

Bogotá D.C, 29 julio 2026



20269200512461

29 julio 2026

Señor(a)
Anónimo
No registra
correo@correo.com
Cali, Valle Del Cauca

Asunto: Comunicación de respuesta al radicado no. 20265340680492 del 06/07/2026.

Respetado(a) señor(a).

Atendiendo su solicitud, procedemos a pronunciarnos en el siguiente sentido.

1. Solicitud

Usted manifiesta que:

"(...) LA ORGANIZACIÓN ACZOA SE PRESENTA COMO UNA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO Y ACTUALMENTE ESTÁ OFRECIENDO UN SUPUESTO PROCESO DE "HOMOLOGACIÓN" DE CERTIFICADOS PARA MASCOTAS DE SERVICIO, INDICANDO A LOS USUARIOS QUE DICHO TRÁMITE ES NECESARIO DEBIDO A CAMBIOS RELACIONADOS CON AVIANCA.

SIN EMBARGO, EXISTEN SERIAS DUDAS SOBRE LA VERACIDAD DE DICHA INFORMACIÓN, YA QUE, HASTA DONDE SE CONOCE, AVIANCA NO HA AUTORIZADO A ACZOA PARA HOMOLOGAR CERTIFICADOS NI HA INFORMADO OFICIALMENTE QUE ESTA ORGANIZACIÓN SEA LA ENCARGADA DE REALIZAR ESE PROCEDIMIENTO.

COMO CONSECUENCIA DE ESTA INFORMACIÓN, NUMEROSAS PERSONAS ESTÁN PAGANDO SUMAS DE DINERO CREYENDO QUE EL TRÁMITE ES OBLIGATORIO PARA PODER VIAJAR CON SUS MASCOTAS, LO QUE PODRÍA CONSTITUIR UNA PRÁCTICA DE INFORMACIÓN ENGAÑOSA HACIA LOS CONSUMIDORES.

POR LO ANTERIOR, SOLICITO RESPETUOSAMENTE QUE SE INVESTIGUE:

* SI ACZOA CUENTA CON AUTORIZACIÓN O RECONOCIMIENTO OFICIAL POR PARTE DE AVIANCA PARA REALIZAR PROCESOS DE HOMOLOGACIÓN DE CERTIFICADOS.

* SI LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CONSUMIDORES CORRESPONDE A LA REALIDAD.

Página | 1

* SI EL COBRO REALIZADO POR DICHOS TRÁMITES CUMPLE CON LA NORMATIVA VIGENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

* SI EXISTEN POSIBLES CONDUCTAS QUE PUEDAN INDUCIR A ERROR A LOS USUARIOS RESPECTO DE LA OBLIGATORIEDAD DE ESTOS PAGOS.

SOLICITO IGUALMENTE QUE, DE ENCONTRARSE IRREGULARIDADES, SE ADOPTEN LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS O LEGALES CORRESPONDIENTES PARA PROTEGER A LOS CONSUMIDORES Y EVITAR QUE MÁS PERSONAS PUEDAN RESULTAR AFECTADAS. (...)” (sic)

2. Conclusiones y/o recomendaciones

Frente al contenido de su solicitud, le informamos que:

Primero: Los y las usuarias del servicio público de transporte tienen derecho a moverse con animales, siempre que cumplan los requisitos establecidos por la normatividad vigente y las condiciones definidas por las empresas de transporte.

Existen diferentes categorías o clases de animales que se pueden mover en el servicio público de transporte:

- Animales domésticos de compañía y/o mascotas. Animales que han sido introducidos al núcleo familiar de las personas y con los que se crean o establecen lazos afectivos[1].
- Animales de asistencia o ayudas vivas. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1079 de 2015[2], son animales que guían, asisten o facilitan la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad y que han sido adiestrados en centros especializados o por adiestradores certificados por parte del organismo competente.
- Animales de soporte emocional. Conforme lo dispone la Ley 2473 de 2025, son animales que proporcionan alivio, ayuda y son necesarios para el bienestar y la salud mental de una persona, bajo la certificación de un profesional de la salud mental debidamente registrado.

