



Bogotá D.C. 7 de marzo de 2023

Señores
Mesa Directiva
Comisión Primera Constitucional Permanente
H. Cámara de Representantes.
Ciudad.

Ref.: Solicitud de autorización inasistencia

Cordial saludo Sres. Mesa Directiva.

Por medio del presente permito informar que he recibido una invitación de la JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL BARRIO ALBERTO LLERAS CAMARGO, en Buenaventura Valle, para participar en un encuentro con la comunidad de la región. Dicho evento se llevará a cabo el 8 de marzo de 2023 en el salón comunal barrio Alberto Lleras Camargo (Telecondón) a las 4:00 pm. Por lo que solicito autorización a la Mesa Directiva para participar en dicho evento. Adjunto invitación.

Cordialmente,

ORLANDO CASTILLO ADVINCULA
Representante a la Cámara
CITREP 9 - Pacífico medio

CO
U/M. ADO
15 MAR 2023
HORA: 3:10 PM
FIRMA:

"Tu Voz es Mi Compromiso"

☎ 3825000 - Ext. 3624 3621
✉ orlando.castillo@camara.gov.co
📍 Carrera 74/8-68, Oficina 633, Edificio Nuevo del Congreso

RESOLUCION N° 0055 DE 2023
(07 MAR 2023)

"POR LA CUAL SE AUTORIZA LA INASISTENCIA JUSTIFICADA A UN HONORABLE REPRESENTANTE A LA CAMARA"

LA MESA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

En uso de las facultades legales y en especial las que le confiere la Ley 5ª de 1992, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 90 de la Ley 5ª de 1992, **-De las excusas aceptables.** "Son excusas que permiten justificar la ausencia de los Congresistas a las Sesiones además del caso fortuito, fuerza mayor en los siguientes eventos: ... numeral 3º: La autorización expresada por la Mesa Directiva o el Presidente de la respectiva Corporación, en los casos indicados en el presente Reglamento"

Que el Representante a la Cámara, doctor **ORLANDO CASTILLO ADVINCULA**, mediante oficio de fecha marzo 07 de 2023, solicita ante la Mesa Directiva de la Corporación, autorizar su inasistencia a la actividad congresual (sesiones extraordinarias Plenarias y de Comisión Primera Constitucional) convocadas para el día miércoles (08) de marzo del presente año, toda vez que ha sido invitado por la Junta de Acción Comunal del Barrio Alberto Lleras Camargo en Buenaventura Valle para participar en un encuentro con la comunidad.

Que, conforme a los considerandos anteriores, la Mesa Directiva de la Cámara de Representantes, autoriza al Representante a la Cámara, doctor **ORLANDO CASTILLO ADVINCULA**, para que se ausente con excusa válida de la actividad congresual (sesiones extraordinarias Plenarias y de Comisión Primera Constitucional) convocadas para el día miércoles (08) de marzo de 2023.

Que la suscripción de la presente resolución por parte del Secretario General se efectúa en el marco de las competencias establecidas en la Resolución de Mesa Directiva N° MD 1473 de 2012, según la cual el Secretario General solo firma, enumera y lleva el registro único de todos los actos administrativos emanados de la Corporación en fe de lo actuado, sin que esta actuación le implique ejercicio de autoridad alguna, según lo establecido en la Ley 5ta de 1992 y en el artículo 315 de la ley 4ta de 1913.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: AUTORIZAR al Honorable Representante a la Cámara, doctor **ORLANDO CASTILLO ADVINCULA**, para que se ausente con excusa válida de la actividad congresual (sesiones extraordinarias Plenarias y de Comisión Primera Constitucional) convocadas para el día miércoles (08) de marzo de 2023, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

PARAGRAFO: La Secretaría General remitirá copia de la presente resolución a la Subsecretaría General, comisión Primera Constitucional y a la Comisión de Acreditación Documental de esta Corporación, con el propósito de justificar válidamente la inasistencia del referido congresista.

ARTICULO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

07 MAR 2023

DAVID RICARDO RACERO MAYORCA
Presidente

OLGA LUCIA VELASQUEZ NIETO
Primera Vicepresidenta

ERIKA TATIANA SANCHEZ PINTO
Segunda Vicepresidenta

Firma en fe de lo actuado: **JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA**
Secretario General

CLAUDIA OYUELA MUÑOZ
Secretaría General

*Señala
recibido
Marzo 16 2023
10:35 AM.*

Bogotá D.C., 08 de marzo de 2023

Doctora
AMPARO YANETH CALDERÓN PERDOMO
Secretaria
Comisión Primera
Cámara de Representantes

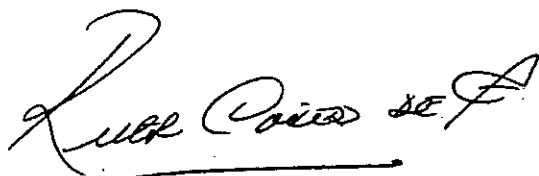
Asunto: Notificación de Incapacidad Médica

Estimada Doctora Amparo,

De manera atenta me permito informar sobre la incapacidad que me fue otorgada el día 07 de marzo de 2023 por la Clínica Hispano América de la ciudad de Pasto, por tres (3) días, con el fin de que sea tenida en cuenta como excusa válida por la mesa directiva para la inasistencia al debate de control político que se llevará a cabo el día 08 de marzo de 2023.

Agradezco la amable gestión.

Cordialmente,



RUTH AMELIA CAYCEDO ROSERO
Representante a la Cámara
Departamento de Nariño

Recibi
Marzo 08/23
8:30 am
Jofe

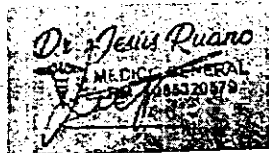
INCAPACIDAD MÉDICA
N°68885

INFORMACIÓN GENERAL

Médico: JESUS RUANO JESUS FERNANDO RUANO MONCAYO Tipo Paciente: Otro Sex:
Información Paciente: RUTH AMELIA CAYCEDO ROSERO F. Nacimiento:
Tipo Documento: Cédula_Ciudadanía Número: 30714984 Edad: 65 Años / 6 Meses / 10 Días
Entidad: EMP023 COMPAÑIA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S. A.

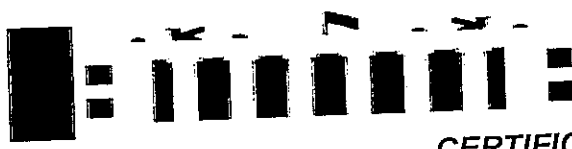
DETALLE DE LA INCAPACIDAD

Días de Incapacidad: 3 Fecha Inicial: 07/marzo/2023 Fecha Final: 09/marzo/2023
Tipo Incapacidad: Ninguna Grado: Ninguno Procedimiento: Ambulatorio
Motivo: Expedicion_Directa Clase: Inicial Grupo de Servicios: ConsultaExterna
Modalidad Prestación: Intramural Presunto Origen: Comun
Causa que motiva la atención: Edad Gestacional: Embarazo Múltiple: False
Fecha Probable de Parto: Número certificado nacido vivo:
Número de Nacidos Vivos: Diagnóstico: R51X CEFALEA
SE BRINDA INCAPACIDAD MEDICA POR 3 DIAS



Profesional JESUS FERNANDO RUANO MONCAYO
Especialidad 385 - MEDICINA GENERAL
Identificación 1085320579

Tarjeta Profesional 1085



CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA
CÁMARA DE REPRESENTANTES

CERTIFICADO DE INCAPACIDAD

Fecha de Exp: 2023 3 8
 Año Mes Día

CAZCERO ROJERO ROTHA DAVALO
 1er. APELLIDO 2do. APELLIDO NOMBRES

IDENTIFICACIÓN 30714984

DIAGNOSTICO: CEFALEA

CONTINGENCIA EG M. AT EP PRV

FECHA DE INICIO: Año 2023 Mes 3 Día 8

W DA
 (en letras)

PRORROGA
 Si DIAS DE INCAPACIDAD

(1)
 (en números)

J. ROJERO

[Handwritten Signature]
 FIRMA Y REGISTRO MEDICO



Bogotá D.C., 07-03-2022

Oficio No. 00052

Doctor

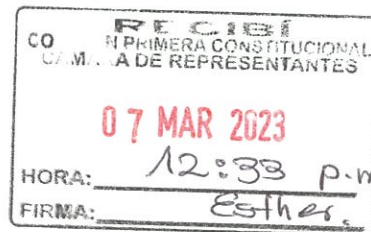
JUAN CARLOS WILLS OSPINA

Presidente Comisión Primera

Cámara de Representantes

Congreso de la República

Ciudad



Asunto: Permiso

Respetado presidente, reciba usted un cordial saludo

De manera atenta quiero informarle que el próximo **miércoles ocho (8) de marzo de 2023**, en mi condición de integrante a la Comisión Legal para la Equidad de la Mujer, participare en representación de la comisión en un evento llamado **“Conmemoración día internacional de la mujer”**. Este se llevará a cabo en el departamento del Tolima a partir de las 2:30 de la tarde, razón por la cual le solicito ser excusada en toda actividad congresual.

Agradezco de antemano su oportuna atención

Cordialmente,

DELICY ESPERANZA ISAZA BUENAVENTURA
Representante a la Cámara por el Tolima
Partido Conservador Colombiano

CONMEMORACIÓN DÍA DE LA MUJER

Lugar:
Piscina Villamar

Hora:
2:30 P.M.

Brindis



"Para ti no existen los límites
tus sueños son tu mejor impulso"

Bogotá 08 de marzo del 2023

Doctor(a)
AMPARO YANETH CALDERON PERDOMO
Secretaria General
Comisión primera de Cámara de Representantes
Ciudad


Asunto: Excusa 08 de marzo-2023

Respetada Doctora:

Por medio de la presente me dirijo a usted con el fin de presentar excusas por la ausencia en el debate citado por la Comisión primera el día 08 de marzo del 2023 "Quejas constantes de los usuarios del transporte aéreo", esto debido a que he sido invitado a la posesión de la nueva ministra de educación en el departamento de Quibdó.

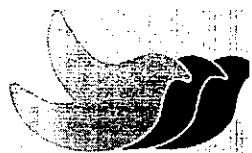
Adicionalmente anexo copia de invitación

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración Cordialmente,


JAMES H. MOSQUERA TORRES
Representante a la Cámara
Circunscripción 6
Choco-Antioquia

 Carrera 7 No. 8-68 Edificio Nuevo del Congreso Oficina 501

 312-575-9728  James.mosquera@camara.gov.co





MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

Ceremonia de posesión de la
Ministra de Educación Nacional

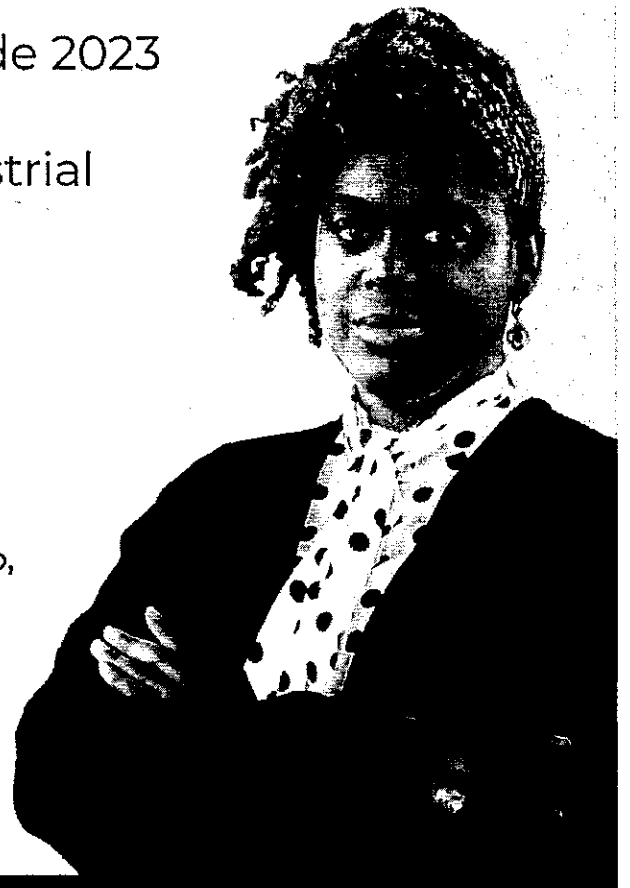
Aurora Vergara Figueroa PhD

Fecha	Miércoles 8 de marzo de 2023
Lugar	Instituto Técnico Industrial Integrado Carrasquilla de Quibdó
Hora	1:30 p.m.



LIVE

Transmisión a través de la página web,
las redes sociales de Presidencia de la
República y Ministerio de Educación



RESOLUCION N° 0052 DE 2023

(03 MAR 2023)

"POR LA CUAL SE AUTORIZA LA INASISTENCIA JUSTIFICADA A UN HONORABLE REPRESENTANTE A LA CAMARA"

LA MESA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

En uso de las facultades legales y en especial las que le confiere la Ley 5ª de 1992, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 90 de la Ley 5ª de 1992, -De las excusas aceptables. "Son excusas que permiten justificar la ausencia de los Congresistas a las Sesiones además del caso fortuito, fuerza mayor en los siguientes eventos: ... numeral 3º: La autorización expresada por la Mesa Directiva o el Presidente de la respectiva Corporación, en los casos indicados en el presente Reglamento"

Que el Representante a la Cámara, doctor **JOSÉ JAIME USCÁTEGUI PASTRANA**, mediante oficio de fecha marzo 03 de 2023, solicita ante la Mesa Directiva de la Corporación, autorizar su inasistencia a la actividad congresual (sesiones extraordinarias Plenarias y de Comisión Primera Constitucional) que se llegaren a convocar entre los días miércoles ocho (08) y el miércoles quince (15) de marzo del presente año, en razón a que asistirá a reuniones con los Ministros encargados de la implementación de la estrategia "Plan Control Territorial", a realizarse en San Salvador, República de El Salvador.

Que, conforme a los considerandos anteriores, la Mesa Directiva de la Cámara de Representantes, autoriza al Representante a la Cámara, doctor **JOSÉ JAIME USCÁTEGUI PASTRANA**, para que se ausente con excusa válida de la actividad congresual (sesiones extraordinarias Plenarias y de Comisión Primera Constitucional) que se llegaren a convocar entre los días miércoles ocho (08) y el miércoles quince (15) de marzo de 2023.

Que la suscripción de la presente resolución por parte del Secretario General se efectúa en el marco de las competencias establecidas en la Resolución de Mesa Directiva N° MD 1473 de 2012, según la cual el Secretario General solo firma, enumera y lleva el registro único de todos los actos administrativos emanados de la Corporación en fe de lo actuado, sin que esta actuación le implique ejercicio de autoridad alguna, según lo establecido en la Ley 5ta de 1992 y en el artículo 315 de la ley 4ta de 1913.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:


ARTICULO PRIMERO: AUTORIZAR al Honorable Representante a la Cámara, doctor **JOSÉ JAIME USCÁTEGUI PASTRANA**, para que se ausente con excusa válida de la de la actividad congresual (sesiones extraordinarias Plenarias y de Comisión Primera Constitucional) que se llegaren a convocar entre los días miércoles ocho (08) y el miércoles quince (15) de marzo de 2023, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

PARAGRAFO: La Secretaría General remitirá copia de la presente resolución a la Subsecretaría General, Comisión Primera Constitucional y a la Comisión de Acreditación Documental de esta Corporación, con el propósito de justificar válidamente la inasistencia del referido congresista.

ARTICULO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 03 MAR 2023


OLGA LUCIA VELÁSQUEZ NIETO
Primera Vicepresidenta


DAVID RICARDO RACERO MAYORCA
Presidente


ERIKA TATIANA SÁNCHEZ PINTO
Segunda Vicepresidenta

Firma en fe de lo actuado: **JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA**
Secretario General


CLAUDIA OYUELA MUÑOZ
Secretaría General



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

1 Enlace de Congreso

Doctora
AMPARO YANETH CALDERÓN PERDOMO
Secretaria Comisión Primera Constitucional Permanente
CÁMARA DE REPRESENTANTES
Congreso de la República
Carrera 7 No 8-68 Edificio Nuevo del Congreso
Ciudad

Radicado entrada
No. Expediente 8784/2023/OFI

Asunto: Ministro de Hacienda y Crédito Público - Comisión Primera Cámara

Respetada Secretaria:

Reciba un cordial saludo. Ruego le manifieste a los Honorables Congresistas y demás asistentes a la sesión la importancia que tienen las citaciones que hacen a esta Cartera. Sin embargo, pido excuse al señor Ministro de Hacienda y Crédito Público, doctor José Antonio Ocampo Gaviria, por no poder asistir a la citación que se llevará a cabo el miércoles 8 de marzo de 2023 a partir de las 9:30 am, y que tendrá como propósito discutir: "Proposición No. 11B Quejas de los usuarios del transporte aéreo".

Lo anterior, debido a que el señor Ministro, se encontrará en comisión de servicios, atendiendo compromisos previamente adquiridos fuera del país. No obstante, y dada la importancia del tema a tratar, la Viceministra Técnica (e) María Virginia Jordan Quintero asistirá en representación de esta Entidad.

Cordialmente,

JUAN MANUEL RUSSY ESCOBAR
Secretario General

APROBÓ: ANDREA CAROLINA RAMÍREZ OLIVEROS
ELABORÓ: NICOLÁS RINCÓN CUBILLOS

SECRETARIO GENERAL DEL MINISTERIO CODIGO 0035 GRADO 23
Firmado digitalmente por: JUAN MANUEL RUSSY ESCOBAR

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Código Postal 111711
PBX: (57)601 3811700
Relación con el Ciudadano (57)601 6021270-Línea Nacional:018000910071
relacionciudadano@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6C-38 Bogotá D.C.
www.minhacienda.gov.co

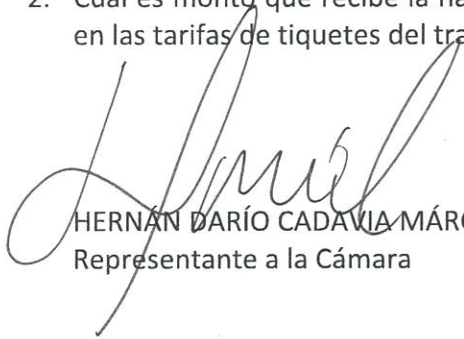


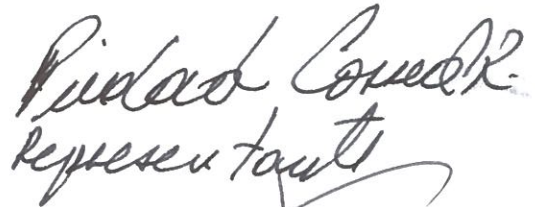
E2W2 XbUY eqhb 9ozg EhmJ rQs7 yP0=
Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>

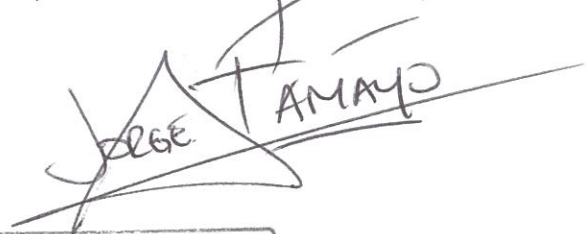
Adición a la PROPOSICIÓN AL DEBATE DE CONTROL POLÍTICO #11 B


Cítese al Ministro de Hacienda y Crédito Público, Jose Antonio Ocampo Gaviria para contestar las siguientes preguntas desde el ejercicio de sus funciones:

1. ¿Por qué no se permitió en la reforma tributaria la disminución del IVA a los tiquetes del servicio aéreo?
2. Cual es monto que recibe la hacienda del Gobierno Nacional producto de recaudo en las tarifas de tiquetes del transporte aéreo


HERNÁN DARÍO CADAVÍA MÁRQUEZ
Representante a la Cámara


Representante


Jorge TAMAYO

RECIBI
COMISIÓN PRIMERA CONSTITUCIONAL
CAMARA DE REPRESENTANTES
28 FEB 2023
HORA: 11:50
FIRMA: 

COMISIÓN PRIMERA
APROBADO
28 FEB 2023
ACTA N° 35
Unanímitad.

Juan Manuel Cortés

REPRESENTANTE A LA CÁMARA POR SANTANDER

Bogotá, veintiocho (28) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

Aprobado x Unanimidad Feb 28/2023

Honorable Representante
Dr. JUAN CARLOS WILLS OSPINA
Presidente Comisión Primera
Cámara de Representantes
Ciudad

Debate Control Político # 11A.

Respetado presidente:

Miercoles

ASUNTO: PROPOSICIÓN

Sea esta la oportunidad de presentarle un cordial saludo y de solicitar se re programe el próximo ~~martes~~, el debate de control político convocado para el día de hoy, al cual deberá comparecer como citados los siguientes funcionarios:

- Ministro del Transporte
- Superintendente de Industria y Comercio
- Superintendente de Transporte
- Director de la Aerocivil

- ANATO (PAULA CORTÉS)
- IATA
- Min Comercio

En calidad de invitados se mantienen los convocados en la proposición origina.

Lo anterior para que absuelvan los cuestionarios remitidos con antelación y los demás que radiquen mis honorables colegas representantes.

Ruego al señor presidente que advierta a los citados que NO se acepta la delegación y que de no comparecer se compulsaran copias para que se investigue la posible falta disciplinaria en la que incurrn con su ausencia.

Cordialmente,

JUAN MANUEL CORTÉS DUÉNAS
Representante a la Cámara por Santander

RECIBI
COMISIÓN PRIMERA CONSTITUCIONAL
CAMARA DE REPRESENTANTES
28 FEB 2023
HORA: 10:40
FIRMA:

Frustrado

COMISION PRIMERA
APROBADO
28 FEB 2023
ACTA N° 35



@juanmanuelcortesd

Juan Manuel Cortés

REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

Bogotá D.C., 26 de octubre de 2022

Señores
MESA DIRECTIVA
COMISIÓN PRIMERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES
Ciudad



ASUNTO: PROPOSICIÓN - DEBATE DE CONTROL POLÍTICO. #11

En nuestro país se ha vuelto cotidiano escuchar las 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 de los precios de los pasajes por trayecto.

Es apenas entendible que la prestación del servicio público de transporte aéreo sea un negocio para cada aerolínea; sin embargo, bajo esta premisa, no se pueden seguir vulnerando los derechos y la economía de los usuarios del mismo, quienes pasaron de recibir un servicio de calidad y calidez humana, a ser víctimas de maltrato físico, emocional y económico, bajo el pretexto de que ahora los vuelos dejaron de ser "full service", para pasar al modelo del "low cost"; aquí, cabe preguntarse: ¿cuál es el bajo costo de un trayecto como el de la siguiente imagen?:

BOG 15:35 - 16:37 BGA Mar. 04 Oct

ECONÓMICA

XS
Más económica

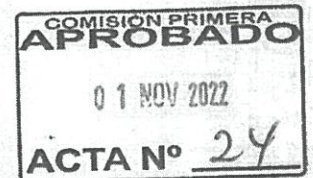
- 1 artículo personal (morrall) (debe caber bajo el asiento)
- Restricciones de la tarifa

Continuar sin servicios por
\$975.650 COP

S
Viaje ligero

- 1 equipaje de mano (10kg) + morral
- Acumula LifeMiles
- Restricciones de la tarifa

\$1.025.875 COP
Precio por pasajero



UNANIMIDAD



@juanmanuelcortesd

Juan
Manuel
Cortés

REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

Si se observa, por un trayecto de Bogotá a Bucaramanga, con una maleta de mano y un morral, cobraron \$1.025.875, lo cual no solo es un absurdo, sino también, injusto para el usuario que necesita trasladarse dentro del territorio nacional.

Otro ejemplo lo vemos en la siguiente cotización:

MEJOR PRECIO			
18:15 BOG	Directo - 1h 30m - AV9345 Detalles del vuelo	19:45 CTG	\$244.820 COP
Incluye trayecto operado por Avianca			
19:14 BOG	Directo - 1h 30m - AV6543 Detalles del vuelo	20:44 CTG	\$400.640 COP
Incluye trayecto operado por Avianca			

No se entiende el porqué de la variación de costo entre uno y otro vuelo que cubren la misma ruta, solo con 1 hora de diferencia y el precio prácticamente se duplica, en ejercicio de la postura dominante del prestador del servicio, en perjuicio del usuario que, por necesidad, mas no por gusto o por la calidad del servicio, acepta la injusta imposición de precio.

Por tal razón y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3, del artículo 6 de la Ley 5 de 1992, me permito someter a consideración de la Comisión Primera, Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes la presente proposición, por medio de la cual solicito citar a Debate de Control Político al funcionario relacionado a continuación, a fin de que responda ante esta célula legislativa el cuestionario adjunto:

- Ministro de Transporte Dr. Guillermo Reyes González.

Así mismo, invítese a:

- Superintendente de Industria y Comercio Dr. Juan Camilo Durán Téllez
 - Superintendente de Transporte Dra. Ayda Lucy Ospina Arias
 - Director de Aerocivil o quien haga sus veces.
 - Gerente general de Avianca Dr. David Alemán o quien haga sus veces
 - CEO LATAM Airlines Group Dr. Roberto Alvo o quien haga sus veces
 - Gerente de Ventas de Viva Air Dra. Elizabeth Giraldo
 - Presidente Easyfly Dr. Alfonso Ávila



@juanmanuelcortésd

Juan
Manuel
Cortés

REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

El debate se realizará en la fecha que designe la mesa directiva y con transmisión en vivo por el Canal Institucional y por el Canal Congreso.

Solicitamos muy amablemente que el citado y los invitados respondan las siguientes preguntas desde el ejercicio de sus funciones:

Al Ministro de Transporte:

1. ¿Cómo se regulan las tarifas del transporte aéreo en Colombia?
2. ¿Qué factores se toman en cuenta para su regulación?
3. ¿Cuál es el mecanismo para definir el costo de tiquetes entre las aerolíneas?
4. ¿Qué hace el ministerio de transporte para controlar la fluctuación de los precios de los tiquetes aéreos?
5. ¿Qué medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones y abusos en los precios de las tarifas por trayecto que cobran las aerolíneas?

A las Superintendencias de Transporte e Industria y Comercio:

1. ¿Cuáles son las funciones de la superintendencia, referidas a la prestación del servicio público de transporte aéreo?
2. ¿Cuántas quejas se presentan anualmente por la mala prestación del servicio de transporte aéreo, bien sea por retrasos, cancelaciones, multas o precios elevados?
3. ¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas o agencias de viaje?
4. ¿Qué labores vienen realizando para divulgar y promover los derechos de los usuarios estipulados en el Reglamentos Aeronáutico de Colombia -RAC 3 y en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)?
¿Cuáles son sus efectos inmediatos?
5. ¿Qué labores vienen realizando para garantizar la prestación del servicio público de transporte aéreo en condiciones de calidad y dignidad humana?



@juanmanuelcortesd

Juan Manuel Cortés

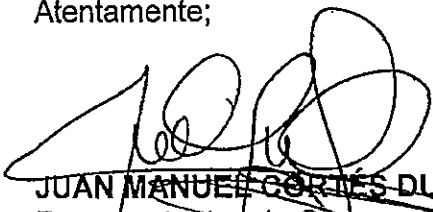
REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

6. ¿Existe en las principales terminales aéreas del país, oficinas de las superintendencias, donde los usuarios pueda acudir de manera 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?
7. ¿Cuál es el término promedio en que se falla un conflicto generado entre un usuario y una agencia de viajes o una aerolínea, contado desde la radicación de la respectiva querrela?
8. ¿Considera que la tutela de los derechos de los usuarios del servicio público de transporte aéreo es efectiva, eficaz y oportuna?

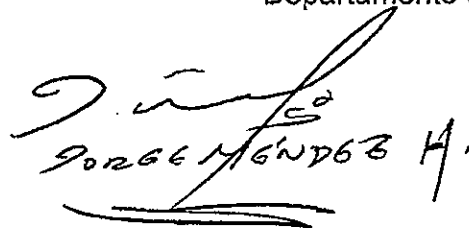
A los invitados:

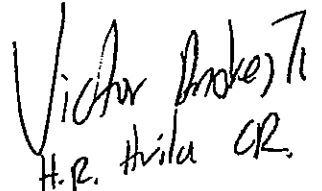
1. ¿Cuáles son los mecanismos de fijación de precios que tiene su aerolínea?
2. ¿Cómo justifica la variación de precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?
3. ¿Qué medidas toma su aerolínea para que la fluctuación del precio del petróleo, de dólar...etc., no afecte a sus usuarios? ¿Tienen planes de contingencia?
4. ¿Considera que en su aerolínea se les da trato justo y digno a sus usuarios, en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo...etc.? ¿Les ayudan en casos de pérdida de conexiones nacionales e internacionales?

