

Bogotá D.C, 22 julio 2026



20269200468191

22 julio 2026

Señora
Daniela Ayala Gonzalez
Cra157b#136-18
danielaayalag23@gmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340591582 del 12 de junio 2026

El Grupo Interno de Trabajo de PQRD de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte le informa que su comunicación fue recibida, caracterizada y analizada en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control que ejerce la Superintendencia de Transporte.

De acuerdo con su contenido, la información aportada corresponde a una queja o denuncia, en la medida en que expone una situación de inconformidad relacionada con una posible conducta contraria a la adecuada prestación del servicio público de transporte.

I. ¿Qué hizo la Superintendencia de Transporte con su queja o denuncia?

Fue evaluada como un insumo institucional, con el fin de determinar si los hechos relatados pueden dar lugar a acciones orientadas a la protección del interés general y los derechos de la comunidad usuaria, es decir, aquellas dirigidas a prevenir que este tipo de situaciones se repitan o afecten a otros usuarios del servicio.

En este sentido, la información suministrada podrá ser utilizada para el desarrollo de una o varias de las siguientes actuaciones:

- **Prevención**, mediante el acompañamiento a las empresas de transporte para que superen hechos o situaciones que actualmente vulneran, o tienen la potencialidad de vulnerar, los derechos de los usuarios.
- **Promoción**, a través de acciones orientadas a fortalecer el conocimiento y cumplimiento del marco normativo que regula la prestación del servicio público de transporte.

- **Control**, mediante el traslado de la información a las dependencias competentes para la evaluación de posibles actuaciones administrativas sancionatorias, cuando a ello haya lugar, con el fin de corregir conductas y evitar su reiteración.

II. Respecto de la suspensión operacional anunciada por la compañía.

Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. informó públicamente la suspensión **temporal** de sus operaciones entre la ruta de Colombia a España y viceversa a partir del 2 de junio de 2026.

De acuerdo con la información divulgada por la aerolínea, dicha decisión obedece a circunstancias internas de carácter empresarial.

Según el comunicado oficial, inicialmente se informó que la suspensión de las operaciones y las consecuentes cancelaciones de vuelos desde y hacia Colombia se extenderían hasta el 30 de junio de 2026.

No obstante, con posterioridad, la aerolínea comunicó la ampliación de dicha medida hasta el 31 de julio de 2026.

En consecuencia, los vuelos programados desde y hacia Colombia durante el período comprendido entre el 2 de junio y el 31 de julio de 2026 fueron o serán cancelados, situación que afecta a los pasajeros con reservas vigentes dentro de dicho intervalo de tiempo.

De acuerdo con el comunicado publicado por Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., los pasajeros cuyos vuelos resulten afectados por la suspensión temporal de operaciones podrán acceder a las siguientes alternativas:

- Solicitar un cambio de ruta hacia cualquier ruta regular operada por la aerolínea.
- Solicitar la emisión de un bono de viaje, transferible y con vigencia de un (1) año, canjeable en cualquiera de las rutas regulares operadas por la compañía.
- Solicitar el reembolso parcial o total del valor correspondiente al billete afectado por la cancelación del vuelo.

Ahora bien, en caso de que su vuelo este programado para fechas por fuera de las fechas indicadas y usted decida cancelar voluntariamente su viaje y solicitar la devolución de los valores pagados, dicha solicitud se tramitará conforme a las condiciones de la tarifa adquirida, las políticas comerciales de la aerolínea y las estipulaciones previstas en el contrato de transporte. En consecuencia, la procedencia del reembolso y las eventuales penalidades, restricciones o descuentos aplicables dependerán de las condiciones contractuales aceptadas al momento de la compra del tiquete.

No obstante, se recomienda realizar seguimiento permanente al estado de la reserva a través de los canales oficiales de la aerolínea y conservar evidencia de cualquier comunicación o modificación que pudiera presentarse respecto del itinerario contratado.

III. Acciones adelantadas desde esta Superintendencia a la compañía.

Es importante informarle que las actuaciones de la Superintendencia de Transporte en materia de protección a los usuarios tienen un alcance general, orientado al interés colectivo. En consecuencia, esta Entidad no cuenta con facultades jurisdiccionales para ordenar el reconocimiento de derechos de carácter individual, tales como devoluciones de dinero, indemnizaciones o compensaciones económicas.

En el marco de las funciones de vigilancia y control de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del sector transporte se han expedido dos medidas administrativas a la aerolínea orientadas a reforzar la protección de los usuarios, a saber, la Resolución 7286 del 21 de mayo de 2026 y la Resolución 8695 del 3 de julio de 2026, mediante las cuales se ordenó a Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. responder 132 PQRSD que actualmente se encuentran en el sistema de gestión de la Entidad, así como emitir un instructivo dirigido a los usuarios en el que se relacionen:

- Las alternativas frente a los vuelos cancelados y reprogramados.
- Los canales de atención disponibles.
- Los derechos que pueden ser ejercidos por los usuarios.
- El término de respuesta y la solución frente a cada caso.

IV. ¿Cómo puede reclamar un derecho individual?

Si usted busca el reconocimiento de un derecho particular derivado de la situación relatada, podrá adelantar el siguiente procedimiento:

- **Presentar la reclamación directamente ante la empresa de transporte**, solicitando de manera clara y expresa el reconocimiento del derecho que considera vulnerado.

No olvide, conservar los soportes y pruebas que respalden su solicitud (tiquetes, contratos, comprobantes de pago, comunicaciones, entre otros).

En caso de no obtener respuesta o de no estar conforme con ella, podrá:

- **Acudir ante los jueces de la República o presentar una acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y**

Comercio (SIC), autoridades que sí cuentan con facultades jurisdiccionales para emitir órdenes de carácter individual, cuando haya lugar a ello.

En este caso, le invitamos a consultar en <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

Agradecemos la información suministrada, la cual contribuye al fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas a mejorar la prestación del servicio público de transporte y a proteger, de manera integral, a la comunidad usuaria.

Atentamente,



SONIA GERALDINE BUITRAGO JIMENEZ
COORDINADORA DEL GIT DE PQRSDF
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A
USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 23/julio/2026 08:59:13 a. m.

Hash: CEE-85738019f597eaa62641d6e9acf931b648816964

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Alicia Mercedes López Gómez	alicialopez [22/julio/2026 08:38:52 p. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [23/julio/2026 08:59:13 a. m.]