	Reembolso
20255341391092	Reembolso
20255341390652	Demora de vuelo
20255341390292	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341535812	Cobro de equipaje
20255341536252	Reembolso
20255341538562	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341529122	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341529392	Condiciones especiales
20255341529532	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341529792	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341530092	Cancelación de vuelo
20255341530252	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341531222	Expedición del Tiquete
20255341531252	Negación de Embarque
20255341535362	Demora de equipaje
20255341532442	Pérdida de equipaje
20255341532462	Reembolso
20255341532542	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341533192	Reembolso
20255341533642	Reembolso
20255341534072	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341294482	Reembolso
20255341294292	Reembolso
20255341286272	Reembolso
20255341285442	Reembolso
20255341313762	Demora de vuelo
20255341313412	Tratamiento al pasajero
20255341311232	Expedición del Tiquete
20255341311192	Expedición del Tiquete
20255341310692	Cancelación de vuelo
20255341310472	Negación de Embarque
20255341310002	Expedición del Tiquete
20255341308832	Avería de equipaje
20255341304112	Demora de equipaje
20255341389472	Demora de vuelo
20255341389562	Expedición del Tiquete
20255341406992	Pérdida de equipaje
20255341403572	Cancelación de vuelo
20255340912792	Reembolso
20255340913232	Saqueo de equipaje
20255340938912	Cancelación de vuelo
20255340954562	Expedición del Tiquete
20255340993342	Negación de Embarque
20255340993972	Reembolso
20255340994642	Reembolso
20255340994942	Cancelación de vuelo
20255340997682	Pérdida de equipaje
20255340998602	Negación de Embarque
20255341018812	Cobro de equipaje
20255341018782	Cancelación de vuelo
20255341018762	Demora de vuelo
20255341018722	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRS correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341018472	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341017812	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341017702	Cancelación de vuelo
20255341016702	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341021982	Cancelación de vuelo
20255341022042	Cancelación de vuelo
20255341030702	Reembolso
20255341029492	Avería de equipaje
20255341034282	Cobro de equipaje
20255341034352	Cancelación de vuelo
20255341034412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341035012	Demora de equipaje
20255341033892	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341040142	Saqueo de equipaje
20255341044672	Cobro de equipaje
20255341044722	Reembolso
20255341045922	Cobro de equipaje
20255341050892	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341050912	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341054912	Reembolso
20255341056852	Demora de vuelo
20255341059532	Negación de Embarque
20255341056122	Demora de vuelo
20255341056152	Negación de Embarque
20255341056222	Demora de vuelo
20255341056332	Cancelación de vuelo
20255341056412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341056442	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341056472	Reembolso
20255341056502	Demora de vuelo
20255341056622	Negación de Embarque
20255341056652	Avería de equipaje
20255341056682	Cancelación de vuelo
20255341054872	Pérdida de equipaje
20255341060032	Sobreventa
20255341069832	Avería de equipaje
20255341069912	Cobro de equipaje
20255341069952	Demora de vuelo
20255341069962	Reembolso
20255341069972	Demora de vuelo
20255341073692	Cancelación de vuelo
20255341077082	Avería de equipaje
20255341077642	Reembolso
20255341086272	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341081772	Cambios en la reserva por el usuario

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341095152	Reembolso
20255341095262	Reembolso
20255341095862	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341095892	Demora de vuelo
20255341095922	Cobro de equipaje
20255341115132	Reembolso
20255341115212	Demora de vuelo
20255341115232	Publicidad e información engañosa
20255341115272	Cobro de equipaje
20255341115312	Avería de equipaje
20255341186222	Pérdida de equipaje
20255341186752	Expedición del Tiquete
20255341190592	Reembolso
20255341203642	Cancelación de vuelo
20255341204302	Cancelación de vuelo
20255341208992	Cancelación de vuelo
20255341209082	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341209332	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341209512	Cancelación de vuelo
20255341209522	Cancelación de vuelo
20255341210412	Reembolso
20255341214202	Cobro de equipaje
20255341215472	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341216652	Expedición del Tiquete
20255341218262	Cobro de equipaje
20255341219922	Cobro de equipaje
20255341268362	Reembolso
20255341267992	Cancelación de vuelo
20255341267952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341266792	Negación de Embarque
20255341264992	Saqueo de equipaje
20255341271132	Cobro de equipaje
20255341268712	Cancelación de vuelo
20255341268602	Reembolso
20255341389972	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341401472	Pérdida de equipaje
20255341401372	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341399992	Cobro de equipaje
20255341397672	Avería de equipaje
20255341397342	Avería de equipaje
20255341396462	Cancelación de vuelo
20255341524732	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341523332	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341524052	Cobro de equipaje
20255341522562	Pérdida de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRS correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341522672	Pérdida de equipaje
20255341523032	Demora de equipaje
20255341523642	Pérdida de equipaje
20255341522932	Reembolso
20255341523152	Pérdida de equipaje
20255341530082	Pérdida de equipaje
20255341530182	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341527192	Reembolso
20255340914812	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340914762	Publicidad e información engañosa
20255340913872	Reembolso
20255340913792	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340912302	Cancelación de vuelo
20255340911492	Reembolso
20255340911482	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340911142	Reembolso
20255340910892	Demora de equipaje
20255340910362	Reembolso
20255340910252	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340919132	Cobro de equipaje
20255340918132	Cancelación de vuelo
20255340917782	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340917302	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340959862	Cancelación de vuelo
20255340960122	Sobreventa
20255341000362	Sobreventa
20255341000432	Cancelación de vuelo
20255341000712	Reembolso
20255341001212	Cancelación de vuelo
20255341021712	Cancelación de vuelo
20255341021652	Cancelación de vuelo
20255341021622	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341021322	Cobro de equipaje
20255341055502	Demora de equipaje
20255341013182	Cancelación de vuelo
20255341061042	Negación de Embarque
20255341060872	Cancelación de vuelo
20255341060422	Cancelación de vuelo
20255340890502	Negación de Embarque
20255341008392	Reembolso
20255341008512	Cancelación de vuelo
20255341034302	Cancelación de vuelo
20255341044942	Cancelación de vuelo
20255341054992	Reembolso
20255341105962	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341112352	Cancelación de vuelo
20255341114022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341063972	Cancelación de vuelo
20255341072492	Avería de equipaje
20255341075482	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341076322	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341094232	Cancelación de vuelo
20255341098952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341100322	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341100352	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341106502	Demora de equipaje
20255341106552	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341113522	Tratamiento al pasajero
20255341113992	Cobro de equipaje
20255341114002	Cobro de equipaje
20255341114122	Avería de equipaje
20255341114532	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341117812	Tratamiento al pasajero
20255341118672	Expedición del Tiquete
20255341118782	Saqueo de equipaje
20255341118872	Avería de equipaje
20255341119222	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341119842	Negación de Embarque
20255341119902	Demora de vuelo
20255341125172	Negación de Embarque
20255341126962	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341127962	Avería de equipaje
20255341146622	Reembolso
20255341146642	Demora de vuelo
20255341150772	Avería de equipaje
20255341150892	Pérdida de equipaje
20255341151302	Cancelación de vuelo
20255341154302	Expedición del Tiquete
20255341155272	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341155762	Expedición del Tiquete
20255341157462	Cancelación de vuelo
20255341161322	Cancelación de vuelo
20255341161582	Canales de atención
20255341161622	Publicidad e información engañosa
20255341161762	Tratamiento al pasajero
20255341227072	Cobro de equipaje
20255340981022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340981072	Saqueo de equipaje
20255340982842	Expedición del Tiquete
20255340982852	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRS correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340982872	Pérdida de equipaje
20255340986232	Avería de equipaje
20255340986332	Pérdida de equipaje
20255341019852	Cancelación de vuelo
20255340986862	Cancelación de vuelo
20255341020062	Cancelación de vuelo
20255341020592	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341020382	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341020332	Negación de Embarque
20255341020082	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341020112	Cancelación de vuelo
20255340995392	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341020932	Presentación del pasajero
20255341020102	Avería de equipaje
20255341020162	Pérdida de equipaje
20255341020302	Cancelación de vuelo
20255341020202	Cancelación de vuelo
20255340992362	Saqueo de equipaje
20255340992422	Saqueo de equipaje
20255341009082	Sobreventa