Atentamente;


JUAN MANUEL CORTÉS DUEÑAS
Representante a la Cámara
Departamento de Santander


ANA PAOLA GARCÍA SOTO
Representante a la Cámara
Departamento de Córdoba


Jorge Méndez H.


Victor Andrade
H.R. Arista CR.



@juanmanuelcortesd

Juan Manuel Cortés

REPRESENTANTE A
LA CÁMARA POR
SANTANDER

Hernando Carabonía ^{Hernando Carabonía}
ANTIOQUIA ^{Antioquia} Catherine Pardo C.


DSA
Gualter Sánchez A.

Miguel Polo Polo

Andrés Pardo
Pardo

Juan Pardo
Oscar Rodríguez Campo H.

A. O. O. O. O. V.
ALBÁN

 **NUEVO LIBERALISMO** ^{Nuevo Liberalismo} *Garces*



@juanmanuelcortesd

Bogotá D.C., 18 de octubre de 2022

13 de octubre
Solicitud J.

Doctor
JUAN CARLOS WILLS OSPINA
Presidente Comisión Primera
Cámara de Representantes
Ciudad

Debate Control Político # 09

PROPOSICIÓN



En mi condición de Representante a la Cámara y en concordancia con lo establecido en los artículos 233 y 249 de la Ley 5 de 1992, y dando alcance a la proposición para CITAR A DEBATE DE CONTROL POLÍTICO radicada el 13 de octubre de 2022, solicito:

Sea CITADO EL DEBATE DE CONTROL POLÍTICO en la Comisión Primera de la Cámara de Representantes al señor Ministro de Transporte, Guillermo Francisco Reyes González; al Superintendente Nacional De Salud, Ulahí Beltrán López; al Superintendente Financiero, Jorge Castaño Gutiérrez; a la superintendente de Puertos y Transporte, Ayda Lucy Ospina; al Director(a) de la Aeronáutica Civil; y a la Ministra de Salud, Carolina Corcho; para que en sesión que se fije por la Comisión, informen sobre los siguientes temas:

1. Medidas adelantadas y proyectadas para resolver el problema de la venta de SOAT para motos.
2. Medidas adelantadas y proyectadas ante el incumplimiento y abuso al consumidor por parte de las aerolíneas hacia los compradores de tiquetes aéreos.

Asimismo, invítese al director de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES), Félix León Martínez.

Atentamente,



[Signature]
ALEJANDRO OCAMPO
Representante a la Cámara – Valle del Cauca

**CITACIÓN CONTROL POLÍTICO, MINISTRO DE TRANSPORTE GUILLERMO FRANCISCO REYES
GONZALES**

Sobre el SOAT y la no venta del mismo.

1. ¿Qué acciones se han tomado en contra de las aseguradoras que se niegan a vender el SOAT incumpliendo lo establecido en el ARTICULO 9° de la LEY 2161 DE 2021? Las compañías de seguros que tienen autorizado el ramo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, tienen la obligación de expedir, en todo el país, la póliza para el vehículo que lo requiera, de no hacerlo la Superintendencia Financiera de Colombia, investigara y sancionara a las compañías de seguros autorizadas que no expidan el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Toda vez que son ampliamente conocidas las denuncias en varios departamentos y ciudades del país como en municipios del Valle del Cauca o Cúcuta, entre otros, en los cuales es imposible adquirir un SOAT.

2. ¿Por qué las Aseguradoras han creado requisitos no contemplados en la normatividad vigente? Por ejemplo, pagos exclusivamente con tarjeta de crédito o débito, o que el SOAT debe ser comprado por el propietario de la motocicleta.

3. De acuerdo a lo establecido en ARTICULO 7° de la LEY 2161 DE 2021, el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Salud y Protección Social, la Agenda Nacional de Seguridad Vial, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud y la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional, en el marco de sus competencias; revisaran periódicamente el estado y avances del país en materia de seguridad vial, evasión y fraude en la adquisición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), así como los planes de acción que contribuyan a un mejor comportamiento vial de los actores en la vía, promuevan la adecuada atención a las víctimas de accidentes de tránsito y las Buenas prácticas en los cobros por estas atenciones.

Los resultados de dichas revisiones deberán ser remitidos dentro de los tres (3) primeros meses del año, a las comisiones Sextas Constitucionales Permanentes del Congreso de la Republica.

Le solicito atentamente informar cuáles han sido los resultados de dicho análisis y qué acciones concretas se han tomado por parte de los diversos actores enunciados en la normatividad para disminuir la accidentalidad en las vías del país.

4. Si el/la motociclista que no ha podido adquirir su SOAT, por la negativa de las aseguradoras a venderlo, sufre un accidente de tránsito y, ante dicha situación, la EPS NIEGA la atención por ser producto de un siniestro vial ¿Quién brindara la atención a el/la moto usuario/a?

5. En diálogos con representantes de los motociclistas se planteó, como se ha manifestado por su parte en los medios de comunicación, que no se sancionaran a los usuarios de motos hasta que no se solucione la problemática del SOAT ¿Cuál sería la figura jurídica para dicho evento, toda vez que al día de hoy la ley sanciona con infracción de tránsito a quién transita sin SOAT vigente? ¿Se plantea, entonces, una modificación temporal a la norma?

6. ¿Qué medidas se están tomando para combatir a entidades o terceros que defraudan los recursos del SOAT, por ejemplo, clínicas que realizan procedimientos que no aplican según la necesidad del paciente y los facturan a la cuenta del SOAT, generando un fraude al sistema e incurriendo en un delito? ¿Existe sobre esto investigación? ¿Se ha oficiado a las secretarías de Salud para que adelanten las investigaciones administrativas y a la Fiscalía para que adelante las acciones penales?

Sobre abusos a compradores de tiquetes aéreos e incumplimientos de las aerolíneas.

7. ¿Qué controles se hacen a las aerolíneas en materia de cumplimiento o no de los acuerdos con sus usuarios, por ejemplo, horarios de vuelo, cancelaciones, valor de tiquetes?

8. ¿Qué registro, controles y medidas se adelantan frente a las quejas que presentan los usuarios de aerolíneas ante los abusos e incumplimientos que sufren?

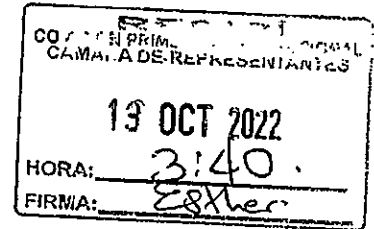
9. ¿Qué seguimiento y control se adelanta para el debido pago e implementación de indemnizaciones a los afectados de incumplimientos?

10. ¿Qué controles, seguimiento y medidas se adelantan frente a los valores de los tiquetes y la variación en los mismos?



Bogotá DC., 12 de octubre de 2022

Doctor
JUAN CARLOS WILLS OSPINA
Presidente Comisión Primera
Cámara de Representantes
Ciudad




PROPOSICIÓN

En mi condición de Representante a la Cámara y en concordancia con lo establecido en los artículos 233 y 249 de la Ley 5 de 1992 solicito:

CITAR A DEBATE DE CONTROL POLÍTICO en la Comisión Primera de la Cámara de Representantes al señor Ministro de Transporte – Guillermo Francisco Reyes; al Superintendente Nacional de Salud Ulahí Beltrán López; al Superintendente Financiero Jorge Castaño Gutiérrez; y a la Superintendente de Puertos y Transporte Ayda Lucy Ospina, para que en sesión que se fije por la Comisión de acuerdo a lo establecido en el artículo informen sobre las medidas adelantadas y proyectadas para resolver el problema de la venta de SOAT para motos y sea respondido el cuestionario presentado.

Atentamente,


ALEJANDRO OCAMPO
Representante a la Cámara - Valle del Cauca



CITACIÓN CONTROL POLÍTICO – CUESTIONARIO

Sobre el SOAT y la no venta del mismo. Cuestionario para:

~~Ministro de Transporte, Guillermo Francisco Reyes González;~~

~~Ministra de Salud, Carolina Corcho;~~

~~Superintendente Nacional De Salud, Ujahí Beltrán López;~~

~~Superintendente Financiero, Jorge Castaño Gutiérrez;~~

~~Superintendente de Puertos y Transporte, Ayda Lucy Ospina;~~

~~Director de ADRES, Félix León Martínez;~~

1. ¿Qué acciones se han tomado en contra de las aseguradoras que se niegan a vender el SOAT incumpliendo lo establecido en el ARTICULO 9° de la LEY 2161 DE 2021? Las compañías de seguros que tienen autorizado el ramo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, tienen la obligación de expedir, en todo el país, la póliza para el vehículo que lo requiera, de no hacerlo la Superintendencia Financiera de Colombia, investigara y sancionara a las compañías de seguros autorizadas que no expidan el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Toda vez que son ampliamente conocidas las denuncias en varios departamentos y ciudades del país como en municipios del Valle del Cauca o Cúcuta, entre otros, en los cuales es imposible adquirir un SOAT.

2. ¿Por qué las Aseguradoras han creado requisitos no contemplados en la normatividad vigente? Por ejemplo, pagos exclusivamente con tarjeta de crédito o débito, o que el SOAT debe ser comprado por el propietario de la motocicleta.

3. De acuerdo a lo establecido en ARTICULO 7° de la LEY 2161 DE 2021, el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Salud y Protección Social, la Agenda Nacional de Seguridad Vial, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud y la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional, en el marco de sus competencias; revisaran periódicamente el estado y avances del país en materia de seguridad vial, evasión y fraude en la adquisición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), así como los planes de acción que contribuyan a un mejor comportamiento vial de los actores en la vía, promuevan la adecuada atención a las víctimas de accidentes de tránsito y las Buenas prácticas en los cobros por estas atenciones. Los resultados de dichas revisiones deberán ser remitidos dentro de los tres (3) primeros meses del año, a las comisiones Sextas Constitucionales Permanentes del Congreso de la Republica. Le solicito atentamente informar cuáles han sido los resultados de dicho análisis y qué acciones concretas se han tomado por parte de los diversos actores enunciados en la normatividad para disminuir la accidentalidad en las vías del país.

4. Si el/la motociclista que no ha podido adquirir su SOAT, por la negativa de las aseguradoras a venderlo, sufre un accidente de tránsito y, ante dicha situación, la EPS NIEGA la atención por ser producto de un siniestro vial ¿Quién brindara la atención a el/la moto usuario/a?

5. En diálogos con representantes de los motociclistas se planteó, como se ha manifestado por su parte en los medios de comunicación, que no se sancionaran a los usuarios de motos hasta que no se solucione la problemática del SOAT ¿Cuál sería la figura jurídica para dicho evento, toda vez que al día de hoy la ley sanciona con infracción de tránsito a quién transita sin SOAT vigente? ¿Se plantea, entonces, una modificación temporal a la norma?

6. ¿Qué medidas se están tomando para combatir a entidades o terceros que defraudan los recursos del SOAT, por ejemplo, clínicas que realizan procedimientos que no aplican según la necesidad del paciente y los facturan a la cuenta del SOAT, generando un fraude al sistema e incurriendo en un delito? ¿Existe sobre esto investigación? ¿Se ha oficiado a las secretarías de Salud para que adelanten las investigaciones administrativas y a la Fiscalía para que adelante las acciones penales?

Sobre abusos a compradores de tiquetes aéreos e incumplimientos de las aerolíneas. Cuestionario para:

~~Ministro de Transporte, Guillermo Francisco Reyes González;~~
~~Director(a) de la Aeronáutica Civil;~~
~~Superintendente de Puertos y Transporte, Ayda Lucy Ospina.~~

7. ¿Qué controles se hacen a las aerolíneas en materia de cumplimiento o no de los acuerdos con sus usuarios, por ejemplo, horarios de vuelo, cancelaciones, valor de tiquetes?
8. ¿Qué registro, controles y medidas se adelantan frente a las quejas que presentan los usuarios de aerolíneas ante los abusos e incumplimientos que sufren?
9. ¿Qué seguimiento y control se adelanta para el debido pago e implementación de indemnizaciones a los afectados de incumplimientos?
10. ¿Qué controles, seguimiento y medidas se adelantan frente a los valores de los tiquetes y la variación en los mismos?

Bogotá, D.C., 8 de marzo de 2023

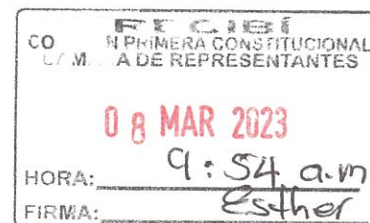
Doctores

JUAN CARLOS WILLS OSPINA

Presidente Comisión Primera
Cámara de Representantes

AMPARO YANETH CALDERÓN PERDOMO

Secretaria
Comisión Primera
Cámara de Representantes



Asunto: Proposición creación de subcomisión

Respetados,

Mediante la presente me permito solicitar la creación de una subcomisión para hacer seguimiento a la solicitud y proceso de integración entre las aerolíneas Viva Air y Avianca ante la Aerocivil.

De la manera más atenta,

Jorge Méndez Hernández

Representante a la Cámara

Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
Partido Cambio Radical

MÉNDEZ

Bogotá DC, marzo 01 de 2023.

Señor
JUAN CARLOS WILLS
Presidente
Comisión Primera Constitucional
Honorable Cámara de Representantes
Ciudad

Asunto: Solicitud de Audiencia Pública - Proyecto de Ley No. 336 de 2023 /
Cámara "Por medio de la cual se humaniza la política criminal y penitenciaria
para contribuir a la superación del estado de cosas inconstitucional y se dictan
otras disposiciones."

Respetado presidente,

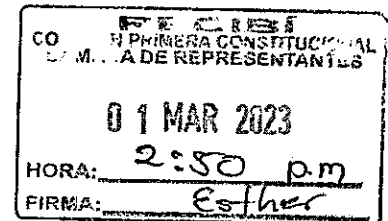
En consideración al Proyecto de Ley 336 de 2023, "**Por medio del cual se humaniza la política criminal y penitenciaria para contribuir a la superación del estado de cosas inconstitucional y se dictan otras disposiciones**", y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 230 y 264 numeral 3 de la Ley 5 de 1992, solicitamos se someta a consideración de la Comisión lo siguiente:

- 1- Convocar a una audiencia pública en el departamento del Cauca, en la ciudad de Popayán con el fin de escuchar a expertos y demás sectores involucrados en el objeto del proyecto, a la fecha y hora que la mesa directiva lo considere pertinente

Cordialmente,



ÓSCAR RODRIGO CAMPO HURTADO
Representante a la Cámara



Representante
MARELEN
CASTILLO

Bogotá 1 de marzo de 2023


Presidente
JUAN CARLOS WILLS OSPINA
Presidente Cámara de Representantes
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Bogotá, D.C.

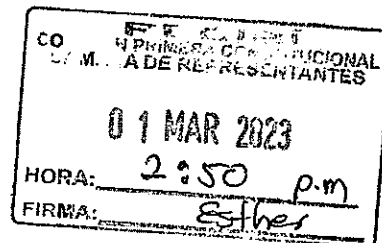
Proposición No. _____

En consideración Proyecto de Ley No. 336 de 2023 Cámara "Por medio de la cual se humaniza la política criminal y penitenciaria para contribuir a la superación del estado de cosas inconstitucional y se dictan otras disposiciones", solicito se someta a consideración de la comisión lo siguiente:

Convocar a una audiencia pública en el departamento del Valle del Cauca en la ciudad de Cali, con el fin de escuchar a expertos y demás sectores de la región involucrados en el objeto del proyecto.

Cordialmente,


Marelén Castillo Torres
Representante a la Cámara

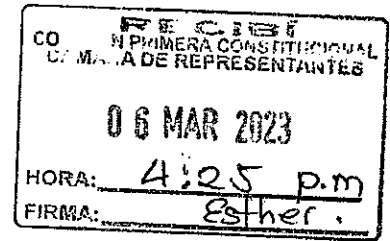




Piedad **CORREAL** Rubiano
REPRESENTANTE A LA CÁMARA

Bogotá, 06 febrero de 2023

Doctor
JUAN CARLOS WILLS OSPINA.
Presidente Comisión Primera
H. CÁMARA DE REPRESENTANTES
Ciudad.



Señor Presidente:

En mi condición de congresista e integrante de Comisión Primera Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, respetuosamente me dirijo a usted con el propósito de solicitarle convocar a una audiencia pública en el departamento del Quindío, en virtud del trámite legislativo del **Proyecto de Ley 336 de 2023 Cámara, 277 de 2023 Senado**, "*Por medio de la cual se humaniza la política criminal y penitenciaria para contribuir a la superación del estado de cosas inconstitucional y se dictan otras disposiciones*", audiencia que, para promover la participación ciudadana y nutrir la disertación, se deberá celebrar previa a la radicación de la ponencia para su posterior discusión y votación. Se solicita cordialmente convocar a los operadores de justicia en el área penal del Departamento del Quindío, tales como la Directora Seccional de Fiscalías y demás Fiscales, los jueces penales municipales y de circuito, jueces especializados, los magistrados del Tribunal Superior, Defensor del Pueblo Regional, Procurador Regional, directores de las Cárceles y la Comandancia de Policía del Quindío, a fin de tener la mayor claridad posible sobre el tema que se ha citado.

Agradezco su atención y quedo atenta a su respuesta,

Cordialmente.

PIEDAD CORREAL RUBIANO
Representante a la Cámara por el Quindío.
Partido Liberal Colombiano.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso: Carrera 7 N° 8 - 68 – Oficinas 225b y 227b
Teléfono: Tel (57+1) 4325100 (57+1) Extensiones: 4206 - 4207
Email: piedad.correal@camara.gov.co



HERNÁN DARÍO CADAVID MÁRQUEZ
Representante a la Cámara
Departamento de Antioquia

Medellín, marzo 1 de 2023

Señor
JUAN CARLOS WILLS
Presidente
Comisión Primera Constitucional
Honorable Cámara de Representantes
Bogotá, D.C.

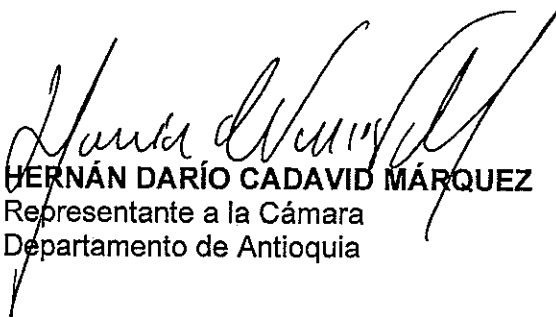
Asunto: Solicitud de Audiencia Pública - Proyecto de Ley No. 336 de 2023 Cámara "Por medio de la cual se humaniza la política criminal y penitenciaria para contribuir a la superación del estado de cosas inconstitucional y se dictan otras disposiciones."


Respetado Presidente Wills,

De manera respetuosa me dirijo a usted y a la mesa directiva de la Comisión, en condición de miembro de la Comisión primera Constitucional, y con fundamento en el artículo 264 numeral 3 de la Ley 5 de 1992, con el propósito de solicitar la realización de una Audiencia Pública en el departamento de Antioquia en la ciudad de Medellín, con el fin de propiciar la participación de los funcionarios que autoriza la Constitución Política y la asistencia de expertos en la materia del referido proyecto de Ley, en hora y fecha que la mesa directiva lo considere pertinente.

Lo anterior, con el ánimo de dar a conocer las diferentes posturas, tesis y planteamientos sobre el tema.

Cordialmente,


HERNÁN DARÍO CADAVID MÁRQUEZ
Representante a la Cámara
Departamento de Antioquia

Recibido
Marzo 08/23.
10:00 AM


Carrera 7 #8-68 Oficina 423B
Congreso de la República de Colombia



hernan.cadavid@camara.gov.co



601 390 4050 - Ext. 3464



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20231080189921



27-02-2023

Bogotá D.C., 27 de febrero de 2023

Doctora
AMPARO YANETH CALDERÓN PERDOMO
Secretaría
Comisión Primera de Cámara
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
debatescomisiónprimera@camara.gov.co
Cra 7 No 8-68, Edificio Nuevo del Congreso
La ciudad

Asunto: respuesta al cuestionario de Debate de Control Político- Proposición No. 11 y Proposición Aditiva 09.

Respetada Secretaria Calderón y Honorables Representantes,

En atención a la Proposición No. 11 presentada por los Honorables Representantes Juan Manuel Cortés, Ana Paola García Soto, Catherine Juvinao Clavijo, Jorge Méndez Hernández, Víctor Andrés Tovar Trujillo, Hernán Darío Cadavid Márquez, Duvalier Sánchez y otros, referente a *"las quejas de los usuarios de transporte aéreo y el incremento de los precios de los pasajes aéreos"*; y a la Proposición Aditiva No. 09 presentada por el Honorable Representante Jorge Alejandro Ocampo Giralgo, sobre *"las medidas adelantadas y proyectadas ante el incumplimiento y abuso de consumidor por parte de las aerolíneas hacia los compradores de tiquetes aéreos y las medidas adelantadas para resolver los problemas de las ventas soot para motos"*, nos permitimos recordar en primer lugar que, de conformidad con lo expuesto en el artículo 59 de la Ley 489 de 1998, es función de los ministerios dirigir la política sectorial. En virtud de lo anterior, el Gobierno nacional expidió el Decreto 087 de 2011: *"Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte y se determinan las funciones de sus dependencias"*, que establece como funciones de esta Cartera Ministerial, entre otras, la de formular y adoptar políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica y técnica en materia de transporte, tránsito y la infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo.

En consideración a lo anterior, el Ministerio de Transporte principalmente formula la política sectorial de transporte a nivel nacional en los diferentes modos (carretero, marítimo, fluvial y férreo) y la ejecución directa la realizan las entidades adscritas a este Despacho como la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, la Superintendencia de Transporte, Agencia Nacional de Seguridad Vial, el Instituto Nacional de Vías y la Agencia Nacional de Infraestructura. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, procedemos a dar respuesta de la siguiente forma:

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20231080189921



27-02-2023

PROPOSICIÓN 11

Respecto a las cinco (5) preguntas del cuestionario de la Proposición No. 11, a través de las cuales se solicita información sobre la forma como se regulan las tarifas del transporte aéreo en Colombia, los factores que se toman en cuenta para su regulación, el mecanismo para definir el costo de tiquetes entre las aerolíneas, las acciones del Ministerio de Transporte para controlar la fluctuación de los precios de los tiquetes aéreos y las medidas que se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones y abusos en los precios de las tarifas, de la manera más atenta nos permitimos adjuntar la respuesta otorgada por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, con oficio radicado No. 2023212020003722 del 24 de febrero de 2023.

En dicha comunicación (i) se informa, en relación con la regulación de tarifas del transporte aéreo en Colombia, que en virtud de lo dispuesto en la Resolución 904 del 28 de febrero de 2012 expedida por la dicha entidad, se adoptó en el país un sistema de libertad tarifaria en concordancia con el modelo estándar adoptado en el mercado de transporte aéreo internacional, para promover la competencia y brindar mayor flexibilidad en el acceso a dicho mercado; (ii) se enuncian los elementos o factores que inciden en la variación de los precios por trayecto de los tiquetes aéreos, tanto nacionales como internacionales; y (iii) se hace mención a las medidas adoptadas para mitigar las situaciones de afectación hacia los usuarios en cuanto a retrasos y cancelaciones, haciendo referencia entre otros, a las disposiciones contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos -derechos de los usuarios-, sensibilización a través de redes sociales y, simultáneamente, acompañamiento y orientación a los pasajeros que así lo requieren en lo relativo a la normatividad aeronáutica. De igual forma, indica la facultad sancionatoria que ostenta la Superintendencia de Transporte, desde lo administrativo, frente a posibles incumplimientos, retrasos, cancelaciones y demás derechos de los usuarios.

Todo lo anterior de acuerdo con lo establecido en Decreto 1294 del 2021 *"por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil -Aerocivil y se dictan otras disposiciones"* y se establece a dicha entidad como autoridad en materia aeronáutica en todo el territorio nacional, a la cual le compete la regulación, certificación, vigilancia y control de los proveedores de servicios a la aviación civil, el uso del espacio aéreo colombiano y la infraestructura dispuesta para ello, y por ende, fijar y desarrollar la política tarifaria en materia de transporte aéreo nacional e internacional, establecer las tarifas y derechos asociados y sancionar su violación, proponer e implementar formulas y criterios *"para la directa, controlada o libre fijación de tarifas para el servicio de transporte aéreo y los servicios conexos, de acuerdo con la normativa vigente"*, entre otras funciones.

Por otra parte, y de acuerdo a lo establecido en 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 de transporte aéreo y la encargada de resolver las reclamaciones que se susciten en el desarrollo de la prestación y comercialización del transporte aéreo, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes"*, por tal razón, nos permitimos adjuntar la respuesta concedida por tal entidad, con radicado No. 20231000096481 del 25 de febrero de 2023, en la que se especifica, en el marco de las facultades expuestas, (i) el número de quejas que se presentan anualmente, los motivos que dieron lugar a ellas y su estado, desde el 25 de mayo de 2019, cuando la Superintendencia de Transporte asumió la competencia para conocer de estos asuntos, relacionadas con la

2



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20231080189921



27-02-2023

prestación del servicio de transporte aéreo, bien sea por reembolsos, cancelaciones o retrasos de vuelos, expediciones de tiquetes, entre otros; (ii) los procesos sancionatorios adelantados a las empresas aéreas; (iii) 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; (iv) información sobre la dependencia a través de la cual 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; y, (v) la presencia de la entidad en las diferentes regiones del país.

PROPOSICIÓN ADITIVA 09

Cuestionario SOAT.

Respecto a las preguntas de competencia de esta Cartera Ministerial:

3. De acuerdo a lo establecido en ARTICULO 7° de la LEY 2161 DE 2021, el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Salud y Protección Social, la Agenda Nacional de Seguridad Vial, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud y la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional, en el marco de sus competencias; revisaran periódicamente el estado y avances del país en materia de seguridad vial, evasión y fraude en la adquisición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), así como los planes de acción que contribuyan a un mejor comportamiento vial de los actores en la vía, promuevan la adecuada atención a las víctimas de accidentes de tránsito y las Buenas prácticas en los cobros por estas atenciones. Los resultados de dichas revisiones deberán ser remitidos dentro de los tres (3) primeros meses del año, a las comisiones Sextas Constitucionales Permanentes del Congreso de la Republica. Le solicito atentamente informar ¿cuáles han sido los resultados de dicho análisis y qué acciones concretas se han tomado por parte de los diversos actores enunciados en la normatividad para disminuir la accidentalidad en las vías del país?

Nos permitimos adjuntar a la presente, el Informe sobre Seguridad Vial de la vigencia 2022, al que hace referencia el artículo 7 de la Ley 2161 de 2021, teniendo en cuenta que el inciso segundo del mencionado artículo le otorga al Ministerio de Transporte y a la Agencia Nacional de Seguridad Vial un plazo dentro de los tres (3) primeros meses del año para remitirlo.

No obstante, de parte de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, se evidencian algunas acciones relacionadas con el objeto de la presente solicitud, que se comparten para su conocimiento (se adjunta a la presenta radicado No. 20231000012571 del 27 de febrero de 2023 de la ANSV), sin perjuicio del informe que se entregará en los términos establecidos en la Ley 2161 de 2021.



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20231080189921



27-02-2023

5. En diálogos con representantes de los motociclistas se planteó, como se ha manifestado por su parte en los medios de comunicación, que no se sancionaran a los usuarios de motos hasta que no se solucione la problemática del SOAT ¿Cuál sería la figura jurídica para dicho evento, toda vez que al día de hoy la ley sanciona con infracción de tránsito a quién transita sin SOAT vigente? ¿Se plantea, entonces, una modificación temporal a la norma?

Inicialmente, el Ministerio de Transporte en conjunto con la Superintendencia de Transporte, emitieron la Circular Externa 20221300000197 del 01 de diciembre de 2022, a través de la cual se sugirió a los organismos de tránsito tener en cuenta dentro del proceso contravencional contemplado en el artículo 136 y subsiguientes de la Ley 769 de 2002, que al momento de conocer sobre órdenes de comparendo por no porte o no tener vigente el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, valorar las pruebas allegadas por los presuntos infractores que demuestren la imposibilidad en la obtención del Seguro por causas atribuibles a terceros.

Lo anterior teniendo en cuenta, la causal de exoneración de responsabilidad determinada en la jurisprudencia del Consejo de Estado, el hecho de un tercero, el cual se configura siempre y cuando se demuestre que la circunstancia que genera un daño es extraña y completamente ajena, imprevisible e irresistible, a quien debe cumplir con una obligación y que este último no se encuentra vinculado de manera alguna con la actuación de la persona.

