

Bogotá D.C, 6 marzo 2026



20269200120411

6 marzo 2026

Señora

Sonia Condorena

dmlc1997@gmail.com

BOGOTA DC

Asunto: Comunicación de respuesta al radicado 20265340058192 del 22 de enero de 2026

Respetada señora Sonia;

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

1. Solicitud

Usted manifiesta que:

"ME DIRIJO A VOSOTROS PARA SABER SI AQUÍ PUEDO HACER UNA RECLAMACIÓN POR UN RETRASO DE VUELO DE AVIANCA, SI ES ASÍ QUE TIEMPO DE PLAZO TENGO DESDE LA FECHA DEL INCIDENTE PARA PODER HACER ESTE RECLAMO? Y COMO DEBERÍA DE HACERLO?". (SIC)

2. Conclusiones y/o recomendaciones.

Frente al contenido de su solicitud, le informamos que:

Primero: En atención a su interrogante de la manera en la que puede presentar reclamación ante la aerolínea, le informamos que, en su calidad de usuaria del servicio de transporte aéreo, puede ejercer su derecho directamente ante el prestador del servicio, a través de los canales de atención dispuestos para tal fin, ya sea de manera verbal o escrita. Remitimos el contacto disponible en su página web <https://www.avianca.com/es/sobre-nosotros/contactanos/>

Segundo: En cuanto al término para interponer la reclamación es inmediatamente o lo antes posible sin que medie un tiempo límite para hacerlo; una vez radicada la

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

reclamación, el prestador del servicio deberá emitir una respuesta completa, clara y de fondo dentro de un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recibo de la petición.

Tercero: Igualmente, podrá formular una queja o denuncia ante la Superintendencia de Transporte, con el fin de poner en conocimiento a la autoridad administrativa sobre aquellos hechos que considere irregulares, con el propósito de que se tomen las acciones preventivas o correctivas^[1] en beneficio del interés general de los consumidores del sector transporte y evitar que situaciones como estas se sigan presentando en el futuro; sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

Cuarto: En ese caso, de querer un reconocimiento económico, deberá acudir ante la instancia judicial, en la que una vez, realizada la reclamación directamente ante la empresa de transporte y la respuesta, en caso de ser desfavorable a lo solicitado por usted, puede concurrir a las autoridades con facultades jurisdiccionales, es decir, los jueces de la república y excepcionalmente de la Superintendencia de Industria y Comercio; a quienes podrá presentar las acciones judiciales que por ley considere, como por ejemplo, la acción de protección al consumidor; para la cual deberá acreditar que previamente realizó la reclamación directa ante el transportador por los mismos hechos. Le compartimos el enlace: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion>

Quinto: Teniendo en cuenta que, no es posible establecer las circunstancias que dieron lugar a los cambios y demoras en su vuelo, le comunicaremos las situaciones que, de conformidad con la ley, pudieron presentarse y las compensaciones que de allí se derivan conforme el Reglamento Aeronáutico de Colombia-RAC 3. Numeral 3.10.2.13.2:

- Causal por la cual **NO ES RESPONSABLE LA AEROLÍNEA:** Fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad del vuelo, caso en que la aerolínea queda liberada de responsabilidad devolviendo el valor del ticket al usuario.
- Causales en las que **SÍ ES RESPONSABLE LA AEROLÍNEA:** Interrupción o demora del vuelo por causa imputable al transportador, como, por ejemplo, cambio o mantenimiento no programado de la aeronave, en este caso, la aerolínea deberá realizar la devolución del precio pagado por el trayecto correspondiente al vuelo cancelado, sin embargo, en el caso en que no se haga la devolución, la norma contempla que, se le sufragarán al pasajero los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa.

Sexto: Cuando la causal de la demora es causal de la aerolínea, deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero o en servicios que suministre la misma aerolínea.

Séptimo: Cuando se presente una demora previa a la no prestación del servicio, como sucedió en el caso que pone en conocimiento, tendrá derecho a lo siguiente:

- - Demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), tendrá derecho el pasajero a un refrigerio y una comunicación telefónica.
- - Demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos como el desayuno, almuerzo o cena, según la hora.

Octavo: Es importante mencionar, que las compensaciones por interrupción o demora están dadas para hacer el tiempo de espera del usuario más amable, es decir, la aerolínea tiene que hacerla efectiva apenas pase el imprevisto, siempre que se trate de un hecho atribuible a ella.

Esta no podrá ser reconocida una vez hayan pasado las circunstancias.

Noveno: El Reglamento Aeronáutico de Colombia-RAC 3. Numeral 3.10.2.7. menciona, que la cancelación, modificación o demora de un vuelo es una contingencia que se produce por diferentes motivos o circunstancias, imputables o no a la aerolínea, que afectan la ejecución normal del servicio de transporte. En este caso, usted tiene derecho a recibir información veraz, clara y oportuna sobre las variaciones en la prestación del servicio.

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"*

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

Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Ley 1480 de 2011 “*Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*”.

Reglamento Aeronáutico de Colombia (R. A. C.) No. 3 “*Actividades Aéreas Civiles*”.

3.2 Aplicación del Marco Normativo a la solicitud

Según el Estatuto del Consumidor, todo usuario tiene el derecho a reclamar directamente ante la empresa con quien contrató el servicio y esta no podrá negarse a su recepción, radicación y solución.

Así mismo, en el numeral 3.10.1.6. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia 3, contiene una obligación a cargo de las aerolíneas, que consiste en informar a sus usuarios, por el medio más rápido posible, los cambios presentados en sus vuelos.

En caso de que la cancelación, demora o interrupción no sea imputable a la aerolínea, como las generadas por eventos de fuerza mayor o circunstancias operacionales y de seguridad, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC-3, en su numeral 3.10.2.13.1 dispusieron que “el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete”. Tal devolución se realizará con la retención obligatoria del valor pagado por concepto de tarifa administrativa.