20255341020372	Demora de vuelo
20255341019222	Canales de atención
20255340986902	Negación de Embarque
20255341020152	Cancelación de vuelo
20255341019242	Tratamiento al pasajero
20255341019922	Demora de vuelo
20255340988502	Reembolso
20255340986882	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340997492	Cancelación de vuelo
20255340986502	Cancelación de vuelo
20255340986792	Demora de equipaje
20255340986352	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340989102	Cambios en la reserva por el usuario
20255340986772	Cancelación de vuelo
20255340995422	Cancelación de vuelo
20255340987552	Demora de equipaje
20255340988072	Demora de equipaje
20255340986742	Cancelación de vuelo
20255340986382	Cobro de equipaje
20255341020882	Avería de equipaje
20255341019812	Expedición del Tiquete
20255341019332	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341007452	Publicidad e información engañosa
20255341020352	Cancelación de vuelo
20255341019892	Saqueo de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341020322	Cancelación de vuelo
20255341020132	Saqueo de equipaje
20255341020342	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341019272	Pérdida de equipaje
20255341020922	Demora de vuelo
20255340997372	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341014822	Reembolso
20255341019182	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341013292	Reembolso
20255341019162	Reembolso
20255341019372	Cancelación de vuelo
20255341019212	Negación de Embarque
20255341004452	Demora de vuelo
20255341019132	Reembolso
20255341019392	Cancelación de vuelo
20255340958422	Avería de equipaje
20255340958672	Cancelación de vuelo
20255340959022	Cancelación de vuelo
20255340959002	Cancelación de vuelo
20255340958762	Reembolso
20255340959102	Reembolso
20255340959082	Cancelación de vuelo
20255340997902	Negación de Embarque
20255340959402	Cancelación de vuelo
20255340959442	Cancelación de vuelo
20255340959342	Cancelación de vuelo
20255340959602	Demora de vuelo
20255340959532	Sobreventa
20255340959752	Cancelación de vuelo
20255340959662	Cancelación de vuelo
20255340999742	Cancelación de vuelo
20255340999762	Negación de Embarque
20255340999842	Cancelación de vuelo
20255340999852	Pérdida de equipaje
20255340999872	Cancelación de vuelo
20255341024672	Publicidad e información engañosa
20255341023752	Avería de equipaje
20255341022742	Reembolso
20255341022622	Reembolso
20255341013912	Tratamiento al pasajero
20255341013442	Cancelación de vuelo
20255341013422	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341013412	Cancelación de vuelo
20255341013392	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341013322	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341013312	Reembolso
20255341060102	Cancelación de vuelo
20255341059152	Cancelación de vuelo
20255341058672	Cancelación de vuelo
20255340915212	Cancelación de vuelo
20255340915232	Negación de Embarque
20255340915242	Cobro de equipaje
20255340915262	Reembolso
20255340915282	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340915312	Publicidad e información engañosa
20255340915342	Cancelación de vuelo
20255340915352	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340915382	Cancelación de vuelo
20255340915372	Avería de equipaje
20255340915412	Reembolso
20255340915462	Reembolso
20255340860232	Demora de vuelo
20255341032802	Cancelación de vuelo
20255341040092	Reembolso
20255341063462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341065842	Reembolso
20255341065972	Cancelación de vuelo
20255341092042	Reembolso
20255341104452	Reembolso
20255341105072	Reembolso
20255341106782	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341111622	Reembolso
20255341111862	Reembolso
20255340959842	Cancelación de vuelo
20255340959942	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341118282	Cancelación de vuelo
20255341155202	Avería de equipaje
20255341161772	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341161872	Reembolso
20255341161932	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341161952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341161972	Reembolso
20255341162022	Cancelación de vuelo
20255341162082	Cancelación de vuelo
20255341162192	Expedición del Tiquete
20255341162342	Reembolso
20255341162502	Cancelación de vuelo
20255341162622	Cancelación de vuelo
20255341162672	Reembolso
20255341164052	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341164252	Expedición del Tiquete
20255341165672	Demora de vuelo
20255341166742	Demora de vuelo
20255341168442	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341168722	Cobro de equipaje
20255341170062	Negación de Embarque
20255341172482	Negación de Embarque
20255341173272	Avería de equipaje
20255341174052	Avería de equipaje
20255341174352	Pérdida de equipaje
20255341174782	Expedición del Tiquete
20255341175472	Demora de vuelo
20255341177442	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341178302	Demora de vuelo
20255341178352	Avería de equipaje
20255341178502	Reembolso
20255341088482	Cancelación de vuelo
20255341095462	Cancelación de vuelo
20255341177922	Pérdida de equipaje
20255341181632	Saqueo de equipaje
20255340950552	Saqueo de equipaje
20255340950562	Reembolso
20255340951072	Tratamiento al pasajero
20255340951082	Reembolso
20255340951092	Demora de vuelo
20255340951122	Negación de Embarque
20255340951132	Cancelación de vuelo
20255340951182	Sobreventa
20255340951222	Reembolso
20255340951292	Reembolso
20255340951302	Cancelación de vuelo
20255340951312	Cancelación de vuelo
20255340951332	Demora de vuelo
20255340951342	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340953962	Reembolso
20255340954572	Negación de Embarque
20255340954622	Cancelación de vuelo
20255340954632	Reembolso
20255340955612	Avería de equipaje
20255340955882	Cancelación de vuelo
20255340956842	Reembolso
20255340960702	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255350962042	Reembolso
20255340962772	Reembolso
20255340962822	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340963012	Avería de equipaje
20255340963032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340963052	Cancelación de vuelo
20255340963062	Cancelación de vuelo
20255340963072	Reembolso
20255340963152	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340963162	Cancelación de vuelo
20255340963512	Cancelación de vuelo
20255340967182	Demora de vuelo
20255340967672	Cancelación de vuelo
20255340967692	Cancelación de vuelo
20255340968222	Saqueo de equipaje
20255340968232	Cancelación de vuelo
20255340968272	Cancelación de vuelo
20255340970962	Cancelación de vuelo
20255340970992	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340971142	Cancelación de vuelo
20255340971302	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340971332	Demora de vuelo
20255340971342	Cancelación de vuelo
20255340971352	Negación de Embarque
20255340971572	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340971772	Demora de vuelo
20255340971792	Demora de vuelo
20255340972042	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340972072	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340972202	Reembolso
20255340974422	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340976272	Cancelación de vuelo
20255340976492	Cancelación de vuelo
20255340976552	Cancelación de vuelo
20255340976682	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340976732	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340976712	Cancelación de vuelo
20255340976772	Avería de equipaje
20255340976822	Demora de vuelo
20255340976832	Cancelación de vuelo
20255340976872	Reembolso
20255340976892	Cancelación de vuelo
20255340976932	Reembolso
20255340976942	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340976952	Reembolso
20255340976962	Negación de Embarque
20255340976972	Cancelación de vuelo
20255340976982	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340976992	Negación de Embarque
20255340977002	Demora de vuelo
20255340977042	Demora de vuelo
20255340977052	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340977062	Cancelación de vuelo
20255340977092	Negación de Embarque
20255340977082	Negación de Embarque
20255340978462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340978512	Demora de equipaje
20255340978552	Cancelación de vuelo
20255340978612	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340978772	Reembolso
20255340980992	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340981012	Cancelación de vuelo
20255340981032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340911522	Pérdida de equipaje
20255340916212	Reembolso
20255340965442	Publicidad e información engañosa
20255340965552	Cambios en la reserva por el usuario
20255340965582	Reembolso
20255340965592	Cancelación de vuelo
20255340966032	Reembolso
20255341021942	Cancelación de vuelo
20255341021992	Pérdida de equipaje
20255341022002	Cancelación de vuelo
20255341022092	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341026702	Reembolso
20255341033512	Reembolso
20255341033562	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341033582	Sobreventa
20255341034242	Demora de vuelo
20255341039102	Cancelación de vuelo
20255341038872	Cancelación de vuelo
20255341038862	Negación de Embarque
20255341038812	Pérdida de equipaje
20255341039782	Cobro de equipaje
20255341039382	Demora de vuelo
20255341043692	Cobro de equipaje
20255341044622	Reembolso
20255341046712	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341049652	Cancelación de vuelo
20255341054192	Pérdida de equipaje
20255341052802	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341050832	Demora de vuelo
20255341050852	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341050862	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341050882	Demora de vuelo
20255341056102	Demora de vuelo
20255341056112	Cancelación de vuelo
20255341056142	Reembolso
20255341056162	Cambios en la reserva por el usuario
20255341056492	Cobro de equipaje
20255341056552	Cancelación de vuelo
20255341056612	Cancelación de vuelo
20255341056672	Cancelación de vuelo
20255341056722	Cancelación de vuelo
20255341056742	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341056772	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341062232	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341061152	Reembolso
