

Bogotá, 10-11-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20221000782601

Fecha: 10-11-2022

Doctora

**Amparo Yaneth Calderón Perdomo**

Secretaria General

Comisión Primera de Cámara

Congreso de la República

Carrera 7° N° 8 -68

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

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta radicado SuperTransporte N° 20225341599972 -  
20225341699682.

Respetada Secretaria:

Mediante el radicado del asunto nos requieren atender el cuestionario contenido en la Proposición N° 11 de 2022 presentada por los Representantes a la Cámara Juan Manuel Cortes Dueñas, Ana Paola García Soto, Jorge Méndez Hernández, Catherine Juviano Clavijo, Duvalier Sánchez Arango, Miguel Abraham Polo Polo, Juan Carlos Lozada Vargas, Oscar Rodrigo Campo, Hurtado, Luis Alberto Alban Urbano y Juan Esteban Gómez González, relacionada con *"constantes quejas de los usuarios del transporte aéreo, referente a la vulneración de sus derechos, al trato indigno y denigrante que reciben en las diferentes terminales aéreas y sobre todo, por el incremento indiscriminado e los precios de los pasajes por trayecto"*.

A continuación, se procede a dar respuesta a cada uno de los interrogantes:

**1. ¿Cuáles son las funciones de la superintendencia, referidas a la prestación del servicio público de transporte aéreo?**

De acuerdo con la Ley 1955 de 2019, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo y la encargada de resolver las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

El ejercicio de las facultades administrativas en el entorno de la protección a los usuarios que le corresponde a la Superintendencia de Transporte, **la facultad para defender en abstracto** sus derechos partiendo del cumplimiento de la normatividad y la imposición de sanciones u órdenes administrativas, como medios de control cuando así corresponda, 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 Aeronáutica Civil.

Dicho de otra manera, no resolvemos los casos particulares, atendemos la queja y resolvemos en abstracto sancionando, si procede a la Empresa por su falla en el servicio e incumplimiento de la norma de protección (lo que probamos acumulando las diferentes quejas recibidas en un determinado tiempo o período), pero no atendemos la petición individual de cada usuario.

Vale la pena señalar que con la queja particular del usuario hacemos una labor de intermediación con la Empresa, pero si esta no es favorable para el usuario, le indicamos a este que debe acudir a la justicia ordinaria o a la SIC.

## 2. ***¿Cuántas quejas se presentan anualmente por la mala prestación del servicio de transporte aéreo, bien sea por retrasos y cancelaciones, multas o precios elevados?***

Desde el 25 de mayo de 2019, fecha a partir de la cual la Superintendencia de Transporte asumió la competencia para conocer sobre estos temas, se han recibido reclamaciones relacionadas con el transporte aéreo, así:

<b>MODO / AÑO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE MODO</b>
Transporte Aéreo	4.128	7.250	13.635	12.981	37.994	72,70%

Ahora bien, el 88.50 % de las reclamaciones se han recibido específicamente por los siguientes motivos, dentro de los cuales encontramos las cancelaciones y las demoras de los vuelos:

<b>Top Motivos - Aéreo</b>	<b>PQRD</b>	<b>Porcentaje (modo Aéreo)</b>
1. Reembolso	14.712	38,72%
2. Cancelación de vuelo	6.812	17,93%
3. Demora de vuelo	3.858	10,15%
4. Expedición del tiquete	1.868	4,92%
5. Cambios en la reserva por el usuario	1.445	3,80%
6. Presentación del pasajero	1.360	3,58%
7. Negación de embarque	1.075	2,83%
8. Cobro de equipaje	966	2,54%
9. Tratamiento al pasajero	771	2,03%
10. Pérdida de equipaje	757	1,99%

**Total** | **33.352** **88,50%**

Particularmente, por año, frente a cancelaciones y demoras, se tienen las siguientes:

Motivo	2019	2020	2021	2022	Total general
Cancelación de vuelo	513	2.329	2.865	1.106	6.813
Demora de vuelo	866	435	952	1.605	3.858
<b>Total, general</b>	<b>1.379</b>	<b>2.764</b>	<b>3.817</b>	<b>2.711</b>	<b>10.671</b>

En lo relacionado con las tarifas en la prestación del servicio público de transporte aéreo, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, señaló que los servicios de transporte aéreo comerciales se rigen por el principio de libertad tarifaria, las cuales son determinadas a partir del funcionamiento del mercado, es decir de la oferta y demanda, así como los costos asociados al desarrollo de la actividad.

Esto sin perjuicio de la potestad que tiene la autoridad aeronáutica de intervenir en las tarifas en caso de que se presenten circunstancias que afecten la conectividad en cualquier ciudad o región del país, o se evidencie abuso de la posición dominante<sup>1</sup>, advirtiendo que, la Superintendencia no tiene competencia para regular tarifas.

Ahora bien, en el marco de las facultades de protección de usuarios del modo aéreo, la Superintendencia tiene la función de velar por el derecho a la información, es decir, puede verificar que el precio informado al usuario sea el realmente cobrado, encontrando que, de existir una conducta que amerite desplegar el ejercicio de las facultades de inspección y control, se podrán 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.

### 3. *¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas?*

Sea lo primero indicar que la función administrativa que tiene esta Superintendencia solo la faculta para defender en abstracto sus derechos, partiendo del cumplimiento de la normatividad y la imposición de sanciones como medios de control cuando así corresponda. En ese entendido, el proceso administrativo puede iniciar por una denuncia o aún de oficio, y en este no se resolverán situaciones particulares.

En consecuencia, tampoco es posible indicar el porcentaje de quejas que culminen a favor de los usuarios, ya que dicho modelo atiende a facultades jurisdiccionales que no se encuentran asignadas a esta autoridad.

