



**ERASMO ELIAS ZULETA BECHARA**  
REPRESENTANTE A LA CÁMARA - CÓRDOBA

## **PROPOSICIÓN**

Modifíquese el artículo 24 del **PROYECTO DE LEY N° 194 DE 2019 CÁMARA "POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS TENDIENTES AL FORTALECIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"**. El cual quedará así:

**Artículo 24. Ventanilla Única Virtual.** La Superintendencia de Transporte y la Superintendencia de Industria y Comercio, crearán y reglamentarán una ventanilla única Virtual de atención al usuario, sus peticiones, quejas y reclamos. A través de un receptor debidamente capacitado en derechos de usuarios de servicios aéreos y en competencias administrativas, aquellas serán clasificadas y trasladadas al operador aéreo, quien deberá dar respuesta por el mismo medio en un tiempo no mayor a 5 días.

**La Superintendencia de Transporte, deberá llevar un registro de peticiones, quejas y reclamos que realicen los usuarios del transporte público aéreo y remitir semestralmente un informe de las respuestas que se entreguen a los usuarios al Ministerio de Transporte y a las Comisiones Conjuntas Sextas del Congreso de la República.**

**Informe que además deberá ser publicado en la página Web de la entidad para el conocimiento y consulta de la ciudadanía.**

Cordialmente,

**ERASMO ELÍAS ZULETA BECHARA**  
Representante a la Cámara  
Departamento de Córdoba

**MAURICIO TORO ORJUELA**  
Representante a la Cámara  
Bogotá

**AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA**



**ERASMO ELIAS ZULETA BECHARA**  
REPRESENTANTE A LA CAMARA - CÓRDOBA

**JUSTIFICACIÓN**

- Con el ánimo de generar un impacto positivo en los usuarios del transporte público aéreo, es necesario que se lleve un control efectivo a la normatividad expedida con el fin de que se cumpla a cabalidad con el objeto de la ley, en cuanto a los reclamos realizados por los pasajeros aéreos no pueden quedar impunes o en respuestas vagas y diáfanas.
- Dicho registro sirve de evaluación en el impacto del mejoramiento del servicio por parte de las aerolíneas con sus usuarios.
- Enviar el informe al Ministerio de Transporte y Congreso de la República, hará que la Superintendencia de Transporte despliegue su poder de control, inspección y vigilancia sobre las aerolíneas para que estas mejoren en la prestación del servicio y en la no vulneración de los derechos de los usuarios.
- Este informe ayudará en las tareas de políticas públicas en el sector transporte y control político sobre la efectividad de las entidades que participan dentro de la presente ley.

Lo anterior se fundamenta en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 (PND), que establece:

*Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de*

**AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA**

Edificio Nuevo del Congreso Carrera 7ª No. 8 –68, Oficina 625 y 626  
Teléfono: 3904050 Extension 3614 – 3616 Celular 3118753076

[Erasmozuleta@camara.gov.co](mailto:Erasmozuleta@camara.gov.co)



**ERASMO ELIAS ZULETA BECHARA**  
REPRESENTANTE A LA CAMARA - CÓRDOBA

*Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso Carrera 7ª No. 8 –68, Oficina 625 y 626  
Teléfono: 3904050 Extension 3614 – 3616 Celular 3118753076

[Erasmozuleta@camara.gov.co](mailto:Erasmozuleta@camara.gov.co)