

Bogotá, 04-04-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20253000199571**

Fecha: 04-04-2025

Honorable Representante
Diego Fernando Caicedo Navas
Cámara de Representantes
diego.caicedo@camara.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Actualización del Cuestionario de Debate de Control Político. Proposición 18 de 2024. Prestación de servicios de transporte aéreo y protección de usuarios. Radicados ST No. 20255340343092 y No. 20255340351402.

Cordial saludo Honorable Representante Caicedo Navas.

Nos permitimos confirmar acuse de recibo de su derecho de petición de información, con el fin de adelantar el debate de control político con ocasión de la aprobación de la Proposición No. 018 de 2024.

Para dar respuesta a sus interrogantes, es importante destacar que, de acuerdo con la Ley 1955 de 2019, artículos 109 y 110¹, 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 administrativamente los asuntos que se susciten en desarrollo de la prestación

¹ «**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.

Artículo 110. Protección al Turista. Modifíquese el parágrafo 2 y adiciónese un parágrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

Parágrafo 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

Parágrafo transitorio. Las investigaciones iniciadas con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley seguirán en cabeza de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y culminarán de conformidad con el régimen jurídico y procedimiento con el cual se iniciaron.».

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

y comercialización del servicio del transporte aéreo, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

El ejercicio de las facultades administrativas en el entorno de la protección a los usuarios, que le corresponde a la Superintendencia de Transporte, la 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 corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Dicho de otra manera, desde esta Autoridad no se resuelven casos particulares, pues lo realizado es una evaluación de la denuncia o queja del usuario y la verificación de si, con la actuación de la aerolínea, se cumplió o incumplió la normatividad. Para con ello, después de surtidas las averiguaciones preliminares respectivas y después del procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente, se pueda llegar a imponer una sanción, de ser el caso.

Esta entidad no es competente para el manejo de asuntos regulatorios, tema que corresponde a la UAE de Aeronáutica Civil. En el caso de la resolución de controversias en derecho del consumo, esta se tramita mediante la acción jurisdiccional de protección al consumidor, la cual se surte ante los Honorables Jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en sede de funciones jurisdiccionales.

Por lo anterior, esta entidad no puede tramitar o resolver las demandas sobre intereses patrimoniales, particulares y concretos; así como tampoco puede dar respuestas favorables o desfavorables a dichos intereses, por no hacer parte de sus competencias y por tratarse de funciones jurisdiccionales reservadas por ministerio de la Constitución y la Ley.

En todo caso, la Superintendencia de Transporte será encargada de supervisar, por vía administrativa, que se cumplan las disposiciones legales en materia de protección a los usuarios del transporte aéreo, así como de realizar programas de prevención y promoción, investigar y sancionar los incumplimientos al régimen vigente.

Expuesto lo anterior, procedemos a responder sus preguntas, advirtiendo que la fecha de corte de esta información es el 02 de abril de la presente anualidad:

«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 atiende 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.».

La Superintendencia de Transporte dispone del formulario de *Radicación de Documentos – Peticiones, quejas, reclamos y denuncias*, a través del cual se pueden interponer las denuncias administrativas en caso de que sientan afectados o vulnerados sus derechos como usuarios del transporte aéreo. Tanto por temas de calidad (por ejemplo, una deficiente prestación de servicios), como para cualquier otro derecho o regulación.

Los usuarios pueden acceder actualmente a través de este [enlace](#)². Este es el canal oficial de radicación, el cual les genera el número con el cual es registrada su denuncia³.

También, pueden comunicarse a las líneas de servicio telefónico 01 8000 915 615 o de la sede administrativa (+ 57) 601 3526700, en horario de atención de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 a.m.

Finalmente, pueden remitir sus documentos o acercarse personalmente a la dirección física del Centro Integral de Atención al Ciudadano, ubicado en Bogotá D.C., Diagonal 25 G No. 95 A – 85, Torre 3, Piso 1.

Para la atención de las peticiones de información o consulta de los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, así como para el trámite de denuncias en contra de empresas prestadoras del servicio o intermediarios, la Superintendencia cuenta con el procedimiento «GRC-PR-001 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones». Allí se detallan los pasos correspondientes para el trámite de estas solicitudes. Lo podrá consultar en este [enlace](#)⁴.

«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?

² [Peticiones, Quejas y Reclamos - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/)
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

³ Ley 1437 de 2011, artículo 56 y siguientes.