Frente al ejercicio de la función jurisdiccional, les corresponde a los Jueces de la República o a la Superintendencia de Industria y Comercio conocer de las demandas presentadas por

<sup>1</sup> Párrafo c Sección 5.140 RAC 5

los usuarios. En estos procesos, el juez resuelve una controversia que surge entre un consumidor y una aerolínea, y su decisión solo tiene efectos jurídicos entre las partes. De esta manera, el juez podrá ordenar la devolución de lo pagado, la prestación del servicio y/o el reconocimiento de perjuicios, entre otros, cuando corresponda.

Una vez aclarado lo anterior, de las 37.994 PQRD recibidas, se han cerrado definitivamente 22.191 PQRD, estando en curso 15.803 (41.6 %):

<b>PQRD con cierre definitivo</b>	<b>PQRD en requerimiento al usuario o al vigilado</b>	<b>PQRD en clasificación</b>
22.191	12.799	3.004

Frente a las quejas por cancelaciones y demoras, se tienen las siguiente:

<b>Consolidado</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Total general</b>
<b>PQRD Cerradas</b>	1.379	2.764	1.885	288	6.316
<b>En trámite</b>	0	0	1.932	2.423	4.355

En la actualidad, 1.645 PQRD están asociadas a investigaciones administrativas.

Ahora bien, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, con corte al 31 de octubre de 2022, ha iniciado un total de 83 investigaciones en el modo aéreo. Asimismo, ha impartido 22 medidas administrativas a agencias de viajes, por temas de información en comercio electrónico.

Por su parte, en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio, esta Superintendencia ha impuesto 48 sanciones a 24 empresas, que ascienden a la suma de \$4.895.256.191,37, y que se detallan a continuación. Asimismo, presentamos los procesos que se encuentran en curso, su estado, la aerolínea, el número de investigaciones, tema y, en los casos que aplica (decisión en firme y en recurso), valor de la multa:

<b>Estado</b>	<b>Empresa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Tema</b>	<b>Multa</b>
<b>Sanción en firme</b>	Avianca S.A.	2	Demora de vuelo	\$ 22,773,190.00
			Demora de vuelo	\$ 22,773,190.00
	Avior Airlines, C.A.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
			Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 10,352,278.00
	Easyfly S.A.	2	Cobro distinto al informado	\$ 265,050,119.42
			Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 662,625,298.60
	Fast S.A.S.	4	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 662,625,298.60
	Colombia			

En recurso de apelación	En recurso de reposición			Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 66,262,529.86
				Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 175,560,600.00
				Incumplimiento del término de reembolso	\$ 132.524.998,78
		Gran Colombia De Aviación S.A.S.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
		Iberia Líneas Aéreas De España, S.A.	1	Demora de vuelo / incumplimiento al deber de información frente a demoras	\$ 12,421,740.00
		Viajes y Turismo Mundiales S.A.S.	1	Publicidad engañosa	\$ 4,389,015.00
		Interjet	2	Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
				Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
		Avianca S.A.	2	Demora de vuelo	\$ 10,352,278.00
		Fast Colombia S.A.S.	1	Equipaje	\$ 12,421,740.00
				Publicidad engañosa	\$ 90,852,600.00
		Aerorepublica S.A./Wingo	3	Incumplimiento del término de reembolso	\$ 16,565,632.00
				Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
				Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	\$ 68,139,450.00
		Latam	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
		Aerovias De México S.A. De C.V.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
		Air Europa Lineas S.A.U.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
		Air France	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00

American Airlines Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
		Equipaje / sobreventa	\$ 13,167,045.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 61,779,768.00
Avianca S.A.	4	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	\$ 454,263,000.00
		Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	\$ 113,565,750.00
Copa Airlines	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
		Incumplimiento al deber de información respecto a cambios de itinerario	\$ 21,945,075.00
Easyfly S.A.	2	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
		Demora de vuelo / incumplimiento al deber de información frente a demoras	\$ 26,917,910.58
Fast S.A.S. Colombia	2	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
Jetblue Airways Corporation	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 335,664,054.31
K.L.M. Compañía Real Holandesa De Aviación	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 72,682,080.00
Satena	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
		Incumplimiento al deber de información respecto de promociones y ofertas	\$ 335,664,055.00
Spirit Airlines Inc.	2	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 444,687,174.31
Turkish Airlines Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00



**En término  
para  
presentar  
recurso**

**Para fallo**

**Para pruebas**

United Airlines Inc	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 90,852,600.00
Air Transat A.T. Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36.341.040,00
Aerorepublica S.A./Wingo	2	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 168.988.329,51
Copa Airlines	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	\$ 35.112.120,00
Lufthansa	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	\$ 43.890.150,00
Fast Colombia S.A.S.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	\$ 50.000.000,00
Interjet	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	\$ 105.336.360,00
Latam	1	Incumplimiento al derecho de retracto / No entrega de compensaciones	
Aviatur	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	
Avianca S.A.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	
Fast Colombia S.A.S.	2	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
Jetsmart Airlines S.A.	1	Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	
Turkish Airlines Inc.	1	Incumplimiento al deber de información respecto de cambios de itinerario	
Latam	2	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	
Aruba Airlines	1	Incumplimiento al deber de información respecto de comercio electrónico	
Avianca S.A.	2	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
Copa Airlines	1	Incumplimiento a la normatividad en materia de desistimiento	
	2	Incumplimiento al deber de información en comercio electrónico	
		Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto	
		Cancelación de vuelo	
		Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto	
	2	Ventas atadas	

Fast Colombia S.A.S.		Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto
Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	1	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos
Sociedad Aeroportuaria De La Costa S.A. Sacsa	1	Ventas atadas
Aerosupport S.A.S.	1	Incumplimiento al deber de información sobre los servicios ofrecidos a los usuarios.
Air Transat A.T. Inc.	1	Incumplimiento de las obligaciones de información en el comercio electrónico
Ultra Air S.A.S.	2	Incumplimiento a la información frente a tarifas
		Publicidad engañosa

De las investigaciones administrativas, 22 del modo aéreo se encuentran pendientes de una decisión final (14 en periodo probatorio y 8 para fallo).

