

Aprobado
26.11.24.

APROBADO



DIEGO CAICEDO
Representante a la Cámara

Proposición
Modificativa

Modifíquese la proposición 018 de 2024, aprobada por la Comisión Sexta Constitucional en sesión del pasado 16 de octubre, adicionándose a la misma citación a debate de control político a la Señora Superintendente de Transporte, Ayda Lucy Ospina, y a la Superintendente de Industria y Comercio, Cielo Rusinque, para que responda el Servicio de Transporte Aéreo del país, de acuerdo con el cuestionario adjunto.

Cordialmente,

me permito solicitar se cite o invite según el caso a: Las aerolíneas que prestan servicio de transporte aéreo en el país. Se adiciona cuestionario.

DIEGO FERNANDO CAICEDO NAVAS
Representante a la Cámara por Cundinamarca
Comisión Sexta Constitucional

Recibido
26.11.24.
9:40 AM

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso. Cra. 7 N°. 8 - 68 Oficina 644B
Tel: (+57) (601) 3904050 ext. 4090
diego.caicedo@camara.gov.co
diegoc.congreso@gmail.com



Questionario para la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil

1. ¿Cuál es el estado actual de los sistemas de radares y equipos de navegación en los principales aeropuertos de Colombia? Describa las necesidades de cada aeropuerto y el estado actual.
2. ¿Qué medidas de seguridad están implementadas para prevenir accidentes relacionados con la infraestructura de radares y sistemas de navegación?
3. ¿Qué tecnologías o sistemas nuevos podrían implementarse para fortalecer la infraestructura y prevenir futuros incidentes?
4. ¿Cómo afecta el deterioro o la falta de actualización de los sistemas de radares a las operaciones de vuelo y al cumplimiento de los horarios?
5. ¿Quién es el responsable de la implementación de los ILS categoría 1, categoría 2 y categoría 3 en los aeropuertos del país? ¿Cómo va esa implementación? ¿Cuenta el aeropuerto Eldorado con estos?
6. ¿Cuál es el estado actual de los sistemas de radares de superficie en los principales aeropuertos del país?
7. ¿Qué medidas se toman en caso de fallos o interrupciones en los sistemas de radares de superficie?
8. ¿En qué condiciones meteorológicas o situaciones específicas los radares de superficie son más críticos para las operaciones aeroportuarias?
9. ¿Todos los aeropuertos del país cuentan con radares de superficie? ¿Hay déficit de estos?
10. ¿El aeropuerto Eldorado tiene radares de superficie en operación? Si la respuesta es negativa ¿por qué no se han instalado?
11. ¿Cuál es la razón para que no funcionen la totalidad de las pistas del aeropuerto Eldorado?
12. ¿Cómo ha afectado la operación aérea del país que Eldorado no esté operando al 100%?
13. ¿Cuál es la principal razón de las fallas en los sistemas de los controladores aéreos de Eldorado?
14. ¿Qué experiencias internacionales o mejores prácticas está adoptando la Aeronáutica Civil en relación con la tecnología de radares de superficie?

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA

15. ¿Qué entidad es la encargada de la implementación de estos equipo? ¿Qué papel juega la Aeronáutica Civil y otras autoridades en la supervisión y mejora de la infraestructura de control aéreo?
16. Sírvase remitir en archivo de hoja de cálculo, para los 5 principales aeropuertos del país:
 - Número total de despegues y aterrizajes registrados mes a mes desde el año 2019 hasta la fecha en el aeropuerto
 - Número total de pasajeros procesados, tanto de embarque, desembarque y en tránsito, mes a mes desde 2019 hasta la fecha en el aeropuerto
 - Tonelaje total de carga procesado mes a mes desde 2019 en el aeropuerto
 - Datos de RPK (Revenue Passenger Kilometers) y ASK (Available Seat Kilometers) mes a mes desde 2019
17. ¿Qué plan de contingencia tiene la entidad para garantizar la operación aérea en el mes de diciembre?
18. ¿Cuántos controladores aéreos tiene el país? ¿Existe déficit de controladores aéreos en el país?
19. Sírvase remitir los análisis que tiene la entidad en los que analizan detalladamente todos los factores como volumen y complejidad del tráfico aéreo, la estructura del espacio aéreo, los estándares internacionales y los estudios de carga de trabajo que permiten justificar el número de controladores aéreos necesarios en el país.
20. ¿Cuántos vuelos y pasajeros por cada vuelo han tenido que ser desviados del aeropuerto Eldorado a otros aeropuertos por problemas atribuibles a la falta de ILS u otros radares? ¿Cómo son compensados los pasajeros de esos vuelos?
21. ¿Cuál es el monto estimado de inversión para el mantenimiento o la actualización de equipos y tecnología que permitan una operación aérea óptima en el país?

Questionario para la Superintendencia de Transporte

1. Informe los canales dispuestos por la Superintendencia para facilitar el acceso de los usuarios a la protección de sus derechos.
2. Existe un canal especializado con el que la Superintendencia atienda de manera expedita las PQRS interpuestas por los usuarios respecto a la mala prestación de servicios de transporte aéreo de las aerolíneas que operan en el país.

