Bogotá D.C, 26 mayo 2026

20269120292771
26 mayo 2026

Señor
Yerson Leandro Bolivar
yersonb.amiental@gmail.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Comunicación de archivo frente a la queja presentada mediante radicado no. 20255340793992.

Respetado señor Bolivar:

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 la ejecución del contrato de transporte suscrito, 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.

La anterior determinación se adoptó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. De acuerdo con la queja presentada, el usuario indicó que:
   «Dada la programación y mi itinerario personal, me programé para estar en el aeropuerto con el tiempo requerido para alcanzar a tomar el vuelo; sin embargo, después de que pasé los filtros de control donde me indicaron que ya estaban en
   proceso de embarque, llegue al último filtro, donde solo revisan la tarjeta de embarque y dan acceso al avión, en este punto de una vez me negaron el acceso, indicando que la sala la habían cerrado 20 minutos antes.
   A ello se le indicó a la persona encargada que la tarjeta de embarque mencionaba que el proceso de embarque cerraba 20 minutos antes de la salida del vuelo, y ya que este estaba programado para las 9:00 am y yo estaba en el último filtro a las 8:33 am, dentro de los términos propios de la aerolínea, por lo tanto, tenía un margen de 7 minutos para poder embarcar…» (sic) (Subrayas fuera del texto original)

2. Que no es 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, como quiera que, dentro de las obligaciones de los pasajeros, se encuentra el deber de presentarse en tiempo, tal y como lo indica el artículo 3.10.2.20 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3–, el cual dispone:

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

*«**3.10.2.20. Presentación del pasajero.** El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.»*

3. Adicional a la norma citada en la página web de la aerolínea vigilada se reafirma la responsabilidad del pasajero en cuanto a los tiempos de presentación conforme lo siguiente:

«XIII.I Presentación del Pasajero
El Pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la Empresa al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.» (Subrayas fuera del texto original)

4. 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 PQR no se evidencian incumplimientos 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.

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

Atentamente,



DYLLAN VALLEJO GARCES
COORDINADOR
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 14/septiembre/2026 03:31:06 p. m.
Hash: CEE-1732848eb4da73fce963c2c0fd00651f09e4ef57

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Diana Liseet Guataquira Benavidez	dianaguataquira [26/mayo/2026 11:20:24 a. m.]
Aprobó	Dyllan Vallejo Garces	DyllanVallejo [14/septiembre/2026 03:31:06 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