20255341060022	Cancelación de vuelo
20255341060042	Cancelación de vuelo
20255341062942	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341062792	Pérdida de equipaje
20255341065212	Cancelación de vuelo
20255341068402	Cancelación de vuelo
20255341069752	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341069772	Cancelación de vuelo
20255341069802	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341069842	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341069862	Reembolso
20255341071992	Expedición del Tiquete
20255341071432	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341081692	Expedición del Tiquete
20255341094452	Cancelación de vuelo
20255341095852	Cancelación de vuelo
20255341115112	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341115302	Cancelación de vuelo
20255341173752	Cobro de equipaje
20255341263422	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341262842	Reembolso
20255341262402	Cobro de equipaje
20255341261872	Reembolso
20255341261742	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341261212	Reembolso
20255341260572	Round Trip
20255341260552	Demora de equipaje
20255341259862	Negación de Embarque
20255341259832	Cancelación de vuelo
20255341259632	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341259622	Pérdida de equipaje
20255341259592	Cancelación de vuelo
20255341264672	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341264122	Cancelación de vuelo
20255341263962	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340776462	Reembolso
20255340825082	Reembolso
20255340892812	Reembolso
20255340912672	Sobreventa
20255341006782	Cancelación de vuelo
20255341012452	Cancelación de vuelo
20255341012422	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341012662	Pérdida de equipaje
20255341012602	Reembolso
20255341012562	Negación de Embarque
20255341012532	Canales de atención
20255341026892	Avería de equipaje
20255341030192	Demora de vuelo
20255341038182	Reembolso
20255341037742	Reembolso
20255341035442	Reembolso
20255341035322	Cancelación de vuelo
20255341035592	Reembolso
20255341034392	Demora de vuelo
20255341038702	Cancelación de vuelo
20255341038292	Reembolso
20255341038802	Demora de vuelo
20255341042282	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341042192	Pérdida de equipaje
20255341041382	Demora de vuelo
20255341041262	Avería de equipaje
20255341044702	Reembolso
20255341052992	Expedición del Tiquete
20255341051842	Reembolso
20255341053382	Cancelación de vuelo
20255341080632	Reembolso
20255341085542	Cancelación de vuelo
20255341086362	Demora de vuelo
20255341095952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341185502	Saqueo de equipaje
20255341185552	Cobro de equipaje
20255341186092	Reembolso
20255341187422	Pérdida de equipaje
20255341187762	Reembolso
20255341188132	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341188432	Negación de Embarque
20255341189442	Reembolso
20255341190452	Cancelación de vuelo
20255341190612	Pérdida de equipaje
20255341193092	Reembolso
20255341196522	Avería de equipaje
20255341199452	Demora de vuelo
20255341199542	Pérdida de equipaje
20255341205402	Reembolso
20255341208872	Reembolso
20255341209142	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341212492	Reembolso
20255341225262	Cancelación de vuelo
20255341228982	Demora de vuelo
20255341229362	Demora de vuelo
20255341230582	Cancelación de vuelo
20255341344702	Reembolso
20255341361542	Negación de Embarque
20255341361312	Cambios en la reserva por el usuario
20255341359132	Reembolso
20255341358952	Avería de equipaje
20255341358872	Demora de vuelo
20255341358572	Cancelación de vuelo
20255341357882	Demora de vuelo
20255341356832	Demora de vuelo
20255341356072	Negación de Embarque
20255341351482	Cancelación de vuelo
20255341349692	Avería de equipaje
20255341348712	Reembolso
20255341347562	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341347492	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341525682	Reembolso
20255341525762	Expedición del Tiquete
20255341525892	Pérdida de equipaje
20255341525902	Cancelación de vuelo
20255341526122	Pérdida de equipaje
20255341526642	Cancelación de vuelo
20255341526542	Cambios en la reserva por el usuario
20255341527852	Cancelación de vuelo
20255341527532	Avería de equipaje
20255341527302	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341532802	Cancelación de vuelo
20255341532992	Cancelación de vuelo
20255341535612	Reembolso
20255341535642	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340880312	Cancelación de vuelo
20255340880372	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340852482	Tratamiento al pasajero
20255340857182	Avería de equipaje
20255340892452	Cancelación de vuelo
20255340905932	Reembolso
20255340914942	Avería de equipaje
20255341004482	Cancelación de vuelo
20255341004822	Reembolso
20255341020192	Reembolso
20255341019032	Cancelación de vuelo
20255341040662	Pérdida de equipaje
20255341049742	Demora de vuelo
20255341049612	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341049532	Canales de atención
20255341049222	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341068082	Cancelación de vuelo
20255341070362	Reembolso
20255341068782	Reembolso
20255341068632	Reembolso
20255341068502	Reembolso
20255341068332	Reembolso
20255341112782	Reembolso
20255341086832	Cancelación de vuelo
20255341086942	Reembolso
20255341087602	Cancelación de vuelo
20255341088092	Cancelación de vuelo
20255340808652	Avería de equipaje
20255340960962	Pérdida de equipaje
20255340964982	Cancelación de vuelo
20255341102842	Reembolso
20255341103412	Reembolso
20255341108162	Reembolso
20255341116892	Reembolso
20255341119832	Cancelación de vuelo
20255341121582	Reembolso
20255341122782	Reembolso
20255341125792	Reembolso
20255341126362	Expedición del Tiquete
20255341126702	Cancelación de vuelo
20255341151232	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341159912	Demora de equipaje
20255341162092	Demora de vuelo
20255341162122	Demora de vuelo
20255341162162	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341162592	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341165722	Cancelación de vuelo
20255341167922	Expedición del Tiquete
20255341170222	Cambios en la reserva por el usuario
20255341170532	Reembolso
20255341172262	Cancelación de vuelo
20255341173262	Sobreventa
20255341178722	Cobro de equipaje
20255341054162	Reembolso
20255341054542	Tratamiento al pasajero
20255341062072	Reembolso
20255341062752	Avería de equipaje
20255341070662	Cobro de equipaje
20255341072742	Avería de equipaje
20255341073082	Negación de Embarque
20255341080462	Reembolso
20255341083802	Reembolso
20255341091502	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341092092	Demora de vuelo
20255341097012	Saqueo de equipaje
20255341183942	Reembolso
20255341185082	Avería de equipaje
20255341090922	Cancelación de vuelo
20255341206342	Reembolso
20255341208782	Reembolso
20255341208952	Cancelación de vuelo
20255341208962	Cancelación de vuelo
20255341209192	Cancelación de vuelo
20255341209412	Reembolso
20255341211502	Reembolso
20255341211692	Reembolso
20255341212872	Reembolso
20255341221592	Reembolso
20255341225032	Demora de vuelo
20255341225242	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341228672	Cancelación de vuelo
20255341282312	Saqueo de equipaje
20255341282252	Saqueo de equipaje
20255341281942	Reembolso
20255341281022	Reembolso
20255341280732	Reembolso
20255341280712	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341280022	Reembolso
20255341278742	Cobro de equipaje
20255341278622	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341278602	Reembolso
20255341278512	Reembolso
20255341278452	Cancelación de vuelo
20255341276922	Pérdida de equipaje
20255341276832	Cancelación de vuelo
20255341276632	Pérdida de equipaje
20255341276372	No Funcionan Canales De Atencion
20255341275622	Reembolso
20255341532452	Reembolso
20255341532652	Tratamiento al pasajero
20255341532902	Reembolso
20255341533052	Reembolso
20255341534812	Cancelación de vuelo
20255341538012	Cancelación de vuelo
20255341538092	Cancelación de vuelo
20255341540372	Reembolso
20255341540932	Reembolso
20255341529242	Reembolso
20255341529232	Negación de Embarque
20255341532062	Demora de vuelo
20255341532562	Tratamiento al pasajero
20255341538552	Reembolso
20255341541572	Reembolso
20255341528202	Reembolso
20255341529342	Cancelación de vuelo
20255340879772	Reembolso
20255341382772	Reembolso
20255341388532	Reembolso
20255341387922	Demora de equipaje
20255341387532	Cancelación de vuelo
20255341386992	Reembolso
20255341386242	Negación de Embarque
20255341385502	Demora de equipaje
20255341385242	Demora de vuelo
20255341384282	Pérdida de equipaje
20255341384262	Negación de Embarque
20255341384232	Avería de equipaje
20255341383832	Reembolso
20255341383042	Demora de vuelo
20255341389502	Negación de Embarque
20255341389442	Reembolso
20255341389332	Saqueo de equipaje
20255341393712	Demora de vuelo
20255341389602	Reembolso
20255341389552	Demora de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341393862	Negación de Embarque
20255341164332	Negación de Embarque
20255340706962	Reembolso
20255340705562	Reembolso
20255340706752	Cancelación de vuelo
20255340744522	Expedición del Tiquete
20255340706762	Expedición del Tiquete
20255340740932	Cancelación de vuelo
20255340699122	Cambios en la reserva por el usuario
20255340852512	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340859872	Reembolso
20255340860142	Cancelación de vuelo
20255340915962	Avería de equipaje
20255340916302	Reembolso
20255341041182	Reembolso
20255341040642	Cancelación de vuelo
20255341382192	Reembolso
20255341380852	Cancelación de vuelo
20255341378982	Reembolso
20255341378292	Reembolso
20255341376872	Reembolso
20255341375432	Demora de equipaje
20255341395302	Cancelación de vuelo
20255341395072	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341395002	Reembolso
20255341394972	Sobreventa
20255341394632	Demora de equipaje
20255341523682	Perdida de equipaje
20255341523222	Reembolso
20255341523252	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341526962	Negación de Embarque
20255341527052	Cancelación de vuelo
20255341527132	Publicidad e información engañosa
20255341527202	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341541882	Pérdida de equipaje
20255341029682	Cancelación de vuelo