**4. ¿Qué labores vienen realizando para divulgar y promover los derechos de los usuarios estipulados en el Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3 y en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)? ¿Cuáles son sus efectos inmediatos?**

A continuación, se describen, clasificados en 5 grandes grupos, las actuaciones que desde la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte se han desarrollado para divulgar y promover los derechos y deberes de los usuarios, así:

- a. Documentos informativos:** Cartillas, guías, ABCs, infografías, decálogos, recomendaciones y boletines, a través de los cuales se da a conocer de una manera pedagógica y en lenguaje claro, el marco normativo de protección a usuarios, los derechos, los deberes y los mecanismos de protección con que cuentan los usuarios, la forma de hacerlos efectivos y las acciones que adelanta la Entidad en beneficio de los usuarios y empresarios del transporte.

Todos estos documentos han sido dispuestos en la página web de la Superintendencia, algunos en un espacio que ha sido denominado "SuperEducativo" y otros en la sección de la Delegatura para la protección de Usuarios del Sector Transporte. Esto nos ha permitido hacer seguimiento a las herramientas, a través de la medición de las visitas de los espacios en donde se encuentran disponibles para la consulta y de descarga por parte de los usuarios del sitio web.

Estos documentos se han convertido en fuentes oficiales de información y consulta para las empresas de transporte y los usuarios de nuestro sector, quienes coadyuvan con la difusión de estos, en canales de información propios.



Algunos de estos documentos han sido sometidos a procesos de participación ciudadana, en donde, a través de comentarios, representantes de agremiaciones, ciudadanos, empresarios, entre otros actores, han hecho aportes que han sido plasmados en los documentos, este es el caso de, la Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Aéreo, la Guía sobre el transporte de animales y mascotas, y la Guía para Empresarios: Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte. Los cuales se relacionan a continuación:

- **Guía y Cartilla de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Transporte Aéreo.** En los documentos las personas podrán consultar los derechos y deberes de los usuarios en el modo aéreo; en la guía de forma corta y resumida, mientras que, en la cartilla, la información es más extensa y completa. Se publicó el 10 de marzo de 2020 y su lanzamiento contó con la compañía del Ministerio de Transporte.

En el siguiente enlace de la página web de la entidad, se encuentran publicadas estas dos herramientas: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- **ABC competencias de la SIC y la ST en materia de protección de usuarios del servicio de transporte aéreo y Preguntas frecuentes del transporte aéreo durante la contingencia del Covid-19.** Contienen una descripción sencilla de las competencias y facultades de la Supertransporte y la Superintendencia de Industria y comercio, frente al transporte aéreo, para que los usuarios sepan ante que autoridad presentar sus peticiones, quejas o reclamos. Se publicó el 18 de junio de 2020, su lanzamiento contó con la presencia de la Superintendencia de industria y Comercio.

Este documento puede ser consultados en el siguiente enlace: [https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Junio/Comunicaciones\\_17/ABC-SIC-ST-Final.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Junio/Comunicaciones_17/ABC-SIC-ST-Final.pdf)

- **Orientaciones sobre promociones y ofertas en cada uno de los modos de transporte y una dirigida exclusivamente a los usuarios.** Se trata de 3 documentos, uno por cada modo de transporte, dirigido a las aerolíneas, empresas de transporte terrestre de pasajeros por carretera, las empresas de transporte marítimo y fluvial de pasajeros, agencias, e intermediarios; y otro dirigido a los usuarios de los servicios, que contienen información sobre los aspectos a tener en cuenta por parte de los empresarios y consumidores cuando hagan uso de incentivos en la compra o venta servicios de transporte.

Las orientaciones empresariales fueron remitidas a 30 aerolíneas, 500 empresas de transporte terrestre y 310 empresas de transporte acuático. Se publicó el 10 de diciembre de 2020.

Estos documentos pueden ser consultados en el siguiente enlace:  
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- **Guía sobre Comercio Electrónico en la Adquisición de Boletos y/o Tiquetes para la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo y el Decálogo de Derechos y Deberes de los Usuarios en la Compra de Tiquetes Aéreos a través de Comercio Electrónico.** En la guía, los empresarios pueden consultar la información que deben entregar a los usuarios en los procesos de reserva y compra de tiquetes a través de comercio electrónico. Mientras que, en el Decálogo, los consumidores podrán conocer de forma ágil y concisa sus derechos y deberes en la compra de tiquetes aéreos a través de E-commerce. Se publicó el 19 de enero de 2021.

En el siguiente enlace de la página web de la entidad, se encuentran publicadas estas dos herramientas: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- **ABC competencias administrativas y preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte aéreo de la Aerocivil y la ST.** Contienen una descripción de las competencias y facultades de la Supertransporte y la Aerocivil, frente al transporte aéreo, para que los usuarios conozcan ante que autoridad presentar sus peticiones, quejas o reclamos. Se publicó el 12 de abril de 2021 y su lanzamiento contó con la presencia de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

En el siguiente enlace de la página web de la entidad, se encuentran publicadas estas dos herramientas:  
[https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Abril/Comunicaciones\\_12/ABC-SUPERTRANSPORTE-AEROCIVIL.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Abril/Comunicaciones_12/ABC-SUPERTRANSPORTE-AEROCIVIL.pdf)

- **Revista Puntos Cardinales.** La revista cuenta 2 publicaciones con información relevante, recomendaciones, artículos de opinión y noticias relacionadas con los derechos y deberes de los usuarios del Sector Transporte. Se han publicado dos ediciones el 23 de julio y 20 de diciembre de 2021. Para su lanzamiento contamos con la presencia de la Cámara de Comercio de Bogotá.