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso. Cra. 7 N°. 8 - 68 Oficina 644B
Tel: (+57) (601) 3904050 ext.4090
diego.calcedo@camara.gov.co
diegoc.congreso@gmail.com



CONGRESO
DE LA REPUBLICA
DE COLOMBIA

DIEGO
CAICEDO
Representante a la Cámara

3. Número de PQRS recibidas por esa Superintendencia, mes a mes, desde enero de 2020, discriminadas por aerolínea y tipo de queja, relacionadas con la mala prestación de servicios de transporte aéreo de las aerolíneas que operan en el país.
4. ¿Cuál es el número de respuestas favorables dadas por la Superintendencia a las PQRS interpuestas por los usuarios de transporte aéreo del país?
5. ¿Cuál es el número de respuestas no favorables y traslados a otras entidades realizadas por la Superintendencia a las PQRS interpuestas por los usuarios de transporte aéreo del país?
6. ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta de la Superintendencia ante las PQRS interpuestas por los usuarios de transporte aéreo del país?
7. ¿Cómo mide la Superintendencia la satisfacción de los ciudadanos ante las respuestas entregadas a las PQRS radicadas por los usuarios de transporte aéreo del país? ¿Cuál es ese nivel de satisfacción?
8. ¿Cuál es el número de medidas, sanciones, procesos o similares que ha realizado su entidad contra las aerolíneas que operan en el país, desde el año 2020, discriminadas por fecha, aerolínea, motivo de la sanción, y, de ser pecuniaria, monto de la sanción? Informe el estado de cada una de esas acciones.

Cuestionario para Aerolíneas

1. Describa detalladamente cuál es el procedimiento interno que sigue la aerolínea para determinar y controlar la sobreventa de tiquetes, y cómo garantiza que no afecte a los pasajeros de manera desproporcionada.
2. De conformidad con la normativa colombiana, cómo asegura la aerolínea el ofrecimiento de opciones razonables de reubicación o compensación a los pasajeros afectados por la sobreventa de tiquetes.
3. En caso de que un pasajero no acepte las alternativas de reubicación ofrecidas debido a la sobreventa de tiquetes, qué compensaciones y alternativas adicionales se ofrecen conforme al marco normativo vigente en Colombia.
4. Describa de forma detallada cómo justifica la aerolínea el trato desigual a los pasajeros en situaciones de sobreventa, y cuáles son los mecanismos de compensación ofrecidos para aquellos que no pueden ser reubicados en un vuelo adecuado.

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso. Cra. 7 N°. 8 - 68 Oficina 644B

Tel: (+57) (601) 3904050ext.4090

diego.caicedo@camara.gov.co

diegoc.congreso@gmail.com

5. De conformidad con la normatividad colombiana, cuál es el tiempo máximo que la aerolínea debe esperar para encontrar una solución alternativa (como la reubicación en otro vuelo) antes de ofrecer compensación a los pasajeros.
6. Realice una descripción detallada de cuáles son los motivos específicos por los cuales la aerolínea ha decidido cancelar un vuelo y cómo se asegura de que estas cancelaciones estén conforme con las causas legítimas permitidas por la normativa vigente.
7. Realice un recuento desde 2021 hasta la fecha de los vuelos cancelados desde el Eldorado y explique las razones por las cuales se cancelaron.
8. De acuerdo con la normativa colombiana que regula el sector aeronáutico y de transporte aéreo, cuál es el procedimiento detallado de notificación que su aerolínea sigue para informar a los pasajeros sobre la cancelación de un vuelo, y qué plazos se aplican para la notificación previa.
9. Describa detalladamente, en qué condiciones la aerolínea está exenta de la obligación de compensar a los pasajeros por la cancelación de vuelos, según lo establecido en la legislación colombiana, y cuál es el procedimiento para informar y notificar la decisión de no compensación.
10. Describa cómo garantiza la aerolínea que, en caso de cancelación de vuelo, se ofrezcan alternativas de reubicación o reembolso a los pasajeros de conformidad con la normativa colombiana, y cuál es el procedimiento establecido para la comunicación efectiva de estas alternativas ofrecidas.
11. Describa, en caso de ser procedente, cómo son compensados los usuarios que pierden una conexión nacional o internacional si su vuelo es cancelado.
12. En caso de cancelación por parte de la aerolínea, cómo se calcula o establece la compensación que corresponde a los pasajeros, y qué criterios de modo, tiempo y lugar se toman en cuenta para la asignación de dicha compensación.
13. Describa detalladamente de conformidad con la normatividad colombiana, qué criterios se usa y cómo determina la aerolínea la compensación económica a los pasajeros afectados por la cancelación de vuelos o la sobreventa de tiquetes.
14. Relacione y describa qué procedimientos tiene la aerolínea establecidos para garantizar que los pasajeros reciban la compensación adecuada de acuerdo con la distancia del vuelo y la duración del retraso, conforme a la legislación colombiana.
15. Realice una descripción detallada, identificando en qué situaciones la aerolínea ofrece compensaciones en forma de bonos o vouchers en lugar de reembolsos en efectivo, y

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso. Cra. 7 N°. 8 - 68 Oficina 644B

Tel: (+57) (601) 3904050 ext.4090

diego.caicedo@camara.gov.co

diegoc.congreso@gmail.com



cómo se asegura de que estos métodos sean igualmente favorables para los pasajeros afectados.