Sin embargo, es preciso indicar que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió el Decreto 2497 del 16 de diciembre de 2022: "Por el cual se establecen los rangos diferenciales por riesgo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), se modifica el artículo 2.6.1.4.2.3 del Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, y se reglamenta con carácter transitorio el parágrafo 1° del artículo 42 de la Ley 769 de 2002, adicionado por el artículo 2° de la Ley 2161 de 2021", en el cual se establece un rango diferencial para efectos de la determinación de la tarifa por la Superintendencia Financiera de Colombia para adquirir el SOAT para los vehículos de las categorías ciclomotor, motos de menos de 100 cc, motos de 100 cc y hasta 200 cc, motocarros tricimotos y cuadríciclos, motocarros 5 pasajeros, autos de negocios, taxis y microbuses urbanos, servicio público urbano, buses y busetas y vehículos de servicio público intermunicipal establecidas en el Anexo I del Título IV de la Parte II de la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Este decreto busca mitigar la evasión al seguro y aliviar el pago de este a los propietarios de los automotores beneficiarios de la medida.

Finalmente, cabe mencionar que nos encontramos participando con las diferentes entidades relacionadas con el SOAT para, desde un enfoque general del seguro, se logren identificar e implementar alternativas que fortalezcan este seguro con el apoyo intersectorial, en pro de abordar las problemáticas desde un enfoque técnico y jurídico, con la participación y aportes del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Superintendencia Financiera de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud, Fiscalía General de la Nación, entre otros.



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20231080189921



27-02-2023

Cuestionario abusos a compradores de tiquetes aéreos e incumplimientos de las aerolíneas.

Tal y como se mencionó anteriormente, desde el año 2019, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la protección de los usuarios de transporte aéreo y la encargada de resolver aquellas reclamaciones que se efectúen en el marco de prestación y comercialización del transporte aéreo. Por tal razón, nos permitimos adjuntar la respuesta otorgada por dicha entidad mediante el oficio radicado No. 2023100096471 del 25 de febrero de 2023, a través de la cual se detalla lo correspondiente a las investigaciones administrativas adelantadas y las multas impuestas, investigaciones por inclusiones de cláusulas abusivas en los contratos de transporte, órdenes administrativas, diseño del programa de acompañamiento a la reclamación, documentos informativos, formación y capacitaciones entre otros.

Finalmente, y como complemento a lo expuesto, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en el oficio radicado No. 2323212020003721 del 24 de febrero de 2023, de acuerdo a sus competencias, da respuesta a las preguntas Nos 7 ("Cuáles son las medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones y abusos en los precios de las tarifas") y 10 (Qué controles, seguimiento y medidas se adelantan frente a los valores de los tiquetes y la variación en los mismos), haciendo referencia, en primer lugar, a las mediciones de cumplimiento aerocomercial realizadas mensualmente por la entidad a los horarios e itinerarios programados por las empresas regulares de pasajeros tanto nacionales como extranjeras, y en segundo lugar, con relación al valor de los tiquetes aéreos hace mención al sistema de libertad tarifaria adoptado en el país con ocasión de la Resolución 904 del 28 de febrero de 2012 expedida por la Aerocivil, tal como se expuso en la respuesta al cuestionario de la Proposición 11.

No obstante, es preciso resaltar que, aun cuando la autoridad aeronáutica no interviene en la fijación de los precios de los tiquetes aéreos, sí realiza seguimiento trimestral de su comportamiento a partir de un muestreo aleatorio a los precios ofertados por las aerolíneas. En este sentido, el Reglamento Aeronáutico de Colombia – RAC 5, numeral 5.140, literal g, dispone lo siguiente:

"Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros deberán enviar a la Oficina de Transporte Aéreo - Grupo de Estudios Sectoriales, un reporte trimestral que contenga una muestra aleatoria del 10% de los tiquetes vendidos en trayectos nacionales, que incluya el valor total de cada uno de los tiquetes seleccionados en la muestra, discriminando los componentes del valor total pagado por el usuario, el origen, destino, clase, fecha y hora de venta, fecha y hora de viaje".

En este marco regulatorio, de acuerdo con lo previsto en el ordinal 3, literal c, del citado numeral 5.140 del RAC 5, la Aerocivil se reserva el derecho para intervenir las tarifas del transporte aéreo en dos eventos: (i) Cuando se presenten circunstancias que afecten la conectividad de cualquier ciudad o región del país, o (ii) En caso de situaciones de abuso o de posición dominante de cualquier transportador que afecte a los usuarios del servicio.

Entrar a regular las tarifas de transporte aéreo, desconociendo la efectividad y el dinamismo económico que ha generado la libertad tarifaria, se considera equivocado, toda vez que se limitaría la competencia.

5

Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am – 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFI3Tf>
Línea de Servicio al Ciudadano: (+57) 601 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co



Al contestar cite Radicado 2023212020003722 Id: 966455
Folios: 9 Fecha: 2023-02-24 15:23:10
Anexos: 1 DOCUMENTOS ELECTRONICOS
Remitente: DIRECCION GENERAL
Destinatario: MINISTERIO DE TRANSPORTE

Bogotá D.C., 23 de febrero de 2023

Doctor
GUILLERMO FRANCISCO REYES GONZÁLEZ
Ministro
MINISTERIO DE TRANSPORTE
Calle 24 No. 60 -50, piso 9 Centro Comercial Gran Estación II
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Proposición No. 11. Debate Control Político. Cuestionario relacionado con regulación de tarifas, costos de tiquetes aéreos y medidas de protección al usuario.

Respetado Señor Ministro,

De manera atenta, de acuerdo con el cuestionario enviado por la Comisión Primera Constitucional Permanente, se remite la respuesta a las cinco preguntas formuladas al Ministerio de Transporte, en el marco de las funciones y competencias de la U.A.E de Aeronáutica Civil -Aerocivil-, en los siguientes términos:

- 1. ¿Cómo se regulan las tarifas del transporte aéreo en Colombia?**
- 2. ¿Qué factores se toman en cuenta para su regulación?**

Respuesta puntos 1 y 2: Mediante la Resolución 904 expedida por la Aerocivil el 28 de febrero de 2012, se adoptó en Colombia un sistema de libertad tarifaria en concordancia con el modelo estándar adoptado en el mercado de transporte aéreo internacional, para promover la competencia y brindar mayor flexibilidad en el acceso a dicho mercado.

AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA
Av. El Dorado No. 103-15 – Edificio Central Aerocivil, Bogotá, D. C. Colombia
PBX: (57-1) 4251000 Línea gratuita nacional: 018000112373
Correo electrónico: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co
www.aerocivil.gov.co

Clave: GDIR-4-2-12-029
Versión: 03
Fecha: 25/11/2020
Página: 1 de 9



La mencionada Resolución 904 de 2012 fue expedida en desarrollo de las siguientes normas superiores:

- ✓ Los artículos 333 y 334 de la Constitución Política que prevén la libertad de la actividad económica y de la iniciativa privada dentro de los límites del bien común; así como la dirección general de la economía a cargo del Estado.
- ✓ El capítulo V del Código de Comercio, especialmente el artículo 1860 que faculta a la autoridad aeronáutica para reglamentar y clasificar los servicios aéreos, los explotadores y las rutas, entre otros aspectos, *"con la finalidad de lograr la prestación de servicios aéreos seguros, eficientes y económicos"*
- ✓ La Ley 105 de 1993 *"Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"*, especialmente el literal b. del artículo que contempla el principio fundamental de la intervención del Estado, en virtud del cual *"corresponde al Estado la planeación, el control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas"*.
- ✓ La Ley 336 de 1996 *"Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte"*, especialmente el artículo 68 que dispone que *"el modo de transporte aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose exclusivamente por las normas del Código de Comercio (libro quinto, capítulo preliminar y segunda parte), por el manual de reglamentos aeronáuticos que dicte la unidad administrativa especial de aeronáutica civil y por los tratados, convenios, acuerdos, prácticas internacionales debidamente adoptados o aplicadas por Colombia"*.
- ✓ El Decreto 260 de 1994 *"Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil -AEROCIVIL y se dictan otras disposiciones"* (hoy Decreto 1294 de 2021). Tanto el Decreto 260 de 2004, vigente al momento de expedir la Resolución 904 de 2012 como el Decreto 1294 de 2021, vigente actualmente, prevén las siguientes funciones y competencias en cabeza de la entidad:
 - Ser la autoridad aeronáutica civil en todo el territorio nacional, y en ejercicio de esta facultad regular, certificar, vigilar y controlar, en materia aeronáutica a los proveedores de servicios a la aviación civil, el uso del espacio aéreo colombiano y la infraestructura dispuesta para ello (artículo 2 del Decreto 1294 de 2021)
 - Fijar y desarrollar la política tarifaria en materia de transporte aéreo nacional e internacional, establecer las tarifas y derechos asociados, y sancionar su violación (numeral 11 artículo 4 Decreto 1294 de 2021).

AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA

Av. El Dorado No. 103-15 – Edificio Central Aerocivil, Bogotá, D. C. Colombia

PBX: (57-1) 4251000 Línea gratuita nacional: 018000112373

Correo electrónico: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co

www.aerocivil.gov.co

Clave: GDIR-4-2-12-029

Versión: 03

Fecha: 25/11/2020

Página: 2 de 9



- Proponer e implementar formulas y criterios “para la directa, controlada o libre fijación de tarifas para el servicio de transporte aéreo y los servicios conexos, de acuerdo con la normativa vigente” (numeral 11 artículo 4 Decreto 1294 de 2021).

En relación con el valor de los tiquetes aéreos, amablemente se informa que en Colombia rige un sistema de libertad tarifaria, el cual fue adoptado a través de la Resolución 904 expedida por la Aerocivil el 28 de febrero de 2012. Dicha política pública es consistente con el modelo estándar adoptado en el mercado de transporte aéreo internacional, y está encaminada a promover la competencia y brindar mayor flexibilidad en el acceso al mercado de transporte aéreo.

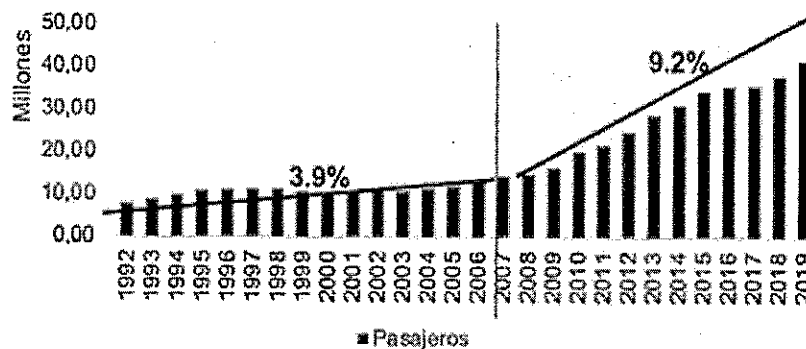
Bajo este esquema son varios los elementos que inciden en la variación de los precios por trayecto de los tiquetes aéreos, dentro de los cuales se encuentran: la anticipación de la reserva, el tiempo de estadía del viajero, las fechas de viaje, el carácter reembolsable del boleto, el número de sillas disponibles en el vuelo al momento de la reserva, entre otros factores. En virtud de estos factores se ofrece al público una gama de tarifas que inicia con las promocionales a las que usualmente se accede con mayor anticipación de la reserva, por lo general en fechas y horas de menor demanda, hasta las tarifas plenas (conocidas en la industria como Y) en las cuales prácticamente no hay restricciones en cuanto a fechas y horas de viaje, cambios, reembolsos, etc.

La siguiente gráfica resume la evolución del control y vigilancia de las tarifas:

Intervención Total		Libertad Vigilada		Libertad Total
1970	1985	1991	2007	2012
Tarifa Única Semestral	Tarifa Única Quinconal	Banda Tarifaria	Liberalización del Mínimo	Liberalización del Máximo

Estos cambios aplicados desde el año 2007, para el sector aéreo en Colombia han traído consigo un crecimiento del transporte aéreo, permitiendo el acceso a nuevos sectores de la población al transporte aéreo, como consecuencia de mayores sillas ofrecidas y alternativas de tarifas.

En la siguiente gráfica se puede observar cómo ha sido la evolución del sector desde el año 1992 hasta el año 2019, teniendo como particularidad que desde el año 2007, cuando inició el proceso para liberalizar las tarifas, el mercado ha tenido un aumento considerable.



Gráfica 1. Pasajeros movilizados y tasa de crecimiento anual (1992-2019)

Si bien la autoridad aeronáutica no interviene en la fijación de los precios de los tickets aéreos, sí realiza seguimiento trimestral de su comportamiento a partir de un muestreo aleatorio a los precios ofertados por las aerolíneas. Al respecto, el Reglamento Aeronáutico de Colombia – RAC 5, numeral 5.140, literal g, dispone:

“Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros deberán enviar a la Oficina de Transporte Aéreo - Grupo de Estudios Sectoriales, un reporte trimestral que contenga una muestra aleatoria del 10% de los tickets vendidos en trayectos nacionales, que incluya el valor total de cada uno de los tickets seleccionados en la muestra, discriminando los componentes del valor total pagado por el usuario, el origen, destino, clase, fecha y hora de venta, fecha y hora de viaje”.

En este marco regulatorio, de acuerdo con lo previsto en el ordinal 3, literal c, del citado numeral 5.140 del RAC 5, la Aerocivil se reserva el derecho para intervenir las tarifas del transporte aéreo en dos eventos: (i) Cuando se presenten circunstancias que afecten la conectividad de cualquier ciudad o región del país, o (ii) En caso de situaciones de abuso o de posición dominante de cualquier transportador que afecte a los usuarios del servicio.

Entrar a regular las tarifas de transporte aéreo, desconociendo la efectividad y el dinamismo económico que ha generado la libertad tarifaria, se considera equivocado, toda vez que se limitaría la competencia.



En lo que respecta a vuelos internacionales, implicaría renegociar los convenios de transporte aéreo en los que se encuentra previsto el régimen de libertad tarifaria.

3. ¿Cuál es el mecanismo para definir el costo de tiquetes entre las aerolíneas?

Respuesta: El costo de los tiquetes pueden variar en una amplia gama, como es: en función de la anticipación de la reserva, el tiempo de estadía del viajero, las fechas de viaje, el carácter reembolsable o no del boleto, el número de sillas disponibles al momento de la reserva, entre otros factores.

Ahora bien, los valores que se tienen en cuenta en la composición del valor de los tiquetes son los siguiente:

En tiquetes aéreos nacionales:

1. Tarifa neta, este concepto recoge los costos operacionales y la utilidad de la aerolínea. Siendo los costos operacionales afectados por:
 - a. El costo del combustible que por el incremento del precio del petróleo cambió de estar entre el 20 y el 25% a alcanzar entre el 45 y el 55% de los costos operacionales.
 - b. Tasa de cambio que se incrementó en más del 20% en el último año, creando un mayor incremento de los costos de arrendamiento y mantenimiento de las aeronaves.
 - c. Inflación, la inflación tanto en Colombia como en Europa y Estados Unidos fue de dos dígitos, encareciendo todos los bienes y servicios.
 - d. Impuestos (IVA). Se incrementó en 14 puntos porcentuales al pasar del 5% al 19% en los dos últimos años
2. IVA, que es el 5% de la tarifa neta de acuerdo con el Artículo 43. del Estatuto Tributario.
3. Tarifa administrativa, en virtud de la resolución 3596 de 2006 de la Aeronáutica Civil
4. Tasa aeroportuaria, diferencial de acuerdo a los niveles de servicio.
5. Sobrecargo por combustible, en concordancia con la Resolución 904 de 2012.

En tiquetes internacionales:

1. Tarifa neta, que cobra la aerolínea por el servicio de transporte aéreo.



2. IVA, que es el 19% de la tarifa neta de acuerdo con el Artículo 43. del Estatuto Tributario.
3. Tarifa administrativa, en virtud de la resolución 3596 de 2006 de la Aeronáutica Civil.
4. Tasa aeroportuaria, diferencial de acuerdo a los niveles de servicio.
5. Sobrecargo por combustible, en concordancia con la Resolución 904 de 2012.
6. El impuesto de salida del país establecido en la resolución 1545 de 2015 en el diario oficial No. 49.566 de 07 julio 2015
7. Impuesto con destino al turismo, Ley 2010 de 2019 artículo 128.
8. Los impuestos y tasas que cobran los otros estados.

Ahora bien, respecto de los costos de operación por hora bloque, para una aeronave Airbus 320, después de comparar los del primer semestre de 2022 con los de 2021, encontramos que los siguientes costos directos de las aerolíneas tuvieron un incremento, pues el costo de tripulación aumentó en un 197%, el de los seguros un 153%, servicio al pasajero 153%, combustible un 56%, depreciación un 499%. Por otro lado, de los costos directos, se observó un incremento de 78%. Se evidenció que las horas bloque aumentaron un 133.72% frente al primer semestre de 2021.

4. ¿Qué hace el ministerio de transporte para controlar la fluctuación de los precios de los tiquetes aéreos?

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, conserva la exigencia de un registro de tarifas aéreas que las aerolíneas deben realizar, como sistema de información de las diferentes gamas tarifarias que ofrecen al público y pueden aplicar en sus ventas de tiquetes aéreos.

Lo anterior, en cumplimiento a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC5, numeral 5.140, literal g, que dispone:

“Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros deberán enviar a la Oficina de Transporte Aéreo - Grupo de Estudios Sectoriales, un reporte trimestral que contenga una muestra aleatoria del 10% de los tiquetes vendidos en trayectos nacionales, que incluya el valor total de cada uno de los tiquetes seleccionados en la muestra, discriminando los componentes del valor total pagado por el usuario, el origen, destino, clase, fecha y hora de venta, fecha y hora de viaje”

AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA

Av. El Dorado No. 103-15 – Edificio Central Aerocivil, Bogotá, D. C. Colombia

PBX: (57-1) 4251000 Línea gratuita nacional: 018000112373

Correo electrónico: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co

www.aerocivil.gov.co

Clave: GDIR-4-2-12-029

Versión: 03

Fecha: 25/11/2020

Página: 6 de 9



5. Qué medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones y abusos en los precios de las tarifas

Respecto de las medidas que se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos y cancelaciones, la Dirección de Transporte Aéreo y Asuntos Comerciales, indica que la Aeronautica Civil ha emitido los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos, y en su parte tercera establece los derechos de los usuarios.

En línea con lo anterior, constantemente realiza sensibilización a través de redes sociales y simultáneamente dispone de personal del Grupo de Intermediación en Aeropuertos, quienes acompañan y orientan a los pasajeros que así lo requieren en lo relativo a la normatividad aeronáutica. No obstante, la facultad sancionatoria desde lo administrativo, frente a posibles incumplimientos, retrasos, cancelaciones y demás derechos de los Usuarios la ostenta la Superintendencia de Transporte, conforme a la Ley 1955 de 25 de mayo de 2019, artículo 109, que dispone:

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

PARÁGRAFO. *Los cargos y recursos de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil para la protección de usuarios del modo de transporte aéreo serán trasladados a la Superintendencia de Transporte. En todo caso, el Gobierno nacional garantizará que la Superintendencia de Transporte cuente con el presupuesto necesario para la protección de los usuarios del sector" (Subrayado fuera de texto)*

Ahora bien, respecto de los presuntos abusos en los precios de las tarifas, la Dirección de Transporte Aéreo y Asuntos Aerocomerciales es competente para



“Vigilar las personas, empresas o entidades, en lo referente a las rutas, frecuencias, itinerarios, tarifas, prácticas comerciales restrictivas, competencia desleal, solidez, resultados económicos y todas aquellas actividades relacionadas con la prestación de servicios de transporte aéreo, adoptando las medidas preventivas o correctivas que correspondan”

En desarrollo de esta función, de acuerdo con el Reglamento Aeronáutico de Colombia – RAC 5, numeral 5.140, que indica:

“Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros deberán enviar a la Oficina de Transporte Aéreo - Grupo de Estudios Sectoriales, un reporte trimestral que contenga una muestra aleatoria del 10% de los tiquetes vendidos en trayectos nacionales, que incluya el valor total de cada uno de los tiquetes seleccionados en la muestra, discriminando los componentes del valor total pagado por el usuario, el origen, destino, clase, fecha y hora de venta, fecha y hora de viaje”

Una vez recibida la información, el Grupo de Estudios Sectoriales de la Dirección de Transporte Aéreo, realiza un análisis del nivel tarifario por rutas y emite un informe periódico trimestral del comportamiento del mismo.

Se resalta que no todo el inventario de sillas de un vuelo se comercializa al mismo valor, se ofrecen diversas gamas tarifarias, es decir, en un mismo vuelo un tiquete puede variar de precio, en función a factores tales como: anticipación de la reserva, el tiempo de estadía del viajero, las fechas de viaje, el carácter reembolsable o no del boleto, el número de sillas disponibles en el vuelo en el momento de la reserva, entre otros.

En los anteriores términos se da respuesta a la solicitud del asunto, y esta Entidad queda atenta a resolver cualquier duda que se genere sobre el particular.

Cordialmente,



SERGIO PARIS MENDOZA
Director General

Revisó: Dr. Juan Camilo Bejarano Bejarano - Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

Bogotá, 25-02-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20231000096481

Fecha: 25-02-2023

Doctora

Amparo Yaneth Calderón Perdomo

Secretaría General

Comisión Primera de Cámara

Congreso de la República

Carrera 7° N° 8 -68

debatescomisionprimera@camara.gov.co

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta radicado SuperTransporte N° 20235340217332. Actualización respuesta según radicados 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 el precios de los pasajes por trayecto". Con ocasión a su comunicación informando que dicho debate se llevará a cabo el próximo martes 28 de febrero de 2023, me permito remitir respuesta con información actualizada a la fecha.

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

DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

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.

1



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
 Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

El ejercicio de las facultades administrativas en el entorno de la protección a los usuarios, que le corresponde a la Superintendencia de Transporte, la faculta 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 periodo), 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 (traslado) 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:

MODO / AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Transporte Aéreo	4.128	7.250	13.635	16.405	856	42.274

Ahora bien, el 87.45 % de las reclamaciones se han recibido específicamente por los siguientes motivos, dentro de los cuales encontramos las cancelaciones y las demoras de los vuelos:

Top Motivos - Aéreo	PQRD	Porcentaje (modo Aéreo)
1. Reembolso	16.062	37,99%
2. Cancelación de vuelo	7.092	16,78%
3. Demora de vuelo	4.183	9,89%
4. Expedición del Tiquete	2.066	4,89%
5. Cambios en la reserva por el usuario	1.695	4,01%
6. Presentación del pasajero	1.484	3,51%
7. Negación de Embarque	1.247	2,95%
8. Cambios en la reserva por la aerolínea	1.204	2,85%
9. Cobro de equipaje	1.080	2,55%

10. Pérdida de equipaje	855	2,02%
Total	36.968	87,45%

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

Motivo	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Cancelación de vuelo	513	2.297	2.801	1.383	98	7.092
Demora de vuelo	867	434	912	1.887	83	4.183
Total general	1.380	2.731	3.713	3.270	181	11.275

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 dominante¹.

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 facultada 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, por el momento, 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

¹ Párrafo c Sección 5.140 RAC 5



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
 Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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, en buen uso de las facultades jurisdiccionales se ordenará la devolución de lo pagado, la prestación del servicio y/o el reconocimiento de perjuicios, entre otros.

Una vez aclarado lo anterior, de las **42.274 PQRD** recibidas, se han cerrado definitivamente **26.169 PQRD**, estando en curso **16.105 (38.10%)**:

<i>PQRD con cierre definitivo</i>	<i>PQRD en requerimiento al usuario o al vigilado</i>	<i>PQRD en clasificación</i>
26.169	16.105	1.353

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 22 de febrero de 2022, ha iniciado un total de 93 investigaciones en el modo aéreo. Asimismo, ha impartido 20 medidas administrativas a agencias de viajes, por temas de información en comercio electrónico y 2 medidas administrativas a aerolíneas por el derecho a la reclamación de los usuarios.

Por su parte, en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio, esta Superintendencia ha impuesto 45 sanciones a 24 empresas, que ascienden a la suma de \$4.514.606.025,41, 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:

<i>Estado</i>	<i>Empresa</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Tema</i>	<i>Multa</i>
Sanción en firme	Avianca S.A.	3	Demora de vuelo	\$ 22,773,190.00
			Demora de vuelo	\$ 22,773,190.00
			No atender requerimientos de información	\$ 12,421,740.00
	Avior Airlines, C.A.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
	Avior Airlines, C.A.	1	No atender requerimientos de información	\$ 50,000,000.00
	Easyfly S.A.	2	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 10,352,278.00
			Cobro distinto al informado	\$ 265,050,119.42
	Fast Colombia S.A.S.	6	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 662,625,298.60

		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 contrato de transporte	\$ 16,565,598.62
		Publicidad engañosa	\$ 90,852,600.00
		Incumplimiento del término de reembolso	\$ 132.524.998,78
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
	Gran Colombia De Aviación S.A.S.	1	
		Demora de vuelo / incumplimiento al deber de información frente a demoras	\$ 12,421,740.00
	Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	1	
		Publicidad engañosa	\$ 4,389,015.00
	Viajes y Turismo Mundiales S.A.S.	1	
		Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
	Interjet	2	
		Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
		No atender requerimientos de información	\$ 35,112,120.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
	Aerorepública S.A./Wingo	4	
		Incumplimiento contrato de transporte, reembolso	\$ 168,988,329.51
		Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	\$ 68,139,450.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
	Latam	1	
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
	Aerovías De México S.A. De C.V.	1	
		No atender requerimientos de información	\$ 5,451,156.00
	Agencia de Viajes y Turismo Aviatur S.A.S. - AVIATUR	1	

En recurso de reposición

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
Air Transat A.T. Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
American Airlines Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 61,779,768.00
Avianca S.A.	3	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
		No atender requerimientos de información	\$ 43,890,150.00
Copa Airlines	2	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
		No atender requerimientos de información	\$ 105,336,360.00
Fast Colombia S.A.S.	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

Para fallo

Para pruebas

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
Spirit Airlines Inc.	1	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
United Airlines Inc	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 90,852,600.00
Interjet	1	Incumplimiento al derecho de retracto / No entrega de compensaciones	
Aruba Airlines	1	Incumplimiento al deber de información en comercio electrónico	
Avianca S.A.	1	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
Fast Colombia S.A.S.	2	Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	
Jetsmart Airlines S.A.	1	Incumplimiento al deber de información respecto de cambios de itinerario	
Aerorepublica S.A./Wingo	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	
Aerosupport S.A.S.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	
Latam	2	Incumplimiento al deber de información sobre los servicios ofrecidos a los usuarios.	
Avianca S.A.	3	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
		Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	
		Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto	
		Cancelación de vuelo	
		Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	

Copa Airlines	1	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto
Despegar.com	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
EZ Air B.V.	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico. Ventas atadas
Fast Colombia S.A.S.	3	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Gran Colombia De Aviación S.A.S.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Servicios Aéreos Panamericanos S.A.S. - SARPA	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico
Sociedad Aeroportuaria De La Costa S.A. Sacsá	1	Ventas atadas
Ultra Air S.A.S.	2	Incumplimiento a la información frente a tarifas Publicidad engañosa
United Airlines Inc	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico

De las investigaciones administrativas, 26 del modo aéreo se encuentran pendientes de una decisión final (20 en periodo probatorio y 6 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.

- **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



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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

- **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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal, Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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.

A la fecha, se han efectuado 627 capacitaciones en el modo de transporte aéreo, beneficiando a 25.150 personas, 201 empresas, 21 ligas o asociaciones en más de 175 municipios.

Otros espacios que se han generado han sido:



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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. 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
- **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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo Institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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 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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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.

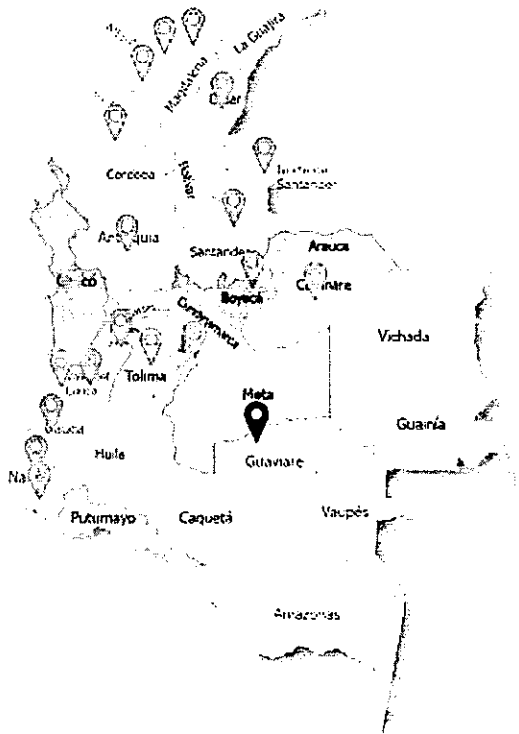
La delegatura ejerce sus funciones desde dos frentes: i) la promoción y la prevención, mediante la divulgación e implementación de campañas para promover el conocimiento de las disposiciones de protección de usuarios, cuyos grupos de interés no solo son los usuarios, sino también los organismos de apoyo 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 22 de febrero 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	Cali	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
2	Quibdó**	X	X	X
0				
21	Santa Marta	X		X
22	Valledupar	X	X	X
23	Villavicencio	X	X	X
2	Yopal*			X
4				

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 (Cali, 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:



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
 Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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

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 37.99% 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 sea 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.