Igualmente, se debe considerar que el numeral 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC 3 determinó los casos en que son procedentes las compensaciones para resarcir los inconvenientes mediatos al vuelo, provocados por responsabilidad de las aerolíneas.

El propósito de la Superintendencia de Transporte es garantizar la protección de los derechos de los usuarios, mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria. Cuando un usuario formula una queja, pone en conocimiento un hecho que considera irregular en la prestación del servicio público del transporte. Sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no tiene facultades jurisdiccionales.

Por lo anterior, los usuarios tienen la opción de acudir ante la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, para que se inicie una averiguación preliminar para determinar si hay lugar al inicio de las actuaciones administrativas correspondientes por la presunta infracción a las disposiciones sobre protección a los usuarios del sector transporte, o si por el contrario se procede el archivo de esta.

4. Alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte

Es relevante aclarar que la Superintendencia de Transporte no tiene funciones de regulación, ni tampoco jurisdiccionales que le permitan pronunciarse sobre casos específicos, por lo tanto, no es posible ordenar devoluciones de dineros, indemnizaciones o condenas semejantes.

En primer lugar, en nuestro esquema constitucional se previó que en principio debería haber una separación entre la autoridad que regula y la autoridad que supervisa. Una vez se dispone la regulación para un sector en particular, corresponde ejecutar la supervisión de su cumplimiento.

En el sector transporte, el Ministerio de Transporte cuenta con funciones de regulación, así como la Aeronáutica Civil en lo de su competencia, por lo tanto, son esas autoridades las que cuentan con la facultad de expedir normas generales que regulen la actividad transportadora en sus diferentes modos.

En segundo lugar, el esquema de supervisión previsto en nuestra constitución es un “sistema dual”, así: de una parte, la supervisión del Estado, bajo la orientación del Presidente y ejecutada por entidades especializadas y técnicas; y de otra parte, la supervisión de los ciudadanos, mediante el acceso a documentos públicos, denuncias y ejercicio de acciones públicas.

La Superintendencia de Transporte ejerce el “poder de policía”, pero limitado a la expedición de reglas dirigidas a los sujetos supervisados con el fin de: (a) instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o (b) imponer mecanismos de vigilancia eficientes.

Asimismo, ejerce la “función de policía”, aplicando la legislación vigente a casos concretos. En cumplimiento de esta facultad se desarrollan investigaciones para proteger el interés general, pero no tiene competencia para pronunciarse sobre condenas de perjuicios o pretensiones similares, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los Jueces de la República de Colombia, si así lo considera el solicitante.

Como regla general no ejecuta la “actividad de policía”, considerando que ni por virtud de la ley, ni de los decretos 101 de 2000 y 2409 de 2018, cuenta con funciones para realizar acciones de control en vía.

Al respecto, corresponde a la Policía Nacional y a los agentes de tránsito realizar el control de las disposiciones correspondientes en las vías, según cada jurisdicción. De esa forma, será la Policía de Tránsito y los agentes en cada jurisdicción quienes ejerzan las “actividades de policía” para el cumplimiento del régimen normativo del tránsito y transporte.

Finalmente, la Superintendencia de Transporte cuenta con un Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Transporte y su infraestructura. Los interesados pueden acudir a éste, cuando tengan alguna diferencia o conflicto causado entre los interesados, como propietarios de vehículos y empresas o aseguradoras, quienes

consideren que existe vulneración de algunos de los bienes jurídicos tutelados, con el fin de encontrar una solución de forma gratuita, ágil y en términos de eficacia, economía, imparcialidad, ahorro de tiempo y costos económicos de un proceso judicial.

Sin embargo, no es obligación de los usuarios del transporte e infraestructura agotar este trámite ante este Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición en caso de que deseen acudir ante un juez y presentar la demanda correspondiente.

De conformidad con lo expuesto, la Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones para pronunciarse sobre solicitudes relacionadas con denuncias penales, o solicitudes de reconocimiento de dineros, reconocimiento de perjuicios, o solicitudes para modificación de la regulación vigente.

6. Aclaración Sobre la No Obligatoriedad

De acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 2409 de 2018 *“Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”*, la Oficina Asesora Jurídica no ostenta la competencia para dirimir controversias, ni declarar derechos como quiera que esto les compete a los jueces de la República y, excepcionalmente, a las autoridades administrativas cuando la ley les atribuya dicha función.

Es por lo anterior que los conceptos emitidos: (i) son de carácter orientador; (ii) no son de obligatorio cumplimiento para la entidad o terceros; y (iii) se emiten en forma general y abstracta.

Aunado a ello, es importante aclarar al consultante que el derecho de petición de rango constitucional supone para el Estado la obligación de responder de fondo las peticiones que se formulen, pero no obliga a hacerlo en el sentido que demanda el interesado, en otras palabras, el derecho de petición no implica que la administración deba acceder a lo pedido.

Lo anterior ha sido reafirmado por la Corte Constitucional en su jurisprudencia cuando concluye que, la respuesta de fondo a las consultas elevadas por los ciudadanos se encuentra al margen de que el pronunciamiento de la administración le sea o no favorable al peticionario. (Ver. Sentencia T-139 de 2017 y Sentencia T-146 de 2012)

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

Atentamente,

SONIA GERALDINE BUITRAGO JIMENEZ
COORDINADORA DEL GIT DE PQRSDF
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS
DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- Cmuicacion DDP 20265340019792.pdf

Copias:

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Ana Lucia Sulbaran Gómez	anasulbaran [06/marzo/2026 11:08:47 a. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [07/marzo/2026 11:23:20 a. m.]