20255341029402	Reembolso
20255341028742	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341028262	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341027862	Cobro de equipaje
20255341027512	Reembolso
20255341027382	Reembolso
20255341021252	Cancelación de vuelo
20255341021202	Negación de Embarque
20255341020912	Sobreventa

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341020772	Negación de Embarque
20255341013162	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341013052	Sobreventa
20255341013002	Cancelación de vuelo
20255341012982	Demora de vuelo
20255341012932	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341012902	Reembolso
20255341012892	Reembolso
20255340814662	Cancelación de vuelo
20255341091912	Cancelación de vuelo
20255341108692	Reembolso
20255341113442	Expedición del Tiquete
20255341114372	Reembolso
20255341116442	Reembolso
20255341130062	Cobro de equipaje
20255341135292	Reembolso
20255341151022	Pérdida de equipaje
20255341151172	Expedición del Tiquete
20255341151482	Reembolso
20255341152502	Demora de vuelo
20255341153012	Pasabordo
20255341153472	Pérdida de equipaje
20255341155022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341155152	Reembolso
20255341157302	Avería de equipaje
20255341162632	Reembolso
20255341164372	Reembolso
20255341171102	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341171612	Reembolso
20255341175412	Reembolso
20255341086212	Pérdida de equipaje
20255341097332	Cobro de equipaje
20255341178292	Pérdida de equipaje
20255341178392	Avería de equipaje
20255341179262	Reembolso
20255341185612	Expedición del Tiquete
20255341190542	Pérdida de equipaje
20255341192602	Avería de equipaje
20255341199762	Reembolso
20255341199992	Cobro de equipaje
20255340838582	Demora de vuelo
20255340842502	Reembolso
20255340838262	Reembolso
20255340838512	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340839072	Avería de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340839262	Avería de equipaje
20255340937512	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341001982	Avería de equipaje
20255340875322	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340944892	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340938962	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340978212	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340978122	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341001622	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341003472	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340937392	Cancelación de vuelo
20255341001862	Demora de vuelo
20255340996672	Expedición del Tiquete
20255340922662	Negación de Embarque
20255341002062	Pérdida de equipaje
20255340956132	Reembolso
20255340975412	Reembolso
20255340975492	Reembolso
20255340985212	Reembolso
20255340984522	Reembolso
20255341002032	Reembolso
20255341003502	Tratamiento al pasajero
20255341009702	Avería de equipaje
20255341010092	Cancelación de vuelo
20255341009902	Reembolso
20255341010192	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341010642	Cancelación de vuelo
20255341039522	Expedición del Tiquete
20255341039162	Cobro de equipaje
20255341039092	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341039002	Cancelación de vuelo
20255341038982	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341038642	Reembolso
20255341032732	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341051632	Cancelación de vuelo
20255341032672	Cobro de equipaje
20255341032662	Cobro de equipaje
20255341032262	Reembolso
20255341028522	Cambios en la reserva por el usuario
20255341063332	Reembolso
20255341062842	Cambios en la reserva por el usuario
20255341062702	Cancelación de vuelo
20255341062602	Cancelación de vuelo
20255341056242	Reembolso
20255341094642	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341106242	Cobro de equipaje
20255341113562	Cobro de equipaje
20255341113632	Cancelación de vuelo
20255341095972	Reembolso
20255341163182	Demora de vuelo
20255341167942	Sobreventa
20255341051302	Reembolso
20255341052942	Cancelación de vuelo
20255341054562	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341054812	Reembolso
20255341090842	Cancelación de vuelo
20255341090912	Cancelación de vuelo
20255341091662	Cancelación de vuelo
20255341096342	Reembolso
20255341180192	Tratamiento al pasajero
20255341183722	Reembolso
20255341185472	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341191912	Cancelación de vuelo
20255341199832	Reembolso
20255341206152	Cancelación de vuelo
20255341217632	Demora de vuelo
20255341218122	Demora de vuelo
20255341218322	Reembolso
20255341219172	Reembolso
20255341219242	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341219762	Demora de equipaje
20255341219952	Demora de equipaje
20255341220582	Pérdida de equipaje
20255341220992	Negación de Embarque
20255341221412	Cancelación de vuelo
20255341224172	Saqueo de equipaje
20255341225232	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341226532	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341227912	Saqueo de equipaje
20255341230082	Cancelación de vuelo
20255341230552	Expedición de Tiquete
20255341230562	Expedición de Tiquete
20255341230792	Reembolso
20255340825882	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255340967902	CAMBIOS EN LA RESERVA POR LA AEROLÍNEA
20255340968692	SOBREVENTA
20255340980332	REEMBOLSO
20255340979962	SAQUEO DE EQUIPAJE
20255340978722	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340978652	CANCELACIÓN DE VUELO

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340978632	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255340978022	CAMBIOS EN LA RESERVA POR LA AEROLÍNEA
20255340976572	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340985112	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340985092	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340985542	AVERÍA DE EQUIPAJE
20255340985432	CANCELACIÓN DE VUELO
20255340993382	SAQUEO DE EQUIPAJE
20255340993412	SAQUEO DE EQUIPAJE
20255340993352	SAQUEO DE EQUIPAJE
20255341008352	SAQUEO DE EQUIPAJE
20255341012242	REEMBOLSO
20255341012102	DEMORA DE EQUIPAJE
20255341018852	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341018902	DEMORA DE VUELO
20255341018872	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341032592	REEMBOLSO
20255341032552	REEMBOLSO
20255341034212	AVERÍA DE EQUIPAJE
20255341033812	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341033222	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341032932	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341032812	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341038472	ROUND TRIP
20255341062132	DEMORA DE VUELO
20255341091472	REEMBOLSO
20255341091632	SAQUEO DE EQUIPAJE
20255341091922	DEMORAS DE VUELO
20255341091872	CAMBIOS EN LA RESERVA POR LA AEROLÍNEA
20255341092022	SOBREVENTA
20255341100262	REEMBOLSO
20255341100282	REEMBOLSO
20255341113352	REEMBOLSO
20255341116202	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341151502	Cancelación de vuelo
20255341155142	DEMORAS DE VUELO
20255341162902	CAMBIOS EN LA RESERVA POR LA AEROLÍNEA
20255341177622	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341185362	REEMBOLSO
20255341185442	REEMBOLSO
20255341185142	REEMBOLSO
20255341192042	CAMBIOS EN LA RESERVA POR EL USUARIO
20255341193452	CANCELACIÓN DE VUELO

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341196082	REEMBOLSO
20255341197552	REEMBOLSO
20255341200052	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341201152	REEMBOLSO
20255341201952	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341202412	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341205162	CAMBIOS EN LA RESERVA POR LA AEROLÍNEA
20255341204312	REEMBOLSO
20255341204322	DEMORA DE VUELO
20255341206472	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341209342	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341209452	CAMBIOS EN LA RESERVA POR LA AEROLÍNEA
20255341209002	PÉRDIDA DE EQUIPAJE
20255341209592	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341210822	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341211342	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341214782	REEMBOLSO
20255341215222	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341216072	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341216522	DEMORA DE VUELO
20255341217512	SAQUEO DE EQUIPAJE
20255341327852	Demora de vuelo
20255341327602	Cancelación de vuelo
20255341326902	Expedición del Tiquete
20255341322332	Reembolso
20255341343912	Demora de vuelo
20255341341512	Demora de vuelo
20255341340962	Demora de vuelo
20255341340672	Reembolso
20255341339052	Reembolso
20255341338632	Cancelación de vuelo
20255341534792	Saqueo de equipaje
20255341534882	Cancelación de vuelo
20255341536112	Reembolso
20255341536282	Demora de equipaje
20255341536572	Cancelación de vuelo
20255341536962	Cancelación de vuelo
20255341536982	Negación de embarque
20255341537452	Cancelación de vuelo
20255341537492	Reembolso
20255341537842	Reembolso
20255341538232	Reembolso
20255341538702	Negación de embarque
20255341540112	Avería de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341540182	Demora de equipaje
20255341540192	Demora de equipaje
20255341540632	Negación de embarque
20255341540672	Negación de embarque
20255341540752	Demora de vuelo
20255341541742	Demora de vuelo
20255341541762	Reembolso
20255341541942	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341541952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341535932	Cobro de equipaje
20255341532392	Reembolso
20255341532942	Cancelación de vuelo
20255341533222	Pérdida de equipaje
20255341536922	Cobro de equipaje
20255341537062	Pérdida de equipaje
20255341540022	Cambios en la reserva por el usuario
20255341540172	Cancelación de vuelo
20255341540252	Cancelación de vuelo
20255341540362	Cancelación de vuelo
20255341538812	Pérdida de equipaje
20255341530042	Cancelación de vuelo
20255341525132	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341415712	Demora de vuelo
20255341416732	Reembolso
20255341416802	Demora de vuelo
20255341416812	Negación de Embarque
20255341416822	Transporte de mascotas
20255341416882	Negación de Embarque
20255341416892	Cambios en la reserva por el usuario
20255341416912	Demora de vuelo