Con esta reforma (que requiere de ley de la república), se implementaría el proceso de "sede de empresa" en donde los usuarios presentan su reclamo ante la empresa de

transporte, la respuesta que profiere la empresa sería 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.

DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL MINISTERIO DE TRANSPORTE

De acuerdo a lo requerido por el Ministerio de Transporte, esta Superintendencia da respuesta al numeral 5 del cuestionario remitido por la Comisión al Ministerio, en el siguiente sentido:

5. ¿Qué medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones y abusos en los precios de las tarifas por trayecto que cobran las aerolíneas?

Sea lo primero indicar que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 61 de la Ley 81 de 1988, *"El establecimiento de la política de precios, su aplicación, así como la fijación cuando a ello haya lugar, por medio de resolución, de los precios de los bienes y servicios sometidos a control, corresponde las siguientes entidades: (...) d) Al Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil, las tarifas del transporte aéreo nacional (...)"*²

Por su parte, el artículo 4 numeral 12 del Decreto 1294 de 2021 prevé como función de la Aerocivil la de *"Proponer e implementar fórmulas y criterios para la directa, controlada o libre fijación de tarifas para el servicio de transporte aéreo y los servicios conexos, de acuerdo con la normativa vigente"*.

En la misma línea, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su apartado No, 5 (RAC 5) numeral 5.140, prevé expresamente: *"Competencia en materia tarifaria. Corresponde a la UAEAC fijar y desarrollar la política tarifaria, en materia de transporte aéreo nacional e internacional (...)"*³

² Téngase en cuenta que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 60 de la Ley 81 de 1988, las modalidades de intervención de precios son las siguientes: "i) Régimen de control directo, en el cual la entidad fijará mediante resolución el precio máximo, en cualquiera de sus distintos niveles, que los productores y distribuidores podrán cobrar por el bien o servicio en cuestión; ii) Régimen de libertad regulada, en el cual la entidad fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales los productores y distribuidores podrán determinar o modificar, los precios máximos en cualquiera de sus niveles respecto a los bienes y servicios sometidos a este régimen; iii) Régimen de libertad vigilada, en el cual los productores y distribuidores podrán determinar libremente los precios de los bienes y servicios en cuestión, bajo la obligación de informar en forma escrita a la respectiva entidad sobre las variaciones y determinaciones de sus precios, de acuerdo con la metodología que la entidad determine. Las empresas cuyos bienes o servicios están sometidos a la política de precios que se señale en el presente artículo, tendrán derecho a exigir de la respectiva entidad que se modifique o se permita la modificación el precio en cuestión, consultando para ello el incremento de costos que se compruebe haya tenido el bien o servicio en el curso de los doce (12) meses siguientes a la fecha en la cual la entidad haya ejercido la política de precios en cualquiera de sus modalidades".

³ La Sigla UAEAC, corresponde a la Aerocivil.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Actualmente, y por mandato de la disposición citada previamente, "el régimen tarifario para los servicios aéreos comerciales en Colombia es libre, sin perjuicio de las potestades legales de la UAEAC sobre la materia".

Con ello, se tiene que, la Aerocivil, regulador del transporte aéreo en Colombia, es quien tiene la competencia para fijar el régimen tarifario, y si es del caso, someterlo a intervención.

Por lo anterior, no está en cabeza de esta Superintendencia regular ningún aspecto de las tarifas, en ninguno de los aspectos que usted relaciona, sin embargo, en el marco de las facultades de protección de usuarios del modo aéreo, podrá 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.

Ahora bien, respecto a las medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones, se tienen las siguientes actuaciones:

a. Gestión de PQRD

Del 25 de mayo de 2019 al 6 de febrero de 2023, se han recibido frente a cancelaciones y demoras un total de **11.228 PQRD** que corresponden al **26.56%** del total de quejas recibidas en el modo aéreo (**42.274**), distribuidas por año, así:

Motivo	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Cancelación de vuelo	513	2.297	2.801	1.383	62	7.056
Demora de vuelo	867	434	912	1.887	72	4.172
Total general	1.380	2.731	3.713	3.270	134	11.228

b. Seguimiento a gestión reporte aeropuerto

A partir de las acciones adelantadas por personal de la Superintendencia en aeropuertos, específicamente en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Sarmiento, se ha detectado que, durante el segundo semestre del 2022, se ha realizado seguimiento a más de 400 vuelos, de los cuales se han detectado 349 asociados a 20 aerolíneas con demoras superiores a 5 horas y/o cancelaciones por, al parecer, causas atribuibles a los prestadores del servicio.

Por ello, desde la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios se adelantan las averiguaciones preliminares correspondientes con el fin de evidenciar posibles incumplimientos a los derechos de los usuarios relacionados principalmente con: información, compensaciones y cumplimiento del contrato de transporte.

Es así, que se han elevado 55 requerimientos de información a las empresas involucradas y 1 a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Respecto a las empresas requeridas el estado es el siguiente:

<i>Estado del Requerimiento</i>	<i>Requerimientos</i>
<i>En análisis de respuesta</i>	40
<i>Sin Respuesta</i>	15
<i>Total general</i>	55

c. Investigaciones administrativas

La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, con corte al 22 de febrero de 2023, ha impuesto sanciones en el modo aéreo por un valor total de \$4.514.606.025,41.

Con relación a investigaciones asociadas a temas de demoras, cancelaciones y compensaciones, se evidenciaron las siguientes investigaciones:

<i>Vigilado</i>	<i>Estado</i>	<i>Valor Sanción</i>	<i>Motivo</i>
<i>Iberia Líneas Aéreas de España s.a.</i>	Decisión en Firme	\$ 33.126.296,00	Incumplimiento a disposiciones relacionadas con la compensación a favor de los usuarios
<i>Fast Colombia S.A.S.</i>	Decisión en Firme	\$ 16.565.598,62	No transportar al pasajero en las condiciones pactadas (cancelación vuelo)

El valor total de las sanciones impuestas por motivo de demoras, cancelaciones o compensaciones es de \$49.691.894,62.

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

Atentamente,



Firmado digitalmente por
 OSPINA ARIAS
 AYDA LUCY

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

Proyectó: Andrea Portillo Oróstegui

Revisó: Nancy Cristina Mesa Arango / Aura Patricia Toro Miranda / Luis Gabriel Serna Gámez



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

1.1. Oficina Asesora de Jurídica

Doctor
LUIS CARLOS REYES HERNÁNDEZ
Director General
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN)
Carrera 8 N° 6C – 38, Edificio San Agustín
BOGOTÁ - CUNDINAMARCA



Radicado: 2-2023-010398
Bogotá D.C., 3 de marzo de 2023 16:41

Radicado entrada 1-2023-016858
No. Expediente 96/2023/PETICONGRE

Asunto: Traslado Proposición al debate de control Político No. 11B Comisión primera Cámara.

Respetado señor Director:

Por el presente, atentamente me permito informarle que en esta Cartera fue recibida comunicación de la Dra. Amparo Yaneth Calderón Perdomo, Secretaria de la Comisión Primera Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes, por la cual remite la Proposición al debate de control Político No. 11B y solicita información relacionada con el recaudo del IVA en los tiquetes de transporte aéreo. Revisado el contenido de la citación se encontró que comprende temas de la competencia de la entidad a su cargo, de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 1742 de 2020¹. Así, se remite para su estudio y respuesta lo siguiente:

“2. Cuál es el monto que recibe la hacienda del Gobierno Nacional producto de recaudo en las tarifas de tiquetes del transporte aéreo.”

En virtud de lo anterior y en atención a que la sesión se encuentra programada para **el miércoles ocho de marzo del 2023** y teniendo en cuenta el carácter prioritario de las peticiones presentadas por los congresistas de la República y de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992² y con fundamento en el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015³ que sustituyó al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011⁴, se remite copia del cuestionario en mención para su conocimiento y fines pertinentes.

Finalmente, agradezco remitir a este Ministerio copia de la respuesta que su entidad emita directamente al Congreso de la República.

Cordialmente,

OSCAR JANUARIO BOCANEGRA RAMIREZ
Asesor Oficina Asesora de Jurídica
ANEXOS: Lo enunciado.
APROBÓ: OSCAR JANUARIO BOCANEGRA RAMÍREZ

¹ Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

² Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.

³ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Código Postal 111711
PBX: (57)601 3811700
Relación con el Ciudadano (57)601 6021270-Línea Nacional:018000910071
relacionciudadano@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6C-38 Bogotá D.C.
www.minhacienda.gov.co



sgv) 1/qr ccCM UqQT Pjmz iHYy hDk= Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedelectronica.minhacienda.gov.co>



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

Continuación oficio

Página 2 de 2

ELABORÓ: NUBIA MARGARITA MEJÍA SUÁREZ

Con copia a: Dra. Amparo Yaneth Calderón Perdomo, Secretaria de la Comisión Primera Constitucional permanente de la Cámara de Representantes.



5gvJ 1/qr ccCM UqQT Pjmz iHYy hDK=
Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedelectronica.minhacienda.gov.co>

ASESOR 1020-8

Firmado digitalmente por: OSCAR JANUARIO BOCANEGRA RAMIREZ

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Código Postal 111711
PBX: (57)601 3811700
Relación con el Ciudadano (57)601 6021270-Línea Nacional:018000910071
relacionciudadano@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6C-38 Bogotá D.C.
www.minhacienda.gov.co

Relacion Ciudadano

De: Anyelik Tatiana Torres Cardenas
Enviado el: miércoles, 1 de marzo de 2023 12:48 p. m.
Para: Relacion Ciudadano
Asunto: RADICADO 1-2023-016858 Asignación de Radicado - RV: REMISIÓN CITACIÓN Y CUESTIONARIO PARA DEBATE DE CONTROL POLÍTICO
Datos adjuntos: MINISTRO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO.pdf; PROPOSICION ADITIVA 11B Y CUESTIONARIO.pdf
Categorías: Sandra

Estimados,

De manera atenta, me permito solicitar se verifique si documentos adjuntos ya cuentan con radicado en SIED, de lo contrario, por favor generarlo y asignarlo a esta oficina para el trámite pertinente.

Con gratitud,

De: Maria Alejandra Benavides Soto <Maria.Benavides@minhacienda.gov.co>
Enviado el: miércoles, 1 de marzo de 2023 8:37 a. m.
Para: Oscar Januario Bocanegra Ramirez <Oscar.Bocanegra@minhacienda.gov.co>
Asunto: Fwd: REMISIÓN CITACIÓN Y CUESTIONARIO PARA DEBATE DE CONTROL POLÍTICO

Buenos días Oscar,

Espero estes muy bien. De manera atenta me permito adjuntar la proposición 11B de la comisión primera de Cámara, sobre: "Quejas de transporte aéreo" del H.R. Hernan Darío Cadavid

El control político está citado para el miércoles 8 de marzo a las 9am, por lo tanto la respuesta debe salir formada por parte del Viceministro correspondiente antes de esa fecha.

Quedo atenta a cualquier duda o comentario,

Un saludo

De: Oficina Enlace Congreso <enlacecongreso@minhacienda.gov.co>
Enviado: miércoles, marzo 1, 2023 8:30 a.m.
Para: Maria Alejandra Benavides Soto <Maria.Benavides@minhacienda.gov.co>
Asunto: RV: REMISIÓN CITACIÓN Y CUESTIONARIO PARA DEBATE DE CONTROL POLÍTICO

PTI

De: Debates Comisión Primera <debatescomisionprimera@camara.gov.co>
Enviado el: martes, 28 de febrero de 2023 4:18 p. m.
Para: Oficina Enlace Congreso <enlacecongreso@minhacienda.gov.co>; Relacion Ciudadano <relacionciudadano@minhacienda.gov.co>
Asunto: REMISIÓN CITACIÓN Y CUESTIONARIO PARA DEBATE DE CONTROL POLÍTICO

Cordial Saludo,

Por instrucciones de la Señora Secretaria de la Comisión Primera, me permito enviar Citación para Debate de Control Político.

Agradecemos confirmar por este mismo medio el recibido de la Citación, Cuestionario y la Asistencia al Debate.

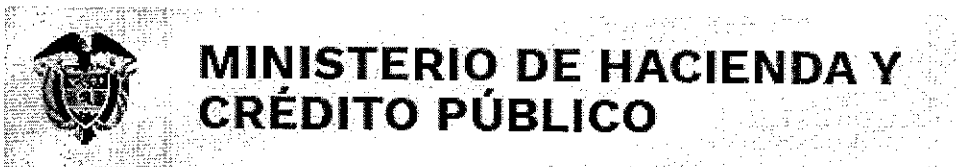
Atentamente,


Comisión Primera de la Cámara de Representantes
Carrera 7 N° 8 – 68, oficina 238 B www.camara.gov.co

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este documento es propiedad de la Cámara de Representantes del Congreso de la República de Colombia, y puede contener información privilegiada, confidencial o sensible. Por tanto, usar esta información y sus anexos para propósitos ajenos al ejercicio propio de las funciones de la Cámara de Representantes, divulgarla a personas a las cuales no se encuentre destinado este correo o reproducirla total o parcialmente, se encuentra prohibido por la legislación vigente. La Cámara de Representantes del Congreso de la República de Colombia, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo que no están directamente relacionados con los mandatos constitucionales que le fueron asignados. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor. El acceso al contenido de este correo electrónico por cualquier otra persona diferente al destinatario no está autorizado por la Cámara de Representantes del Congreso de la República de Colombia. El que ilícitamente sustraiga, oculte, extravíe, destruya, intercepte, controle o impida esta comunicación, antes de llegar a su destinatario, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes. Los servidores públicos que reciban este mensaje están obligados a asegurar y mantener la confidencialidad de la información en él contenida y en general, a cumplir con los deberes de custodia, cuidado, manejo y demás previstos en el estatuto disciplinario. Si por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la Cámara de Representantes del Congreso de la República de Colombia a la dirección del emisor y borrarlo de sus archivos electrónicos o destruirlo. El receptor deberá verificar posibles virus informáticos que tenga el correo o cualquier anexo a él, razón por la cual la Cámara de Representantes del Congreso de la República de Colombia no aceptará responsabilidad alguna por daños causados por cualquier virus transmitido en este correo.

Oficina Enlace Congreso

enlacecongreso@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6 C 38 - Código Postal 111711
Conmutador (57) 601 3811700 Extensión:
Bogotá D.C. Colombia



www.minhacienda.gov.co  [@MinHacienda](https://twitter.com/MinHacienda)

Imprimir este correo no da un valor probatorio por ser una copia, el original por favor consérvelo dentro del outlook o pc y absténgase de imprimir. Evitemos desperdicio de espacio, tiempo y papel.

María Alejandra Benavides Soto
Asesor-1020-5
Despacho del Ministro de Hacienda y Crédito Público
María.Benavides@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6 C 38 - Código Postal 111711
Conmutador (57) 601 3811700 Extensión: 4397
Bogotá D.C. Colombia



MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

www.minhacienda.gov.co



[@MinHacienda](https://twitter.com/MinHacienda)

Imprimir este correo no da un valor probatorio por ser una copia, el original por favor consérvelo dentro del outlook o pc y absténgase de imprimir. Evitemos desperdicio de espacio, tiempo y papel.

Anyelik Tatiana Torres Cardenas

Auxiliar Administrativo

Oficina Asesora de Jurídica

anyelik.torres@minhacienda.gov.co

Carrera 8 No. 6 C 38 - Código Postal 111711

Conmutador (57) 601 3811700 Extensión: 3125

Bogotá D.C. Colombia



MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

www.minhacienda.gov.co



[@MinHacienda](https://twitter.com/MinHacienda)

Imprimir este correo no da un valor probatorio por ser una copia, el original por favor consérvelo dentro del outlook o pc y absténgase de imprimir. Evitemos desperdicio de espacio, tiempo y papel.



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

3. Despacho del Viceministro Técnico

Doctora
AMPARO YANETH CALDERÓN PERDOMO
Secretaria de la Comisión Primera Constitucional Permanente
Cámara de Representantes
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Carrera 7 No. 8 – 68, Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá. D.C. Cundinamarca



Radicado: 2-2023-010817
Bogotá D.C., 6 de marzo de 2023 21:45

Radicado entrada
No. Expediente 8730/2023/OFI

Asunto: Respuesta-Proposición 11B y aditiva de 2023.

Respetada doctora:

En atención a la comunicación del asunto, por la cual se cita al señor Ministro de Hacienda y Crédito Público a una sesión programada para el día miércoles ocho de marzo de 2023, para discutir *“las 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 de los precios de los pasajes por trayecto”*, atentamente se informa que, una vez revisado el cuestionario que acompaña la referida proposición, se encontró que la pregunta No. 2 es competencia de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales—DIAN, razón por la cual se efectuó el respectivo traslado a través del oficio del cual se adjunta copia.

Ahora bien, este Ministerio, dentro de su ámbito de competencias, responde al resto de los interrogantes, en los siguientes términos:

“1. ¿Por qué no se permitió en la reforma tributaria la disminución del IVA a los tiquetes del servicio aéreo?”

Respuesta: es importante aclarar, en primera medida, que la modificación del artículo 468-3 del Estatuto Tributario fue temporal y transitoria. En este sentido, el Decreto Legislativo 575 de 2020 disminuyó la tarifa de IVA de los tiquetes aéreos como medida para conjurar la crisis generada por la pandemia. Dicha disminución (del 19% al 5%) estuvo prevista inicialmente, en el artículo 13 del mencionado Decreto

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Código Postal 111711
PBX: (57)601 3811700
Relación con el Ciudadano (57)601 6021270-Línea Nacional:018000910071
relacionciudadano@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6C-38 Bogotá D.C.
www.minhacienda.gov.co



rTAM Dxx+ Hkhn 3myD iJkA FrWP GPg=

Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedelectronica.minhacienda.gov.co>



Legislativo, sólo hasta el 31 de diciembre de 2021. En los considerandos del Decreto Legislativo se evidencia la justificación transitoria de la siguiente manera:

Que para generar condiciones favorables para la reactivación del transporte aéreo una vez sean levantadas las restricciones a su prestación doméstica e internacional, y evitar una reducción drástica tanto de la demanda como de la oferta en este servicio público esencial, se hace necesario establecer disposiciones para reducción del impuesto de valor agregado para (i) el transporte aéreo de pasajeros, y (ii) la gasolina de aviación Jet A 1 y/o gasolina de aviación 100/130 nacionales como insumo requerido para la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo.

Dicha modificación temporal, prevista sólo hasta el 31 de diciembre de 2021, fue ampliada también por un único año (hasta el 31 de diciembre de 2022) por el artículo 34 de la Ley 2068 de 2020¹. En este sentido, se resalta que en virtud del principio de reserva de ley en materia tributaria, sólo el Congreso de la República es el constitucionalmente facultado para modificar los elementos esenciales del tributo. Y precisamente por ello, sólo es el Congreso de la República quien puede legislar sobre la ampliación de un beneficio tributario. Esto es fundamental si se tiene en cuenta que fue el mismo Congreso de la República, en la Ley 2068 del 31 de diciembre de 2020 -como órgano colegiado de representación popular- quien decidió sobre la temporalidad de la medida en cuestión: decidiendo que la misma sólo estaría vigente hasta el 31 de diciembre de 2022.

La aclaración anterior es relevante, pues el Proyecto de Ley de reforma tributaria que se convertiría en la Ley 2277 de 2022 no modificó ni alteró, en ninguna forma, la temporalidad decidida previamente por el Congreso de la República.

Es importante también aclarar que la Reforma Tributaria para la Igualdad y la Justicia Social pretendió -siguiendo las recomendaciones de la Comisión de Expertos en Beneficios Tributarios- la simplificación del sistema tributario, a través de la eliminación o no ampliación de los beneficios fiscales. La exposición de motivos del Proyecto de Ley de la Reforma para la Equidad y la Justicia Social menciona lo siguiente²:

La Comisión de Expertos en Beneficios Tributarios recomienda retornar a un uso equilibrado de los beneficios tributarios, pues a juicio de la Comisión, Colombia ha hecho un uso excesivo y sistémico del gasto tributario que repercute en una disminución en el recaudo de ingresos tributarios, incrementa las desigualdades horizontales y verticales a la vez que complejiza el sistema tributario del país. Además, no existe evidencia contundente que indique que los beneficios de dichos incentivos superen los costos.

¹ Por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

² Página 28, disponible en: https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeld=/ConexionContent/WCC_CLUSTER-200786





**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

Continuación oficio

Página 3 de 3

En los anteriores términos se considera resuelta la solicitud y se informa que cualquier inquietud adicional, con gusto será atendida.

Atentamente,

MARÍA VIRGINIA JORDÁN QUINTERO

Viceministra Técnica (e)
DGPM/OAJ

C.C. HH.RR. Hernán Darío Cadavid Márquez, Piedad Correal Rubiano, Jorge Eliécer Tamayo Marulanda,

Anexo: lo anunciado
Revisó: Oscar Januario Bocanegra Ramírez
Proyectó: Edgar Federico Rodríguez Aranda
Vo. Bo. VT: Julián Niño, David Herrera



rTam Dxx+ Hkhn 3myD iJkA FrWP GPg=
Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>

Director Técnico.

Firmado digitalmente por: MARIA VIRGINIA JORDAN QUINTERO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Código Postal 111711
PBX: (57)601 3811700
Relación con el Ciudadano (57)601 6021270-Línea Nacional:018000910071
relacionciudadano@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6C-38 Bogotá D.C.
www.minhacienda.gov.co

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
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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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:

MODO / AÑO	2019	2020	2021	2022	TOTAL	PORCENTAJE MODO
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:

Top Motivos - Aéreo	PQRD	Porcentaje (modo Aéreo)
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
<i>Cancelación de vuelo</i>	513	2.329	2.865	1.106	6.813
<i>Demora de vuelo</i>	866	435	952	1.605	3.858
Total, general	1.379	2.764	3.817	2.711	10.671

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 dominante¹, 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

¹ Párrafo c Sección 5.140 RAC 5





Portal Web: www.supertransporte.gov.co
 Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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 %):

PQRD con cierre definitivo	PQRD en requerimiento al usuario o al vigilado	PQRD en clasificación
22.191	12.799	3.004

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

Consolidado	2019	2020	2021	2022	Total general
PQRD Cerradas	1.379	2.764	1.885	288	6.316
En trámite	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:

Estado	Empresa	Cantidad	Tema	Multa
Sanción en firme	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
	Fast S.A.S.	4	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 662,625,298.60

			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.	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
		Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	Demora de vuelo / incumplimiento al deber de información frente a demoras	\$ 12,421,740.00
		Viajes y Turismo Mundiales S.A.S.	Publicidad engañosa	\$ 4,389,015.00
			Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
		Interjet	Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
			Demora de vuelo	\$ 10,352,278.00
		Avianca S.A.	Equipaje	\$ 12,421,740.00
En recurso de apelación		Fast Colombia S.A.S.	Publicidad engañosa	\$ 90,852,600.00
			Incumplimiento del término de reembolso	\$ 16,565,632.00
		Aerorepublica S.A./Wingo	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	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
En recurso de reposición			Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
		Aerovias De México S.A. De C.V.	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
		Air Europa Líneas S.A.U.	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
		Air France	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00

ST



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
 Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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 Colombia S.A.S.	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	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 a la normatividad en materia de reembolsos	
Para fallo	Fast Colombia S.A.S.	2	Incumplimiento al deber de información respecto de cambios de itinerario	
	Jetsmart Airlines S.A.	1	Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	
	Turkish Airlines Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	
	Latam	2	Incumplimiento al deber de información respecto de comercio electrónico	
	Aruba Airlines	1	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
Para pruebas	Aruba Airlines	1	Incumplimiento a la normatividad en materia de desistimiento	
	Avianca S.A.	2	Incumplimiento al deber de información en comercio electrónico	
	Copa Airlines	1	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto	
		2	Cancelación de vuelo	
		1	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto	
		2	Ventas atadas	



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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

- **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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 256 No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo Institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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_1_2/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/>



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 256 No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo Institucional:
ventanillaunicaderedificacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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 diálogo 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
- **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



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 256 No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo Institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo Institucional:
ventanillaunlocaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

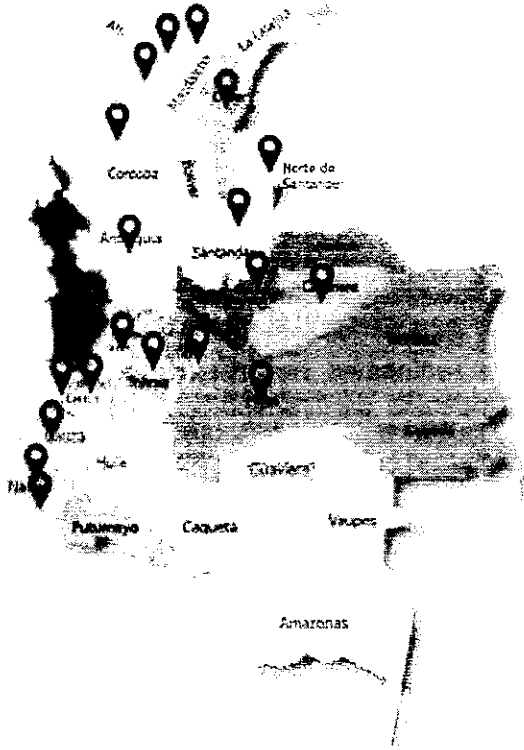
crecimiento económico y aportando así, en la construcción de un sector que responda a las necesidades de los usuarios y fomente la generación de valor agregado en la prestación del servicio público de transporte.

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.



	<i>Ciudad</i>	<i>Terminal</i>	<i>Oficina</i>	<i>Aeropuerto</i>
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	Cali	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 (Cali, 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:

	<i>Acción</i>	<i>Descripción</i>	<i>Personas - nacional</i>
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



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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.

Por 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).

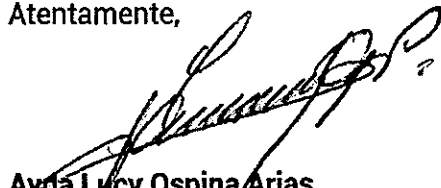
Estas solicitudes no pueden ser resueltas por esta dependencia, en razón al alcance de su competencia que le permite solamente velar por el cumplimiento de la ley en su sentido general y abstracto, de tal manera que la percepción del ciudadano es de desprotección y poca eficacia en sus reclamaciones. 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

Proyectó: Andrea Portillo Oróstegui

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

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 22-444408- -1-0	FECHA: 2022-11-11
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE	11:23:03
TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 309 DEREPECTI	FOLIOS: 10
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

Doctora
AMPARO YANETH CALDERÓN
Secretaria
Comisión Primera Constitucional Permanente
CÁMARA DE REPRESENTANTES
CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
comision.primera@camara.gov.co
debatescomisiónprimera@camara.gov.co

Asunto: Respuesta a la comunicación de referencia "*Proposición No.11; Debate de Control Político, constantes quejas de los usuarios de transporte aéreo*", recibida en la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** con el número de radicado 22-444408

Respetada Doctora:

En atención al radicado que se indica en el asunto, por medio del cual se solicita a esta Superintendencia dar respuesta a las preguntas del cuestionario formulado para el debate de control político que se encuentra relacionado con las constantes quejas de los usuarios de transporte aéreo, nos permitimos dar respuesta en el marco de nuestras competencias como se indica a continuación:

Pregunta No. 1:

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

Respuesta:

En primer lugar, nos permitimos precisar que esta Entidad no ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre las actividades que desarrollan las empresas que prestan servicios de transporte aéreo en Colombia, pues dichas competencias están a cargo de la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** y de la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL**, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1944 de 2019.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que, por disposición de los artículos 56, 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 de la Ley 1564 de 2012, esta Superintendencia ejerce funciones jurisdiccionales en virtud de las cuales es competente para conocer de las acciones judiciales (demandas) interpuestas por los consumidores ante la presunta violación de sus derechos, contra productores y proveedores.

En el ejercicio de las referidas funciones jurisdiccionales esta Entidad actúa como autoridad judicial de la República y, en consecuencia, dirime conflictos entre consumidores y

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 - Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - Radicación: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 - e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos
con el medio ambiente

empresarios por las mismas vías procesales y bajo el mismo marco normativo que lo hacen los jueces civiles, en el marco de una demanda.

Pregunta No. 2:

"2. ¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas o agencias de viaje?"