El **magazín** **está** **publicado** **en:**  
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-la-proteccion-de-usuarios/revista-puntos-cardinales/>

- **Guía e infografía sobre el Transporte de Animales y Mascotas.** Herramienta de consulta con información sobre los tipos de animales que se pueden transportar en el servicio público de transporte, las autoridades competentes, así como recomendaciones para un viaje seguro y tranquilo. Se publicó el 6 de agosto de 2021. Para su lanzamiento contamos con la presencia del Instituto Agropecuario Colombiano -ICA- y la Policía Nacional.

El material puede consultarse en:  
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/#>

- **Guía para Empresarios e infografía: Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte.** La guía es una herramienta de consulta dirigida a los empresarios del sector transporte, que tiene por objetivo prevenir la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de transporte de personas o cosas, así como la promoción de la normatividad aplicable en la materia.

Con el fin de hacer extensiva la divulgación del derecho a la protección contractual a los usuarios, se elaboró una infografía que contiene las características de este derecho, así como deberes de los usuarios en la relación con los transportadores.

Se publicaron el 31 de mayo de 2022. En el siguiente enlace de la página web de la entidad, se encuentran publicadas estas dos herramientas:  
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- **Boletines de Gestión en el modo aéreo.** Documentos que dan cuenta de las gestiones adelantadas por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte en pro de los usuarios y empresario del modo aéreo. El 25 de mayo de 2020, se expidió el primer "Boletín de gestión sobre servicios de transporte aéreo". El 25 de mayo de 2021, se expidió el "Segundo boletín de gestión sobre servicios de transporte aéreo".

Estos pueden ser consultado en la siguiente URL de la página web de la Superintendencia: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- **Líneas de tiempo de etapas contractuales para cada modo de transporte.** Se trata de 4 infografías en las que los usuarios pueden consultar sus derechos y deberes durante cada una de las etapas del contrato, antes, durante y después del viaje.

Para consultas, acceda al siguiente enlace:  
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- **Derechos y deberes y Recomendaciones en época de Covid-19.** Infografías a través de la que se brinda información relevante a los usuarios sobre los aspectos para tener en cuenta antes de emprender un viaje en época de Covid-19 y los derechos y deberes que les asisten.

Las recomendaciones y el decálogo pueden ser consultados en la siguiente URL de la página web de la Superintendencia:  
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- **Recomendaciones en Transporte de equipaje.** Infografía que orienta a los usuarios del modo aéreo sobre todo lo relacionado con el transporte de equipaje, antes, durante y después del viaje.

Disponible en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>.

- **Recomendaciones de Temporada Alta.** Debido al aumento del número de pasajeros en semana santa, mitad de año, semana de receso escolar y fiestas de fin de año, la Superintendencia de Transporte creó unas recomendaciones para los usuarios con el fin de que estos eviten frustraciones y contratiempos.

Las recomendaciones pueden ser consultadas en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>

- **Infografía de la Ruta de Atención.** Creada a fin de orientar a los usuarios, para que conozcan cuándo, dónde y cómo reclamar ante una empresa de transporte aéreo o ante las autoridades. Se publicó el 23 de septiembre de 2021 y cuenta con una edición personalizada con la aerolínea Latam.

Para su consulta, acceda al siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>

- **Boletín de gestión 2021 de la Delegatura para la Protección de usuarios del sector Transporte.** Documentos que da cuenta de las gestiones adelantadas por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte en pro de los usuarios y empresario de todos los modos de transporte durante la vigencia 2021. Se publicó el 3 de febrero del 2022.

Para su consulta, acceda al siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- **Estudio de pasajeros vs PQRD:** Fue construido a partir de las estadísticas publicadas de boletines operacionales de "Transporte Aéreo – Origen – Destino" de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil en lo relacionado con el movimiento de pasajeros en el sector aéreo, así como de las bases de datos internas de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte, quienes consolidan lo recibido en materia de PQRS.



A la fecha se han publicado dos documentos:  
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>

- b. **Espacios de formación y capacitaciones:** Estos son dirigidos a los diferentes actores del sector transporte, usuarios, empresarios, colectivos de ciudadanos, gremios, entidades públicas de todos los órdenes, que tienen el propósito de dar a conocer el marco normativo de protección a usuarios del sector transporte, así como, los derechos, deberes y mecanismos de protección con que cuentan para hacerlos efectivos.

Estos escenarios nos han permitido conocer las perspectivas de los distintos actores, resolver sus dudas, aclarar sus inquietudes y se han convertido en una fuente de inspiración para algunos de los programas y campañas que se han adelantado.

Luego de más de 3 años desarrollando labores de formación y capacitación hemos logrado que las empresas de transporte y los consumidores reconozcan a la Superintendencia de Transporte como la autoridad administrativa de protección a usuarios, conozcan el marco normativo aplicable y desplieguen acciones tendientes a su cumplimiento.

El seguimiento y las mediciones de impacto de estos programas se realiza a través de encuestas en las que se indaga en aspectos como, el contenido, el lenguaje empleado, la claridad de la información y las herramientas utilizadas.

Se han efectuado 596 jornadas de capacitación en el modo de transporte aéreo, beneficiando a 24.246 personas, 177 empresas, 21 ligas o asociaciones en más de 128 municipios.

Otros espacios que se han generado han sido:

- **Curso e-learning para la Protección de Usuarios del Transporte Aéreo.** Curso gratuito en el que los usuarios y empresarios de transporte aéreo pueden conocer de manera clara, sencilla y accesible, sus derechos y deberes a través de 10 módulos, al final de los cuales recibirán una certificación.

