

Bogotá D.C, 4 septiembre 2026



20269200676601

4 septiembre 2026

Señor
Anónimo
No registra
correo@correo.com
Santa Marta, Magdalena

Asunto: Respuesta a la queja con radicado 20265340920702 del 24 de agosto de 2026.

Respetado Señor Eduardo Vargas Martinez, cordial saludo,

La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte le informa 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 por parte de la aerolínea Copa Airlines en cuanto al transporte de su silla, frente a ello le indicaremos lo siguiente:

1. Conclusiones y/o Recomendaciones

Primero: En primer lugar, esta Entidad comprende la importancia que reviste para una persona en condición de discapacidad contar con su ayuda de movilidad durante los desplazamientos y reconoce la especial protección que el ordenamiento jurídico otorga a las personas en esta situación, en garantía de los principios de igualdad, accesibilidad y no discriminación que rigen en el sector transporte.

Segundo: En relación con los hechos descritos, es pertinente señalar que los explotadores de servicios aéreos se encuentran obligados a brindar asistencia especial a los pasajeros en condición de discapacidad o movilidad reducida, así como a observar las disposiciones previstas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) respecto de la atención y protección de los usuarios del transporte aéreo.

Tercero: No obstante, también debe precisarse que el transporte de determinadas ayudas de movilidad, tales como sillas de ruedas eléctricas, puede encontrarse sujeto a requisitos técnicos y operacionales asociados a las características de sus baterías y a las condiciones de seguridad operacional exigidas por la regulación aeronáutica nacional e internacional. En consecuencia, la procedencia de su transporte debe ser evaluada por la aerolínea en cada caso concreto, conforme a la normativa aplicable y a las características específicas del elemento.

Cuarto: Por lo anterior resulta procedente informar que en la sección 209.1040 Acceso a los aeropuertos de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia 209 establece:

Los servicios y facilidades instaladas para las personas en condición de discapacidad deben, ser publicados en la página web del explotador de aeropuerto a fin de asegurar la disponibilidad de información sobre la accesibilidad al transporte aéreo a través del aeropuerto y al servicio de asistencia disponible a requerimiento. Dicha publicación debe contener mínimamente: hora de atención, zonas de parqueos, número de teléfono para información, medios electrónicos, disponibilidad de sillas de ruedas, zona de alivio para animales guías, accesibilidad de transporte de superficie, servicios de solución de quejas, y demás servicios ofrecidos en el aeropuerto.

Quinto: Asimismo en la sección 209.1045 Acceso a los servicios aéreos de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia se establece:

De acuerdo con las normas de aeronavegabilidad aplicables, requisitos de su certificación, y prescripciones del fabricante, las aeronaves destinadas al transporte público de pasajeros se ajustarán a las normas mínimas uniformes de acceso en cuanto a asientos reclinables con brazos abatibles, sillas de ruedas a bordo.

Sexto: Con base en lo anterior, se observa que la compañía aérea objeto de observación dispone para la comunidad usuaria la información correspondiente en su página web, a través del siguiente enlace:

<https://www.copaair.com/es-gs/informacion-al-viajar/asistencia-especial/viajando-con-sillas-de-rueda/>

Séptimo: Asimismo y mediante el mismo portal web, establece lo siguiente:

(...) "Si viajas con artículos de asistencia personal, sillas de ruedas o componentes relacionados, tienes las siguientes opciones:

- *Facturarlo en bodega: Asegúrate de que las dimensiones de tu equipaje no excedan las medidas máximas permitidas, las cuales pueden variar según la aeronave asignada para tu vuelo.*
- *Transportarlo en cabina: Si hay espacio disponible, puedes llevarlo contigo en la cabina, siempre y cuando cumpla con las dimensiones permitidas (36 pulgadas de alto, 39 pulgadas de largo y 12 pulgadas de ancho).*
- *Solo se permiten sillas de ruedas manuales.*

En el caso de una silla de ruedas eléctrica, las políticas de Copa Airlines requieren remover las baterías de la silla y ubicar la misma en posición vertical. Si la silla está equipada de una batería susceptible a destilar líquido, se notificará al capitán con el formulario correspondiente y se colocará una etiqueta que explique el tipo de batería.