⁴ [Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones \[Ver. 004 // Rev. 03 // FV. 2024-04-03\]](https://daruma.supertransporte.gov.co/app.php/staff/document/viewPublic/index/299) (supertransporte.gov.co)
<https://daruma.supertransporte.gov.co/app.php/staff/document/viewPublic/index/299>

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? (...)

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?».

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y hasta el corte del 02 de marzo de 2025, se tiene conocimiento de 24.587 denuncias relacionadas con temas de *calidad* en la prestación del servicio, tales como demoras, cancelaciones de vuelos, o vicisitudes con el equipaje del pasajero. Este número corresponde al 37.6% del total de PQRD respecto de aerolíneas recibidas durante el mismo periodo (65.372).

El tipo de quejas solicitado en la petición, por tema de calidad, se desagrega por año, así:

Tabla 1: Peticiones y denuncias recibidas contra aerolíneas por temas de calidad, entre el 1 de enero de 2020 y el 02 de marzo de 2025, comparado con el total recibido contra aerolíneas

Año	PQRD	Porcentaje⁵
2020	2.869	4,4%
2021	4.005	6,1%
2022	4.380	6,7%
2023	10.072	15,4%
2024	2.889	4,4%
2025	372	0,6%
Total	24.587	37,6%

Por otra parte, las 10 principales empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros con mayor número de PQRD asociadas a los temas de *calidad* representan el 34.2% de este asunto, como se relaciona a continuación:

Tabla 2: 10 principales aerolíneas por número de peticiones y denuncias recibidas en contra por temas de calidad, entre el 1 de enero de 2020 y el 02 de marzo de 2025, comparado con el total recibido contra aerolíneas

Empresa	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total	Porcentaje
Fast Colombia S.A.S.	711	635	774	6.141 ⁶	35	0	8.285⁷	33,7%
Avianca	848	1.329	1.174	894	1329	167	5.741	23,3%
Latam	404	600	620	315	341	53	2.333	9,5%

⁵ Sobre el total de peticiones y denuncias interpuestas en contra de aerolíneas, entre el 1 de enero de 2020 y el 2 de marzo de 2025.

⁶ El incremento en el número de denuncias para el año 2023 corresponde al cese de operaciones de la aerolínea Viva Air.

⁷ Es necesario tener en cuenta el incremento en el número de denuncias para el año 2023, el cual corresponde al cese de operaciones de la aerolínea Viva Air.

Empresa	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total	Porcentaje
Ultra Air	0	0	261	1.707 ⁸	36	0	2.004⁹	8,2%
Wingo	236	394	223	210	147	21	1.231	5,0%
Clic Air S.A.	82	122	243	143	159	23	772	3,1%
Copa Airlines	90	156	145	80	104	4	579	2,4%
Satena	40	81	181	97	109	13	521	2,1%
Iberia	80	113	117	99	83	14	506	2,1%
Jetsmart Airlines	11	32	60	45	217	28	393	1,6%
Total	2.502	3.462	3.798	9.731¹⁰	2.549	323	22.365¹¹	91,0%

Para complementar el análisis anterior, las 10 principales empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros con mayor número de PQRD representan el 90.5% del total recibido en el periodo solicitado (65.370), como se resume a continuación:

Tabla 3: 10 principales aerolíneas por número de peticiones y denuncias recibidas en contra, entre el 1 de enero de 2020 y el 02 de marzo de 2025, comparado con el total recibido contra aerolíneas

Empresa	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total	%
Avianca	1.909	4.020	4.847	3.586	4.058	458	18.878	28,9%
Fast Colombia S.A.S.	1.638	2.430	3.060	9.356 ¹²	121	3	16.608¹³	25,4%
Latam	927	1.918	1.956	1.347	1.109	161	7.418	11,3%
Ultra Air S.A.S.	0	0	1.246	3.921 ¹⁴	121	3	5.291¹⁵	8,1%
Aerorepública S.A. Wingo	601	999	741	714	612	95	3.762	5,8%
Clic Air S.A.	176	244	559	365	368	59	1.771	2,7%
Copa Airlines	221	493	442	244	254	15	1.669	2,6%
Iberia	205	305	274	281	295	39	1.399	2,1%
Satena	99	170	348	262	274	40	1.193	1,8%
Jetsmart Airlines	33	88	137	98	682	140	1.178	1,8%
Total	5.809	10.667	13.610	20.174¹⁶	7.894	1.013	59.167¹⁷	90,5%

⁸ El incremento en el número de denuncias para el año 2023 corresponde al cese de operaciones de la aerolínea Ultra Air.