Esta herramienta de aprendizaje se encuentra disponible en la plataforma e-learning: <https://elearning.supertransporte.gov.co/>

- **Participación Ciudadana.** Las capacitaciones de participación ciudadana tienen enfoques diferenciales, que buscan difundir la normatividad aplicable a la población de protección constitucional, los niños, niñas y adolescentes, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como las mujeres en estado de embarazo. A 24 de agosto de 2022, se han realizado 388 jornadas de

capacitación, siendo beneficiados 18.569 personas en 106 municipios de Colombia.

- **Semillero para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.** El semillero tuvo por objetivo la formación de los miembros de consultorios jurídicos, las defensorías del pueblo, las personerías y demás actores que tienen por tarea la defensa de los derechos de los ciudadanos, con el propósito de convertirlos en promotores y defensores de los derechos de los usuarios del sector transporte.

En la versión Bogotá, realizada en 2020, participaron 11 consultorios jurídicos -universidades- y 56 personas. En la versión regional, adelantada en 2021, contamos con la participación de 35 consultorios jurídicos -universidades-, 16 personerías, 2 Cámaras de Comercio y 3 Defensorías del Pueblo, en donde han participado más de 200 personas.

- **Eventos de divulgación.** Hemos asistido a 12 jornadas organizadas por la Superintendencia Nacional de Salud, la Red nacional Protección al Consumidor y Anato, impactando a 478 personas y 76 empresas.
- **Escuela de participación ciudadana.** Este programa se realizó en las 6 regiones del país -Amazonia, Andina, Orinoquia, Pacífica, Caribe e Insular- alcanzando a un público de más de 258 personas, representantes de autoridades locales, veedurías ciudadanas, personerías, defensorías del pueblo, entre otros, con quienes se tuvo espacios de formación y dialogo con el propósito de incentivar la participación ciudadana en la SuperTransporte y de manera especial en el ejercicio de las funciones de la Delegatura para la Protección de Usuarios.
- **Taller Ligas de Consumidor.** En este programa se brindó herramientas y conocimiento relacionados con la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios del sector transporte a los integrantes de las ligas y asociaciones de consumidores, para que, desde el ejercicio de su función contribuyan en la labor de protección de los usuarios. Como producto del programa, se certificaron a 67 personas que cumplieron con el 70% de la asistencia, la cual fue verificada en los listados de asistencia.

- c. **Herramientas de interacción y estrategia en redes sociales:** La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte identificó la necesidad que tiene la ciudadanía de coadyuvar con la Entidad a efectos de lograr la observancia y respeto de los derechos y las responsabilidades de los usuarios del sector transporte. Por ello, se han creado varios canales de comunicación e interacción que facilitan ese propósito, ya que permiten informar sobre hechos o situaciones que podrían infringir el marco normativo de protección a usuarios o incluso solicitar orientación y recomendaciones.

Del mismo modo, y entendiendo el papel protagónico que juegan las redes sociales en la actualidad, la Entidad adelanta de manera constante campañas informativas, con



las cuales se da a conocer información relevante para los consumidores y empresarios en materia de protección a usuarios.

En el modo aéreo, se han generado las siguientes:

- **Novela Educativa - Con boleto al amor.** Una historia de amor dibujada de 5 capítulos, donde los personajes enfrentan diversas situaciones en el transporte aéreo. Para acceder a esta historia, vaya al siguiente enlace: [https://www.instagram.com/p/CQuaHwLJv6E/?utm\\_medium=copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CQuaHwLJv6E/?utm_medium=copy_link)
- **Crónicas de usuarios de la Superintendencia de Transporte.** En nuestro canal de YouTube y en la Página Web de la Supertransporte las personas podrán disfrutar de las Crónicas de Usuarios, a través de las cuales, conocerán temas de interés como, recomendaciones para el viaje de mujeres embarazadas, transporte con menores, con mascotas, transporte de equipaje, entre otros. Disponible en: <https://www.youtube.com/c/SuperTransporteST/playlists>
- **Portal de niños.** Sitio en la página web de la Superintendencia de Transporte, dirigido al grupo de interés de la entidad compuesto por niños, niñas y adolescentes, en donde se incluye contenido diseñado especialmente para esta población, relacionado con sus derechos y responsabilidades. Fue lanzado el 11 de agosto de 2022 y su piloto se realizó con material de la Delegatura para la Protección de Usuarios, sin embargo, a futuro se proyecta para toda la Entidad.
- **Chat virtual SuperResuelve.** Se realizó en el marco de la conmemoración del día del consumidor en el año 2021. En el Chat virtual para el modo aéreo, dispuesto el 19 de marzo de 2021, se orientó a 26 usuarios desde 7 ciudades de Colombia y 2 del exterior.
- **Usuario avisa.** Canal dispuesto por la Superintendencia de Transporte desde diciembre de 2020, en donde los usuarios pueden solicitar orientación en tiempo real sobre derechos, deberes e informar de situaciones que puedan afectarlos. La línea WhatsApp es: (+57) 318 5946 666. A 24 de agosto de 2022 se han recibido 102 avisos y 212 orientaciones. Disponible en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-de-proteccion-usuarios/usuario-avisa/>
- **Reportar promociones u ofertas.** A través de esta herramienta, los usuarios pueden reportar las promociones y ofertas que sean poco claras o les resulten engañosas, para que la Superintendencia de Transporte adelante el análisis y adopte las medidas pertinentes.
- **Motor de búsqueda Horus.** Herramienta diseñada para facilitar la comparación de información sobre las políticas más relevantes de las aerolíneas con operación en Colombia, estas son: equipaje, reembolso, transporte de animales y transporte de

15



menores. Se publicó el 25 de mayo de 2022. La herramienta se encuentra disponible en: <https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Horus/Comparador/>