- 16. Informar conforme a la normatividad colombiana, cuál es el proceso de reclamación para los pasajeros que no reciben una compensación adecuada, y qué tiempo tiene la aerolínea para resolver estas reclamaciones según las disposiciones legales, y que medios disponibles tiene los pasajeros para controvertir las decisiones tomadas por la aerolínea.
- 17. Qué mecanismos de control y supervisión tiene la aerolínea para verificar que se cumpla con los requisitos de compensación establecidos por la legislación colombiana, y cuáles su procedimiento interno para tramite y respuesta.
- 18. Describa detalladamente qué criterios tiene su aerolínea para evaluar la compensación a los pasajeros afectados por la cancelación de vuelos o la sobreventa de tiquetes en situaciones de fuerza mayor, cómo garantiza que los derechos de los pasajeros sean respetados en tales casos y cuál es su procedimiento.
- 19. ¿Cuántos vuelos y pasajeros por cada vuelo han tenido que ser desviados del aeropuerto Eldorado a otros aeropuertos por problemas atribuibles a la falta de ILS u otros radares? ¿Cómo son compensados los pasajeros de esos vuelos?

Questionario para Superintendencia de Industria y Comercio

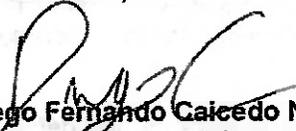
- 1. Sírvase de informar si la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) y la Superintendencia de Transporte llevan **en conjunto** actividades, acciones de verificación, hojas de ruta o cualquier otro tipo de trabajo mancomunado, con el objetivo de dar solución a la problemática reciente de las aerolíneas (salida del mercado de operadores, cancelaciones de vuelo, fallas en la operatividad).
- 2. Realice un informe detallado, mes a mes, desde 2020 hasta la fecha de las denuncias realizadas por usuarios de transporte aéreo. Sírvase de indicar en la misma aerolínea, motivo de la denuncia y fallo.
- 3. Conforme a la pregunta anterior, informe el número de respuestas favorables y desfavorables a los intereses de los usuarios aéreos a las denuncias realizadas conforme a la mala prestación del servicio.
- 4. Informe los canales dispuestos por la SIC para facilitar el acceso de los usuarios a la protección de sus derechos, específicamente relacionados con el servicio aéreo.
- 5. ¿Cuánto tiempo tiene la SIC para resolver las denuncias hechas por los usuarios de transporte aéreo y qué procedimientos se emplean para resolver los reclamos de los

AQUIVIVE LA DEMOCRACIA

pasajeros que no reciben una compensación adecuada? ¿Cómo se garantiza que estos se resuelvan de manera eficiente y conforme a la normativa de protección al consumidor?

6. Realice un informe detallado de la ejecución del *Plan Integral de Descongestión Judicial* adelantado por la SIC para evacuar las demandas presentadas por los usuarios en contra de las aerolíneas. Sírvase de especificar aerolíneas, tipo de reclamación y sentido del fallo. Asimismo, indique si fue impuesta alguna multa con ocasión a la denuncia.
7. Indique cuáles son los motivos más recurrentes por los cuales una aerolínea es denunciada por un usuario de transporte aéreo.
8. Indique cuáles son las cinco ciudades donde más han sucedido hechos objeto de denuncia por parte de los usuarios de transporte aéreo.
9. Describa detalladamente cómo la SIC asegura que las cláusulas de compensación no sean abusivas y que los derechos de los pasajeros sean respetados, de acuerdo con sus actividades de vigilancia y control.
10. En caso de cancelación o sobreventa de tiquetes aéreos, ¿cómo la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Transporte, asegura que la compensación sea proporcional al daño sufrido por los consumidores? ¿Mediante cuáles mecanismos se brinda acompañamiento y orientación a los consumidores afectados?
11. Sírvase de explicar de qué manera la fusión de Avianca y Viva Air no constituyó una afectación al mercado aéreo.
12. Explique detalladamente las acciones legales y administrativas de la SIC en contra de Avianca por la entrada en vigencia de Avianca Tours.

Cordialmente,


Diego Fernando Caicedo Navas
Representante a la Cámara por Cundinamarca.

Las respuestas pueden ser enviadas a través de correo electrónico a la dirección: diego.caicedo@camara.gov.co, en archivos de formatos abiertos y editables, con el fin de que se facilite el procesamiento de la información.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso. Cra. 7 N°. 8 - 68 Oficina 644B
Tel: (+57) (601) 3904050 ext. 4090
diego.caicedo@camara.gov.co
diegoc.congreso@gmail.com