Bogotá D.C, 16 octubre 2026

20269200797611
16 octubre 2026

Señor
Carlos Arturo López Mora
Calle 20 #2 - 73
correo@carlosarturolopezmora32gmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340990202 del 8 de septiembre de 2026.

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte a través del Grupo Interno de Trabajo de PQRSD que su comunicación fue recibida, caracterizada y analizada en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control que ejerce la Superintendencia de Transporte.

De acuerdo con su contenido, la información aportada corresponde a una queja o denuncia, en la medida en que expone una situación de inconformidad relacionada con una posible conducta contraria a la adecuada prestación del servicio público de transporte.

I. Competencia de la Superintendencia de Transporte.

Una vez analizada la información suministrada por usted, se observa que los hechos objeto de inconformidad ocurrieron fuera del territorio de la República de Colombia, durante la ejecución de un contrato de transporte aéreo desarrollado en jurisdicción extranjera.

Nos permitimos informarle que, la Superintendencia de Transporte conforme al Decreto 2409 de 2018, tiene la función de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan el sistema de tránsito y transporte en Colombia, así como verificar que el servicio de transporte se preste de manera permanente, eficiente y segura, ejerciendo estas facultades dentro del ámbito material y territorial definido por el ordenamiento jurídico colombiano.

II. Marco normativo aplicable.

En relación con su solicitud, es importante precisar que, si bien el servicio de transporte aéreo puede tener como origen o destino el territorio colombiano, los hechos descritos ocurrieron fuera del territorio nacional.

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

En ese sentido, el análisis de las posibles obligaciones de los prestadores del servicio, así como de las situaciones que puedan afectar su prestación —tales como retrasos, cancelaciones o sobreventas—, se rige por la normativa vigente en el país donde ocurrieron los hechos, la cual tiene un ámbito de aplicación territorial específico y autónomo.

Por lo tanto, dichas disposiciones no son directamente exigibles en Colombia ni hacen parte del ordenamiento jurídico nacional, salvo que hayan sido incorporadas mediante convenios internacionales debidamente aprobados y ratificados por el Estado colombiano, lo cual no ocurre en el caso objeto de su comunicación.

En consecuencia, esta Superintendencia no es competente para exigir la aplicación de normas extranjeras que no forman parte del ordenamiento jurídico colombiano, ni para adelantar actuaciones administrativas con fundamento en disposiciones que no resultan jurídicamente obligatorias en el país.

III. Alternativas reclamación de derechos individuales.

Si su interés es obtener el reconocimiento de un derecho particular derivado de los hechos expuestos, le sugerimos adelantar el siguiente procedimiento, teniendo en cuenta el marco normativo aplicable y las autoridades competentes:

3.1. Reclamación directa ante la aerolínea.

Presentar una reclamación formal directamente ante la aerolínea, manifestando su inconformidad y solicitando de manera clara y expresa el reconocimiento de la obligación que considere correspondiente, con fundamento en las condiciones contractuales y legales.

Es importante conservar todos los soportes (tiquete, tarjeta de embarque, comunicaciones, entre otros).

3.2. Escalamiento ante la autoridad competente de protección a los usuarios(as).

En caso de no obtener respuesta o de no estar conforme con la misma, usted podrá acudir a las autoridades aeronáuticas y protección a los consumidores nacionales de cada país.

Lamentamos no poder intervenir de manera más amplia en el caso planteado, en atención al alcance de nuestras competencias; no obstante, esperamos que la información proporcionada le permita adelantar las gestiones correspondientes ante las autoridades competentes.

Atentamente,

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



MELITZA JUDITH VELEZ VILLALOBOS
COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PQRSD
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 16/octubre/2026 02:34:45 p. m.
Hash: CEE-1792b8a77ca13c5613901218be09abf8fb096a43

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	EDUARDO ALBEIRO YATE MALAMBO	EduardoYate [16/octubre/2026 10:56:20 a. m.]
Aprobó	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [16/octubre/2026 02:34:45 p. m.]

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