En este punto, es importante aclarar que en la legislación nacional no existe la categoría “mascota de servicio”, por lo que, para el caso concreto, se deberá identificar específicamente a qué clase de las expuestas pertenece el animal.

Segundo: Las personas que deseen viajar con animales deberán cumplir requisitos y condiciones de seguridad, salubridad, tranquilidad y bienestar animal, los cuales variarán con la categoría del animal y con el destino del viaje (nacional o internacional).

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja, a continuación, se expondrán de manera general los requisitos legales exigidos para el transporte de animales pertenecientes a las categorías de asistencia o ayudas vivas y de soporte emocional.

- Para el transporte de animales de asistencia o ayudas vivas, la persona usuaria deberá: (i) presentar el documento o certificado que acredite que el animal ha sido adiestrado y entrenado por un centro o adiestrador calificado que pertenezca o esté homologado por la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines – ACZOA; (ii) utilizar los instrumentos de transporte necesarios (arnés o chaleco de identificación según la categoría del animal); y (iii) cumplir las indicaciones y condiciones establecidas por el transportador.
- Para el transporte de animales de soporte emocional, la persona usuaria deberá: (i) presentar una certificación emitida por un profesional de la salud mental en la que se determine que la presencia y vínculo del animal con la persona es necesario para el tratamiento de una condición médica o de salud mental documentada; (ii) portar la documentación que acredite que el animal cumple los requisitos sanitarios correspondientes; (iii) u

Tercero: Es importante mencionar que, como regla general, las empresas de transporte no podrán denegar el servicio a personas en situación de discapacidad o con una condición médica debidamente acreditada. Sin embargo, podrán negarse a prestar el servicio cuando la persona usuaria no cumpla con los requisitos legales establecidos para el viaje con ayudas vivas o animales de asistencia o con animales de apoyo emocional.

Cuarto: En relación con el reconocimiento de un ejemplar como animal de asistencia o ayuda viva, estos necesariamente deben ser adiestrados en centros nacionales o internacionales o por personal calificado que pertenezcan o estén homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines, ACZOA, o por entidades autorizadas por el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.7.8.1. del Decreto 1079 de 2015.

De acuerdo con lo anterior, en Colombia la institución legalmente reconocida y autorizada para homologar o certificar los procesos de adiestramiento y entrenamiento de las ayudas vivas o animales de asistencia es la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines – ACZOA.

ACZOA es el órgano encargado de confirmar y validar que el entrenamiento y adiestramiento de los animales de asistencia o ayudas vivas se realizó acorde con los parámetros académicos, técnicos, científicos y en cumplimiento de los protocolos establecidos para dicha actividad, lo cual es necesario para homologar o reconocer al ejemplar como tal. Dicha confirmación o validación del cumplimiento de los requisitos exigidos se acredita a través del correspondiente Certificado de Homologación expedido por el órgano.

Quinto: De acuerdo con lo anterior, y frente a lo expuesto en su queja, se precisa que los prestadores del servicio de transporte no tienen la potestad para definir qué organismos o entidades son las competentes o autorizadas para homologar o certificar el carácter de ayuda viva o animal de asistencia de un ejemplar, puesto que dicha calidad se atribuyó a ACZOA mediante el Decreto 1079 de 2015. Así las cosas, los proveedores de servicios de

transporte tienen la obligación de reconocer la calidad de órgano de homologación de animales de asistencia o ayudas vivas de dicha entidad.

De igual manera, es pertinente señalar que la definición de los requisitos de homologación o certificación de los animales de asistencia o ayudas vivas o los animales de soporte emocional, ni la validación o verificación técnica del cumplimiento de los mismos corresponde a las empresas de transporte. Así las cosas, las empresas transportadoras solo se limitan a verificar que la persona usuaria presente la documentación requerida para acreditar que el animal ha sido homologado o certificado por órganos o autoridad competentes.

