

Bogotá D.C, 23 enero 2026



20269110020881

23 enero 2026

**Señora**

**Jenny Liseth Martínez**

**liseth110@hotmail.com**

BOGOTA DC

Asunto: Cierre de la actuación frente a la pqrsc nro. 20235340879122, en atención a procesos administrativos en curso.

Respetada señora Jenny,

En el marco de las funciones asignadas a esta entidad por Ley, en especial las relacionadas con la inspección, vigilancia y control del servicio público de transporte, se destaca la importancia de la participación ciudadana como mecanismo de fortalecimiento institucional y garantía de los derechos de los usuarios, en ese entendido, es el momento de agradecerle por su información e interés por la protección de los derechos de los usuarios del sector transporte.

A través de acciones ciudadanas como la suya, esta autoridad accede a 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.

Conforme los numerales 1 y 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte «*Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*» y «*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.*».

Además, con arreglo a los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para conocer y velar por los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Para tal fin, podrá investigar a quienes presuntamente infrinjan dichos derechos y sancionarlos o imponerles medidas administrativas cuando se comprueben dichas infracciones, estableciendo el procedimiento administrativo sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como el aplicable.

Página | 1

**Superintendencia de Transporte**

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

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

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

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

Por lo tanto, 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.

Así las cosas, con relación a su PQRSD en donde se describen hechos que presuntamente pueden configurar la vulneración de sus derechos como usuario por parte de la sociedad AEROREPUBLICA S.A./WINGO, se hace necesario informarle que esta Dirección procederá con el ARCHIVO de la PQRSD, toda vez que ya se están adelantando las siguientes investigaciones administrativas en contra del vigilado:

- Por el presunto incumplimiento a la prohibición de ventas atadas conforme lo señalado en el artículo 36 de la Ley 1480 de 2011, está llevando investigación administrativa sancionatoria bajo el expediente número **2023910260100018E**.
- Por el presunto incumplimiento con la obligación de transportar al usuario en los términos y condiciones del servicio adquirido, de acuerdo con lo señalado en el numeral 3.10.2.5. de los RAC, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo el expediente número **2023910260100033E**.

Finalmente, es necesario aclarar que, las solicitudes que versen sobre el reconocimiento de un derecho particular y concreto, es necesario que la entidad a la se dirija esté investida de funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república o de la Superintendencia de Industria y Comercio; por esta razón, podrá dirigirse ante cualquiera de las autoridades descritas anteriormente y presentar las acciones que por ley le correspondan, como por ejemplo la acción de Protección al Consumidor.

No siendo otro el objeto del presente.

Atentamente,



Firmado  
digitalmente por  
JOSE DANIEL  
GOMEZ ARAUJO

**JOSÉ DANIEL GÓMEZ ARAUJO**  
**DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**  
**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**  
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 03/marzo/2026 10:46:55 a. m.

**Hash: CEE-da12c47563d073b12c5fd78bf8603d5e97ebbf29**

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diego Andres Poveda Gonzalez	diegopoveda [23/enero/2026 10:31:10 a. m.]
Revisó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [02/marzo/2026 06:34:59 p. m.]
Aprobó	José Daniel Gómez Araujo	josegomez [03/marzo/2026 10:46:55 a. m.]