⁹ Es necesario tener en cuenta el incremento en el número de denuncias para el año 2023, el cual corresponde al cese de operaciones de la aerolínea Ultra Air.

¹⁰ El incremento en el número de denuncias para el año 2023 corresponde al cese de operaciones de dos aerolíneas en el mercado, Viva Air y Ultra Air.

¹¹ Es necesario tener en cuenta el incremento en el número de denuncias para el año 2023, el cual corresponde al cese de operaciones de las aerolíneas Viva Air y Ultra Air.

¹² El incremento en el número de denuncias para el año 2023 corresponde al cese de operaciones de la aerolínea Viva Air.

¹³ Es necesario tener en cuenta el incremento en el número de denuncias para el año 2023, el cual corresponde al cese de operaciones de la aerolínea Viva Air.

¹⁴ El incremento en el número de denuncias para el año 2023 corresponde al cese de operaciones de la aerolínea Ultra Air.

¹⁵ Es necesario tener en cuenta el incremento en el número de denuncias para el año 2023, el cual corresponde al cese de operaciones de la aerolínea Ultra Air.

¹⁶ El incremento en el número de denuncias para el año 2023 corresponde al cese de operaciones de dos aerolíneas en el mercado, Viva Air y Ultra Air.

¹⁷ Es necesario tener en cuenta el incremento en el número de denuncias para el año 2023, el cual corresponde al cese de operaciones de las aerolíneas Viva Air y Ultra Air.

Este recuento general le permitirá tener un resumen del número de peticiones y denuncias presentadas contra las diferentes empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros, y sus variaciones en el tiempo durante el periodo solicitado. Con mayor detalle podrá encontrar la información en el libro de Excel anexo¹⁸

Sin embargo, frente a las preguntas 4, 5 y 7, respecto de las respuestas favorables o desfavorables a los intereses de los usuarios del transporte aéreo, y frente a la medición de satisfacción con tales respuestas, es importante reiterar que esta Superintendencia no es competente para resolver asuntos de carácter patrimonial, particular y concreto. Es decir que, esta Entidad no puede definir la situación jurídica entre un usuario y una aerolínea o darle la razón a una u otra parte por un caso específico; así como tampoco puede decidir reembolsos o remedios contractuales puntuales para estas situaciones.

La Superintendencia de Transporte es la entidad técnica sectorial encargada de la supervisión en materia de protección a los usuarios del sector transporte, en ejercicio de las funciones constitucionales delegadas de inspección, vigilancia y control, que corresponden al Presidente de la República¹⁹.

Es decir que tiene por función misional la salvaguardia del interés general en materia de protección a los usuarios del sector, buscando mantener la aplicación e integridad de las normas para el universo heterogéneo de consumidores. Por lo tanto, procede a analizar las quejas o denuncias administrativas que interponen los particulares, toda vez que podrían servir de sustento probatorio al examen de cumplimiento de una obligación legal existente en beneficio del amplio conjunto de usuarios.

Por lo tanto, para «*velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo*», esta Entidad desarrolla actividades de promoción y prevención, gestiona la vigilancia de la prestación del servicio, inspecciona el cumplimiento normativo mediante requerimientos de información y visitas, así como adelanta «*las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar*»²⁰. En dichas labores, se sirve de los escritos remitidos por los usuarios.

En primer lugar, para el desarrollo de material y la programación de actividades de promoción y prevención, dentro de las funciones de vigilancia preventiva, que respondan a los temas de mayor solicitud de información o consulta, así como a las vicisitudes más frecuentes en las relaciones entre usuarios y aerolíneas.

¹⁸ En las hojas denominadas «1.Dinám.PQRDAerolínea2020-2025» y «2.BasePQRDAerolínea2020-2025».

¹⁹ Constitución Política de Colombia, artículo 189, numeral 22: «Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa: (...) 22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos.». Esto en concordancia con el Decreto No. 2409 del 24 de diciembre de 2018 y la Ley 1955 de 2019, artículos 109 y 110.

²⁰ Las citas corresponden a la Ley 1955 de 2019, artículo 109.

Estos los podrá encontrar en la página web de la entidad, a través de los siguientes enlaces al portar [Supereducativo](https://www.supertransporte.gov.co/index.php/supereducativo/)²¹, al [material didáctico en transporte aéreo](https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/)²² y a los [cursos e-learning](https://elearning.supertransporte.gov.co/)²³.

En segunda medida, para las labores de inspección y de control, la Superintendencia de Transporte realiza requerimientos de información a las aerolíneas y programa visitas de inspección, así como ordena medidas administrativas y tramita procedimientos administrativos sancionatorios.