Sexto: Por otro lado, se informa que la Superintendencia de Transporte es la autoridad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte por parte de las empresas de servicio público de transporte en todos sus modos (aéreo, terrestre, acuático, cable, férreo) y de los intermediarios que ofrezcan y/o comercialicen servicios de transporte[3].

De acuerdo con las funciones atribuidas a esta Superintendencia, dentro de sus facultades no se encuentran la de ejercer la supervisión de los organismos o entidades encargadas de acreditar, homologar o certificar la calidad de los animales de asistencia o ayudas vivas o cualquier otra categoría de animal.

En ese entendido, las actividades desplegadas por la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines – ACZOA, por o cualquier otra entidad que la autoridad competente (ICA) llegase a designar para ejercer dichas funciones, no son asunto de competencia de la Superintendencia de Transporte.

Partiendo de ello, y en atención a su solicitud de investigar las acciones de ACZOA expuestas en su queja, se informa que esta entidad no cuenta con la potestad para ejercer actuaciones administrativas de supervisión sobre las acciones de dicho organismo, ni para vigilar la promoción de sus servicios, la información suministrada al público, la fijación y el cobro de tarifas de sus actividades o cualquier otra actividad comercial o técnica que realice.

Séptimo: Sin perjuicio de lo anterior, se pone de presente que, al interior de la Superintendencia de Transporte, su Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios es la dependencia encargada de divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector y de desarrollar actividades tendientes a su cumplimiento[4].

En virtud de ello, esta Dirección promueve espacios de interacción y diálogo directo con los sujetos vigilados (prestadores de servicios de transporte, intermediarios), pero también con las y los usuarios; la ciudadanía en general; agremiaciones y colectivos de usuarios y empresarios; así como con actores institucionales directa o indirectamente relacionados con la prestación del servicio público de transporte y la protección de sus usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se informa que la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios promoverá la creación de un espacio de

diálogo con la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines – ACZOA, la cual tendrá por fin abordar asuntos relacionados con el transporte de animales de asistencia o ayudas vivas, incluyendo los expuestos por usted en su queja.

3. Consideraciones

3.1. Marco normativo

Ley 2473 de 2025 “Por la cual se modifica el artículo 687 del código civil, se incluye el numeral 17 al artículo 594 de la ley 1564 de 2012 código general del proceso, se incorporan los animales domésticos de compañía y de soporte emocional y se declara su inembargabilidad”

Decreto 1079 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.”

Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.”

Corte Constitucional. Sentencia C-439 de 2011.

3.2. Aplicación del marco normativo a la solicitud

Las personas usuarias del servicio público de transporte tienen derecho a movilizarse con animales, siempre que cumplan los requisitos previstos en la normatividad vigente y las condiciones establecidas por las empresas transportadoras. En la legislación colombiana se distinguen diferentes categorías de animales que pueden ser transportados en el servicio público, entre ellos los animales domésticos de compañía o mascotas, animales de asistencia o ayudas vivas y animales de soporte emocional.

Puntualmente, frente al transporte de animales de asistencia o ayudas vivas y de animales de soporte emocional, se debe mencionar que su transporte está sujeto al cumplimiento de requisitos específicos relacionados con la acreditación de su condición, el cumplimiento de exigencias sanitarias, el uso de los elementos de seguridad correspondientes y la observancia de las condiciones fijadas por el transportador.

Ahora, el reconocimiento y homologación de los animales de asistencia o ayudas vivas corresponde a la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines – ACZOA, o a las entidades autorizadas por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), de conformidad con el Decreto 1079 de 2015.

La Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines – ACZOA, es el órgano encargado de confirmar y validar que el entrenamiento y adiestramiento de los animales de asistencia o ayudas vivas se haya realizado de conformidad con los parámetros y protocolos establecidos para dicha actividad. Dicha confirmación del cumplimiento de los requisitos exigidos se acredita a través del correspondiente Certificado de Homologación que dicho organismo expide.

Por otro lado, la Superintendencia de Transporte, es la autoridad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte. Sin embargo, carece de competencia para ejercer funciones de inspección, vigilancia o control sobre la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines – ACZOA o sobre las entidades encargadas de homologar o certificar animales de asistencia o ayudas vivas.

Sin perjuicio de lo anterior, en el marco de sus funciones de protección a usuarios, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios de la Superintendencia de Transporte divulga y promociona las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector y de desarrollar actividades tendientes a su cumplimiento. En el marco ejercicio de dichas facultades, promueve espacios de diálogo con actores institucionales relacionados con la prestación del servicio público de transporte y la protección de sus usuarios.

4. Alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte

Es importante precisar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación ni jurisdiccionales que le permitan resolver controversias particulares entre usuarios y empresas de transporte, ni ordenar el reconocimiento de indemnizaciones o devoluciones de dinero derivadas de la ejecución de contratos de transporte.

En el sector transporte existe una diferenciación entre las autoridades encargadas de la regulación y aquellas encargadas de la supervisión. En el ámbito del transporte aéreo, el Ministerio de Transporte y la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil cuentan con facultades regulatorias para expedir las disposiciones que rigen la actividad aeronáutica en Colombia.

Por su parte, la Superintendencia de Transporte ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores del servicio público de transporte, con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente y de las obligaciones que les asisten frente a los usuarios.

En desarrollo de estas funciones, la entidad puede analizar la información suministrada por los ciudadanos y, cuando exista mérito para ello, adelantar investigaciones administrativas por posibles infracciones a la normativa aplicable.

No obstante, la Superintendencia de Transporte no tiene competencia para dirimir controversias contractuales entre particulares ni para declarar derechos o condenar al pago de perjuicios, asuntos que corresponden a los jueces de la República.

5. Mecanismos de atención de la superintendencia de transporte

Para radicar solicitudes o recibir atención de la Superintendencia de Transporte puede acudir a cualquiera de los siguientes canales:

a. Por medios electrónicos

A través del siguiente enlace:
<https://sgdea.supertransporte.gov.co/ST.Correspondencia.Web/PQRSD/RadicadoMisional>

b. Por teléfono

Línea gratuita nacional: 01 8000 915 615

Teléfono en Bogotá: (571) 3526700

c. Atención presencial

Centro Integral de Atención al Ciudadano

Diagonal 25G No. 95A – 85

Bogotá D.C.

6. Aclaración sobre la no obligatoriedad

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2409 de 2018, la Oficina Asesora Jurídica no ostenta competencia para dirimir controversias ni declarar derechos, funciones que corresponden a los jueces de la República o a las autoridades administrativas cuando la ley así lo disponga.

Por lo anterior, los conceptos emitidos: (i) tienen carácter orientador; (ii) no son de obligatorio cumplimiento para la entidad ni para terceros; y (iii) se emiten en forma general y abstracta.

La presente consulta se absuelve en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

[1] Ley 2473 de 2025, artículo 2.

[2] Artículo 2.2.7.8.1 y siguientes.

[3] Decreto 2409 de 2018, artículos 4 y 5.

[4] Ibidem, artículo 12A.

Atentamente,



MARGARET YARIM FURNIELES CHIPAGRA
DIRECTOR

**DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A
USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 29/julio/2026 05:06:45 p. m.

Hash: CEE-2052c12965693d9f816ce6a1373dddf5da7aad

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Angela Patricia Genes Sanchez	AngelaGenes [29/julio/2026 04:59:35 p. m.]
Aprobó	Margaret Yarim Furnieles Chipagra	MargaretFurnieles [29/julio/2026 05:06:45 p. m.]