20255341416942	Cambios en la reserva por el usuario
20255341416962	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341417422	Reembolso
20255341417582	Demora de vuelo
20255341374692	Reembolso
20255341377952	Cancelación de vuelo
20255341379862	Reembolso
20255341380152	Avería de equipaje
20255341380752	Demora de vuelo
20255341387422	Cobro de equipaje
20255341387492	Cancelación de vuelo
20255341387502	Cancelación de vuelo
20255341387882	Cancelación de vuelo
20255341389802	Tratamiento al pasajero
20255341063442	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341064012	Reembolso
20255341064022	Cancelación de vuelo
20255341065952	Reembolso
20255341067602	Reembolso
20255341068642	Reembolso
20255341069212	Demora de vuelo
20255341069262	Cancelación de vuelo
20255341069312	Avería de equipaje
20255341069332	Demora de vuelo
20255341069342	Cancelación de vuelo
20255341069352	Avería de equipaje
20255341069412	Demora de vuelo
20255341069432	Demora de vuelo
20255341069492	Cancelación de vuelo
20255341069512	Demora de vuelo
20255341069672	Reembolso
20255341069692	Cancelación de vuelo
20255341069792	Cambios en la reserva por el usuario
20255341070532	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341070552	Demora de vuelo
20255341070992	Cancelación de vuelo
20255341071002	Cancelación de vuelo
20255341071192	Sobreventa
20255341071222	Cancelación de vuelo
20255341071232	Cancelación de vuelo
20255341071242	Demora de vuelo
20255341071252	Avería de equipaje
20255341071272	Demora de vuelo
20255341071282	Demora de vuelo
20255341071482	Sobreventa
20255341071492	Demora de vuelo
20255341071532	Avería de equipaje
20255341071542	Pérdida de equipaje
20255341071742	Publicidad e información engañosa
20255341071802	Demora de equipaje
20255341071812	Negación de Embarque
20255341071892	Reembolso
20255341072572	Avería de equipaje
20255341072762	Cancelación de vuelo
20255341073952	Cancelación de vuelo
20255341074542	Demora de vuelo
20255341075022	Cancelación de vuelo
20255341075582	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341076002	Reembolso
20255341076122	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341076152	Demora de vuelo
20255341076162	Cambios en la reserva por el usuario
20255341076172	Cancelación de vuelo
20255341076252	Cancelación de vuelo
20255341077472	Reembolso
20255341080792	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341081282	Reembolso
20255341081312	Negación de Embarque
20255341081332	Cancelación de vuelo
20255341081672	Reembolso
20255341081862	Tratamiento al pasajero
20255341083482	Cancelación de vuelo
20255341084132	Reembolso
20255341084592	Cancelación de vuelo
20255341085742	Sobreventa
20255341086092	Cambios en la reserva por el usuario
20255341086162	Reembolso
20255341086622	Reembolso
20255341087272	Reembolso
20255341088512	Cancelación de vuelo
20255341088562	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341091572	Cancelación de vuelo
20255341095162	Demora de vuelo
20255341095202	Cancelación de vuelo
20255341095212	Demora de vuelo
20255341095252	Cancelación de vuelo
20255341095272	Reembolso
20255341095282	Cancelación de vuelo
20255341095292	Demora de vuelo
20255341095312	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341095322	Demora de vuelo
20255341095602	Cancelación de vuelo
20255341095652	Cancelación de vuelo
20255341095692	Cancelación de vuelo
20255341095702	Cobro de equipaje
20255341095732	Tratamiento al pasajero
20255341097122	Cancelación de vuelo
20255341097302	Cambios en la reserva por el usuario
20255341097322	Pasabordo
20255341097532	Demora de vuelo
20255341097932	Demora de vuelo
20255341098052	Cancelación de vuelo
20255341098082	Condiciones especiales
20255341098102	Cancelación de vuelo
20255341098112	Demora de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341098122	Demora de vuelo
20255341098132	Demora de equipaje
20255341098142	Negación de Embarque
20255341098152	Cancelación de vuelo
20255341098172	Demora de vuelo
20255341098182	Reembolso
20255341098192	Reembolso
20255341098202	Demora de vuelo
20255341098222	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341098232	Demora de vuelo
20255341098262	Reembolso
20255341098272	Cancelación de vuelo
20255341098462	Avería de equipaje
20255341098492	Cancelación de vuelo
20255341098502	Cancelación de vuelo
20255341098512	Pérdida de equipaje
20255341098532	Reembolso
20255341098662	Negación de Embarque
20255341098682	Cancelación de vuelo
20255341108482	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341109512	Saqueo de equipaje
20255341113972	Tratamiento al pasajero
20255341114142	Reembolso
20255341114602	Cancelación de vuelo
20255341115732	Demoras de Vuelo
20255341115752	Reembolso
20255341115772	Canales de Atención
20255341117112	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341117132	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341117182	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341117202	Negación de Embarque
20255341117222	Cancelación de vuelo
20255341117272	Demora de vuelo
20255341117512	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341118232	REEMBOLSO
20255341122512	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341122542	DEMORAS DE VUELO
20255341122632	Reembolso
20255341122642	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341122682	REEMBOLSO
20255341122722	DEMORAS DE VUELO
20255341122752	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341122772	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341122792	DEMORAS DE VUELO
20255341122812	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341122842	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341122892	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341122932	CANCELACIÓN DE VUELO
20255341122992	CANALES DE ATENCIÓN
20255341125712	Reembolso
20255341125872	Reembolso
20255341126032	Cancelación de vuelo
20255341126092	Cancelación de vuelo
20255341126102	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341126112	Demora de vuelo
20255341126172	Cancelación de vuelo
20255341126202	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341126472	Demora de vuelo
20255341126522	NEGACIÓN DE EMBARQUE
20255341128312	CANALES DE ATENCIÓN
20255341129742	Reembolso
20255341129862	Reembolso
20255341132712	Cancelación de vuelo
20255341132752	Cancelación de vuelo
20255341133142	Saqueo de equipaje
20255341133192	Cancelación de vuelo
20255341133212	Cancelación de vuelo
20255341133232	Cancelación de vuelo
20255341133272	Demora de vuelo
20255341133282	Sobreventa
20255341133312	Demora de vuelo
20255341133332	TRATAMIENTO DEL PASAJERO
20255341133342	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341133412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341133462	SAQUEO DE EQUIPAJE
20255341134722	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341135002	Cancelación de vuelo
20255341137132	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341142882	REEMBOLSO
20255341144562	Reembolso
20255341145532	Cancelación de vuelo
20255341145712	Cancelación de vuelo
20255341146332	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341146352	Reembolso
20255341146362	Cancelación de vuelo
20255341146372	Cancelación de vuelo
20255341146952	Reembolso
20255341146962	Cancelación de vuelo
20255341147202	Reembolso
20255341147232	Pérdida de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341147242	Demora de vuelo
20255341147252	Tratamiento al pasajero
20255341147412	Demora de vuelo
20255341147682	Demora de vuelo
20255341148492	Cancelación de vuelo
20255341150232	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341162772	Cancelación de vuelo
20255341166762	REEMBOLSO
20255341166772	Demora de vuelo
20255341166812	Transporte de mascotas
20255341166892	CANALES DE ATENCIÓN
20255341166902	CANALES DE ATENCIÓN
20255341166942	CANALES DE ATENCIÓN
20255341166952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341168262	Reembolso
20255341168892	Demora de vuelo
20255341173042	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341173142	Reembolso
20255341178162	Reembolso
20255341181642	Cancelación de vuelo
20255341182062	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341187632	Reembolso
20255340177362	Perdida de equipaje
20255340177402	Cancelación de vuelo
20255340185112	Negación de Embarque
20255340251272	Reembolso
20255340272892	Demora de vuelo
20255340369512	Reembolso
20255340570612	Reembolso
20255340571582	Reembolso
20255340571902	Demora de vuelo
20255340571912	Reembolso
20255340571922	Reembolso
20255340572032	Demora de vuelo
20255340572212	Cobro de equipaje
20255340573122	Cancelación de vuelo
20255340573462	Reembolso
20255340574532	Cancelación de vuelo
20255340574802	Cancelación de vuelo
20255340574822	Cancelación de vuelo
20255340574842	Cancelación de vuelo
20255340574862	Cancelación de vuelo
20255340574872	Reembolso
20255340574912	Pérdida de equipaje
20255340574942	Negación de Embarque

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340575362	Reembolso
20255340575382	Reembolso
20255340575442	Reembolso
20255340575492	Reembolso
20255340575502	Reembolso
20255340721702	Reembolso
20255340721742	Negación de Embarque
20255340723472	Publicidad e información engañosa
20255340723722	Negación de Embarque
20255340724312	Reembolso
20255340724602	Reembolso
20255340725122	Demora de vuelo
20255340725162	Avería de equipaje
20255340725312	Reembolso
20255340725432	Reembolso
20255340725472	Reembolso
20255340725562	Cancelación de vuelo
20255340725592	Canales de atención
20255340725622	Reembolso
20255340725692	Reembolso
20255340725732	Cancelación de vuelo
20255340725852	Negación de Embarque
20255340725892	Demora de vuelo
20255340725922	Cancelación de vuelo
20255340726002	Cobro de equipaje
20255340726032	Reembolso
20255340726072	Cancelación de vuelo
20255340726092	Reembolso
20255340726122	Reembolso
20255340726132	Pérdida de equipaje
20255340726482	Cobro de equipaje
20255340726682	Canales de atención
20255340726702	Cancelación de vuelo
20255340726752	Demora de vuelo
20255340726922	Reembolso
20255340727062	Demora de vuelo
20255340727182	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340727462	Publicidad e información engañosa
20255340727552	Demora de vuelo
20255340727712	Cobro de equipaje
20255340727732	Negación de Embarque
20255340727762	Negación de Embarque
20255340727832	Reembolso
20255340728042	Cancelación de vuelo