En vista de lo anterior, se procede a informar al Honorable Representante que se han efectuado los siguientes trámites para las PQRD relacionadas con asuntos que podrían afectar la calidad en la prestación del servicio:

Tabla 4: Gestiones realizadas a peticiones y denuncias recibidas en contra de aerolíneas por temas de calidad, entre el 1 de enero de 2020 y el 02 de marzo de 2025

Gestión realizada	Total	Porcentaje
Casos con requerimiento de información a la aerolínea	10.149	41,28%
Respuesta o alcance al usuario sobre su denuncia	8.463	34,42%
Requerimiento al usuario para complementar su denuncia	4.094	16,65%
Archivo por no encontrar mérito para iniciar investigación	954	3,88%
Insumo para iniciar una investigación administrativa	466	1,90%
Traslado interno	269	1,09%
En curso de averiguación preliminar	154	0,63%
Traslado externo	38	0,15%
Total	24.587	100,00%

Por otra parte, para el total de PQRD recibidas en el periodo consultado, se han efectuado los trámites que a continuación se enuncian:

Tabla 5: Gestiones realizadas a peticiones y denuncias recibidas en contra de aerolíneas, entre el 1 de enero de 2020 y el 02 de marzo de 2025

Empresa	Total	Porcentaje
Casos con requerimiento de información a la aerolínea	31.838	48,70%
Respuesta o alcance al usuario sobre su denuncia	15.246	23,32%
Requerimiento al usuario para complementar su denuncia ²⁴	12.209	18,68%

²¹ [SuperEducativo - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co/index.php/supereducativo/)
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/supereducativo/>

²² [Material Didáctico - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/)
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

²³ [E-learning Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://elearning.supertransporte.gov.co/)
<https://elearning.supertransporte.gov.co/>

²⁴ Según la Ley 1437 de 2011, artículo 17, incisos 1 y 2, «**Peticiones incompletas y Desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

<i>Empresa</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
Desistimientos tácitos por falta de complementación ²⁵	6.492	9,62%
Archivo por no encontrar mérito para iniciar investigación	2893	4,43%
Insumo para iniciar una investigación administrativa	1647	2,52%
Traslado interno	876	1,34%
En curso de averiguación preliminar	465	0,71%
Traslado externo	196	0,30%
Total	65.370	100,00%

A partir de estas actuaciones sobre las PQRD y los requerimientos emitidos como gestión a ellas, se han podido tener como insumo en noventa y cuatro (94) investigaciones, donde se han acumulado diferentes denuncias de conformidad con el mérito requerido por la Ley 1437 de 2011, artículo 47, y los cargos formulados por posibles infracciones al régimen de protección a los usuarios del transporte aéreo.

«6. ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta de la Superintendencia ante las PQRS interpuestas por los usuarios de transporte aéreo del país?».

En promedio, la Superintendencia de Transporte toma un término de 61 días calendario entre la radicación de la denuncia en la entidad y la gestión o respuesta que se adopta para el trámite del escrito. No obstante, es de aclarar que, de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, artículo 52, esta entidad cuenta con el término de tres (3) años para ejercer la facultad sancionatoria.

«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.» (sic).

Desde el 1 de enero de 2020, esta Superintendencia ha emitido diecisiete (17) medidas administrativas con órdenes a aerolíneas: catorce (14) corresponden a órdenes para adecuar el comportamiento, luego de encontrarse probado el incumplimiento al ordenamiento jurídico, en materia de inclusión de cláusulas abusivas en el contrato de transporte. Tres (3) se emitieron de forma

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.».

²⁵ Según la Ley 1437 de 2011, artículo 17, incisos 3 y 4, «**Peticiones incompletas y Desistimiento tácito.** (...) Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.».

independiente, respecto de situaciones urgentes que requerían de actuación inmediata.

No obstante, respecto de tres órdenes independientes, las aerolíneas fueron renuentes a su cumplimiento. En consecuencia, aplicando la Ley 1437 de 2011, artículo 90, se impusieron multas por tal conducta, por valor de \$1.224'301.500,00 COP M./Cte. (mil doscientos veinticuatro millones trecientos unos mil quinientos pesos colombianos moneda corriente).