Respuesta:

En ejercicio de sus funciones jurisdiccionales antes mencionadas, esta Superintendencia ha recibido demandas presentadas por consumidores contra aerolíneas y agencias de viajes y turismo. A continuación se presenta el total de demandas por año con corte al 31 de octubre de 2022:

Sector / Estado demanda	2018	2019	2020	2021	2022	Total
AEROLINEA	2.545	2.265	1.981	4.216	3.150	14.157
ACTIVO	0	0	0	585	1.595	2.180
FINALIZADO	2.545	2.265	1.981	3.631	1.555	11.977
AGENCIA DE VIAJES	2.227	2.497	2.561	3.803	3.157	14.245
ACTIVO	0	0	0	703	1.959	2.662
FINALIZADO	2.227	2.497	2.561	3.100	1.198	11.583
Total general	4.772	4.762	4.542	8.019	6.307	28.402

Pregunta No. 3:

"3. ¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas o agencias de viaje?"

Respuesta:

En total se han proferido cuatro mil ochocientos catorce (4.814) fallos a favor del consumidor y de estos, se han impuesto setenta y dos (72) multas contra cuatro (4) aerolíneas y sesenta y ocho (68) agencias de viajes.

Sector / sentido del fallo	Total	Part. %
AEROLINEA	3.157	100%
A favor del consumidor	2.146	68%
Negando pretensiones	1.011	32%
AGENCIA DE VIAJES	3.476	100%
A favor del consumidor	2.668	77%
Negando pretensiones	808	23%
Total general	6.633	

Pregunta No. 4:

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

Respuesta:

Consideramos importante destacar que en la página web de la Entidad se ha publicado la relatoría de cincuenta y seis (56) sentencias; donde se pueden evidenciar algunas decisiones que se han adoptado con aplicación a las normas que regulan el transporte aéreo y los derechos de los consumidores. De estas relatorías se cuenta con el registro de veintiocho (28) consultas realizadas por la ciudadanía.

Asimismo, desde el mes de enero de 2020 y hasta el 31 de octubre de 2022, los programas de "Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regionales y Locales", así como la "Ruta Nacional de Protección al Consumidor" han recibido y orientado las peticiones, quejas y reclamos de mil ochocientos quince (1.815) ciudadanos con algún inconveniente derivado de la adquisición de tiquetes aéreos, a lo largo y ancho del territorio nacional.

Con el propósito de proteger, promover, divulgar y garantizar el goce de los derechos de los consumidores o usuarios, según lo estipulado en el Reglamento Aeronáutico colombiano (RAC 3) y en la Ley 1480 de 2011, las temáticas de orientaciones más recurrentes en este sector fueron: (i) incumplimiento de términos y condiciones del tiquete; (ii) garantía de la prestación del servicio; (iii) garantía de la prestación del servicio; (iv) inconformidad por información incompleta, confusa o errada; (v) reembolso de tiquetes; (vi) incumplimiento de oferta (promociones y ofertas); (vii) incumplimiento de itinerario, equipaje o calidad del servicio; (viii) cobro de tarifas o tasas no incluidas (Otros Cobros) y; (ix) reversión de pago.

Por otro lado, dentro de las actividades para fortalecer a nivel nacional las buenas prácticas comerciales y garantizar que el contenido de la Ley 1480 de 2011 se encuentre de manera permanente al alcance de los actores en la relación de consumo y mitigar el riesgo de vulneración de sus derechos, el equipo de trabajo de "Estrategia, Promoción, Prevención y Articulación" busca dar alcance al cumplimiento del objetivo mediante acciones articuladas, con la realización de actividades permanentes en las ciudades y regiones donde contamos con presencia institucional.

En el desarrollo de las campañas ya mencionadas, se generó una planeación con la cual se focalizaron los puntos relevantes en materia de turismo en cada una de las ciudades y se dispuso de la realización de visitas de divulgación a los sectores económicos ya identificados, se realizaron actividades de difusión de los derechos que les asisten a los consumidores de servicios turísticos, se brindó orientación gratuita a quien lo requirió y se abrieron espacios de capacitación. Con estas actividades se logró generar un impacto importante, el cual se resume a continuación: (i) se impactaron con visitas de divulgación del contenido de la Ley 1480 de

2011 a cuatrocientos ocho (408) establecimientos que comercializan servicios del sector turístico; (ii) se brindó difusión aproximadamente a sesenta y ocho mil setecientos catorce (68.714) ciudadanos (consumidores) y; (iii) se adelantó la difusión a dos mil setecientos veinticuatro (2.724) establecimientos de comercio.

En adjunto se remite archivo anexo donde se relacionan las empresas nacionales e internacionales de transporte aéreo de pasajeros con los inconvenientes más frecuentes sobre los cuales la "Red Nacional de Protección al Consumidor" ha orientado a la ciudadanía.

En cuanto a la gestión de orientación de los usuarios a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) durante la vigencia 2022 esta Superintendencia ha atendido consultas relacionadas con inconvenientes de los ciudadanos con el servicio de transporte aéreo. Dado lo anterior, a partir del mes de julio del presente año y con el ánimo de brindar mayor claridad a los ciudadanos, se implementó la siguiente plantilla para dar respuesta:

"Buenos (días, tardes, noches) @_____ Te informamos que en materia de protección de usuarios de transporte aéreo la autoridad competente es @Supertransporte y no la #SIC, entidad a la puedes dirigir tu PQR".

En caso de tratarse de una controversia con interés particular, se brinda orientación para que el consumidor pueda dar inicio al proceso jurisdiccional o en caso de que aplique, pueda hacer uso de la plataforma "*SIC Facilita*" (previa validación del proveedor involucrado), donde esta Entidad actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, quienes voluntariamente pueden gestionar acuerdos amigables en situaciones de conflicto derivadas de sus relaciones de consumo.

Pregunta No. 5:

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

Respuesta:

En concordancia con lo explicado en respuestas precedentes y teniendo en cuenta que es una constante la celebración de contratos entre consumidores con empresas de servicios de transporte aéreo y agencias de viaje, es frecuente que los usuarios acudan ante esta Superintendencia para solucionar sus inconformidades relacionadas con la prestación del servicio de transporte aéreo —esto, en el marco de un proceso judicial—.

Pregunta No. 6:

"6. ¿Existe en las principales terminales aéreas del país, oficinas de las superintendencias, donde los usuarios pueda acudir de manera 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?"

Respuesta:

Esta Superintendencia ha dispuesto varios canales a través de los cuales brindan orientación a los consumidores para la radicación de sus demandas. Esto se puede hacer de forma física en las "casas del consumidor" ubicadas en distintas ciudades del país y en nuestra sede principal (ubicada en Bogotá D.C.) o de manera virtual por nuestra página web y a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

Pregunta No. 7:

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

Respuesta:

Advirtiendo que se ha evidenciado un incremento en las demandas recibidas, el término promedio en días calendario es el siguiente:

Sector	2018	2019	2020	2021	2022*
AEROLINEA	207 días	226 días	307 días	354 días	232 días
AGENCIA DE VIAJES	181 días	237 días	299 días	385 días	245 días
Promedio general	192 días	232 días	303 días	367 días	237 días

*El término para el año 2022 no es concluyente dado que la presente estadística se toma con corte al 31 de octubre de 2022.

Pregunta No. 8:

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

Respuesta:

Esta Entidad actúa como juez de la República frente a las demandas de protección al consumidor que interponen los usuarios del servicio público de transporte aéreo; condición que le merece imparcialidad frente a las partes, so pena de incurrir en la causal de recusación establecida en el numeral 11 del artículo 141 de la Ley 1564 de 2012. Motivo por el cual, consideramos prudente abstenernos de brindar un juicio de valor o apreciación frente a la pregunta planteada en el numeral 8 del cuestionario puesto en estudio, agradeciendo la comprensión suya y de los Honorables Congressistas.

En los anteriores términos, damos respuesta a las preguntas del cuestionario que nos ha sido formulado y, de igual manera, quedamos atentos a resolver cualquier otra duda que se presente en relación con el particular.

Cordialmente,


JUAN CAMILO DURÁN TÉLLEZ
Superintendente de Industria y Comercio (E)

Elaboró: Edison Largo/ Jorge Polo/ Oscar González
Revisó: Héctor Barragán
Aprobó: Alvaro Yañez

AÉROLINEAS NACIONALES

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AVIANCA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	48	278	183	509
	Garantía de la prestación del servicio	19	124	106	249
	Derecho de retracto	8	34	21	63
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	20	13	13	46
	Reembolso de Tiquetes u Otros	9	16	16	41
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)	1	14	18	33
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	3	8	12	23
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	7	8	4	19
	Total		115	495	373

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
VIVA AIR-FAST COLOMBIA SAS	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	21	54	27	102
	Garantía de la prestación del servicio	4	24	34	62
	Derecho de retracto	4	46	11	61
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	3	5	11	19
	Reembolso de Tiquetes u Otros	3	2		5
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)		4	2	6
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	5	10	8	23
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2	5	1	8
	Total		42	150	94

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
LATAM	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	14	92	35	141
	Garantía de la prestación del servicio	5	32	18	55
	Derecho de retracto	6	11	4	21
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	2	5	6	13
	Reembolso de Tiquetes u Otros	5	4	6	15
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)		5	4	9
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio		1	8	9
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		3	1	4
	Total		32	153	82

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
 Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicación: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C. - Colombia
 Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos
con el medio ambiente

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
WINGO AEROLINEA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	7	18	3	28
	Garantía de la prestación del servicio		6	12	18
	Derecho de retracto	7	1	4	12
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	3	4		7
	Reembolso de Tiquetes u Otros	1	2	1	4
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)			4	4
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	5	4	3	12
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2	1		3
Total		25	36	27	88

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
COPA AIRLINES	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	5	24	12	41
	Garantía de la prestación del servicio		12	14	26
	Derecho de retracto		3	1	4
	Reembolso de Tiquetes u Otros			2	2
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)		1		1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	1		2	3
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago			1	1
	Total		6	40	32

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
EASY FLY SAS	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete		2	3	5
	Garantía de la prestación del servicio	3	2	2	7
	Derecho de retracto		1		1
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	1			1
	Reembolso de Tiquetes u Otros			1	1
	Total		4	5	6

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
ULTRA AIR S.A.S.	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete			5	5
	Garantía de la prestación del servicio			3	3
	Derecho de retracto			1	1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio			1	1
	Total			10	10

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 - Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
 Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - Radicación: Av. carrera 7 #31A-35, Bogotá D.C. - Colombia
 Teléfonos: 601 587 00 00 - e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
 al usar menos papel contribuimos
 con el medio ambiente

AÉROLINEAS INTERNACIONALES

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AIR EUROPA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	3	14	8	25
	Garantía de la prestación del servicio		4	4	8
	Derecho de retracto	1			1
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	1			1
	Incumplimiento de oferta (mociones y ofertas)		1		1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio			1	1
	Total		5	20	12

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROLINEA INTERJET	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	3	3	2	8
	Garantía de la prestación del servicio		3	3	6
	Derecho de retracto		1		1
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada		1		1
	Reembolso de Tiquetes u Otros		1	1	2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas, Otros Cobros, Reversión de pago	2			2
	Total		5	9	6

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROMEXICO SA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	3		1	4
	Garantía de la prestación del servicio		3	4	7
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	1		1	2
	Reembolso de Tiquetes u Otros	1			1
	Total	5	3	6	14

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AIR FRANCE	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete	1	1		2
	Garantía de la prestación del servicio		1		1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio			1	1
	Total	1	2	1	4

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROLINEA IBERIA	Garantía de la prestación del servicio	1	1		2
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada		1		1
	Total	1	2	0	3

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00. - Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
 Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - Radicación: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
 Teléfonos: 601 587 00 00 - e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
 al usar menos papel contribuimos
 con el medio ambiente



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA



GOBIERNO DE COLOMBIA

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROLINEAS ANDINAS	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete		1	1	2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		1		1
	Total	0	2	1	3

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AIR CANADA	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete			2	2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		1		1
	Total		1	2	3

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
KLM AEROLINEAS	Incumplimiento de términos y condiciones del Tiquete		1	1	2
	Garantía de la prestación del servicio			1	1
	Total	0	1	2	3

SOCIEDAD	INCONVENIENTE	2020	2021	2022	Total
AEROLINEA VOLARIS	Garantía de la prestación del servicio			1	1
	Total	0	0	1	1

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 - Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 365
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - Radicación: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 597 00 00 - e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos
con el medio ambiente

Bogotá, noviembre 16 de 2022

Señores
Representantes a la cámara de Colombia
Comisión primera de la Cámara de Representantes
Ciudad

Respetados señores congresistas,

A continuación, remitimos las respuestas al cuestionario enviado a Avianca. Agradecemos su especial atención a los temas acá desarrollados, y reiteramos nuestra total disposición a debatir estos temas con información y datos en beneficio de los usuarios y la conectividad del país.

1. ¿Cuáles son los mecanismos de fijación de precios que tiene su aerolínea?

Nos parece prudente contextualizar la evolución del régimen tarifario en Colombia y sus beneficios. Colombia -como la inmensa mayoría de países en el mundo- gradualmente evolucionó de un esquema tarifario proteccionista, a un esquema de libertad vigilada, para llegar al esquema actual de libre mercado. Cada uno de estos consistió:

- Durante el esquema de control centralizado que culminó en 1991, la Aeronáutica Civil de Colombia era la entidad encargada de fijar y reajustar las tarifas del transporte aéreo por ruta estableciendo la tarifa mínima y máxima aplicable a cada ruta, conforme unos parámetros previamente establecidos¹ debido a su incidencia directa sobre los costos de la prestación del servicio.

Desde 1991, con la introducción de la Constitución Política de Colombia que *“reconoce la libertad económica y de empresa como pilares del modelo económico colombiano. En este sentido, según el artículo 333, la actividad económica y la iniciativa privada son libres (...) Lo anterior, por cuanto se trata de garantías indispensables para el logro del desarrollo económico y la prosperidad general”*² y la puesta en marcha de la política de liberalización en cumplimiento del mandato constitucional, se inicia una liberalización de los mercados, buscando la libre competencia.

El Gobierno entonces fue evaluando cada sector protegido de la economía, y en cada uno de ellos evaluó los beneficios de abrir el mercado (fijación de precios por interacción de la oferta y demanda) así como la competencia en cada uno de estos, con los correlativos beneficios para los consumidores por precios, calidad, diversificación, y servicios entre otros. El sector del transporte aéreo no fue la excepción.

- Gracias a ello, llega el segundo esquema tarifario que rigió entre 1992 y 2007. Durante este periodo el gobierno nacional estimuló la política aperturista de los años noventa para el transporte aéreo mediante un régimen tarifario³ de libertad vigilada, mediante el cual las aerolíneas proponían a la autoridad aeronáutica las tarifas a ser aplicadas en cada ruta, y esta decidía la procedencia o no de las mismas, teniendo en cuenta criterios de equidad y suficiencia. Por equidad se entendía la proporcionalidad entre el valor y el *“tipo de servicio prestado”*, esto es *“trayecto o condiciones de la operación”*, *“distancia y la topografía”* del origen y destino de la ruta. Por su parte la suficiencia daba cuenta de la obligación de *“cubrir razonablemente los costos de la operación, como el combustible, el mantenimiento del equipo, los costos fijos, etc., y la posible utilidad”*. En la práctica ello era una intervención estatal a través de la fijación de una banda tarifaria, dentro de la cual la aerolínea podía fijar las tarifas que consideraba adecuadas conforme su modelo de negocio.

¹ Resolución 20625 de 1988, Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil de Colombia

² Sentencia C-035 de 2016 Corte Constitucional de Colombia, MP Gloria Stella Ortiz Delgado.

³ Resolución 15542 de 1991, Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil de Colombia

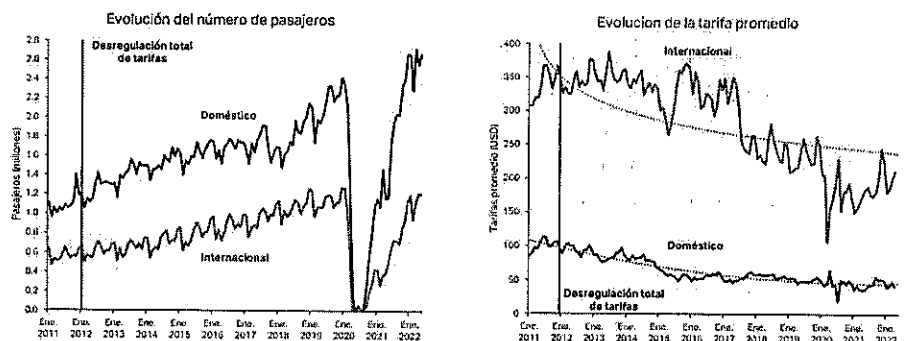
- En el 2007, inicia al esquema de libre mercado toda vez que la autoridad resolvió⁴ eliminar el piso tarifario, y a su vez autorizar la fijación de tarifas sin autorización previa de la entidad, siempre que las tarifas a establecer no superaran el valor máximo autorizado a otro operador (techo tarifario).

Si bien en principio el “piso tarifario” había desaparecido, lo cierto es que desde el año 1990 la autoridad aeronáutica venía fijando sobrecargos obligatorios motivados en los costos excesivos del combustible a raíz de la guerra del Golfo, los altos costos de seguros aeronáuticos tras los atentados del 11 de septiembre, entre otros incrementos exagerados de los precios del combustible en los años posteriores. Esto en la práctica limitaba la libertad tarifaria toda vez que constituía un “piso tarifario”.

Es por esta razón, que la verdadera liberalización del régimen tarifario llega en febrero de 2012 cuando la Aerocivil determinó⁵ la eliminación del “sobrecargo de combustible”, decisión que terminó de impulsar la política de liberalización del acceso al mercado, toda vez que esta eliminación permitió la entrada al mercado colombiano de nuevos modelos de transporte aéreo como las aerolíneas “low cost” nacionales y extranjeras que operan en Colombia, que sin duda llegaron a dinamizar y democratizar el servicio de transporte aéreo.

Cabe mencionar que el resultado de esta liberalización ha sido una caída de la tarifa promedio doméstica de más de 48% en los últimos 10 años, y de la tarifa promedio internacional de más del 36% en el mismo periodo, como se ve en los siguientes datos de la IATA. Estos datos, además, son medidos por IATA en dólares nominales, por lo que ajustados por la inflación del dólar de 29.8% acumulada entre 2012 y 2022, la caída impulsada por la libre competencia es aún más dramática.

Evolución del mercado aéreo en el país.



10 Fuente: IATA utilizando datos de DDS.

11 August 2022



Así las cosas, Avianca fija las tarifas de los servicios de transporte aéreo que esta presta, de acuerdo con variables propias de la industria aérea y el entorno de libre empresa y libre competencia existente en Colombia, al igual que muchos otros sectores de la economía comparables.

Volar una ruta exige una inversión de tiempo, de capital humano, y de capital financiero. Así la empresa debe planificar las rutas que volará, analizando el interés que tienen los pasajeros en volar aquella ruta y la estimación que se hace de su disposición a pagar por volar dicha ruta – factores que determinan cuánto podrá recaudar la línea aérea por volar la ruta – y comparar esa recaudación con los costos que implica operar dicha ruta, para decidir si tiene sentido realizar las inversiones necesarias o no.

⁴ Resolución 3299 de 2007, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia

⁵ Resolución 904 de 2012, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia

En este sentido, como en cualquier industria competitiva, los precios los determina el mercado: si un proveedor decide volar una ruta cobrando un precio que implica una renta demasiado atractiva para la empresa, otra aerolínea puede quitarle los clientes cobrando precios más bajos.

Cabe destacar que hay decisiones regulatorias que inciden en el precio, generando una diferencia sustancial entre el precio pagado por el pasajero y la tarifa efectiva que recibe la línea aérea. Y son estas decisiones las que hacen que, en muchos casos, los precios pagados por los pasajeros en Colombia sean más altos de lo que podrían ser, a pesar de lo costo-eficientes que son los operadores y del alto grado de competencia que existe en el mercado.

Así, en Colombia tenemos diferentes rubros que por norma las aerolíneas debemos recaudar en el tiquete, y por tanto estos inciden en el precio final al consumidor, como lo son los impuestos, tasas, tarifa administrativa, así como el mantenimiento de sistemas anticompetitivos que garantizan paridad tarifaria entre los canales de distribución. Por supuesto, entre más impuestos y carga impositiva exista sobre los tiquetes aéreos, mayor será el precio final al consumidor, en este caso por factores diferentes al libre mercado (interacción entre la oferta y demanda).

El precio final de un tiquete aéreo incluye además de la tarifa aérea que corresponde a la aerolínea, varios impuestos:

- el impuesto a las ventas (IVA)
- impuesto de timbre nacional por salida del país para el Ministerio de Hacienda
- tasa aeroportuaria del aeropuerto de salida y del aeropuerto de regreso
- el cargo por servicio o tarifa administrativa fijada para las agencias de viaje
- contribución parafiscal pasajeros internacionales para Fontur,
- Bienestar Familiar para el ICBF,
- impuestos al carbono
- otras contribuciones que se recaudan para entes territoriales.

A estos componentes exógenos al servicio de transporte aéreo, se suma la alta carga impositiva a los servicios y/o bienes requeridos para la prestación del servicio, como:

- cobros regulados y no regulados que financian las concesiones aeroportuarias
- contribuciones especiales a Superintendencia de Transporte
- tasas a favor de Aerocivil por servicios aeronáuticos
- cobros que concesionarios hacen a prestadores de servicios de catering, proveedores de combustible, servicios de asistencia en tierra, que al final son trasladados a la aerolínea, entre otros.

Desde Avianca hemos insistido en la necesidad de revisar la carga impositiva y los costos desmedidos para el desarrollo de la actividad en el país que por norma y/o decisiones de las autoridades terminan impactando el precio final del servicio de transporte aéreo.

Ahora bien, es necesario tomar en cuenta que la tarifa en una ruta dada no es una sola, porque el "producto" no es el mismo, dependiendo del horario, de la fecha, o de la antelación de compra. Haciendo una analogía con el mercado de la carne de res: si el productor de carne cobrara un cargo idéntico por cada kilo de carne, tendría que cobrar lo mismo por el rabo de vaca que por el lomo; el resultado de esto sería que el lomo se agotaría el primer día, el rabo sería lo único disponible cuando uno llega al supermercado, la demanda caería, la producción bajaría y el precio promedio subiría. Lo mismo ocurre en el teatro: los precios se diferencian por sección del teatro, permitiendo así que los tiquetes de las secciones más caras reduzcan los precios de las secciones más económicas.

En el caso de las líneas aéreas, el volar en horario pico es un atributo que permite ofrecer los tiquetes en horario no pico a precios más económicos. Los tiquetes comprados con anticipación reducen el riesgo que toma la empresa de no llenar el avión, y por ende se pueden vender a menor precio que los tiquetes de último minuto. Y todo esto, con el objetivo que la empresa, en

promedio, recaude suficiente con la venta de tiquetes para cubrir sus costos en la ruta. Y cabe mencionar que este objetivo muchas veces no se cumple: los estados financieros históricos no solo de Avianca, sino de varios competidores (disponibles en la ST) dejan en evidencia que estas operaciones han perdido dinero, en casi todos los años, durante la última década.

Concretamente en el sector, los principales factores que se usan para separar los atributos de producto, permitiendo así ofrecer precios promedio cada vez más bajos y mayor acceso a viajar por aire, son:

- a) **Anticipación:** Nuestras tarifas están disponibles con una antelación al vuelo, de hasta 360 días. A lo largo de este período nuestros clientes tienen a su disposición diferentes precios, los cuales varían de acuerdo con la demanda de los vuelos y la anticipación con la que nuestros viajeros realizan su compra. Usualmente, las tarifas más económicas -que son los primeros asientos que se venden en el avión, y permiten darle a la aerolínea certeza de un mínimo de ingresos para cubrir costos variables como combustible- se agotan con mayor rapidez, especialmente cuando las fechas de viaje se encuentran dentro de los periodos de alta demanda, como lo es fin de año.
- b) **Características del servicio:** La Compañía, de acuerdo con los análisis de la demanda y el tamaño del mercado, y tomando en cuenta canales y tipo de clientes (al igual que el resto de las aerolíneas) administra y varía sus tarifas con el ánimo de mejorar la demanda de sus vuelos, separando horarios pico de horarios no pico, periodos de alta demanda de periodos de baja demanda, y tomando en cuenta atributos como la conectividad adicional disponible en una ruta, es decir la capacidad de conectar con otros vuelos de la empresa.
- c) **Pricing Reactivo:** Estas acciones se definen por iniciativas del competidor, por lo tanto, dependiendo del análisis del impacto de estas iniciativas en nuestros vuelos, el valor puede fluctuar con el ánimo de mantenernos dentro de los precios del mercado.
- d) **Por variación de los costos,** de acuerdo con los resultados financieros o los incrementos de costos neurálgicos como el combustible y/o tasa de cambio para el pago de costos operativos como arrendamiento de aeronaves, pago de combustible y servicios aeronáuticos y aeroportuarios que incluso en Colombia son cobrados en dólares. Cuando, utilizando las herramientas disponibles descritas en a), b), y c), no es posible ajustar para compensar variaciones en los costos y las rutas se tornan negativas económicamente, la empresa debe tomar medidas como cancelar rutas o reducir capacidad.

Por estas razones las aerolíneas podemos requerir ajustar nuestras tarifas en la búsqueda del equilibrio económico de la actividad y estabilidad de la conectividad aérea regional e internacional que ofrecemos al país.

Asimismo, contamos con los siguientes productos tarifarios de acuerdo con las necesidades identificadas para cubrir los diferentes nichos de mercado:

- 1) **Tarifas públicas:** son tarifas que pueden ver todos los agentes y canales de venta y que constan de una estructura que permite tener una **base de precios** al mercado y que se modifica (al alza o a la baja) si se identifica un cambio relevante (por ejemplo, incrementos de capacidad, situaciones socio políticas de una región, entrada/salida de un competidor, etc.). También se tienen tarifas tácticas promocionales con un periodo de venta y viaje restringidos según las necesidades identificadas en cada mercado.
- 2) **Tarifas IT:** son tarifas tácticas, que permiten empaquetar a los mayoristas y que se utilizan con una venta y viaje restringidos.
- 3) **Descuentos IT-CAT 25:** son descuentos sobre las tarifas públicas, que se otorgan a las agencias mayoristas, para que puedan generar paquetes turísticos sobre cualquier OD operado por AVH. Se definen y se revisan cada año de acuerdo con la utilización de estas.
- 4) **Descuentos Corporativos:** son descuentos sobre las tarifas públicas, que se otorgan a las empresas que pertenecen al programa de lealtad corporativo de AV.
- 5) **Las tarifas deben publicarse con códigos de ciudad y no de aeropuerto,** excepto en casos especiales, donde se tiene operación en dos o más aeropuertos y se requiere

diferenciar la estrategia tarifaria.

Finalmente, desde marzo de 2020, nuestras tarifas siguen un esquema de tarifas personalizadas, donde cada viajero puede seleccionar los productos adicionales a la tarifa que requiere para sus viajes (Pre-selección de sillas, maleta de mano, maleta de bodega entre otros). Esto le da la libertad al cliente para escoger el producto que mejor se ajuste a su necesidad, permitiéndole mayor acceso a las personas al servicio de transporte aéreo. De esta forma, el pasajero solo paga por el servicio que realmente va a utilizar.

2. ¿Cómo justifica la variación de precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?

Reiterando la analogía descrita en el punto 1, la variación de precios no se debe a un diferencial en costo de producción (producir un kilo de rabo de vaca es, de hecho, más caro que producir un kilo de lomo fino, ya que requiere más mano de obra su faenamiento), sino al tipo de producto.

La oferta de tarifas se da por la guía que da el sistema de Revenue Management el cual busca optimizar el ingreso de la compañía, sin perder competitividad y sin afectar el acceso al servicio. Este sistema opera con los siguientes principios:

- a) Los pasajeros tienen una disposición a pagar distinta dada por la anticipación de la compra.
- b) Se clasifican los pasajeros en pasajeros de turismo y pasajeros de negocio. Los pasajeros de turismo tienden a comprar con una mayor anticipación y son más elásticos al precio, mientras que los pasajeros de negocio compran con una anticipación más corta y tienden a ser más inelásticos al precio.
- c) Los precios varían por destino teniendo en cuenta la demanda de pasajeros. Por ejemplo, vuelos con un mejor itinerario/horario tienden a tener más demanda y así mismo la tarifa puede aumentar por esto.
- d) Las tarifas pueden subir o bajar por las ocupaciones que se tengan por vuelo, teniendo en cuenta las sillas disponibles que se tienen por vuelo y la capacidad.