20255340728112	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340728362	Negación de Embarque
20255340728582	Cancelación de vuelo
20255340728952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340729102	Cancelación de vuelo
20255340729172	Cancelación de vuelo
20255340729332	Cancelación de vuelo
20255340729352	Cancelación de vuelo
20255340729662	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340729692	Reembolso
20255340729942	Publicidad e información engañosa
20255340730392	Avería de equipaje
20255340731262	Cancelación de vuelo
20255340731322	Cancelación de vuelo
20255340731362	Reembolso
20255340731502	Avería de equipaje
20255340731522	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340732082	Reembolso
20255340732472	Cancelación de vuelo
20255340733842	Reembolso
20255340733912	Negación de Embarque
20255340734702	Reembolso
20255340735822	Cancelación de vuelo
20255340735842	Cobro de equipaje
20255340735952	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340736452	Reembolso
20255340736752	Cancelación de vuelo
20255340736972	Pérdida de equipaje
20255340737022	Reembolso
20255340737152	Cancelación de vuelo
20255340737162	Cancelación de vuelo
20255340737222	Reembolso
20255340737332	Reembolso
20255340738242	Canales de atención
20255340753292	Reembolso
20255340759922	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340760192	Reembolso
20255340762482	Reembolso
20255340764392	Reembolso
20255340764792	Reembolso
20255340764832	Reembolso
20255340764882	Reembolso
20255340764932	Pérdida de equipaje
20255340767632	Reembolso
20255340768412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340770612	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340770702	Reembolso
20255340770752	Publicidad e información engañosa
20255340770772	Reembolso
20255340772452	Reembolso
20255340773212	Canales de atención
20255340773782	Cancelación de vuelo
20255340773972	Sobreventa
20255340774052	Reembolso
20255340774492	Reembolso
20255340774912	Reembolso
20255340775052	Reembolso
20255340775142	Reembolso
20255340776992	Reembolso
20255340779452	Reembolso
20255340780952	Canales de atención
20255340782422	Reembolso
20255340784472	Reembolso
20255340784482	Reembolso
20255340788332	Reembolso
20255340790082	Sobreventa
20255340790252	Reembolso
20255340790532	Reembolso
20255340790572	Reembolso
20255340791392	Demora de vuelo
20255340797052	Demora de vuelo
20255340797212	Sobreventa
20255340797772	Reembolso
20255340797852	Reembolso
20255340800752	Transporte de mascotas
20255340800822	Cobro de equipaje
20255340803582	Reembolso
20255340803642	Reembolso
20255340803652	Reembolso
20255340805442	Reembolso
20255340805602	Reembolso
20255340811372	Tratamiento al pasajero
20255340814322	Demora de vuelo
20255340816462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340816972	Cambios en la reserva por el usuario
20255340817192	Cancelación de vuelo
20255340817292	Sobreventa
20255340817342	Avería de equipaje
20255340817362	Reembolso
20255340817392	Cancelación de vuelo
20255340817422	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340817892	Reembolso
20255340817932	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340818002	Pérdida de equipaje
20255340818022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340818172	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340818282	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340818472	Cancelación de vuelo
20255340818482	Reembolso
20255340818492	Cancelación de vuelo
20255340818612	Reembolso
20255340818632	Cancelación de vuelo
20255340818812	Demora de vuelo
20255340819022	Cancelación de vuelo
20255340819152	Cancelación de vuelo
20255340819162	Pérdida de equipaje
20255340819322	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340819342	Avería de equipaje
20255340819532	Reembolso
20255340820272	Reembolso
20255340820862	Avería de equipaje
20255340821012	Reembolso
20255340821482	Reembolso
20255340821502	Cancelación de vuelo
20255340821532	Cobro de equipaje
20255340821542	Reembolso
20255340821552	Cancelación de vuelo
20255340821582	Demora de vuelo
20255340821612	Cancelación de vuelo
20255340821622	Demora de vuelo
20255340821632	Cancelación de vuelo
20255340821652	Demora de vuelo
20255340821742	Demora de vuelo
20255340821762	Reembolso
20255340821792	Cancelación de vuelo
20255340821832	Pérdida de equipaje
20255340821902	Cancelación de vuelo
20255340822152	Demora de vuelo
20255340822212	Demora de vuelo
20255340822232	Reembolso
20255340822252	Demora de vuelo
20255340822452	Cancelación de vuelo
20255340822502	Reembolso
20255340822552	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340822592	Demora de vuelo
20255340822662	Avería de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340822792	Cancelación de vuelo
20255340822822	Cancelación de vuelo
20255340822882	Cancelación de vuelo
20255340822902	Demora de vuelo
20255340822922	Reembolso
20255340822952	Cancelación de vuelo
20255340823022	Cancelación de vuelo
20255340823092	Avería de equipaje
20255340823132	Demora de vuelo
20255340823192	Expedición del Tiquete
20255340823232	Reembolso
20255340823412	Cobro de equipaje
20255340823452	Cancelación de vuelo
20255340823532	Cancelación de vuelo
20255340823582	Cancelación de vuelo
20255340824092	Cancelación de vuelo
20255340824252	Reembolso
20255340824292	Reembolso
20255340824302	Expedición del Tiquete
20255340824742	Reembolso
20255340825032	Cancelación de vuelo
20255340825052	Cancelación de vuelo
20255340825632	Reembolso
20255340826222	Reembolso
20255340826912	Negación de Embarque
20255340827052	Cancelación de vuelo
20255340827352	Negación de Embarque
20255340827982	Reembolso
20255340828152	Avería de equipaje
20255340828192	Reembolso
20255340828472	Cancelación de vuelo
20255340829042	Reembolso
20255340829102	Avería de equipaje
20255340829172	Cancelación de vuelo
20255340829692	Demora de vuelo
20255340829712	Cancelación de vuelo
20255340830782	Reembolso
20255340832722	Reembolso
20255340833512	Cancelación de vuelo
20255340833582	Cancelación de vuelo
20255340833622	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340833702	Negación de Embarque
20255340833732	Avería de equipaje
20255340841192	Negación de Embarque
20255340850032	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340850042	Reembolso
20255340851752	Cancelación de vuelo
20255340854732	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340854752	Reembolso
20255340856062	Avería de equipaje
20255340856202	Reembolso
20255340856222	Reembolso
20255340856262	Reembolso
20255340857442	Reembolso
20255340857882	Avería de equipaje
20255340857972	Demora de vuelo
20255340858052	Pérdida de equipaje
20255340858252	Negación de Embarque
20255340859772	Demora de vuelo
20255340860352	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340863132	Cambios en la reserva por el usuario
20255340864412	Reembolso
20255340864772	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340865742	Expedición del Tiquete
20255340865922	Cancelación de vuelo
20255340866152	Saqueo de equipaje
20255340867302	Demora de vuelo
20255340868332	Cancelación de vuelo
20255340868422	Cancelación de vuelo
20255340870942	Saqueo de equipaje
20255340871002	Cancelación de vuelo
20255340871072	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340873482	Reembolso
20255340877372	Negación de Embarque
20255340877422	Reembolso
20255340877462	Reembolso
20255340880362	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340880612	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340880632	Demora de equipaje
20255340880752	Negación de Embarque
20255340886552	Cancelación de vuelo
20255340886992	Cancelación de vuelo
20255340887082	Expedición del Tiquete
20255340887122	Demora de vuelo
20255340887262	Cancelación de vuelo
20255340887282	Cancelación de vuelo
20255340887442	Cobro de equipaje
20255340887602	Cancelación de vuelo
20255340887622	Cancelación de vuelo
20255340887632	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRS correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340887642	Cancelación de vuelo
20255340887652	Reembolso
20255340887802	Reembolso
20255340888512	Cancelación de vuelo
20255340890332	Cobro de equipaje
20255340890532	Reembolso
20255340893052	Reembolso
20255340894342	Reembolso
20255340894652	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340894912	Reembolso
20255340895132	Pérdida de equipaje
20255340895542	Cancelación de vuelo
20255340895982	Expedición del Tiquete
20255340897742	Demora de equipaje
20255340897772	Avería de equipaje
20255340897802	Cancelación de vuelo
20255340897812	Avería de equipaje
20255340898342	Demora de vuelo
20255340899252	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340900512	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340901012	Cancelación de vuelo
20255340901682	Reembolso
20255340901702	Cancelación de vuelo
20255340902172	Demora de equipaje
20255340903792	Cambios en la reserva por el usuario
20255340904032	Cancelación o cambio de reserva 3.10.1.14.3
20255340904282	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340905682	Cancelación o cambio de reserva 3.10.1.14.3
20255340907442	Cancelación de vuelo
20255340907452	Avería de equipaje
20255340907472	Cancelación de vuelo
20255340907552	Demora de vuelo
20255340907572	Cancelación de vuelo
20255340907582	Avería de equipaje
20255340907632	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340907642	Cancelación de vuelo
20255340907662	Demora de vuelo
20255340907672	Avería de equipaje
20255340907692	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340907722	Cancelación de vuelo
20255340907742	Reembolso
20255340907752	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340907762	Cancelación de vuelo
20255340907782	Cancelación de vuelo
20255340907802	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340907882	Tratamiento al pasajero
20255340907912	Reembolso
20255340907952	Cancelación de vuelo
20255340907962	Cancelación de vuelo
20255340907972	Transporte de mascotas
20255340908012	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908052	Tratamiento al pasajero
20255340908072	Cambios en la reserva por el usuario
20255340908092	Cancelación de vuelo
20255340908102	Tratamiento al pasajero
20255340908122	Tratamiento al pasajero
20255340908132	Tratamiento al pasajero
20255340908162	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908182	Cobro de equipaje
