

Bogotá D.C, 27 enero 2026



20269110025931

27 enero 2026

**Señor**

**Didier Andrés Marulanda Calderón**

**Imontes@gedespro.com.co**

BOGOTA DC

Asunto: Cierre de la actuación frente a la pqr sd nro. 20235341593352 en atención a procesos administrativos en curso.

Respetado señor Marulanda,

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 Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca o Avianca S.A., 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 la presunta vulneración al derecho de los usuarios de acceder al servicio de transporte aéreo en las condiciones pactadas, así como por presuntamente omitir su deber de informar a los usuarios con una antelación superior a 24 horas los cambios generados que afecten la reserva de estos, se está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2023910260100021E**.
- Por el presunto incumplimiento de transportar a los usuarios en los términos y condiciones del servicio adquirido, así como por presuntamente omitir su deber de compensar al pasajero por cancelaciones, interrupciones, demoras o sobreventa, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2023910260100028E**.
- Por el presunto incumplimiento de transportar y conservar el equipaje de los usuarios, así como omitir su deber de compensar a los pasajeros afectados por daños en su equipaje, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2023910260100051E**.
- Por el presunto incumplimiento de respetar la reserva adquirida por los usuarios, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2023910260100060E**.
- Por presuntamente negar el embarque de pasajeros por aparente sobreventa, está llevando a cabo investigación administrativa sancionatoria bajo expediente número **2024910260100038E**.

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: 28/enero/2026 02:25:21 p. m.

**Hash: CEE-92d4ed11b386ec14b6a729e7c069acb6ed874b4d**

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diego Andres Poveda Gonzalez	diegopoveda [27/enero/2026 09:52:46 a. m.]
Revisó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [27/enero/2026 09:21:39 p. m.]
Aprobó	José Daniel Gómez Araujo	josegomez [28/enero/2026 02:25:21 p. m.]