Al existir más demanda en volar horarios pico, los sistemas de Revenue Management optimizan para subir las tarifas en este horario y bajarlas en horarios con menor demanda, permitiendo así lograr un ingreso promedio optimizado y que permite ofrecer servicios que de lo contrario sería imposible. A modo ejemplificador:

- A) Si la empresa ofreciera solamente volar en horario pico, los aviones quedarían sin utilizarse gran parte del día y los precios que necesitaría cobrarse en estos horarios serían más altos, toda vez que necesitarían cubrir los arriendos completos del avión y los salarios completos de los tripulantes.
- B) Si la empresa cobrara tarifa de horario pico en todos los horarios, no llenaría los vuelos de horario no pico, reduciendo sus ingresos y, en muchos casos, haciendo inviable volar la ruta tanto en horario pico como en horario no pico.
- C) Si la empresa cobrara tarifa de horario no pico en todos los horarios, los vuelos de horario pico se llenarían de inmediato, obligando a las personas que no compran con antelación a volar en horarios que no les acomodan; y los ingresos totales en la ruta no cubrirían los costos (toda vez que la tarifa promedio que obtiene la empresa en la ruta hoy, combinando tarifas de horario pico y no pico es por definición mayor a la venta solo en precios de horario no pico) haciendo inviable seguir volándola.

Así, son estas estrategias de precios competitivos, con diferenciación de producto, las que han permitido la baja dramática en precios promedio, el aumento de la oferta, y la mayor accesibilidad de los tickets aéreos.

3. ¿Qué medidas toma su aerolínea para que la fluctuación del precio del petróleo, de dólar... etc. no afecte a sus usuarios? ¿Tienen planes de contingencia?

El petróleo es uno de los principales insumos de la aerolínea, y nos preocupa de sobremanera su fluctuación; sin embargo, al no ser productores, ni comercializadores, ni fijadores de políticas de petróleo, y al ser ofrecer un servicio a márgenes operativos muy bajos -e incluso, como destacamos

en la pregunta 1, en muchos casos negativos- tenemos alternativas limitadas para mitigar el impacto en los clientes y también de cara a su desempeño.

La primera alternativa consiste en una revisión permanente del desempeño de la operación a nivel de rutas y vuelos tomando medidas de manejo de la capacidad ofrecida, según sea la afectación de esta variable en cada ruta, buscando optimizar el desempeño, evitando afectar en la medida posible la conectividad de la red de rutas y el servicio prestado a los pasajeros.

Adicionalmente, hemos reconfigurado las cabinas de nuestros aviones con el fin de ofrecer más asientos por avión, lo cual permite no solo mayor penetración de nuestro servicio sino también mayor eficiencia operativa y en el uso de combustible, logrando hacer más eficiente nuestra base de costos.

Asimismo, estamos en un proceso constante de renovación de flota, buscando incorporar aeronaves de última generación con consumos de combustible optimizados que permiten mitigar los incrementos de precio mediante menores volúmenes consumidos, así como generando un menor impacto ambiental.

También, en algunos casos, podemos adquirir instrumentos financieros derivados de cobertura para mitigar el impacto de la volatilidad que tienen los precios del petróleo. Esto puede hacerse sobre una porción del consumo de combustible lo cual podría generar estabilidad en las proyecciones financieras y por tanto en la capacidad ofrecida al mercado; pero estas herramientas tienen un alto costo, por lo que a cambio de la estabilidad tienen a generar un aumento del costo y por ende del precio para el cliente.

Frente a las fluctuaciones de la tasa de cambio del dólar frente al peso, es una variable a la que hacemos seguimiento constante para medir su impacto en nuestras operaciones y de cara al usuario. Sin embargo, dado el mix de mercados donde vendemos nuestros tiquetes y operamos nuestros vuelos, la participación de pesos colombianos tanto en ingresos como en los gastos son muy similares, lo cual mitiga el efecto en nuestro balance.

4. *¿Considera que en su aerolínea se les da trato justo y digno a sus usuarios en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo... etc.? ¿Les ayudan en casos de pérdida de conexiones nacionales e internacionales?*

En completo cumplimiento de lo estipulado en la RAC 3.10.2.13.2 y bajo nuestros estándares de calidad y atención, velamos por brindar una atención justa y atenta a nuestros pasajeros en situaciones (por causas propias o ajenas a nuestra operación) de retraso, cancelaciones de vuelo o denegaciones de abordaje garantizándoles a estos una compensación justa, y las asistencias que se causen a motivo de la afectación. De igual manera e independientemente de la causa, nos hacemos responsables de la totalidad de nuestros pasajeros que sufren una pérdida de conexión brindándoles el acompañamiento y los servicios que estos requieran previos a tomar el vuelo de reacomodación más conveniente para ellos. Esto lo hacemos tanto con nuestros pasajeros internacionales y nacionales en toda la red que operamos.

Además, destacamos que realizamos un constante esfuerzo por minimizar de raíz estas situaciones. La operación de una línea aérea es de gran complejidad, siendo impactada entre otras circunstancias fuera de nuestro control, por condiciones climáticas, por rayos, por pasajeros disruptivos, por aeropuertos operando a sobrecapacidad, por limitaciones del control de tráfico aéreo, por aves migratorias, y por interrupciones en las vías de acceso, todas situaciones que hemos destacado de manera reiterada. Asimismo, a pesar de que Avianca tiene un programa de mantenimiento de clase mundial, los aviones son por su naturaleza maquinarias complejas que a veces requieren reparaciones no planificadas. Esto significa que una operación aérea nunca puede aspirar al cumplimiento perfecto de su itinerario, y necesariamente debe ser medida en términos relativos, en comparación con otros operadores. Es así que nos enorgullece que en meses recientes Cirium nos ha destacado entre las líneas aéreas más puntuales de la región e incluso del mundo (situación que en octubre, lamentablemente, se ha visto revertida por el impacto desmedido de la ola invernal, que indudablemente no es imputable a Avianca):

Global Airlines - Mainline

AUGUST 2022

	On-Time Ranking	On-Time Arrival	Total Flights	Comp Factor	Tracked Flights	Summary of Top Performers
(AD) Azul	1	80.65%	24,424	99.05%	99.65%	Total Flights 389,366
(AV) SA AVIANCA	2	97.47%	12,840	99.43%	99.84%	
(LA) LATAM Airlines	3	85.56%	40,336	99.15%	99.78%	Total Tracked Flights 99.57%
(NH) ANA	4	85.29%	15,819	98.62%	99.96%	
(JL) JAL	5	94.65%	15,832	99.56%	99.97%	Total On-Time Arrivals 83.13%
(DL) Delta Air Lines	6	83.66%	88,937	99.32%	99.60%	
(AM) Aeromexico	7	81.51%	10,395	99.95%	99.95%	
(UA) United Airlines	8	79.83%	70,516	98.20%	99.88%	
(QR) Qatar Airways	9	77.26%	13,866	99.81%	97.31%	
(AA) American Airlines	10	75.78%	96,601	98.54%	100.00%	

Por último, siguiendo nuestra la filosofía que nos guía como compañía (Resolutivos, Empático, Consistente), también le extendemos las asistencias a pasajeros que bajo nuestros principios no nos permiten dejar de asistir (Ej. Mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en condición de discapacidad etc. ...), aunque estos no se encuentren cobijados en la RAC 3.10.2.13.2.



Al contestar cite Radicado 2022212000041046 Id: 79958
Folios: 1 Fecha: 2022-11-24 23:17:11
Anexos: 0
Remitente: DIRECCION GENERAL
Destinatario: CONGRESO DE REPUBLICA DE COLOMBIA

Bogotá D.C., 23 de noviembre de 2022

Doctora
AMPARO YANETH CALDERON PERDOMO
Secretaría Comisión Primera Constitucional
Cámara de Representantes
Congreso de la República de Colombia

Asunto: Cuestionario Proposición 11- Debate Control Político

Respetado doctora Calderon

De manera muy atenta, esta Entidad informa que las preguntas que le fueron asignadas en el cuestionario para invitados, remitido por la Comisión Primera Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes con ocasión de la Proposición 11, no le son aplicables, lo anterior en razón a que están dirigidas específicamente a Aerolíneas.

No obstante lo anterior, se informa que esta Entidad mediante oficio 2022212000040913, suministró al Ministerio de Transporte, como Entidad líder del sector, la información necesaria para dar respuesta al cuestionario que le fue enviado al Señor Ministro de Transporte Doctor Guillermo Francisco Reyes, quien fue citado al Debate de Control Político,

En los anteriores términos se da respuesta a la solicitud del asunto, y esta Entidad queda atenta a resolver cualquier duda que se genere sobre el particular.

Cordialmente,



AERONÁUTICA CIVIL
Unidad Administrativa Especial

Firmado
digitalmente por
FRANCISCO
OSPINA RAMÍREZ

FRANCISCO OSPINA RAMÍREZ
Director General (E)

Proyectó: Ana María Prada- Abogada Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Silvia Helena Ramírez Saavedra- Jefe Oficina Asesora Jurídica

AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA

Av. El Dorado No. 103-15 – Edificio Central Aerocivil, Bogotá, D. C. Colombia

PBX: (57-1) 4251000 Línea gratuita nacional: 018000112373

Correo electrónico: atencionalciudadano@aerocivil.gov.co

www.aerocivil.gov.co

Clave: GDIR-4-2-12-029

Versión: 03

Fecha: 25/11/2020

Página: 1 de 1

1. ¿Cuáles son los mecanismos de fijación de precios que tiene la aerolínea?

El Grupo LATAM fija sus tarifas basados en metodologías denominadas *revenue management* las cuales son utilizadas mundialmente por la industria aérea. Inicialmente es necesario tener en cuenta que las tarifas aéreas en el mercado colombiano están compuestas por tres elementos:

- 1) La tarifa base que corresponde a la aerolínea.
- 2) Las tasas aeroportuarias, que corresponden al uso de la infraestructura aeroportuaria, son recaudadas por la compañía aérea y luego las traspasa a los administradores de los aeropuertos -incluyendo las concesiones. Estas últimas a su vez trasladan las tasas a las autoridades.
- 3) Los impuestos que también son recaudados por la aerolínea y luego traspasados a las correspondientes autoridades. Entre estos están: el IVA, el impuesto de timbre, el impuesto de salida.

Las tasas aeronáuticas y los impuestos son tarifas determinadas por la normativa vigente del país que establece tanto montos como mecanismos de incrementos. Por lo tanto, la única función de la aerolínea es el recaudo y la aplicación de la normativa.

En lo que respecta a la fijación de precios es un ejercicio constante y variable que realiza la compañía de manera periódica y que no es estático en el tiempo, y está definido principalmente por la oferta y la demanda. Teniendo en cuenta lo anterior, la aplicación del *revenue management* se basa en algoritmos y sistemas que la aerolínea perfecciona a lo largo del tiempo analizando el comportamiento histórico de la demanda y la oferta en una ruta específica en un momento dado del tiempo.

Adicionalmente la aerolínea tiene en cuenta la estructura de costos definida para cada ruta en donde se analizan varios factores más allá de la distancia origen-destino, esto incluye: costo de la flota, costos aeroportuarios y aeronáuticos, mantenimiento, personal e impuestos entre otros.

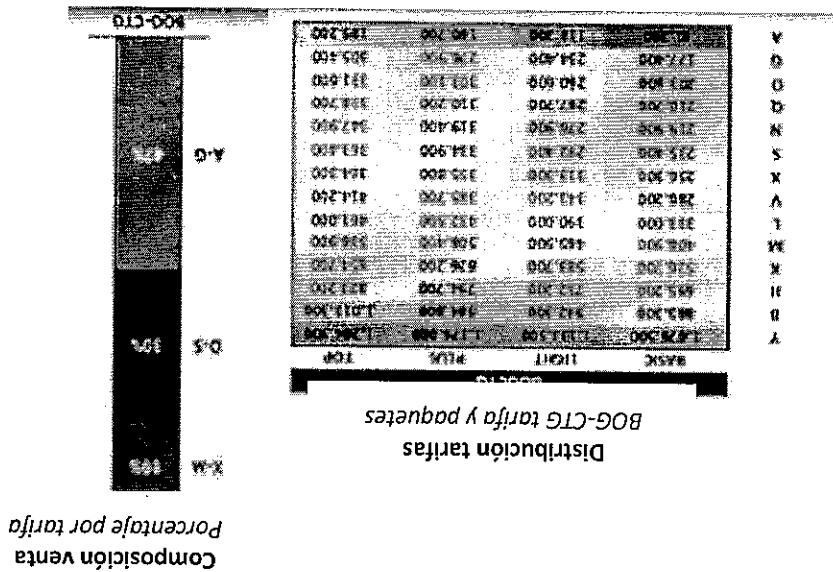
Con base en el costo de la operación y la ocupación estimada del vuelo derivada del ejercicio de *revenue management* se determina una tarifa media objetivo. Y para optimizar este ejercicio se establece una estructura tarifaria con 13 clases diferentes que le dan a la aerolínea la posibilidad de llenar el avión con precios más bajos a mayor anticipación de compra y precios más altos a menor anticipación de compra, con un sistema de cupos asignados a cada clase los cuales a su vez se basan en la data histórica y proyectada de la demanda.

Adicionalmente cada clase tendrá diferentes atributos para establecer tarifas diferenciadas. Entre estos se encuentran:

- 1) El tipo de cabina. Existen diferentes segmentaciones dentro de un mismo avión como por ejemplo economy, business y primera clase.
- 2) La disposición de pago de los pasajeros: Los pasajeros tendrán una diferente disposición de pago según el destino, el día de la semana e inclusive teniendo en cuenta que tan cercana se encuentra la fecha del viaje.
- 3) Los atributos de la tarifa: Cada tarifa puede tener diferentes características como cambios y devoluciones, alternativas de equipajes, asignación de asientos entre otros.
- 4) Si el ticket es de una sola vía (one way) o si es de ida y regreso (round trip).

Todo este ejercicio lo ve reflejado el pasajero en el momento de su compra en tres paquetes tarifarios que para el caso del Grupo LATAM se denominan Basic, Light y Plus para la cabina economy, y Top para la cabina premium economy. Cada paquete incluye diferentes atributos de los mencionados, permitiendo que el pasajero elija y pague únicamente por los servicios que van a utilizar durante el viaje.

Ejemplo estructura tarifaria ruta Bogotá – Cartagena (18 Nov 2022)
 Composición de tarifas y paquetes para el periodo volado Ago-Oct de 2022 para un total de 209 mil pasajeros con una ocupación de 83%.



2. ¿Cómo justifica la variación de precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?

Para una misma ruta existen horarios y/o días con mayor demanda que otros. Aunque los costos de operación dentro de la misma ruta sean similares independiente del horario en que se opere, los cupos de tarifas más bajas en los vuelos de alta demanda se agotan más rápido porque hay más pasajeros dispuestos a viajar en esos vuelos. Por ejemplo el vuelo de las 6:00 horas un lunes puede tener más demanda que el vuelo de las 9:30 horas de ese mismo día y por eso se pueden ver precios diferente en esos horarios.

Como se mencionaba anteriormente el ejercicio de revenue management no es estático y por lo tanto busca analizar el comportamiento de la oferta y la demanda de manera tan específica como la hora del vuelo en un día determinado y en un ruta determinada. Todo esto con el objetivo de segmentar las tarifas de tal forma que se puedan ofrecer precios más bajos en la medida que hay mayor tiempo de anticipación en la compra.

3. ¿Qué medidas toma su aerolínea para que la fluctuación del precio del petróleo, del dólar...etc, no afecte a sus usuarios? ¿Tiene planes de contingencia?

Sobre el incremento en costos

Actualmente la tasa de cambio y el costo del combustible representan alrededor del 65% de la estructura de costos de la aerolínea, por lo tanto las variaciones de estos dos se ven rápidamente reflejados en los costos de la operación generando impactos sobre el precio.

Como es de conocimiento público el combustible de aviación estuvo en precios máximos históricos en 2022 llegando a US\$140 promedio por barril de jet fuel, y el dólar pasó aproximadamente de COP\$4.000 a \$5.000 en los últimos meses del año lo que corresponde a un incremento de 25%.

Ejemplo Ruta Bogotá- Cartagena

En el periodo julio-septiembre de 2022 la tasa de cambio fue de COP\$4.405 lo que representa un incremento de 34% frente a la tasa en el mismo periodo en 2019 donde fue de COP\$3.281. Lo mismo sucede con el combustible que aumento 57% en dólares en el mismo periodo (tercer trimestre).

Item costo	2019	2022	Variación %
Combustible	7.175.547	15.137.518	11%
Costo (Excluyendo combustible)	15.414.138	18.544.518	20%
Total costo	22.589685	33.682.037	49%



Así mismo existen factores asociados a las cargas impositivas que también generan incrementos en las tarifas. En general la reglamentación actual establece que las tasas asociadas a los tickets están indexadas a la inflación con lo cual anualmente sufren incrementos que son decretados por las autoridades. Otro ejemplo es el IVA que para 2023 aumentará de 5% a 19% según la reglamentación vigente.

En el mismo ejemplo de la ruta Bogotá- Cartagena, sin contemplar los incrementos en otras tasas, el incremento del IVA genera aumentos en las tarifas.

Clase	Paquete	Tarifa	Tasa embarque	IVA 5%	Total	IVA 19%	Total	Var. %
A	Basic	61.200	17.600	3.060	81.860	11.628	90.428	10%
T. Media	Todas	218.600	17.600	10.930	247.130	41.534	277.734	12%
S	Basic	235.400	17.600	11.770	264.770	44.726	297.726	12%
L	Basic	333.000	17.600	16.650	367.250	63.270	413.870	13%
Y	Plus	1.176.000	17.600	58.800	1.252.400	223.440	1.417.040	13%

Sobre medidas para mitigar incremento tasa de cambio y combustible

Una buena parte de los costos fijos de las aerolíneas, como los costos de flota, combustible y mantenimiento, los cuales representan más del 60% de los costos de una aerolínea, se encuentran expuestos por su propia naturaleza a factores macroeconómicos externos, como por ejemplo el costo del combustible. Este a su vez se encuentra expuesto a factores de la oferta y la demanda por el commodity en el mercado y también se encuentra indexado al dólar, lo que implica que para Colombia también cuenta con una exposición a la variación de la moneda.

Ante esta realidad, y la alta variabilidad a la que se encuentran expuestos una buena parte de los costos de la aerolínea, LATAM Airlines cuenta con políticas internas para mitigar el impacto de los mismos.

La principal medida se basa en la búsqueda continua de la eficiencia en costos, esto permite la compensación de los impactos en los mismos por parte de las fluctuaciones en el precio del dólar y el combustible. Muestra de ello, para el año 2021 y 2022, LATAM Airlines Group implementó iniciativas de ahorro en costos por US\$ 1.000 millones, entre las cuales se encuentran negociación de contratos, eficiencias de procesos, la transformación digital, entre otras iniciativas, las cuales le han permitido atenuar el impacto de la devaluación de las monedas y el aumento del precio del combustible que se ha presentado durante lo corrido del año en la región.

Adicionalmente los mercados financieros ofrecen alternativas de cobertura de precios tanto de tasa de cambio (monedas) como de precio de combustible, con el fin de proteger las estructuras de costo ante variaciones de los precios del mercado. Si bien el Grupo LATAM



utiliza este tipo de herramientas, estas funcionan para horizontes de corto plazo y en general se hacen más costosas y riesgosas en la medida que la volatilidad de los precios aumenta haciendo menos atractiva su aplicación.

4. ¿Considera que en su aerolínea se les da un trato justo y digno a sus usuarios, en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo...etc? ¿Les ayudan en casos de pérdida de conexiones nacionales e internacionales?

Si. El Grupo LATAM trabaja en diferentes frentes para ofrecer un mejor servicio al pasajero y detectar los quiebres de servicio que se presentan en una operación compleja que anualmente transporta 70 millones de pasajeros en todo el mundo. Algunos de los ejemplos de lo anterior son:

- 1) **Monitoreo permanente de la satisfacción del pasajero:** Este trabajo se realiza con encuestas en tiempo real y en diferentes canales de la experiencia de viaje que permiten detectar no solo quiebres de servicio sino procesos que requieren ser modificados para darle mayor claridad al pasajero en algún punto de su interacción con la aerolínea.

Para dar un ejemplo en Colombia en lo que va corrido del año se han realizado contactos con pasajeros por medio de la encuesta post-vuelo, encuestas digitales, interacciones con contact center y reclamaciones formales, en las cuales se evaluúan aspectos desde la venta hasta la post-venta.

- 2) **Monitoreo puntualidad:** diariamente se miden diferentes indicadores de puntualidad en cada uno de los vuelos que operan en Colombia y en el caso de retrasos y/o cancelaciones se identifican la causa raíz de estos con las diferentes áreas involucradas para establecer procesos de mejora.

En el caso del Grupo LATAM la puntualidad se mide con los siguientes indicadores: puntualidad Standar 0, Standar 60, Arrival 14 y cancelaciones. Por ejemplo, en Colombia durante el tercer trimestre jul-sep de 202 movilizamos 2.347.219 pasajeros desde, hacia y dentro de Colombia en 17.946 vuelos. De estos tan solo 4,4% tuvieron un retraso superior a los 60 minutos y 0,5% sufrieron cancelaciones.

- 3) **Entrenamiento personal:** todo el personal de cara al cliente incluyendo son capacitados para ofrecer un servicio cálido y cercano en todas las etapas del vuelo. En el caso de tripulaciones de cabina y personal de aeropuertos, adicional a su entrenamiento inicial, reciben capacitaciones anuales denominadas REVAS (Revalidación de Servicio) con el objetivo de fortalecer sus competencias alrededor de temas de servicio y manejo de pasajeros.



- 4) Desarrollo digital: el Grupo LATAM ha realizado importantes inversiones en su transformación digital orientadas a hacer más simple la experiencia de viaje del pasajero e incorporar procesos de autogestión que reducen el tiempo de atención del pasajero. Algunos ejemplos de lo anterior son: el self bag tag, self bag drop, billetera electrónica para obtener devoluciones en tiempo real para pasajeros inscritos en la página web, información de viaje en canales preferidos (e-mail, SMS, Whatsapp), reducción en tiempos de compra en página web, auto-protección para vuelos demorados y cancelados, entre otros.
- 5) Procedimientos comerciales: en el caso de contingencias masivas sin responsabilidad de LATAM pero que tienen un alto impacto en los pasajeros se definen procedimientos con protecciones que pueden incluir cambios de fecha sin cargos, modificación de origen y destino solo con diferencia tarifaria o hasta devolución del dinero sin importar la tarifa adquirida.
- 6) Conexiones: en este caso el Grupo LATAM en Colombia adopta lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC) en los cuales se define que un pasajero en conexión que ve interrumpido su viaje por alguna circunstancia atribuible o no a la aerolínea debe dársele la asistencia que requiera para terminar su viaje en la medida que al haber iniciado su vuelo se encuentra bajo la responsabilidad de la aerolínea.

Adicional en caso de retrasos, por causa atribuible o no de LATAM, los pasajeros en conexión reciben máxima asistencia, incluyendo reacomodación con prioridad en los vuelos disponibles de la aerolínea o incluso en otros operadores aéreos.

Bogotá, 25-02-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 2023100096481

Fecha: 25-02-2023

Doctora
Amparo Yaneth Calderón Perdomo
Secretaria General
Comisión Primera de Cámara
Congreso de la República
Carrera 7° N° 8 -68
debatescomisionprimera@camara.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta radicado SuperTransporte N° 20235340217332. Actualización respuesta según radicados 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 el precios de los pasajes por trayecto"*. Con ocasión a su comunicación informando que dicho debate se llevará a cabo el próximo martes 28 de febrero de 2023, me permito remitir respuesta con información actualizada a la fecha.

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

DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

- 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.

1



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

El ejercicio de las facultades administrativas en el entorno de la protección a los usuarios, que le corresponde a la Superintendencia de Transporte, la faculta 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 periodo), 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 (traslado) 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:

MODO / AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Transporte Aéreo	4.128	7.250	13.635	16.405	856	42.274

Ahora bien, el 87.45 % de las reclamaciones se han recibido específicamente por los siguientes motivos, dentro de los cuales encontramos las cancelaciones y las demoras de los vuelos:

Top Motivos - Aéreo	PQRD	Porcentaje (modo Aéreo)
1. Reembolso	16.062	37,99%
2. Cancelación de vuelo	7.092	16,78%
3. Demora de vuelo	4.183	9,89%
4. Expedición del Tiquete	2.066	4,89%
5. Cambios en la reserva por el usuario	1.695	4,01%
6. Presentación del pasajero	1.484	3,51%
7. Negación de Embarque	1.247	2,95%
8. Cambios en la reserva por la aerolínea	1.204	2,85%
9. Cobro de equipaje	1.080	2,55%

10. Pérdida de equipaje	855	2,02%
Total	36.968	87,45%

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

Motivo	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Cancelación de vuelo	513	2.297	2.801	1.383	98	7.092
Demora de vuelo	867	434	912	1.887	83	4.183
Total general	1.380	2.731	3.713	3.270	181	11.275

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 dominante¹.

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, por el momento, 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

¹ Párrafo c Sección 5.140 RAC 5



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
 Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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, en buen uso de las facultades jurisdiccionales se ordenará la devolución de lo pagado, la prestación del servicio y/o el reconocimiento de perjuicios, entre otros.

Una vez aclarado lo anterior, de las **42.274 PQRD** recibidas, se han cerrado definitivamente **26.169 PQRD**, estando en curso **16.105 (38.10%)**:

<i>PQRD con cierre definitivo</i>	<i>PQRD en requerimiento al usuario o al vigilado</i>	<i>PQRD en clasificación</i>
26.169	16.105	1.353

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 22 de febrero de 2022, ha iniciado un total de 93 investigaciones en el modo aéreo. Asimismo, ha impartido 20 medidas administrativas a agencias de viajes, por temas de información en comercio electrónico y 2 medidas administrativas a aerolíneas por el derecho a la reclamación de los usuarios.

Por su parte, en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio, esta Superintendencia ha impuesto 45 sanciones a 24 empresas, que ascienden a la suma de \$4.514.606.025,41, 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:

<i>Estado</i>	<i>Empresa</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Tema</i>	<i>Multa</i>
Sanción en firme	Avianca S.A.	3	Demora de vuelo	\$ 22,773,190.00
			Demora de vuelo	\$ 22,773,190.00
			No atender requerimientos de información	\$ 12,421,740.00
	Avior Airlines, C.A.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
			No atender requerimientos de información	\$ 50,000,000.00
	Easyfly S.A.	2	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 10,352,278.00
			Cobro distinto al informado	\$ 265,050,119.42
	Fast Colombia S.A.S.	6	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 662,625,298.60

		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 contrato de transporte	\$ 16,565,598.62
		Publicidad engañosa	\$ 90,852,600.00
		Incumplimiento del término de reembolso	\$ 132.524.998,78
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
Gran Colombia De Aviación S.A.S.	1	Demora de vuelo / incumplimiento al deber de información frente a demoras	\$ 12,421,740.00
Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	1	Publicidad engañosa	\$ 4,389,015.00
Viajes y Turismo Mundiales S.A.S.	1	Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
Interjet	2	Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
		No atender requerimientos de información	\$ 35,112,120.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
Aerorepública S.A./Wingo	4	Incumplimiento contrato de transporte, reembolso	\$ 168,988,329.51
		Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	\$ 68,139,450.00
En recurso de reposición			
Latam	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
Aerovías De México S.A. De C.V.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
Agencia de Viajes y Turismo Aviatur S.A.S. - AVIATUR	1	No atender requerimientos de información	\$ 5,451,156.00

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
Air Transat A.T. Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
American Airlines Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 61,779,768.00
Avianca S.A.	3	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
		No atender requerimientos de información	\$ 43,890,150.00
Copa Airlines	2	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
		No atender requerimientos de información	\$ 105,336,360.00
Fast Colombia S.A.S.	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
	Spirit Airlines Inc.	1	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
	United Airlines Inc	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 90,852,600.00
	Interjet	1	Incumplimiento al derecho de retracto / No entrega de compensaciones	
	Aruba Airlines	1	Incumplimiento al deber de información en comercio electrónico	
Para fallo	Avianca S.A.	1	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
			Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	
	Fast Colombia S.A.S.	2	Incumplimiento al deber de información respecto de cambios de itinerario	
	Jetsmart Airlines S.A.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	
	Aerorepublica S.A./Wingo	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	
	Aerosupport S.A.S.	1	Incumplimiento al deber de información sobre los servicios ofrecidos a los usuarios.	
Para pruebas	Latam	2	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
			Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	
			Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto	
	Avianca S.A.	3	Cancelación de vuelo	
			Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	

Copa Airlines	1	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto
Despegar.com	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
EZ Air B.V.	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico Ventas atadas
Fast Colombia S.A.S.	3	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Gran Colombia De Aviación S.A.S.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Servicios Aéreos Panamericanos S.A.S. - SARPA	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico
Sociedad Aeroportuaria De La Costa S.A. Sacsa	1	Ventas atadas
Ultra Air S.A.S.	2	Incumplimiento a la información frente a tarifas Publicidad engañosa
United Airlines Inc	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico

De las investigaciones administrativas, 26 del modo aéreo se encuentran pendientes de una decisión final (20 en periodo probatorio y 6 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.