20255340908202	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908222	Cancelación de vuelo
20255340908242	Tratamiento al pasajero
20255340908292	Cambios en la reserva por el usuario
20255340908312	Cambios en la reserva por el usuario
20255340908332	Pérdida de equipaje
20255340908352	Cancelación de vuelo
20255340908382	Cancelación de vuelo
20255340908432	Cobro de equipaje
20255340908452	Cancelación de vuelo
20255340908462	Tratamiento al pasajero
20255340908482	Cambios en la reserva por el usuario
20255340908502	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908532	Demora de vuelo
20255340908552	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908582	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908632	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908652	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908672	Cancelación de vuelo
20255340908712	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908752	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908762	Sobreventa
20255340908772	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908782	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340908802	Sobreventa
20255340908822	Pérdida de equipaje
20255340908832	Cancelación de vuelo
20255340908852	Negación de Embarque
20255340909002	Avería de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340910282	Reembolso
20255340910352	Reembolso
20255340913842	Reembolso
20255340914962	Reembolso
20255340915432	Cancelación de vuelo
20255340915482	Saqueo de equipaje
20255340915582	Saqueo de equipaje
20255340915722	Negación de Embarque
20255340915792	Sobreventa
20255340915862	Cancelación de vuelo
20255340915902	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340916002	Reembolso
20255340916052	Saqueo de equipaje
20255340916072	Sobreventa
20255340916722	Reembolso
20255340917102	Reembolso
20255340921352	Sobreventa
20255340921412	Negación de Embarque
20255340921572	Demora de vuelo
20255340921732	Expedición del Tiquete
20255340923342	Publicidad e información engañosa
20255340924272	Transporte de mascotas
20255340924422	Cambios en la reserva por el usuario
20255340925072	Cambios en la reserva por el usuario
20255340925202	Cobro de equipaje
20255340932282	Cancelación de vuelo
20255340934732	Reembolso
20255340934812	Reembolso
20255340938022	Cancelación de vuelo
20255340939572	Cancelación de vuelo
20255340940252	Cancelación de vuelo
20255340940522	Cancelación de vuelo
20255340940622	Cancelación de vuelo
20255340941902	Reembolso
20255340942012	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340943052	Tratamiento al pasajero
20255340943232	Reembolso
20255340943752	Cancelación de vuelo
20255340946502	Avería de equipaje
20255340947362	Negación de Embarque
20255340947602	Reembolso
20255340947632	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340947652	Reembolso
20255340947692	Demora de vuelo
20255340947702	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340948092	Negación de Embarque
20255340948182	Cancelación de vuelo
20255340948292	Negación de Embarque
20255340948362	Tratamiento al pasajero
20255340948402	Reembolso
20255340948462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340948482	Reembolso
20255340948512	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340948542	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340948552	Cancelación de vuelo
20255340948572	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340948612	Cancelación de vuelo
20255340948662	Demora de vuelo
20255340948682	Tratamiento al pasajero
20255340948692	Tratamiento al pasajero
20255340948702	Cancelación de vuelo
20255340948712	Avería de equipaje
20255340948722	Saqueo de equipaje
20255340948762	Cancelación de vuelo
20255340948802	Pérdida de equipaje
20255340948842	Tratamiento al pasajero
20255340948882	Cancelación de vuelo
20255340948902	Tratamiento al pasajero
20255340948932	Cancelación de vuelo
20255340948942	Demora de vuelo
20255340948992	Demora de equipaje
20255340949012	Sobreventa
20255340949312	Cancelación de vuelo
20255340949372	Saqueo de equipaje
20255340949792	Reembolso
20255340949852	Tratamiento al pasajero
20255340949892	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340949902	Cancelación de vuelo
20255340949992	Cancelación de vuelo
20255340950002	Cancelación de vuelo
20255340950032	Cobro de equipaje
20255340950062	Demora de vuelo
20255340950102	Avería de equipaje
20255340950382	Tratamiento al pasajero
20255340950402	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340950412	Demora de vuelo
20255340950442	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340950452	Cancelación de vuelo
20255340950472	Demora de vuelo
20255340951152	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340954462	Reembolso
20255340957442	Publicidad e información engañosa
20255340957942	Reembolso
20255340958512	Reembolso
20255340958522	Expedición del Tiquete
20255340958642	Reembolso
20255340958822	Reembolso
20255340958842	Cancelación de vuelo
20255340959902	Negación de Embarque
20255340959932	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340960022	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340960912	Negación de Embarque
20255340961812	Reembolso
20255340962322	Reembolso
20255340962462	Publicidad e información engañosa
20255340962832	Expedición del Tiquete
20255340962982	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340963622	Demora de vuelo
20255340964062	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340964832	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340965252	Demora de equipaje
20255340965362	Cancelación de vuelo
20255340966062	Cambios en la reserva por el usuario
20255340966122	Reembolso
20255340966582	Reembolso
20255340968082	Reembolso
20255340969252	Reembolso
20255340970132	Negación de Embarque
20255340970202	Expedición del Tiquete
20255340970262	Negación de Embarque
20255340974292	Negación de Embarque
20255340975422	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340975562	Cambios en la reserva por el usuario
20255340975572	Demora de vuelo
20255340975582	Negación de Embarque
20255340975612	Pasabordo
20255340976352	Cambios en la reserva por el usuario
20255340977142	Cobro de equipaje
20255340977212	Reembolso
20255340977782	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340979992	Cancelación de vuelo
20255340980182	Reembolso
20255340980312	Reembolso
20255340986872	Cancelación de vuelo
20255340993292	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340993312	Cancelación de vuelo
20255340993462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340993492	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340993572	Cancelación de vuelo
20255340993592	Cancelación de vuelo
20255340993742	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340993952	Negación de Embarque
20255340997462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340997582	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341000862	Cancelación de vuelo
20255341004372	Cancelación de vuelo
20255341004432	Negación de Embarque
20255341004442	Cancelación de vuelo
20255341006532	Expedición del Tiquete
20255341008432	Negación de Embarque
20255341008662	Negación de Embarque
20255341015032	Cancelación de vuelo
20255341018572	Cancelación de vuelo
20255341018832	Sobreventa
20255341019552	Reembolso
20255341024062	Cambios en la reserva por el usuario
20255341026012	Cambios en la reserva por el usuario
20255341028092	Reembolso
20255341032042	Reembolso
20255341032602	Reembolso
20255341032722	Cancelación de vuelo
20255341032762	Cancelación de vuelo
20255341034922	Avería de equipaje
20255341036222	Sobreventa
20255341037132	Reembolso
20255341037812	REEMBOLSOS
20255341038112	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341038202	Cancelación de vuelo
20255341042302	Cancelación de vuelo
20255341042512	Demora de vuelo
20255341042732	Cancelación de vuelo
20255341042982	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341046212	Demora de equipaje
20255341048952	Negación de Embarque
20255341049322	Reembolso
20255341049362	Cancelación de vuelo
20255341049382	Reembolso
20255341049422	Round Trip
20255341049472	Cancelación de vuelo
20255341049502	Tratamiento al pasajero

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341049512	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341049542	Cobro de equipaje
20255341049552	Cancelación de vuelo
20255341051262	Cobro de equipaje
20255341052032	Reembolso
20255341052212	Cancelación de vuelo
20255341052232	Demora de vuelo
20255341052372	Demora de vuelo
20255341053772	Cancelación de vuelo
20255341053782	Canales de Atención
20255341053922	Demora de equipaje
20255341054252	Pasabordo
20255341054442	Cancelación de vuelo
20255341055832	Reembolso
20255341056312	Tratamiento al pasajero
20255341057792	Avería de equipaje
20255341057802	Reembolso
20255341057812	Reembolso
20255341059432	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341059552	Reembolso
20255341059572	Reembolso
20255341059932	Reembolso
20255341060072	Cobro de equipaje
20255341060092	Reembolso
20255341060362	Avería de equipaje
20255341060442	Reembolso
20255341060542	Demora de vuelo
20255341060552	Demora de vuelo
20255341060562	Reembolso
20255341060612	Negación de Embarque
20255341060622	Demora de vuelo
20255341060652	Cancelación de vuelo
20255341060662	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341060692	Reembolso
20255341060702	Demora de vuelo
20255341060712	Demora de vuelo
20255341060722	Cancelación de vuelo
20255341060742	Cancelación de vuelo
20255341060752	Cancelación de vuelo
20255341060772	Cancelación de vuelo
20255341060992	Publicidad e información engañosa
20255341061132	Demora de equipaje
20255341061312	Cancelación de vuelo
20255341061932	Negación de Embarque
20255341062172	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341062362	Reembolso
20255341062572	Cancelación de vuelo
20255341062612	Reembolso
20255341062622	Cancelación de vuelo
20255341062662	Reembolso -Cancelación de vuelo
20255341062692	Cancelación de vuelo
20255341062732	Reembolso
20255341062772	Cancelación de vuelo
20255340080242	Expedición del Tiquete
20255340179522	Tratamiento al pasajero
20255340251062	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340569472	Reembolso
20255340638072	Negación de Embarque