En las mismas fechas, se han iniciado ciento treinta y seis (136) procedimientos administrativos sancionatorios. De estos, noventa y tres (93) se han decidido en primera instancia, entre resoluciones sancionatorias, expedientes archivados o revocados, y aquellos que están pendientes de recursos; quedando treinta y siete (37) con decisión en firme. Finalmente, cuarenta y tres (43) expedientes se encuentran en trámite, en primera instancia, entre práctica de pruebas, para adoptar decisión, en término para presentar recursos o en sede del recurso de reposición. Se detalla el estado de estas investigaciones, así:

Tabla 6: Procedimientos sancionatorios iniciados en contra de aerolíneas entre el 1 de enero de 2020 y el 28 de febrero de 2025

Estado	Cantidad	Monto sanción
Investigaciones en etapa de pruebas	23	No aplica
Expedientes para decidir en primera instancia	20	No aplica
Decisiones sancionatorias en firme	37	\$ 10.991'458.678,13
Investigaciones archivadas	28	No aplica
Decisiones revocadas	21	No aplica
Expedientes en término para presentar recursos	1	\$ 50'000.000,00 ²⁶
Procedimientos en trámite del recurso de reposición	5	\$ 551'738.292,72 ²⁷
Procedimientos en trámite del recurso de apelación	1	\$ 435'111.689,16
Total	136	\$ 12.028'308.660,01²⁸

Entre el 2020 y el 2025, se profirieron cincuenta y ocho (58) actos sancionatorios²⁹, entre investigaciones por incumplimientos al régimen de protección a los usuarios del sector transporte, como por renuencia al cumplimiento de las órdenes emitidas como medidas administrativas:

Tabla 7: Sanciones impuestas en contra de aerolíneas, entre el 1 de enero de 2020 y el 28 de febrero de 2025

²⁶ Este monto no se encuentra en firme y está sujeto a la procedencia de los recursos legales. Se informa de manera indicativa a petición de la Honorable Comisión.

²⁷ Este monto no se encuentra en firme y está sujeto a la procedencia de los recursos legales. Se informa de manera indicativa a petición de la Honorable Comisión.

²⁸ Este monto incluye valores que no se encuentran en firme, como aparece en las notas anteriores y está sujeto a la procedencia de los recursos legales. Se informa de manera indicativa a petición de la Honorable Comisión.

²⁹ Que no han sido revocados.

Estado	Cantidad	Monto sanción
Decisiones sancionatorias en firme	51 ³⁰	\$ 13.427'109.121,41
Expedientes en término para presentar recursos	1	\$ 50'000.000,00 ³¹
Procedimientos en trámite del recurso de reposición	5	\$ 551'738.292,72 ³²
Procedimientos en trámite del recurso de apelación	1	\$ 435'111.689,16
Total	58	\$ 14.463'959.103,29³³

Los datos sobre estas actuaciones y la relación de expedientes podrá encontrarlos con más detalle en el libro de Excel adjunto³⁴.

Finalmente, la Superintendencia de Transporte agradece su preocupación y su actividad parlamentaria en beneficio de los usuarios del sector. Consideramos que todas las autoridades, en conjunto con los Honorables Congressistas, estamos llamados a promover y verificar el estricto cumplimiento de la Ley y a garantizar que el servicio público esencial de transporte se preste con los más elevados niveles. Con este objetivo, actúa este ente técnico y especializado de supervisión.

Atentamente,



Luis Gabriel Serna Gámez
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Anexo: Un libro de Excel

Copia: Dr. Raúl Fernando Rodríguez Rincón, Secretario General, Comisión Sexta Constitucional, Cámara de Representantes, comision.sexta@camara.gov.co

Proyectó: Dayana Zuley Espitia Poveda, Profesional especializado, Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte. / David Santiago Algarra Plazas, Coordinador del GIT de Actuaciones Administrativas – DPU / Carolina Pinzón Ayala, Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte (E).

Revisó: Carlos Daniel González Cervera, Profesional, Oficina Asesora Jurídica.

³⁰ Incluidas las ordenes administrativas sancionadas por renuencia a su cumplimiento

³¹ Este monto no se encuentra en firme y está sujeto a la procedencia de los recursos legales. Se informa de manera indicativa a petición de la Honorable Comisión.

³² Este monto no se encuentra en firme y está sujeto a la procedencia de los recursos legales. Se informa de manera indicativa a petición de la Honorable Comisión.

³³ Este monto incluye valores que no se encuentran en firme, como aparece en las notas anteriores y está sujeto a la procedencia de los recursos legales. Se informa de manera indicativa a petición de la Honorable Comisión.

³⁴ En las hojas «3.Med.Advta.Aerolínea2020-2025», «4.Inv.Inicia.Aerolínea2020-2025» y «5.SancionesAerolínea2020-2025».