- **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



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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

- **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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 256 No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo Institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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.

A la fecha, se han efectuado 627 capacitaciones en el modo de transporte aéreo, beneficiando a 25.150 personas, 201 empresas, 21 ligas o asociaciones en más de 175 municipios.

Otros espacios que se han generado han sido:



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 256 No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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. 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
- **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 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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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.

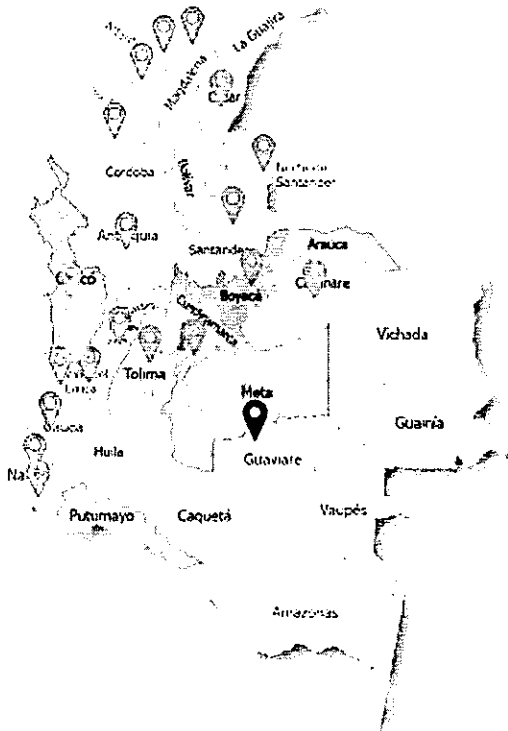
La delegatura ejerce sus funciones desde dos frentes: i) la promoción y la prevención, mediante la divulgación e implementación de campañas para promover el conocimiento de las disposiciones de protección de usuarios, cuyos grupos de interés no solo son los usuarios, sino también los organismos de apoyo 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 22 de febrero 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.



@Supertransporte

	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	Cali	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
2	Quibdó**	X	X	X
21	Santa Marta	X		X
22	Valledupar	X	X	X
23	Villavicencio	X	X	X
2	Yopal*			X
4				

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 (Cali, 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:



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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

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 37.99% 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 sea 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.

Con esta reforma (que requiere de ley de la república), se implementaría el proceso de "sede de empresa" en donde los usuarios presentan su reclamo ante la empresa de

transporte, la respuesta que profiere la empresa sería 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.

DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL MINISTERIO DE TRANSPORTE

De acuerdo a lo requerido por el Ministerio de Transporte, esta Superintendencia da respuesta al numeral 5 del cuestionario remitido por la Comisión al Ministerio, en el siguiente sentido:

5. ¿Qué medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones y abusos en los precios de las tarifas por trayecto que cobran las aerolíneas?

Sea lo primero indicar que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 61 de la Ley 81 de 1988, *"El establecimiento de la política de precios, su aplicación, así como la fijación cuando a ello haya lugar, por medio de resolución, de los precios de los bienes y servicios sometidos a control, corresponde las siguientes entidades: (...) d) Al Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil, las tarifas del transporte aéreo nacional (...)"*²

Por su parte, el artículo 4 numeral 12 del Decreto 1294 de 2021 prevé como función de la Aerocivil la de *"Proponer e implementar fórmulas y criterios para la directa, controlada o libre fijación de tarifas para el servicio de transporte aéreo y los servicios conexos, de acuerdo con la normativa vigente"*.

En la misma línea, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su apartado No. 5 (RAC 5) numeral 5.140, prevé expresamente: *"Competencia en materia tarifaria. Corresponde a la UAEAC fijar y desarrollar la política tarifaria, en materia de transporte aéreo nacional e internacional (...)"*³

² Téngase en cuenta que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 60 de la Ley 81 de 1988, las modalidades de intervención de precios son las siguientes: "i) Régimen de control directo, en el cual la entidad fijará mediante resolución el precio máximo, en cualquiera de sus distintos niveles, que los productores y distribuidores podrán cobrar por el bien o servicio en cuestión; ii) Régimen de libertad regulada, en el cual la entidad fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales los productores y distribuidores podrán determinar o modificar, los precios máximos en cualquiera de sus niveles respecto a los bienes y servicios sometidos a este régimen; iii) Régimen de libertad vigilada, en el cual los productores y distribuidores podrán determinar libremente los precios de los bienes y servicios en cuestión, bajo la obligación de informar en forma escrita a la respectiva entidad sobre las variaciones y determinaciones de sus precios, de acuerdo con la metodología que la entidad determine. Las empresas cuyos bienes o servicios están sometidos a la política de precios que se señale en el presente artículo, tendrán derecho a exigir de la respectiva entidad que se modifique o se permita la modificación el precio en cuestión, consultando para ello el incremento de costos que se compruebe haya tenido el bien o servicio en el curso de los doce (12) meses siguientes a la fecha en la cual la entidad haya ejercido la política de precios en cualquiera de sus modalidades".

³ La Sigla UAEAC, corresponde a la Aerocivil.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

Actualmente, y por mandato de la disposición citada previamente, "el régimen tarifario para los servicios aéreos comerciales en Colombia es libre, sin perjuicio de las potestades legales de la UAEAC sobre la materia".

Con ello, se tiene que, la Aerocivil, regulador del transporte aéreo en Colombia, es quien tiene la competencia para fijar el régimen tarifario, y si es del caso, someterlo a intervención.

Por lo anterior, no está en cabeza de esta Superintendencia regular ningún aspecto de las tarifas, en ninguno de los aspectos que usted relaciona, sin embargo, en el marco de las facultades de protección de usuarios del modo aéreo, podrá 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.

Ahora bien, respecto a las medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones, se tienen las siguientes actuaciones:

a. Gestión de PQRD

Del 25 de mayo de 2019 al 6 de febrero de 2023, se han recibido frente a cancelaciones y demoras un total de **11.228 PQRD** que corresponden al **26,56%** del total de quejas recibidas en el modo aéreo (**42.274**), distribuidas por año, así:

Motivo	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Cancelación de vuelo	513	2.297	2.801	1.383	62	7.056
Demora de vuelo	867	434	912	1.887	72	4.172
Total general	1.380	2.731	3.713	3.270	134	11.228

b. Seguimiento a gestión reporte aeropuerto

A partir de las acciones adelantadas por personal de la Superintendencia en aeropuertos, específicamente en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Sarmiento, se ha detectado que, durante el segundo semestre del 2022, se ha realizado seguimiento a más de 400 vuelos, de los cuales se han detectado 349 asociados a 20 aerolíneas con demoras superiores a 5 horas y/o cancelaciones por, al parecer, causas atribuibles a los prestadores del servicio.

Por ello, desde la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios se adelantan las averiguaciones preliminares correspondientes con el fin de evidenciar posibles incumplimientos a los derechos de los usuarios relacionados principalmente con: información, compensaciones y cumplimiento del contrato de transporte.

Es así, que se han elevado 55 requerimientos de información a las empresas involucradas y 1 a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Respecto a las empresas requeridas el estado es el siguiente:

Estado del Requerimiento	Requerimientos
En análisis de respuesta	40
Sin Respuesta	15
Total general	55

c. Investigaciones administrativas

La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, con corte al 22 de febrero de 2023, ha impuesto sanciones en el modo aéreo por un valor total de \$4.514.606.025,41.

Con relación a investigaciones asociadas a temas de demoras, cancelaciones y compensaciones, se evidenciaron las siguientes investigaciones:

Vigilado	Estado	Valor Sanción	Motivo
Iberia Líneas Aéreas de España s.a.	Decisión en Firme	\$ 33.126.296,00	Incumplimiento a disposiciones relacionadas con la compensación a favor de los usuarios
Fast Colombia S.A.S.	Decisión en Firme	\$ 16.565.598,62	No transportar al pasajero en las condiciones pactadas (cancelación vuelo)

El valor total de las sanciones impuestas por motivo de demoras, cancelaciones o compensaciones es de \$49.691.894,62.

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

Atentamente,



Firmado digitalmente por
 OSPINA ARIAS
 AYDA LUCY

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

Proyectó: Andrea Portillo Oróstegui

Revisó: Nancy Cristina Mesa Arango / Aura Patricia Toro Miranda / Luis Gabriel Serna Gámez

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 23-70579- -1-0	FECHA: 2023-02-27 08:25:16
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 10
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

Bogotá D.C.

Doctora
AMPARO YANETH CALDERÓN
Secretaria
Comisión Primera Constitucional Permanente
CÁMARA DE REPRESENTANTES
CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
comision.primer@camara.gov.co
debatescomisionprimera@camara.gov.co

Asunto: Alcance al radicado 22-444408, mediante el cual la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** respondió la comunicación de referencia "*Proposición No.11, Debate de Control Político, constantes quejas de los usuarios de transporte aéreo*"

Respetada Doctora:

Dando alcance al radicado que se indica en el asunto, de manera atenta procedemos a remitir información actualizada frente al cuestionario formulado para el debate de control político que se refiere a las constantes quejas de los usuarios de transporte aéreo, como se indica a continuación:

Pregunta 1:

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

Respuesta:

Como se manifestó en radicado 22-444408, esta Entidad no ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre las actividades que desarrollan las empresas que prestan servicios de transporte aéreo en Colombia, pues dichas competencias están a cargo de la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** y de la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL**, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1955 de 2019.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que, por disposición de los artículos 56, 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 de la Ley 1564 de 2012, esta Superintendencia ejerce funciones jurisdiccionales en virtud de las cuales es competente para conocer de las acciones judiciales



(demandas) interpuestas por los consumidores ante la presunta violación de sus derechos, contra productores y proveedores.

En el ejercicio de las mencionadas funciones jurisdiccionales esta Entidad actúa como autoridad judicial de la República y, en consecuencia, dirime conflictos entre consumidores y empresarios por las mismas vías procesales y bajo el mismo marco normativo que lo hacen los jueces civiles, en el marco de una demanda.

Pregunta 2:

"2. ¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas o agencias de viaje?"

Respuesta:

En ejercicio de sus funciones jurisdiccionales antes mencionadas, esta Superintendencia ha recibido demandas presentadas por consumidores contra aerolíneas y agencias de viajes y turismo. A continuación, se presenta el total de demandas por año, dentro del período comprendido entre enero de 2018 y 16 de febrero de 2023:

Sector / Estado demanda	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
AEROLINEA	2.545	2.265	1.981	4.216	3.590	355	14.952
ACTIVO	0	0	0	339	1.502	308	2.149
FINALIZADO	2.545	2.265	1.981	3.877	2.088	47	12.803
AGENCIA DE VIAJES	2.227	2.497	2.561	3.803	3.737	413	15.238
ACTIVO	0	0	0	445	2.089	360	2.894
FINALIZADO	2.227	2.497	2.561	3.358	1.648	53	12.344
Total general	4.772	4.762	4.542	8.019	7.327	768	30.190

De acuerdo con lo anterior, entre enero de 2018 y el 16 de febrero de 2023, ante esta Superintendencia se ha presentado un total de 30.190 demandas por consumidores contra aerolíneas y, agencias de viajes y turismo.

Pregunta 3:

"3. ¿Cuántas de estas quejas han culminado con fallos a favor de los intereses de los usuarios y desataron sanciones contra las aerolíneas o agencias de viaje?"

Respuesta:

De las demandas recibidas se han proferidos cinco mil setenta y dos (5.072) fallos a favor del consumidor. A partir de estos se han impuesto noventa y un (91) multas con fundamento en el



numeral 10¹ del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011; cinco han sido contra aerolíneas y, ochenta y seis (86) contra agencias de viajes.

Sector//sentido del fallo	Total	Part. %
AEROLINEA	3.333	100%
A favor del consumidor	2.256	68%
Negando pretensiones	1.077	32%
AGENCIA DE VIAJES	3.659	100%
A favor del consumidor	2.816	77%
Negando pretensiones	843	23%
Total general	6.992	

Al respecto, cabe precisar que, desde enero 2018 a 16 de febrero de 2023: (i) se han recibido 30.190 demandas contra aerolíneas y, agencias de viajes y turismo (según se indica en la respuesta brindada a la pregunta 2 del cuestionario); (ii) de las demandas recibidas, se ha proferido sentencia en 6.992 procesos y; (iii) en concreto, nos encontramos ante un total de 5.072 sentencias dictadas a favor de los consumidores.

Ahora bien, dentro de los casos fallados a favor de los consumidores, se han tenido que imponer 91 multas de acuerdo con las facultades que otorga el numeral 10² del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. Esto ha sido contra 5 aerolíneas y, 86 agencias de viajes y turismo; de las multas impuestas a las aerolíneas cabe indicar que, 1 se ordenó sentencia y las otras 4 por incumplimiento. Datos que permiten deducir un cumplimiento del 99,7% en las decisiones judiciales proferidas por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de esta Entidad.

Pregunta 4:

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

Respuesta:

¹ Si la decisión es favorable al consumidor, esta Superintendencia y los Jueces pueden imponer, además de la condena que corresponda, una multa de hasta 150 SMLMV a favor de esta misma autoridad administrativa, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación (gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, entre otras). La multa no procede si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o si el demandado se allana a los hechos. La multa puede imponerse al consumidor que actúa con temeridad.

² Si la decisión es favorable al consumidor, esta Superintendencia y los Jueces pueden imponer, además de la condena que corresponda, una multa de hasta 150 SMLMV a favor de esta misma autoridad administrativa, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación (gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, entre otras). La multa no procede si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o si el demandado se allana a los hechos. La multa puede imponerse al consumidor que actúa con temeridad.



Consideramos importante destacar que en la página web de la Entidad se ha publicado la "relatoría" de cincuenta y seis (56) sentencias; donde se pueden evidenciar las decisiones que se han adoptado con aplicación a las normas que regulan el transporte aéreo y los derechos de los consumidores.

Esta herramienta se implementó desde octubre de 2021 y con corte a 23 de febrero de 2023, se registran ciento dos (102) consultas realizadas por la ciudadanía frente a las relatorías que están relacionadas con las sentencias dictadas para el sector de transporte aéreo.

Asimismo, entre enero de 2020 y 25 de febrero de 2023, a través de los programas "Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regionales y Locales" y "Ruta Nacional de Protección al Consumidor" se han recibido y orientado las peticiones, quejas y reclamos de mil novecientos cincuenta y nueve (1.959) ciudadanos con algún inconveniente derivado de la adquisición de tiquetes aéreos. Iniciativas planeadas para recorrer distintos municipios del país —destacamos que en 2022 se visitaron 363 municipios—.

Con el propósito de proteger, promover, divulgar y garantizar el goce de los derechos de los consumidores o usuarios, según lo estipulado en el Reglamento Aeronáutico colombiano (RAC 3) y en la Ley 1480 de 2011, las temáticas de orientaciones más recurrentes en este sector fueron: (i) incumplimiento de términos y condiciones del tiquete; (ii) garantía de la prestación del servicio; (iii) garantía de la prestación del servicio; (iv) inconformidad por información incompleta, confusa o errada; (v) reembolso de tiquetes; (vi) incumplimiento de oferta (promociones y ofertas); (vii) incumplimiento de itinerario, equipaje o calidad del servicio; (viii) cobro de tarifas o tasas no incluidas (Otros Cobros) y; (ix) reversión de pago.

Por otro lado, dentro de las actividades para fortalecer a nivel nacional las buenas prácticas comerciales y garantizar que el contenido de la Ley 1480 de 2011 se encuentre de manera permanente al alcance de los actores en la relación de consumo y mitigar el riesgo de vulneración de sus derechos, el equipo de trabajo de "Estrategia, Promoción, Prevención y Articulación" busca dar alcance al cumplimiento del objetivo mediante acciones articuladas, con la realización de actividades permanentes en las ciudades y regiones donde contamos con presencia institucional.

En el desarrollo de las campañas ya mencionadas, se generó una planeación con la cual se focalizaron los puntos relevantes en materia de turismo en cada una de las ciudades y se dispuso de la realización de visitas de divulgación a los sectores económicos ya identificados, se realizaron actividades de difusión de los derechos que les asisten a los consumidores de servicios turísticos, se brindó orientación gratuita a quien lo requirió y se abrieron espacios de capacitación. Con estas actividades se logró generar un impacto importante, el cual se resume a continuación: (i) se impactaron con visitas de divulgación del contenido de la Ley 1480 de 2011 a cuatrocientos ocho (408) establecimientos que comercializan servicios del sector turístico; (ii) se brindó difusión aproximadamente a sesenta y ocho mil setecientos catorce (68.714) ciudadanos (consumidores) y; (iii) se adelantó la difusión a dos mil setecientos veinticuatro (2.724) establecimientos de comercio.



En adjunto se remite archivo anexo donde se relacionan las empresas nacionales e internacionales de transporte aéreo de pasajeros con los inconvenientes más frecuentes sobre los cuales la "Red Nacional de Protección al Consumidor" ha orientado a la ciudadanía.

En cuanto a la gestión de orientación de los usuarios a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) durante la vigencia 2022 esta Superintendencia ha atendido consultas relacionadas con inconvenientes de los ciudadanos con el servicio de transporte aéreo. Dado lo anterior, a partir del mes de julio del año 2022 y con el ánimo de brindar mayor claridad a los ciudadanos, se implementó la siguiente plantilla para dar respuesta:

"Buenos (días, tardes, noches) @_____ Te informamos que en materia de protección de usuarios de transporte aéreo la autoridad competente es @Supertransporte y no la #SIC, entidad a la puedes dirigir tu PQR".

En caso de tratarse de una controversia con interés particular, se brinda orientación para que el consumidor pueda dar inicio al proceso jurisdiccional o en caso de que aplique, pueda hacer uso de la plataforma "SIC Facilita" (previa validación del proveedor involucrado), donde esta Entidad actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, quienes voluntariamente pueden gestionar acuerdos amigables en situaciones de conflicto derivadas de sus relaciones de consumo. Los trámites que se generen por esta plataforma son gratuitos y no requieren de intermediarios.

Pregunta 5:

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

Respuesta:

En concordancia con lo explicado en el radicado 22-44408, así como en respuestas precedentes y teniendo en consideración que es una constante la celebración de contratos entre consumidores con empresas de servicios de transporte aéreo y agencias de viaje, resulta frecuente que los usuarios acudan ante esta Superintendencia para solucionar sus inconformidades relacionadas con la prestación del servicio de transporte aéreo —esto, en el marco de un proceso judicial—.

Pregunta 6:

"6. ¿Existe en las principales terminales aéreas del país, oficinas de las superintendencias, donde los usuarios pueda acudir de manera 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?"

Respuesta:



Esta Superintendencia ha dispuesto varios canales a través de los cuales brindan orientación a los consumidores para la radicación de sus demandas. Esto se puede hacer de forma física en las “casas del consumidor” ubicadas en distintas ciudades del país —como lo son Armenia, Barranquilla, Chía, Bolívar, Villavicencio, Tuluá, Sincelejo, San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Popayán, Pereira, Pasto, Neiva, Montería, Ibagué y Bucaramanga— y en nuestra sede principal (ubicada en Bogotá D.C.) o de manera virtual por nuestra página web y a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

Pregunta 7:

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

Respuesta:

Advirtiendo que se ha evidenciado un incremento en las demandas recibidas, el término promedio en días calendario es el siguiente:

Sector	2018	2019	2020	2021	2022	Promedio Total Sector
AEROLINEA	207 días	226 días	307 días	365 días	235 días	274 días
AGENCIA DE VIAJES	181 días	237 días	299 días	398 días	276 días	267 días
Promedio Total año	192 días	232 días	303 días	380 días	251 días	271 días

*El término para el año 2023 no es concluyente dado que la presente estadística se toma con corte al 16 de febrero de 2023.

Pregunta 8:

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

Respuesta:

Como se manifestó en radicado 22-444408, esta Entidad actúa como juez de la República frente a las demandas de protección al consumidor que interponen los usuarios del servicio público de transporte aéreo; condición que le merece imparcialidad frente a las partes, so pena de incurrir en la causal de recusación establecida en el numeral 11 del artículo 141 de la Ley 1564 de 2012. Motivo por el cual, consideramos prudente abstenernos de brindar un juicio de valor o apreciación frente a la pregunta planteada en el numeral 8 del cuestionario puesto en estudio, agradeciendo la comprensión suya y de los Honorables Congressistas.



En los anteriores términos, damos respuesta a las preguntas del cuestionario que nos ha sido formulado y, de igual manera, quedamos atentos a resolver cualquier otra duda que se presente en relación con el particular.

Cordialmente,



MARÍA DEL SOCORRO PIMIENTO CORBACHO
Superintendente de Industria y Comercio (E)

Elaboró: Edison Largo/ Juan Barrera/ Mayerly Ramírez/ Daniela Tapias
Revisó: Héctor Barragán
Aprobó: Álvaro Yáñez



ANEXO 1

ORIENTACIÓN BRINDADA POR LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

EMPRESA	TEMA	2020	2021	2022	2023	Total general
AVIANCA	Tiquetes	48	278	202	33	561
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	19	124	111	8	262
	Derecho de retracto	8	34	23	2	67
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	20	13	13	3	49
	Reembolso de Tiquetes u Otros	9	16	16	1	42
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas	1	14	20	3	38
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	3	8	16	2	29
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	7	8	6	1	22
Total AVIANCA		115	495	407	53	1070
VIVA AIR- FAST COLOMBIA SAS	Tiquetes	21	54	28	7	110
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	4	24	37	4	69
	Derecho de retracto	4	46	12		62
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	3	5	15	3	26
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	5	10	8	1	24
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas		4	3	1	8
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2	5	1		8
	Reembolso de Tiquetes u Otros	3	2	1	1	7
Total VIVA AIR- FAST COLOMBIA SAS		42	150	105	17	314
LATAM AIRLINE	Tiquetes	14	92	40	7	153
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	5	32	18		55
	Derecho de retracto	6	11	5		22
	Reembolso de Tiquetes u Otros	5	4	7	1	17
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	2	5	7		14
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio		1	9	2	12
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas		5	4		9
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		3	1		4
Total LATAM AIRLINE		32	153	91	10	286
WINGO AEROLINEA	Tiquetes	7	18	6	6	37
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		6	13	1	20
	Derecho de retracto	7	1	4		12
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	5	4	3		12
	Inconformidad por información incompleta, confusa o errada	3	4		1	8
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas			5		5
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2	1		1	4
Reembolso de Tiquetes u Otros	1	2	1		4	
Total WINGO AEROLINEA		25	36	32	9	102

EMPRESA	TEMA	2020	2021	2022	2023	Total general
COPA AIRLINES	Tiquetes	5	24	12		41
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		12	14		26
	Derecho de retracto		3	1		4
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio	1		2	1	4
	Reembolso de Tiquetes u Otros			2	1	3
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago			1		1
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas		1			1
Total COPA AIRLINES		6	40	32	2	80
AIR EUROPA	Tiquetes	3	14	9		26
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		4	4		8
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1				1
	Incumplimiento de oferta y Promociones y ofertas		1			1
	Derecho de retracto	1				1
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio		1			1
Total AIR EUROPA		5	20	13		38
AEROLINEA INTERJET	Tiquetes	3	3	2		8
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		3	3		6
	Reembolso de Tiquetes u Otros		1	1		2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago	2				2
	Derecho de retracto		1			1
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada		1			1
Total AEROLINEA INTERJET		5	9	6		20
EASY FLY SAS	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	3	2	2	1	8
	Tiquetes		2	3		5
	Reembolso de Tiquetes u Otros			1		1
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1				1
	Derecho de retracto		1			1
Total EASY FLY SAS		4	5	6	1	16
AEROMEXICO SA	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		3	4		7
	Tiquetes	3		1		4
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada	1		1		2
	Reembolso de Tiquetes u Otros	1				1
Total AEROMEXICO SA		5	3	6		14
AIR FRANCE	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía		1		1	2
	Tiquetes	1	1			2
	Incumplimiento de Itinerario, Equipaje o Calidad del Servicio			1		1
Total AIR FRANCE		1	2	1		5

EMPRESA	TEMA	2020	2021	2022	2023	Total general
AEROLINEAS ANDINAS	Tiquetes		1	1		2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		1			1
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía				1	1
Total AEROLINEAS ANDINAS			2	1	1	4
AIR CANADA	Tiquetes			2		2
	Cobro de tarifas o tasas no incluidas , Otros Cobros, Reversión de pago		1			1
Total AIR CANADA			1	2		3
KLM AEROLINEAS	Tiquetes		1	1		2
	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía			1		1
Total KLM AEROLINEAS			1	2		3
AEROLINEA IBERIA	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía	1	1			2
	Inconformidad por informacion incompleta, confusa o errada		1			1
Total AEROLINEA IBERIA		1	2			3
AEROLINEA VOLARIS	Incumplimiento Contractual o de los términos de garantía			1		1
Total AEROLINEA VOLARIS				1		1
Total general		241	919	705	94	1959

Bogotá, 25-02-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20231000096481

Fecha: 25-02-2023

Doctora
Amparo Yaneth Calderón Perdomo
Secretaria General
Comisión Primera de Cámara
Congreso de la República
Carrera 7° N° 8 -68
debatescomisionprimera@camara.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta radicado SuperTransporte N° 20235340217332. Actualización respuesta según radicados 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 el precios de los pasajes por trayecto"*. Con ocasión a su comunicación informando que dicho debate se llevará a cabo el próximo martes 28 de febrero de 2023, me permito remitir respuesta con información actualizada a la fecha.

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

DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

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.

1



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
 Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

El ejercicio de las facultades administrativas en el entorno de la protección a los usuarios, que le corresponde a la Superintendencia de Transporte, la faculta 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 periodo), 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 (traslado) 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:

MODO / AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Transporte Aéreo	4.128	7.250	13.635	16.405	856	42.274

Ahora bien, el 87.45 % de las reclamaciones se han recibido específicamente por los siguientes motivos, dentro de los cuales encontramos las cancelaciones y las demoras de los vuelos:

Top Motivos - Aéreo	PQRD	Porcentaje (modo Aéreo)
1. Reembolso	16.062	37,99%
2. Cancelación de vuelo	7.092	16,78%
3. Demora de vuelo	4.183	9,89%
4. Expedición del Tiquete	2.066	4,89%
5. Cambios en la reserva por el usuario	1.695	4,01%
6. Presentación del pasajero	1.484	3,51%
7. Negación de Embarque	1.247	2,95%
8. Cambios en la reserva por la aerolínea	1.204	2,85%
9. Cobro de equipaje	1.080	2,55%

10. Pérdida de equipaje	855	2,02%
Total	36.968	87,45%

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

Motivo	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Cancelación de vuelo	513	2.297	2.801	1.383	98	7.092
Demora de vuelo	867	434	912	1.887	83	4.183
Total general	1.380	2.731	3.713	3.270	181	11.275

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 dominante¹.

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, por el momento, 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

¹ Párrafo c Sección 5.140 RAC 5



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
 Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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, en buen uso de las facultades jurisdiccionales se ordenará la devolución de lo pagado, la prestación del servicio y/o el reconocimiento de perjuicios, entre otros.

Una vez aclarado lo anterior, de las **42.274 PQRD** recibidas, se han cerrado definitivamente **26.169 PQRD**, estando en curso **16.105 (38.10%)**:

<i>PQRD con cierre definitivo</i>	<i>PQRD en requerimiento al usuario o al vigilado</i>	<i>PQRD en clasificación</i>
26.169	16.105	1.353

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 22 de febrero de 2022, ha iniciado un total de 93 investigaciones en el modo aéreo. Asimismo, ha impartido 20 medidas administrativas a agencias de viajes, por temas de información en comercio electrónico y 2 medidas administrativas a aerolíneas por el derecho a la reclamación de los usuarios.

