

Bogotá D.C, 30 enero 2026



20269120032461

30 enero 2026

Señor(a)

No Registra

BARRANQUILLA, ATLANTICO

Asunto: Comunicación de archivo de la pqrsd con radicado nro. 20255341533912

Respetado(a) señor(a):

Conforme a la queja presentada mediante el radicado de la referencia, por medio del cual puso en conocimiento de este ente de Control presuntas inconformidades en el alto costo de las tarifas de los tiquetes aéreos ofertados por la aerolínea SATENA; desde y hacia el municipio de Inírida - Guainía, y frente a lo cual le indicamos que de la información reunida, no es posible determinar que los hechos referidos infrinjan los supuestos normativos que rigen el transporte aéreo de pasajeros, motivo por el cual esta Dirección se abstuvo de abrir investigación administrativa contra el mencionado vigilado, ordenando el ARCHIVO de la misma.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Coordinación que:

“(...) HECHOS: Por la presente quisiera dar a conocer la situación de los costes de transporte aéreo hacia el departamento del Guainía específicamente hacia el municipio y capital Inírida, operando solamente para turistas el operador de vuelos y empresa Satena, costes que van desde los 400.000 hasta los 590.000 pesos colombianos solamente ida desde los aeropuertos de la ciudad de Villavicencio y Bogotá D.C., es perjudicial para los familiares, turistas o cualquier persona que desee ir hacia el municipio de inírida y más en estas fechas especiales, verifiquen la situación y den una solución como aumentar el numero de vuelos desde y hacia inírida por parte de satena, solicitar otra aerolínea que le haga la competencia y los precios sean más competentes y que Satena no se tome el monopolio de vuelos de ese departamento, espero su respuesta o al menos que revisen el caso. (...)” [SIC]

De acuerdo con la queja presentada, el usuario manifiesta su inconformidad con los altos costos de los vuelos desde y hacia Inírida – Guainía, que van desde \$400.000 COP hasta \$590.000 COP, por trayecto, indicando que la aerolínea SATENA tiene un monopolio en esta ruta.

Que no es facultativo de esta entidad iniciar acciones relacionadas con tarifas, ya que la Resolución No. 0904 de 28 de febrero de 2012 en su Artículo tercero, determinó que el régimen tarifario de los servicios aéreos comerciales en Colombia es libre, no obstante, bajo la supervisión de estas mismas por parte de la autoridad aeronáutica. Siendo así, no es

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: 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

procedente iniciar algún tipo de investigación administrativa por cuanto no se vislumbra hecho concreto o situación que pueda vulnerar los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

«ART. 3º—A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, el régimen tarifario de los servicios aéreos comerciales en Colombia es libre, lo anterior sin perjuicio de la potestad de la Aeronáutica Civil en materia de tarifas aéreas.

PAR.—En todo caso, las empresas aéreas de transporte de pasajeros nacional e internacional, deben informar a la Aeronáutica Civil las tarifas que ofrezcan al público con sus respectivas condiciones al día siguiente de ser publicadas, de acuerdo con los parámetros del sistema de información de la entidad.»

Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

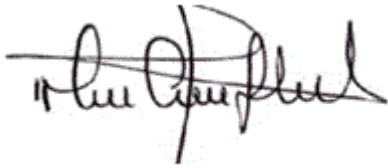
«ARTÍCULO 47. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.»

En consecuencia, se puede concluir que de los hechos relacionados en su PQRSD no se evidencia incumplimiento de lo establecido en la normatividad relacionada con la protección al usuario del sector aéreo y, de acuerdo con las averiguaciones preliminares no procede iniciar investigación administrativa.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 04/marzo/2026 10:27:28 a. m.

Hash: CEE-a610daede31cf2f7024617e93602be6b6b0d5339

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	David Humberto Ramírez Giraldo	davidramirez [30/enero/2026 12:03:46 p. m.]
Revisó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [04/marzo/2026 10:27:02 a. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [04/marzo/2026 10:27:28 a. m.]