20255340720932	Negación de Embarque
20255340727122	Demora de vuelo
20255340794172	Cancelación de vuelo
20255340796912	Reembolso
20255340803632	Reembolso
20255341190942	Reembolso
20255341193252	Reembolso
20255341195452	Cancelación de vuelo
20255341199462	Reembolso
20255341199492	Reembolso
20255341202622	Reembolso
20255341206582	Negación de Embarque
20255341208282	Cancelación de vuelo
20255341208292	Cancelación de vuelo
20255341210672	Reembolso
20255341211072	Demora de equipaje
20255341212802	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341215292	Reembolso
20255341217532	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341218072	Cancelación de vuelo
20255341218442	Canales de atención
20255341218702	Cancelación de vuelo
20255341218982	Reembolso
20255341219002	Reembolso
20255341219022	Reembolso
20255341220642	Reembolso
20255341220722	Demora de equipaje
20255341222052	Reembolso
20255341225362	Reembolso
20255341225392	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341226412	Cancelación de vuelo
20255341226492	Pérdida de equipaje

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341226672	Reembolso
20255341226832	Avería de equipaje
20255341226842	Cobro de equipaje
20255341227062	Cancelación de vuelo
20255341228832	Cancelación de vuelo
20255341229972	Reembolso
20255341230232	Reembolso
20255341230452	Cambios en la reserva por el usuario
20255341230522	Cancelación de vuelo
20255341230532	Reembolso
20255341230652	Reembolso
20255341230712	Demora de vuelo
20255341230722	Demora de vuelo
20255341230822	Reembolso
20255341230842	Reembolso
20255341230892	Reembolso
20255341231102	Demora de vuelo
20255341231112	Cancelación de vuelo
20255341231612	Avería de equipaje
20255341231702	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341231972	Cambios en la reserva por el usuario
20255341232142	REEmbolso
20255341232152	Cancelación de vuelo
20255341232162	Cancelación de vuelo
20255341232522	Demora de vuelo
20255341233172	Reembolso
20255341233212	Reembolso
20255341233312	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341233472	Reembolso
20255341233692	Reembolso
20255341234362	Cancelación de vuelo
20255341234502	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341234692	Cancelacion de vuelo
20255341234852	Cancelacion de vuelo
20255341242632	Cancelación de vuelo
20255341242682	Cancelación de vuelo
20255341243182	Cancelacion de vuelo
20255341243412	Cancelación de vuelo
20255341243662	Cambios en la reserva por el usuario
20255341244582	Reembolsos
20255341244922	Transportes de mascotas
20255341245232	Saqueo de equipaje
20255341245352	Averia de equipaje
20255341245412	Cambios en la reserva por el usuario
20255341245532	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341245672	Cancelación de vuelo
20255341246032	Averia de equipaje
20255341246182	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341246202	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341246232	Averia de equipaje
20255341246402	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341246682	Perdida de equipaje
20255341247942	Saqueo de equipaje
20255341248402	Tratamiento al pasajero
20255341248582	Tratamiento al pasajero
20255341249832	Reembolso
20255341250412	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341250452	Cancelación de vuelo
20255341251152	Reembolso
20255341251232	Cancelacion de vuelo
20255341251312	Canales de atención
20255341251502	Cancelación de vuelo
20255341251652	Cambios en la reserva por el usuario
20255341251942	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341251952	Averia de equipaje
20255341252782	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341253092	Reembolso
20255341253352	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341253592	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341253682	Reembolso
20255341254302	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341254482	Perdida de equipaje
20255341254912	Cambios en la reserva por el usuario
20255341255452	Cancelación de vuelo
20255341255862	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341257702	Cobro equipaje
20255341258132	Perdida de equipaje
20255341258572	Cambio en la reserva por la aerolinea
20255341258672	Tratamiento al pasajero
20255341258842	Reembolso
20255341259102	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341259132	Reembolso
20255341259282	Reembolso
20255341259372	Reembolso
20255341259382	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341259402	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341259412	Negación de embarque
20255341259462	Presentación del pasajero
20255341259562	Negación de embarque
20255341260382	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341260652	Cancelación de vuelo
20255341262902	Reembolso
20255341263372	Expedición del Tiquete
20255341375472	Cancelación de vuelo
20255341379822	Tratamiento al pasajero
20255341381472	Pérdida de equipaje
20255341381512	Pérdida de equipaje
20255341387152	Negación de Embarque
20255341387552	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341388212	Reembolso
20255341388452	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341388602	Reembolso
20255341388622	Cambios en la reserva por el usuario
20255341388732	Saqueo de equipaje
20255341388792	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341388882	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341389032	Reembolso
20255341389042	Reembolso
20255341390722	Cancelación de vuelo
20255341393982	Reembolso
20255341395112	Reembolso
20255341396262	Cobro de equipaje
20255341396492	Reembolso
20255341396712	Avería de equipaje
20255341397052	Demora de vuelo
20255341398172	Cancelación de vuelo
20255341398412	Reembolso
20255341398892	Reembolso
20255341399032	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341399462	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341400282	Cancelación de vuelo
20255341402482	Avería de equipaje
20255341403542	Reembolso
20255341403872	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341411052	Reembolso
20255341411322	Reembolso
20255341411692	Publicidad e información engañosa
20255341411772	Cancelación de vuelo
20255341411882	Cancelación de vuelo
20255341411972	Demora de vuelo
20255341413542	Reembolso
20255341414602	Reembolso
20255341415172	Cancelación de vuelo
20255341415942	Reembolso
20255341417002	Cancelación de vuelo

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341417152	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341417162	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341417232	Cancelación de vuelo
20255341417302	Cobro de equipaje
20255341417332	Cancelación de vuelo
20255341418002	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341418222	Cambios en la reserva por el usuario
20255341419522	Publicidad e información engañosa
20255341419602	Reembolso
20255341420252	Cancelación de vuelo
20255341420362	Presentación del pasajero
20255341421092	Demora de vuelo
20255341421112	Cancelación de vuelo
20255341421392	Demora de vuelo
20255341421422	Demora de vuelo
20255341421452	Expedición del Tiquete
20255341421582	Saqueo de equipaje
20255341421612	Reembolso
20255341421742	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341421912	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341421942	Reembolso
20255341422152	Cancelación de vuelo
20255341422222	Reembolso
20255341422262	Cancelación de vuelo
20255341422312	Reembolso
20255341422352	Sobreventa
20255341422362	Reembolso
20255341956272	Sobreventa
20255341957402	Reembolso
20255340772222	COMPENSACIÓN
20255341060012	TRATAMIENTO AL PASAJERO
20255341056792	LUGAR DE DESTINO
20255341062912	REEMBOLSO
20255340966222	REEMBOLSO
20255340519322	REEMBOLSO
20255340526152	REEMBOLSO
20235342864742	Pérdida de equipaje
20255341235322	Cancelacion de vuelo
20255341235742	Expedición del Tiquete
20255341235992	Cancelacion de vuelo
20255341236072	REEmbolso
20255341236232	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341236272	Reembolso
20255341236472	Reembolso
20255341237102	Reembolso

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255341237722	Reembolso
20255341237952	Reembolso
20255341238002	Tratamiento al pasajero
20255341238022	Demora de vuelo
20255341238152	Pérdida de equipaje
20255341238302	Reembolso
20255341238402	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341238452	Demora de vuelo
20255341238472	Cancelacion de vuelo
20255341238482	Sobreventa
20255341238522	Reembolso
20255341238692	Reembolso
20255341239222	Pérdida de equipaje
20255341239402	Pérdida de equipaje
20255341239772	Reembolso
20255341240632	Reembolso
20255341240762	Cancelacion de vuelo
20255341241082	Demora de vuelo
20255341241192	Demora de vuelo
20255341241312	Reembolso
20255341241752	Reembolso
20255341242212	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341242272	Negación de Embarque
20255341244572	Cancelación de vuelo
20255341252722	REEMBOLSO
20255341265062	Publicidad e información engañosa
20255341266102	Cancelación de vuelo
20255341266302	Reembolso
20255341267682	Reembolso
20255341270882	Reembolso
20255341274622	Publicidad e información engañosa
20255341275442	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341276652	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341279982	Publicidad e información engañosa
20255341294392	Tratamiento al pasajero
20255341325982	Reembolso
20255341340682	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341345052	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255341357242	Cancelación de vuelo
20255341357552	Cancelación de vuelo
20255341373072	REEMBOLSO
20255341373542	Avería de equipaje
20255341374332	Cancelación de vuelo
20255341374842	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340794062	Cambios en la reserva por la aerolínea

RESOLUCIÓN No 008590 DE 2 julio 2026

Por la cual se dispone el cierre y archivo de cuatro mil ocho (4.008) PQRSD correspondientes vigencia 2025, debido a la existencia de investigaciones administrativas y campañas y programas de prevención y promoción adelantados por la Entidad

Radicado	Motivo
20255340793942	Cambios en la reserva por la aerolínea
20255340794222	Cancelación de vuelo
20255340767912	Cancelación de vuelo
20255340768732	Expedición del Tiquete
20255340769902	Cancelación de vuelo
20255340771372	Cancelación de vuelo
20255341107792	Cambios en la reserva por el usuario