

Bogotá D.C, 22 junio 2026



20269200360931

22 junio 2026

Señora
Emilce Guerrero
Manager Training
Despegar Colombia Sas
guerrerod@despegar.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Comunicación de respuesta al radicado no. 20265340591682 del 12/06/2026.

Respetada señora,

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

1. Solicitud

Usted manifiesta que:

“Estamos fortaleciendo nuestro equipo de formadores inhouse, responsables de capacitar a los equipos de postventa que gestionan reclamaciones y solicitudes de los usuarios en servicios de transporte aéreo.

Solicitamos su apoyo para un espacio de capacitación que cubra:

- Derechos del pasajero aéreo
- Gestión de contingencias: cancelaciones, retrasos y reembolsos
- Responsabilidad de la agencia en la atención postventa
- Principales riesgos y sanciones relacionadas con el servicio aéreo
- Formación de formadores con metodologías prácticas y análisis de casos reales

Agradecemos nos indiquen disponibilidad, modalidad y requisitos para coordinar este espacio.”

2. Conclusiones y/o recomendaciones

Frente al contenido de su solicitud, le informamos que:

Primero: Dentro de las funciones asignadas a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte se encuentra la de divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con la protección a usuarios del sector transporte^[1].

En virtud de ello, esta dependencia adelanta diferentes acciones pedagógicas que comprenden la elaboración y difusión de material didáctico sobre la normatividad aplicable; el desarrollo de campañas de orientación y sensibilización dirigidas a usuarios, a los diferentes actores que intervienen en la cadena de prestación del servicio de transporte, a grupos de interés y a la ciudadanía en general; así como el desarrollo de capacitaciones dirigidas tanto a usuarios como a empresarios, en las que se socializan las disposiciones que regulan la materia.

Segundo: En relación con su solicitud, esta Dirección le informa que el 6 de abril de 2026 fue recibida una comunicación remitida al buzón institucional dppau@supertransporte.gov.co, mediante la cual solicitó el acompañamiento de esta dependencia para la programación de una capacitación dirigida a sus colaboradores.

Concretamente, solicitó que la capacitación se enfocara en temas asociados con la atención posventa en la actividad de intermediación de servicios de transporte, la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), los derechos y deberes de los usuarios, así como las obligaciones y responsabilidades de las agencias de viajes en la prestación del servicio, entre otros.

Dicha solicitud fue contestada por esta Dirección a través de correo electrónico remitido el 15 de mayo de 2026.

Tercero: En atención a su nueva solicitud, se reitera el agradecimiento por el interés de la compañía en adoptar medidas de formación y capacitación orientadas a fortalecer y garantizar el cumplimiento de las normas de protección de los usuarios del sector transporte.

En ese sentido, se informa que esta Dirección se encuentra a su entera disposición para acompañarlos en el proceso de formación solicitado. **Para tal efecto, contamos con disponibilidad durante el mes de julio. En consecuencia, dejamos a su consideración la definición de la fecha, hora, modalidad y demás aspectos logísticos necesarios para programar la jornada de capacitación.**

Cuarto: Con el fin de coordinar los aspectos logísticos de la capacitación, podrán comunicarse con esta Dirección a través de los correos electrónicos margaretfurnieles@supertransporte.gov.co y/o dppau@supertransporte.gov.co. De igual forma, quedamos atentos a la información que estimen pertinente remitir para avanzar en la programación de la jornada.

3. Consideraciones

3.1. Marco normativo

Decreto 2402 de 2019 "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones."

3.2. Aplicación del marco normativo a la solicitud

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte se encuentra la de divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con la protección a usuarios del sector transporte. En cumplimiento de ello, adelanta acciones elabora y diseña herramientas pedagógicas sobre la normatividad de protección a usuarios del sector; desarrolla campañas de orientación y sensibilización dirigidas a usuarios, diferentes actores inmersos en la cadena del servicio de transporte, grupos de interés y ciudadanía en general; así como capacitaciones dirigidas tanto a usuarios como a empresarios, en los que se socializan las disposiciones en la materia.

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/PQRS/D/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] Decreto 2402 de 2019, artículo 2: "ARTÍCULO 2. Adicionar el artículo 12A al Decreto 2409 de 2018, el cual quedará así: "**ARTÍCULO 12A.** Funciones de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte. Son funciones de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes: (...) 2. Divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte, en coordinación con las Direcciones de Promoción y Prevención de la Superintendencia."

Atentamente,



MARGARET YARIM FURNIELES CHIPAGRA
DIRECTOR
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A
USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 22/junio/2026 04:22:46 p. m.

Hash: CEE-985300b793345cb1da0633cdc847bf5847ef48eb

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Angela Patricia Genes Sanchez	angelagenes [22/junio/2026 03:59:19 p. m.]
Aprobó	Margaret Yarim Furnieles Chipagra	MargaretFurnieles [22/junio/2026 04:22:46 p. m.]