- **Postéate con el Transporte.** El objetivo de este concurso es la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios del servicio público de transporte en todas sus modos y modalidades, así como la creación de una cultura de promoción de derechos de las empresas y los usuarios. Cada participante realizó un póster y/o cartel en el que incluyó 5 derechos y 5 deberes de los usuarios del servicio público de transporte. El ganador en aéreo fue la aerolínea Viva.
- **Calculadora de derechos.** Herramienta de consulta disponible en la página web de la Superintendencia de Transporte, donde los usuarios y empresarios podrán acceder a información que les permitirá conocer los derechos que se derivan de las principales vicisitudes que pueden presentarse antes, durante o después de la prestación del servicio de transporte en los modos acuático, aéreo y terrestre. Se publicó el 4 de agosto de 2022. Se encuentra disponible en: <https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/CalculadoraDerechos/Calculadora/>
- d. **Programas de seguimiento con retorno jurídico:** Son programas de prevención, que tienen por objetivo brindar acompañamiento a las empresas de transporte en el cumplimiento de las normas de protección a usuarios, mediante la implementación de planes de acción. Las empresas que no ajusten su conducta y/o adopten medidas tendientes a observar el marco normativo aplicable, son reportadas a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, para que esa dependencia, adelante las acciones correspondientes.

Han sido realizados para este modo de transporte, los siguientes:

- **Programa de Comercio Electrónico Transparente – Aerolíneas.** El programa fue realizado a las 25 compañías que contaban con licencia de operación otorgada por parte de la Aeronáutica Civil, para operar desde y hacia Colombia y que vendían sus servicios a través de comercio electrónico, en 2019.

En las primeras visitas de inspección, se realizaron 950 verificaciones, que arrojaron 356 hallazgos, en donde se observó que el 100% de las aerolíneas que operan en Colombia presentaban incumplimientos, siendo el de mayor recurrencia el relacionado con el tener en la página web el enlace a la Autoridad de Protección al Usuario del Sector Transporte, con un incumplimiento del 96 % y, el de menor ocurrencia, el correspondiente a la indicación del número de teléfono.

Luego de la segunda verificación se encontraron resultados favorables, toda vez que, en esta ocasión los hallazgos se redujeron a 285, evidenciando que 4 de las aerolíneas ya se encontraban en el 100 % de cumplimiento y 14 entre el 90 % y el 99%. Los criterios con mayor porcentaje de incumplimiento son los relacionados

con el deber de informar el número de identificación tributaria NIT y contar con un enlace a la autoridad de protección al usuario con un 68 % de cumplimiento.

- **Comercio Electrónico Transparente - Agencias de viajes.** En este programa se vincularon 34 agencias de viajes, a las que se les realizó una visita de verificación, se les comunicaron los hallazgos y se les invitó a establecer un plan de acción y su consecuente ejecución. De las segundas visitas de verificación, se envió una comunicación a las agencias de viaje el 25 de enero de 2022, donde se les informan los hallazgos y se les advirtió que se harían más visitas a las páginas web.

El 12 de mayo de 2022, se efectuó el traslado de los expedientes de las 25 agencias de viaje que no cumplían con el 100 % de las obligaciones relacionadas con el deber de entregar información mínima a los usuarios, en el proceso de venta y reserva de tiquetes mediante comercio electrónico. De estas, se impusieron 20 órdenes administrativas para exigir el cumplimiento de la obligación, cuya acreditación está siendo verificada.

- **Seguimiento y Evaluación de Sistemas de Atención a Usuarios.** Su objetivo es la verificación de cumplimiento de la obligación de las empresas de transporte aéreo de pasajeros de tener un módulo de atención a usuarios en funcionamiento.

En el marco del programa, se han realizado las siguientes acciones:

- 83 visitas de verificación a 27 aerolíneas en los aeropuertos de las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.
- 24 invitaciones a formar parte del programa.
- 4 reiteraciones a la invitación.
- 1 capacitación, solicitada por el vigilado.
- 8 comunicaciones a las aerolíneas con los resultados de la segunda verificación.

10 empresas de transporte aéreo -Delta, Latam, Air France, Aerolíneas Argentinas, Iberia, Spirit, AirEuropa, Viva Aerobus, Jetblue y Viva- se encuentran cumplimiento el 100 % de sus obligaciones en relación con el sistema de atención al usuario, luego de que hayamos evidenciado, al inicio del programa, que ninguna aerolínea daba cumplimiento a esta obligación.

- **Acompañamiento y evaluación a políticas para el transporte de mascotas.** Programa mediante el cual, se sometió a análisis las políticas para el transporte de mascotas de las empresas de transporte aéreo y terrestre que se vincularon voluntariamente al programa. El propósito es establecer su armonía con el marco normativo aplicable al transporte de animales de compañía, y efectuar las recomendaciones a que haya lugar, con el objetivo de que, las disposiciones contrarias a la ley sean ajustadas o eliminadas.

Se invitó a participar a 36 empresas del modo aéreo. Las empresas cuyas políticas fueron objeto de comentarios y/o recomendaciones, se le trasladó el respectivo análisis y se solicitó la implementación ajustes.

- e. **Programas de acompañamiento:** Estos tienen por objetivo trabajar de manera articulada con las empresas de transporte en la promoción y cumplimiento de las normas de protección a usuarios.

La efectividad de este tipo de programas se evidencia en el número de empresas que, bajo el acompañamiento preventivo trabajan de manera conjunta y articulada con la Autoridad para fomentar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios.

- **Programa de Prevención a la Reclamación Aérea -PRA-**. Este programa tuvo como propósito buscar una solución conjunta entre la entidad y las aerolíneas sobre el alto volumen de reclamación por parte de los usuarios, por lo que, se creó este programa de 3 fases: i) Capacitación, ii) Comunicación y traslados; y iii) Compromisos.