Informa a nuestro personal sobre las instrucciones del fabricante para plegar y desplegar la silla de ruedas, y si hay alguna instrucción especial para transportarla en la bodega. Además, avísanos si las baterías son derramables o no, para poder manejar la silla de ruedas de forma segura.

- *Solo se permiten baterías de litio a bordo.” (...)*

Octavo: Lo anterior en cumplimiento de las exigencias establecidas en materia de la Seguridad de la Aviación Civil que son objeto de regulación por parte de la Aerocivil, en consideración a que las baterías de las sillas de rueda eléctricas se consideran elementos peligrosos y requieren un manejo especial, razón por la cual se debe disponer tanto de asistencia en infraestructura aeroportuaria como asistencia a bordo. Así mismo, en caso de que la silla supere las medidas permitidas para llevarla a bordo y no en bodega también se le notificará, lo anterior por temas de seguridad de la aeronave.

Noveno: Ahora bien, frente a su solicitud de entrega inmediata de la silla de ruedas eléctrica, es necesario informarle que la Superintendencia de Transporte no cuenta con facultades para ordenar directamente a una empresa de transporte aéreo la entrega, devolución o restitución de bienes particulares, ni para intervenir en forma directa en la ejecución de las obligaciones derivadas de un contrato específico de transporte.

Décimo: No obstante y como mecanismo de orientación al usuario, a continuación se relacionan los aspectos relevantes dispuestos por la aerolínea:

(...) "Demora en la entrega del equipo

Si su equipo de asistencia no ha llegado en el mismo vuelo^[1]:

- *Contacte a un CRO o representante de Copa Airlines en el aeropuerto.*
- *Presente un reclamo en las Oficinas de Servicios de Equipaje del aeropuerto, dentro de las 72 horas posteriores al incidente.*
- *Mientras su equipo personal llega, en algunas estaciones Copa Airlines le proporcionará una silla de ruedas temporal. En otras estaciones, deberá solicitar y coordinar directamente con el CRO de Copa Airlines.” (...)*

Décimo Primero: Finalmente, es procedente recordar que la competencia de esta entidad en materia de protección a la comunidad usuaria es general, esto es, evitar que las conductas que son denunciadas se vuelvan repetitivas y afecte en un futuro a otras personas que utilizan el servicio de transporte. Así mismo, en caso de que apliquen y posterior a una investigación, las sanciones que emite esta entidad son de naturaleza administrativa y sancionatoria hacia el vigilado.

2. 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[2]. 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[3].

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[4].

Asimismo, ejerce la “función de policía”, aplicando la legislación vigente a casos concretos[5]. 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[6]. 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.

3. 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 le 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).

[1] <https://www.copaair.com/es-gs/informacion-al-viajar/asistencia-especial/viajando-con-sillas-de-rueda/>

[2] Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-406 de 2004

[3] Cfr. Corte Constitucional Sentencias T-270 de 1994, C-205 de 2005, C-780 de 2007. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera Consejera Ponente Ruth Stella Correa Palacio. Sentencia del 02-03-2006

[4] "La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) 13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones: fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación." Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 5. "Son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte: (...) 6. Impartir instrucciones en materia de la prestación del servicio de transporte, la protección de sus usuarios, concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones: fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación." Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 7. "(...) Las superintendencias, entonces, cuentan

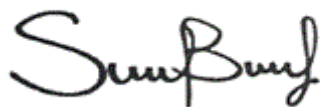
por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades.” (Negrilla fuera de texto) Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 8 de marzo de 2007. CP: Ramiro Saavedra Becerra. Radicación número: 11001-03-26-000-1998-00017-00 (15071)

[5] Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera CP: Ramiro Saavedra Becerra 08-03-2007

[6] Cfr. Ley 105 de 1993 art 8 y Ley 769 de 2002 art 6

123456

Atentamente,



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

Anexos:

Copias: lilivargas.bermudz@gmail.com

Aprobado el: 04/septiembre/2026 10:56:34 a. m.

Hash: CEE-e70b5f3a284bb8288d6278877da1d2e85b575cba

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Oscar Eduardo Restrepo Rojas	oscarrestrepo [04/septiembre/2026 09:16:40 a. m.]
Aprobó	Sonia Geraldine Buitrago Jimenez	soniabuitrago [04/septiembre/2026 10:56:34 a. m.]