Por su parte, en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio, esta Superintendencia ha impuesto 45 sanciones a 24 empresas, que ascienden a la suma de \$4.514.606.025,41, 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:

<i>Estado</i>	<i>Empresa</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Tema</i>	<i>Multa</i>
Sanción en firme	Avianca S.A.	3	Demora de vuelo	\$ 22,773,190.00
			Demora de vuelo	\$ 22,773,190.00
			No atender requerimientos de información	\$ 12,421,740.00
	Avior Airlines, C.A.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
	Avior Airlines, C.A.	1	No atender requerimientos de información	\$ 50,000,000.00
	Easyfly S.A.	2	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 10,352,278.00
			Cobro distinto al informado	\$ 265,050,119.42
	Fast Colombia S.A.S.	6	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	\$ 662,625,298.60

		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 contrato de transporte	\$ 16,565,598.62
		Publicidad engañosa	\$ 90,852,600.00
		Incumplimiento del término de reembolso	\$ 132.524.998,78
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
Gran Colombia De Aviación S.A.S.	1	Demora de vuelo / incumplimiento al deber de información frente a demoras	\$ 12,421,740.00
Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	1	Publicidad engañosa	\$ 4,389,015.00
Viajes y Turismo Mundiales S.A.S.	1	Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
Interjet	2	Incumplimiento de orden administrativa sobre canales de atención	\$ 219.450.750
		No atender requerimientos de información	\$ 35,112,120.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
Aerorepública S.A./Wingo	4	Incumplimiento contrato de transporte, reembolso	\$ 168,988,329.51
		Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	\$ 68,139,450.00
En recurso de reposición		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
Latam	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
Aerovias De México S.A. De C.V.	1	No atender requerimientos de información	\$ 5,451,156.00
Agencia de Viajes y Turismo Aviatur S.A.S. - AVIATUR	1		



Portal Web: www.supetransporte.gov.co
 Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
 PBX: 601 352 67 00
 Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supetransporte.gov.co
atencionciudadano@supetransporte.gov.co
 Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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
Air Transat A.T. Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
American Airlines Inc.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 54,511,560.00
Avianca S.A.	3	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 61,779,768.00
		Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	\$ 454,263,000.00
Copa Airlines	2	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	\$ 113,565,750.00
		No atender requerimientos de información	\$ 43,890,150.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 36,341,040.00
Easyfly S.A.	2	Incumplimiento al deber de información respecto a cambios de itinerario	\$ 21,945,075.00
		Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 18,170,520.00
Fast Colombia S.A.S.	2	No atender requerimientos de información	\$ 105,336,360.00
		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

@Supertransporte

	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
	Spirit Airlines Inc.	1	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
	United Airlines Inc	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	\$ 90,852,600.00
	Interjet	1	Incumplimiento al derecho de retracto / No entrega de compensaciones	
	Aruba Airlines	1	Incumplimiento al deber de información en comercio electrónico	
	Avianca S.A.	1	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
Para fallo			Incumplimiento al derecho de reclamación por canales de atención	
	Fast Colombia S.A.S.	2	Incumplimiento al deber de información respecto de cambios de itinerario	
	Jetsmart Airlines S.A.	1	Inclusión de cláusulas abusivas en contratos de transporte	
	Aerorepublica S.A./Wingo	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	
	Aerosupport S.A.S.	1	Incumplimiento al deber de información sobre los servicios ofrecidos a los usuarios.	
Para pruebas	Latam	2	Incumplimiento a la normatividad en materia de reembolsos	
			Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	
	Avianca S.A.	3	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto	
			Cancelación de vuelo	
			Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad	

Copa Airlines	1	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto
Despegar.com	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
EZ Air B.V.	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico
		Ventas atadas
Fast Colombia S.A.S.	3	Incumplimiento a las disposiciones en desistimiento y retracto
		Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Gran Colombia De Aviación S.A.S.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Iberia Líneas Aéreas De España S.A.	1	Incumplimiento al deber de reportar información a la Autoridad
Servicios Aéreos Panamericanos S.A.S. - SARPA	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico
Sociedad Aeroportuaria De La Costa S.A. Sacsa	1	Ventas atadas
Ultra Air S.A.S.	2	Incumplimiento a la información frente a tarifas
		Publicidad engañosa
United Airlines Inc	1	Incumplimiento a disposiciones de comercio electrónico

De las investigaciones administrativas, 26 del modo aéreo se encuentran pendientes de una decisión final (20 en periodo probatorio y 6 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.

- **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



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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

- **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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo Institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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.

A la fecha, se han efectuado 627 capacitaciones en el modo de transporte aéreo, beneficiando a 25.150 personas, 201 empresas, 21 ligas o asociaciones en más de 175 municipios.

Otros espacios que se han generado han sido:



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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. 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 diálogo 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
- **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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

- **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 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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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 nació 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.



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal: Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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.

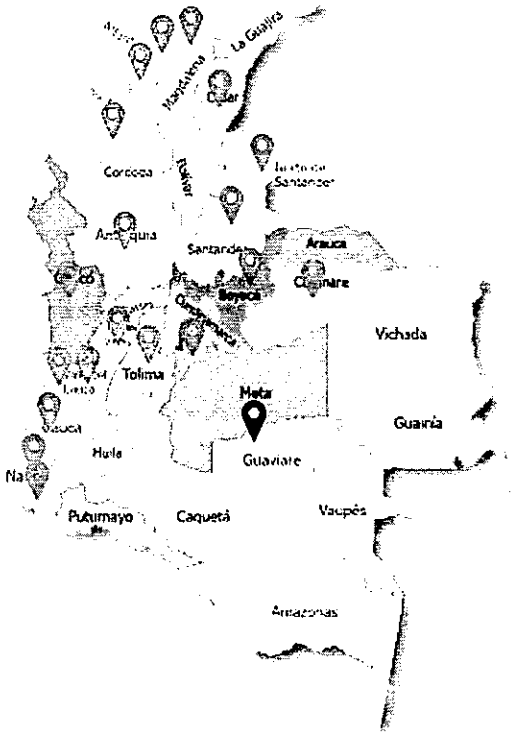
La delegatura ejerce sus funciones desde dos frentes: i) la promoción y la prevención, mediante la divulgación e implementación de campañas para promover el conocimiento de las disposiciones de protección de usuarios, cuyos grupos de interés no solo son los usuarios, sino también los organismos de apoyo 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 22 de febrero 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	Cali	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
2	Quibdó**	X	X	X
0				
21	Santa Marta	X		X
22	Valledupar	X	X	X
23	Villavicencio	X	X	X
2	Yopal*			X
4				

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 (Cali, 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:



Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Sede principal; Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.
PBX: 601 352 67 00
Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915615

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

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 ocupó solo en el modo aéreo el 37.99% 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 sea 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.

Con esta reforma (que requiere de ley de la república), se implementaría el proceso de "sede de empresa" en donde los usuarios presentan su reclamo ante la empresa de

transporte, la respuesta que profiere la empresa sería 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.

DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO AL MINISTERIO DE TRANSPORTE

De acuerdo a lo requerido por el Ministerio de Transporte, esta Superintendencia da respuesta al numeral 5 del cuestionario remitido por la Comisión al Ministerio, en el siguiente sentido:

5. ¿Qué medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones y abusos en los precios de las tarifas por trayecto que cobran las aerolíneas?

Sea lo primero indicar que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 61 de la Ley 81 de 1988, *"El establecimiento de la política de precios, su aplicación, así como la fijación cuando a ello haya lugar, por medio de resolución, de los precios de los bienes y servicios sometidos a control, corresponde las siguientes entidades: (...) d) Al Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil, las tarifas del transporte aéreo nacional (...)"*²

Por su parte, el artículo 4 numeral 12 del Decreto 1294 de 2021 prevé como función de la Aerocivil la de *"Proponer e implementar fórmulas y criterios para la directa, controlada o libre fijación de tarifas para el servicio de transporte aéreo y los servicios conexos, de acuerdo con la normativa vigente"*.

En la misma línea, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su apartado No, 5 (RAC 5) numeral 5.140, prevé expresamente: *"Competencia en materia tarifaria. Corresponde a la UAEAC fijar y desarrollar la política tarifaria, en materia de transporte aéreo nacional e internacional (...)"*³

² Téngase en cuenta que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 60 de la Ley 81 de 1988, las modalidades de intervención de precios son las siguientes: "i) Régimen de control directo, en el cual la entidad fijará mediante resolución el precio máximo, en cualquiera de sus distintos niveles, que los productores y distribuidores podrán cobrar por el bien o servicio en cuestión; ii) Régimen de libertad regulada, en el cual la entidad fijará los criterios y la metodología con arreglo a los cuales los productores y distribuidores podrán determinar o modificar, los precios máximos en cualquiera de sus niveles respecto a los bienes y servicios sometidos a este régimen; iii) Régimen de libertad vigilada, en el cual los productores y distribuidores podrán determinar libremente los precios de los bienes y servicios en cuestión, bajo la obligación de informar en forma escrita a la respectiva entidad sobre las variaciones y determinaciones de sus precios, de acuerdo con la metodología que la entidad determine. Las empresas cuyos bienes o servicios están sometidos a la política de precios que se señale en el presente artículo, tendrán derecho a exigir de la respectiva entidad que se modifique o se permita la modificación el precio en cuestión, consultando para ello el incremento de costos que se compruebe haya tenido el bien o servicio en el curso de los doce (12) meses siguientes a la fecha en la cual la entidad haya ejercido la política de precios en cualquiera de sus modalidades".

³ La Sigla UAEAC, corresponde a la Aerocivil.

Actualmente, y por mandato de la disposición citada previamente, "el régimen tarifario para los servicios aéreos comerciales en Colombia es libre, sin perjuicio de las potestades legales de la UAEAC sobre la materia".

Con ello, se tiene que, la Aerocivil, regulador del transporte aéreo en Colombia, es quien tiene la competencia para fijar el régimen tarifario, y si es del caso, someterlo a intervención.

Por lo anterior, no está en cabeza de esta Superintendencia regular ningún aspecto de las tarifas, en ninguno de los aspectos que usted relaciona, sin embargo, en el marco de las facultades de protección de usuarios del modo aéreo, podrá 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.

Ahora bien, respecto a las medidas se han tomado para mitigar las situaciones en que los usuarios se ven afectados por los retrasos, cancelaciones, se tienen las siguientes actuaciones:

a. Gestión de PQRD

Del 25 de mayo de 2019 al 6 de febrero de 2023, se han recibido frente a cancelaciones y demoras un total de **11.228 PQRD** que corresponden al **26.56%** del total de quejas recibidas en el modo aéreo (**42.274**), distribuidas por año, así:

Motivo	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Cancelación de vuelo	513	2.297	2.801	1.383	62	7.056
Demora de vuelo	867	434	912	1.887	72	4.172
Total general	1.380	2.731	3.713	3.270	134	11.228

b. Seguimiento a gestión reporte aeropuerto

A partir de las acciones adelantadas por personal de la Superintendencia en aeropuertos, específicamente en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Sarmiento, se ha detectado que, durante el segundo semestre del 2022, se ha realizado seguimiento a más de 400 vuelos, de los cuales se han detectado 349 asociados a 20 aerolíneas con demoras superiores a 5 horas y/o cancelaciones por, al parecer, causas atribuibles a los prestadores del servicio.

Por ello, desde la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios se adelantan las averiguaciones preliminares correspondientes con el fin de evidenciar posibles incumplimientos a los derechos de los usuarios relacionados principalmente con: información, compensaciones y cumplimiento del contrato de transporte.

Es así, que se han elevado 55 requerimientos de información a las empresas involucradas y 1 a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Respecto a las empresas requeridas el estado es el siguiente:

<i>Estado del Requerimiento</i>	<i>Requerimientos</i>
<i>En análisis de respuesta</i>	40
<i>Sin Respuesta</i>	15
Total general	55

c. Investigaciones administrativas

La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, con corte al 22 de febrero de 2023, ha impuesto sanciones en el modo aéreo por un valor total de \$4.514.606.025,41.

Con relación a investigaciones asociadas a temas de demoras, cancelaciones y compensaciones, se evidenciaron las siguientes investigaciones:

<i>Vigilado</i>	<i>Estado</i>	<i>Valor Sanción</i>	<i>Motivo</i>
<i>Iberia Líneas Aéreas de España s.a.</i>	Decisión en Firme	\$ 33.126.296,00	Incumplimiento a disposiciones relacionadas con la compensación a favor de los usuarios
<i>Fast Colombia S.A.S.</i>	Decisión en Firme	\$ 16.565.598,62	No transportar al pasajero en las condiciones pactadas (cancelación vuelo)

El valor total de las sanciones impuestas por motivo de demoras, cancelaciones o compensaciones es de \$49.691.894,62.

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

Atentamente,



Firmado digitalmente por
 OSPINA ARIAS
 AYDA LUCY

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

Proyectó: Andrea Portillo Oróstegui

Revisó: Nancy Cristina Mesa Arango / Aura Patricia Toro Miranda / Luis Gabriel Serna Gámez

Respetada
Mesa Directiva
Comisión Primera Constitucional
H. Cámara de Representantes
debatescomisionprimera@camara.gov.co
La Ciudad

Honorables Representantes de la Cámara de Representantes,

Reciba un cordial saludo de Easyfly

De conformidad al Oficio No. C.P.C.P.3.1.559-22 del 09 de noviembre de 2022, nos permitimos suministrar respuesta al cuestionario remitido en los siguientes términos:

1. ¿Cuáles son los mecanismos de fijación de precios que tiene su aerolínea?

Atendiendo la libertad de mercado, la aerolínea fija los precios dependiendo cada una de las rutas, de tal manera que pueda cubrir sus costos.

2. ¿Cómo justifica la variación de precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?

El comportamiento de la demanda varía dependiendo el día, el horario y la ruta.

3. ¿Qué medidas toma su aerolínea para que la fluctuación del precio del petróleo, de dólar...etc., no afecte a sus usuarios? ¿Tienen planes de contingencia?

La aviación en Colombia está expuesta a riesgos y factores externos no controlados que determinan la capacidad de una aerolínea para atender los mercados según la capacidad de pago de los pasajeros.

La compañía ha implementado estrategias que le han permitido durante el 2022 alcanzar una reducción del 26% de gastos administrativos, 3% de gastos y costos operacionales y 1% de costo de ventas, situación que le permite absorber gran parte del incremento de las presiones derivadas del sobre costo del 40% del combustible y del 20,8% del dólar.

Como medida adicional para controlar el impacto de la fluctuación del precio de petróleo, la compañía ha desarrollado una política de tanquering, que permite compensar el incremento del 18% que sobre el precio IP fija Ecopetrol, mediante la eficiencia de consumo y abastecimiento en el punto de mayor eficiencia económica.

EASYFLY
COMCO

Hace Fácil Volar

4. ¿Considera que en su aerolínea se les da trato justo y digno a sus usuarios, en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo...etc.? ¿Les ayudan en casos de pérdida de conexiones nacionales e internacionales?

Si, Easyfly ha dado un trato justo y digno a sus usuarios, y para ello dentro de su contrato de transporte, establece una serie de derechos y obligaciones de los cuales son titulares los pasajeros, los cuales tienen como finalidad garantizar un buen servicio cuando se presentan retrasos, cancelaciones y/o cambios operacionales, alineado con las normas aplicables (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia). Adicionalmente, Easyfly trabaja en conjunto con sus pasajeros para que en los casos que se presenten afectaciones por causas externas o internas se le ofrezcan alternativas que puedan satisfacer las necesidades de los pasajeros.

De esta manera damos por atendido su requerimiento y desde luego quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente


Felipe Gutiérrez Forero
Gerente General
EASYFLY S.A.

Av. El Dorado No. 103 - 08 Puerta 1 Hangar 27 / Telefonos: (57) 4322090 Reservas: 4148111
Bogotá D.C. - Colombia

Bogotá, 10 de noviembre de 2022.

Doctor,
JUAN MANUEL CORTES DUEÑAS
Representantes a la Cámara
Departamento de Santander

Doctora,
ANA PAOLA GARCÍA SOTO
Representantes a la Cámara
Departamento de Córdoba

Ref: Respuesta a comunicación

Respetados Doctores:

Por este medio y por remisión que nos hace la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil – UAEAC –. De la manera más atenta, procedemos a dar respuesta a cada una de las inquietudes planteadas en la comunicación de fecha 26 de octubre de 2022 radicada ante la Cámara de Representantes.

1. ¿Cuáles son los mecanismos de fijación de precios que tiene su aerolínea?

Wingo opera bajo un modelo de ultra bajo costo que busca siempre ofrecer las tarifas más bajas posibles del mercado, siempre en cumplimiento de la política y regulaciones aeronáuticas vigentes. Para estimular la demanda y en función a su comportamiento, Wingo tiene diversas gamas de tarifas, siendo la básica (go-basic) la más barata, en la cual no se incluye ningún servicio adicional, lo que permite acceder a tarifas muy económicas que son ideales para clientes que no requieren llevar equipaje en bodega, no tienen preferencia de una silla específica ni por colas en los aeropuertos, y además están en disposición de autogestionar todo su viaje (reserva, check in, etc).

Por otro lado, si el cliente tiene interés en servicios adicionales o si aprecia disponer de sillas más espaciales, o viajar junto con su grupo familiar, embarcar con prioridad, facturar equipaje en bodega, o consumir productos a bordo durante el viaje, Wingo ofrece otras gamas tarifarias que agregan estos servicios, dejando al cliente en libertad de sumarlos en su reserva.

2. ¿Cómo justifica la variación de precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?

En el caso de Wingo, nos resulta de gran dificultad acceder a slots en el aeropuerto El Dorado, donde tenemos la base principal de operación y pernocta la mayor parte de nuestros aviones. Por esa razón, son muy escasas las rutas donde podemos ofrecer diferentes horarios el mismo día en una misma ruta. Desconcentrar los slots del aeropuerto El Dorado, especialmente en las primeras horas del día seguramente propiciaría una mayor competencia y esto a su vez, permitiría que los usuarios dispongan de otras alternativas y menores tarifas.

3. ¿Qué medidas toma su aerolínea para que la fluctuación del precio del petróleo, de dólar ... etc, no afecte a sus usuarios? ¿Tienen planes de contingencia?

En Wingo siempre estamos buscando reducir y optimizar los costos, principalmente los que están bajo control de la aerolínea. Sin embargo, es importante considerar que existen coyunturas externas que impactan los costos de la operación aérea, como el precio del jet fuel, que como se señala en la pregunta, se ha disparado en lo corrido del presente año, alcanzando durante los meses de mayo hasta julio valores cercanos a USD 4,50 por galón, es decir más del doble del costo del jet fuel en el año 2021, cuando se situaba por debajo de los USD 2 por galón.

Esta situación es aún más gravosa en Colombia, donde las autoridades han establecido cargos adicionales al galón del combustible de aviación, que contribuyen a encarecer el transporte aéreo en el país, como es el llamado into-plane que en El Dorado equivale a 7 centavos de dólar por galón, con sobrecostos frente a otros aeropuertos de la región; o el impuesto al carbono que es cercano a \$ 200 por galón de jet fuel adquirido para operar en vuelos nacionales. A esto se suma una alta carga de tasas e impuestos que las aerolíneas son obligadas a cobrar cuando venden un tiquete aéreo, como las tasas aeroportuarias, el IVA, el impuesto de timbre por salida del país, el impuesto al turismo, las tarjetas de turismo, entre otras. Todas estas cargas impositivas y sobre costos pueden representar 40% o más del costo total del tiquete que paga el usuario en rutas internacionales.

4. ¿Considera que en su aerolínea se les da trato justo y digno a sus usuarios, en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo ... etc? ¿Les ayudan en casos de pérdida de conexiones nacionales e internacionales?

En Wingo los usuarios son nuestros clientes y la razón de ser de la aerolínea, y por eso siempre nos preocupamos por atender y entender sus necesidades, y sobre todo garantizarles tarifas más bajas que contribuyan a democratizar el transporte aéreo en Colombia. Nuestra aerolínea solo vende rutas punto a punto (directas) por lo cual no ofrecemos vuelos en conexión. Cuando se presentan situaciones de retraso o cancelaciones, atribuibles a nuestra aerolínea, aplicamos las medidas compensatorias

en estricto cumplimiento de las regulaciones aeronáuticas. Es importante señalar que Wingo opera el 99.82% de los vuelos que programa, siendo mínimos los vuelos cancelados.

En los anteriores términos quedamos atentos de brindar cualquier información adicional que se requiera al respecto.

Cordialmente,


JULIANA SALAS GONZÁLEZ
Representante Legal
AEROREPÚBLICA S.A.

Medellin, 03 de noviembre de 2022

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
AERONAUTICA CIVIL – UAEAC**

Atn. Dra. Alexandra Palomino Pineda
Directora Transporte Aereo y Asuntos Aerocomerciales (E)
atencionciudadanacongreso@senado.gov.co
juanmanuelcortesd@gmail.com

ASUNTO: RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACION

Respetados Señores:

Con referencia a las inquietudes del Doctor Juan Manuel Cortes Dueñas, Representante a la Camara Departamento de Santander, nos permitimos proceder a dar respuesta:

1. ¿Cuáles son los mecanismos de fijacion de precios que tiene su aerolinea?

La fijacion del precio silla por ruta es fijada por diferentes variables:

- Costos fijos
- Costos variables
- Tipo de aeronave
- Ocupacion de ruta
- Competencia

2. ¿Cómo justifica la variacion de los precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?

SARPA solo cuenta con una frecuencia diaria en el mismo horario, no aplica esta pregunta para nuestra operación.

En terminos generales depende de costos variables que fluctuan de acuerdo a horarios diurnos o nocturnos, extensiones de horas, horas extras para personal en tierra y aereo.

3. ¿Qué medidas toma su aerolinea para que la fluctuacion del precio del petroleo, de dólar ... etc, no afecte a sus usuarios? ¿tienen planes de contingencia?

El costo de combustible representa un 45% del valor de costo de hora, se mitiga el impacto de su incremento en el costo de hora de vuelo y/o silla, mediante negociaciones de consumos estandar, con tiempos y lugares establecidos y se negocia cada mes compensacion de impuesto al carbono; pero aun con estas

www.sarpa.com.co

Nit 891201578-0

administracion@sarpa.com.co

Boacotá: Aerop. El Dorado, Nueva Zona de Aviación, Entrada 6 vía Calam, Hangar 39 - 42

sarpa

VIGILADO Supersalud



VIGILADO
SuperTransporte



estrategias es imposible controlar el aumento del petróleo ligado de manera directa con la fluctuación del dólar.

4. **¿Considera que en su aerolínea se les da trato justo y digno a sus usuarios, en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo...etc? ¿Les ayudan en casos de pérdida de conexiones nacionales e internacionales?**

SARPA SAS cuenta con CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE en el cual se establece de manera clara y concreta las OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR Y DEL PASAJERO; entre ellas derechos a devoluciones, retractos, desistimientos, procedimientos en vuelos cancelados, demorados y manejos de compensaciones entre otros.

Contamos con Call center el cual atiende las dudas, quejas y necesidades de nuestros pasajeros y contacto directo desde la página web para cualquier tipo de reclamación.

Y cumplimos a cabalidad los compromisos pactados con nuestros usuarios.

Atentamente,

Claudia Jeannette Calderón Gómez
DIRECTORA FINANCIERA
SARPA SAS.

www.sarpa.com.co

NIT-891201578-0

administración@sarpa.com.co

Bogotá: Aerop. El Dorado. Nueva Zona de Aviación. Entrada 6 vía Calam. Hangar 39 - 42



Preguntas Proposición Debate de Control Político - Viva

1. ¿Cuáles son los mecanismos de fijación de precios que tiene su aerolínea?

Los precios en esta industria y por ende en Viva, se establecen por la ley de oferta y demanda. A partir del estudio de la demanda de pasajeros en una ruta, definimos un conjunto de tarifas a las cuales se les da disponibilidad de acuerdo con la demanda observada para cada vuelo puntual. Esta industria es muy competitiva, así que también observamos la oferta de precios las demás aerolíneas, pues sabemos que, si tenemos precios más altos que la competencia, no vamos a llevar los pasajeros que necesitamos.

Ocasionalmente hacemos promociones, donde se hace disponible un precio muy atractivo por tiempo y número de sillas limitado, con el objetivo de incentivar a viajar a las personas en rutas o vuelos con baja demanda. En el análisis de fijación de precios de cada vuelo es vital tener en cuenta los costos de operación, para garantizar la viabilidad del negocio a través del servicio que prestamos al precio que ofertamos.

Es importante señalar, que en Viva contamos con tecnología especializada y un equipo altamente capacitado que se encarga de la administración de los precios, y que tienen como objetivo garantizar la oferta de los mejores precios del mercado y la rentabilidad del negocio. Siempre enfocamos esfuerzos en la búsqueda constante de innovación, que se traduce en reducir costos en favor del pasajero, aumentar los ingresos con nuevos productos y rutas mejorando la conectividad y el acceso al transporte aéreo en la región y mejorar la eficiencia de nuestros procesos para mantenernos fieles a la promesa de democratizar los cielos y volar a Bajo Costo.

2. ¿Cómo justifica la variación de precios entre el mismo trayecto, pero en diferente horario?

La demanda de pasajeros entre dos ciudades puede ser muy diferente entre distintos días de la semana y entre diferentes horas de un mismo día.

Hace algunos años no era tan fácil viajar en avión porque la regulación tarifaria impedía que las aerolíneas pudieran ofrecer precios económicos y promocionales al



mercado. El efecto de la regulación es que se aplicaba una tarifa media estándar con leves variaciones a todos los pasajeros de un mismo vuelo, lo que elevaba el valor de la tarifa y restringía la competencia.

Con la liberalización tarifaria, las aerolíneas pudieron crear tarifas con distintos atributos que se acomodan a las necesidades de cada cliente, en términos de cambios, flexibilidades, servicios adicionales, anticipación de la compra, de tal manera que dos pasajeros viajando en una misma ruta, en una misma fecha e incluso en el mismo avión, pueden haber adquirido dos tarifas con atributos completamente diferentes, existiendo una diferencia en el precio pagado.

Si se fijara un único precio para todos los vuelos, este tendría que garantizar el cubrimiento del costo total de la operación, y como resultado se tendrían vuelos de baja demanda con muy baja ocupación (por lo mismo no rentables) y vuelos de alta demanda llenos, a una tarifa no tan buena, lo que obligaría a reducir significativamente la oferta de asientos para que el negocio sea viable.

Tener precios diferenciados por día de la semana y hora, nos permite tener una oferta de asientos mucho mayor y hacer disponible el viaje en avión a más personas, ofreciendo precios muy bajos, que no se lograrían tener sin esta diferenciación. Esto es lo que se conoce como democratización del servicio, en el que aerolíneas de bajo costo como Viva han jugado un rol fundamental.

3. ¿Qué medidas toma su aerolínea para que la fluctuación del precio del petróleo, dólar, etc, no afecte a sus usuarios? ¿Tienen planes de contingencia?

Nos encontramos en un momento histórico para la economía mundial que impacta directamente nuestro quehacer. El dólar cruzó una barrera importante en términos de cambio de divisas respecto a la moneda local y el precio del combustible sigue en alza. Sin duda alguna, un escenario complejo para la aviación colombiana y en general la industria en todo el mundo.

Los impuestos en todos los ítems de la cadena, desde piezas y repuestos, hasta el posible incremento del IVA a los tiquetes aéreos tras el cumplimiento de los plazos de



la Ley del Turismo al cierre de este año, se adicionan al ya fluctuante escenario mundial que pone a las aerolíneas en serias dificultades.

Sumado a lo anterior, el principal insumo material de una aerolínea para prestar el servicio de transporte es el combustible, que se paga en dólares. La mayor parte de los costos de una aerolínea también se pagan en dólares, como es el caso del arrendamiento de los aviones.

Una buena parte de los ingresos de Viva se perciben en pesos colombianos, pues la mayoría de los vuelos que ofertamos originan en Colombia. Por lo anterior, la fluctuación del precio del petróleo, la tasa de cambio y la inflación son factores que inevitablemente afectan a la industria aérea y por supuesto a nuestra compañía.

Estamos comprometidos con ofrecer nuestro servicio a los pasajeros con tarifas muy competitivas, por lo cual día tras día trabajamos en la eficiencia de costos y en la administración de la demanda de manera tal que garanticemos la viabilidad de la empresa, manteniendo nuestra posición de liderazgo en precios bajos. En Viva, nuestra misión es y será crear mecanismos que nos permitan ser más competitivos y eficientes en costos. Nuestro modelo en el que el pasajero solo paga por lo que necesita, es determinante para lograrlo.

4. **¿Considera que en su aerolínea se le da un trato justo y digno a sus usuarios, en situaciones de retraso, cancelaciones de vuelo, etc? ¿Les ayudan en caso de pérdida de conexiones nacionales o internacionales?**

En VIVA siempre buscamos darles alternativas a nuestros pasajeros en situaciones donde por causas extremas o internas no logramos cumplir con el itinerario inicialmente contratado. Buscamos reacomodar a nuestros pasajeros y garantizarles un vuelo el mismo día siempre que hacemos algún movimiento en sistema y cuando la afectación es ocasionada por factores externos como clima o GDP mantenemos informados a nuestros usuarios con el estado del vuelo y trabajamos para cumplir con lo planeado en cuanto sea posible.



Tenemos una matriz de compensación que abarca toda la estipulada por regulación, con una compensación adicional por servicio definida por VIVA con el fin de ofrecerle una solución oportuna y en primer contacto a nuestros pasajeros, para que su experiencia sea la mejor posible volando con nosotros. Dicha matriz de compensación esta adecuada conforme las regulaciones vigentes, en cada uno de los países en los que operamos, incluyendo las normas en materia de protección al consumidor.