En la primera fase, se realizaron 8 capacitaciones a 63 personas de 6 aerolíneas participantes -Avianca, Latam, EasyFly, Viva, Satena y Copa-.

A la segunda fase, de comunicación y traslados se sumaron 3 de las 6 empresas participantes, estas son: Latam, EasyFly y Avianca, quienes en total gestionaron 308 PQRD; 63, 17 y 228 respectivamente.

En la tercera fase, se definieron los aspectos a trabajar, así como, la implementación de planes de mejora para evitar las reclamaciones ante el empresario y la Entidad. De esta última fase nace la infografía y la campaña para redes denominada #RutaDeAtención.

- **Plan de Acompañamiento para la protección de usuarios ante una eventual suspensión de vuelos.** Se ha realizado acompañamiento a 4 aerolíneas (Interjet, Latam, EasyFly y Avianca), con la finalidad de verificar los pasajeros o usuarios que se pudieran ver afectados ante un cese de operación de las aerolíneas. El programa fue diseñado para revisar la entrada de las compañías Avianca y Latam al Capítulo 11, no obstante, tiene vocación de permanencia.
- **Programa de Transparencia e información mínima.** Su objetivo principal es velar por la observancia de las disposiciones relacionadas con el derecho a la información, esto a partir del desarrollo de visitas de verificación de cumplimiento a las páginas de internet de los prestadores de servicios de transporte. En el marco de este programa se ha emitido 212 comunicaciones y requerimientos a 30 empresas de transporte, relacionados con:
  - Difusión de información relevante en idioma castellano.



- Políticas sobre el reembolso de tiquetes de viaje con afectaciones por el COVID-19.
  - Protocolos de Bioseguridad para el transporte internacional de personas por vía aérea y de advertencia sobre las restricciones en la operación aérea internacional por el COVID-19.
  - Información adecuada sobre el precio de los servicios.
  - Suministro de información relacionada con las facultades de retracto y desistimiento.
  - Canales de radicación.
- **Protección al usuario en campo.** A través de la presencia regional, se sensibiliza a los usuarios del sector transporte y a la ciudadanía en general en terminales de transporte, terminales aéreas y cuerpos de agua, sobre los derechos y deberes. Asimismo, se intermedian situaciones, generando acuerdos directos entre la empresa prestadora y los usuarios del servicio. Se han realizado 535.797 sensibilizaciones, 16.600 intermediaciones y 277.155 orientaciones, en 25 aeropuertos de 24 ciudades.
  - **Usuarios en las regiones.** Tiene como objetivo conocer la realidad de los departamentos del país, desde la perspectiva de los administradores de las infraestructuras (ya sea aérea, terrestre y fluvial), de los empresarios, gremios, academia y usuarios del sector.

En el desarrollo del programa, se realizan visitas a las terminales aéreas, entre otras, buscando alianzas estratégicas que permitan divulgar los derechos y deberes de los usuarios a partir de las problemáticas evidenciadas en cada ciudad, se realizan capacitaciones a empresarios (ya sea en las infraestructuras, o a través de asociaciones gremiales, o Cámaras de Comercio), a usuarios (con apoyo de universidades), se efectúan actividades de divulgación y sensibilización.

Su primera versión se adelantó en 2021, entre el 26 de agosto y el 24 de noviembre. La segunda versión, se llevó en el 2022. En el marco de este programa se adelantaron 87 capacitaciones, impactando a 393 empresas y 1.516 personas, visitando alrededor de 29 infraestructuras, 11 de ellas aéreas.

Producto de estas visitas se han generado campañas a partir de las cuales se concientiza al usuario sobre responsabilidades en el transporte.

##### **5. ¿Qué labores vienen realizando para garantizar la prestación del servicio público de transporte en condiciones de calidad y dignidad humana?**

Con la expedición del Decreto 2409 de 2018, se creó al interior de la entidad, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte. Con ella, se propende por la protección de los derechos de los usuarios del sector en todos sus modos, terrestre, acuático y, actualmente, el aéreo, promoviendo la eliminación de fallas del mercado, el

crecimiento económico y aportando así, en la construcción de un sector que responda a las necesidades de los usuarios y fomente la generación de valor agregado en la prestación del servicio público de transporte.

La delegatura ejerce sus funciones desde dos frentes: i) la promoción y la prevención, mediante la divulgación e implementación de campañas para promover el conocimiento de las disposiciones de protección de usuarios, cuyos grupos de interés no solo son los usuarios, sino también los organismos de apoyo al tránsito, las empresas, los intermediarios y todos aquellos que presten algún servicio conexo al transporte, con el fin de fortalecer la implementación de una política de vigilancia preventiva, y ii) el ejercicio de las funciones de inspección y control en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario, con el propósito de establecer sanciones en el momento en que, previo un proceso administrativo sancionatorio, se compruebe una infracción administrativa.

Todo lo anterior, con el fin de brindar herramientas para que las empresas de transporte garanticen la prestación del servicio público de transporte en condiciones de calidad.

**6. *¿Existe en las principales terminales aéreas del país, oficinas de las superintendencias, donde los usuarios puedan acudir de inmediata para la intermediación en los conflictos que diariamente se generan por situaciones como publicidad engañosa, altos precios, multas, retrasos, cancelaciones de vuelo... etc.? En caso negativo, responda ¿por qué?***

Como objetivo estratégico de la Entidad, la presencia en las diferentes regiones del país es una prioridad. Por ello, desde el 1 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022, hemos estado presentes en 21 departamentos, 24 ciudades, 26 terminales de transporte terrestre habilitadas por el Ministerio de Transporte del País y en 25 aeropuertos a lo largo del territorio nacional, atendiendo las inquietudes de los usuarios del sector y realizando, entre otras, actividades de sensibilización, orientación e intermediación.





	Ciudad	Terminal	Oficina	Aeropuerto
1	Armenia	X	X	X
2	Barrancabermeja			X
3	Barranquilla	X		X
4	Bogotá (Norte, Sur y Salitre)	X	X	X
5	Bucaramanga	X	X	X
6	Buenaventura	X	X	X
7	Calí	X	X	X
8	Cartagena	X		X
9	Cúcuta	X		X
10	Duitama	X		
11	Ibagué	X	X	X
12	Ipiales	X		X
13	Manizales	X		X
14	Medellín (Central y Sur)	X	X	X
15	Montería	X	X	X
16	Neiva	X	X	X
17	Pasto	X	X	X
18	Pereira	X	X	X
19	Popayán	X	X	X
20	Quibdó**	X	X	X
21	Santa Marta	X		X
22	Valledupar	X	X	X
23	Villavicencio	X	X	X
24	Yopal*			X

Actualmente, contamos con presencia en 15 oficinas de atención en alianza con otras entidades: 8 casas del consumidor de bienes y servicios (Pasto, Popayán, Montería, Neiva, Armenia, Pereira, Bucaramanga y Villavicencio), 5 puntos en las Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte (Calí, Valledupar, Medellín, Ibagué y Quibdó) y 1 punto en la Cámara de Comercio de Buenaventura, así como en el punto de atención de la ciudad de Bogotá.

En regiones, y como resultado de un ejercicio de vigilancia preventiva, la Superintendencia de Transporte ha adelantado múltiples procesos de divulgación, con el apoyo del personal regional en terminales de transporte terrestre, aeropuertos, así como distintos cuerpos de agua. A continuación, se relacionan las actividades:

	Acción	Descripción	Personas - nacional
1	Sensibilizaciones	Se informa al usuario sobre sus derechos y deberes en el sector transporte	1.016.337
2	Orientaciones	Brindar información relacionada con la prestación de servicios, bien sea de transporte o de la instalación sobre la cual se encuentran	384.223

### 3 | Intermediaciones Mediar acuerdos directos entre el usuario y el transportador 13.515

Es de advertir que el personal que se encuentra en las regionales, hacen parte de un proyecto de inversión y son contratistas, la Superintendencia de Transporte no tiene oficinas como tal, ni planta de personal en las regiones

#### 7. *¿Cuál es el término promedio en que se falla un conflicto generado entre un usuario y una agencia de viajes o aerolínea, contando desde la radicación de la respectiva querrela?*

Como se indicó, la función administrativa encomendada a esta entidad en materia de usuarios se suscribe a la protección del interés general, y no a la resolución de conflictos particulares.

Po lo anterior, no es posible informar el tiempo de respuesta de las quejas presentadas ante la Superintendencia, toda vez que estas se centran en exponer hechos bajo determinadas condiciones de tiempo, modo y lugar que, a criterio del usuario, vulneran sus derechos; implicando por parte de esta autoridad, el análisis de la queja y de encontrarlo conducente, el inicio de las averiguaciones preliminares con el fin de obtener mayor información y pruebas para investigar administrativamente a la aerolínea, agencia de viajes y/o demás intermediarios, que de ser encontrados responsables se harán acreedores de las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar, término que en ningún caso excederá los tres (3) años contemplados para el ejercicio de la potestad sancionatoria .

#### 8. *¿Considera que la tutela de los derechos de los usuarios del servicio público de transporte aéreo es efectiva, eficaz y oportuna?*

Si bien es cierto la función administrativa de proteger los derechos y deberes de los usuarios del sector transporte, permite custodiar el interés general por parte de la Superintendencia de Transporte, la gran mayoría de las PQRD recibidas en la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, buscan el reconocimiento de derechos de carácter particular (como el caso de reembolsos, que ocupa solo en el modo aéreo el 38.72% de las reclamaciones).

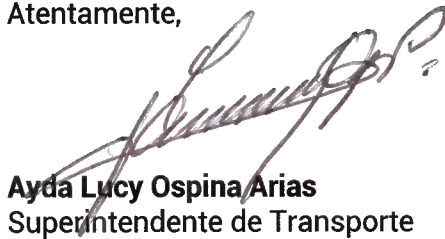
Estas solicitudes no pueden ser resueltas por esta dependencia, en razón al alcance de su competencia que le permite solamente velar por el cumplimiento de la ley en su sentido general y abstracto, de tal manera que la percepción del ciudadano es de desprotección y poca eficacia en sus reclamaciones. Por ello, se hace necesario dotar a la Entidad de "funciones administrativas reforzadas" que permitan resolver casos particulares de manera directa, con la dinámica propia de los servicios públicos, como ocurre respecto de los domiciliarios y los asociados a las TIC.

Es por ello, que en nuestra propuesta de régimen sancionatorio que radicaremos próximamente en el Congreso propondremos el proceso de "sede de empresa" en donde los usuarios presentan su reclamo ante la empresa de transporte, la respuesta que profiere la empresa será susceptible de recurso de reposición y apelación, este último de conocimiento de la Superintendencia de Transporte.

Ello, facilitaría el ejercicio de los derechos de los usuarios del sector transporte quienes verían materializada su pretensión cuando por mandato de la ley ello corresponda.

Reiteramos la disposición de esta Superintendencia para atender cualquier tipo de requerimiento o solicitud adicional.

Atentamente,



**Ayda Lucy Ospina Arias**  
Superintendente de Transporte

Copia: Señor Ministro de Transporte, doctor Guillermo Francisco Reyes González – Ministerio de Transporte - Calle 24 N° 60-50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II- [ministro@mintransporte.gov.co](mailto:ministro@mintransporte.gov.co)

Proyectó: Andrea Portillo Oróstegui

Revisó: Mariné Linares Díaz / Aura Patricia Toro Miranda / Luis Gabriel Serna Gámez

