

Bogotá, 26-09-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20241000771691**

Fecha: 26-09-2024

Honorable Senador
Efraín José Cepeda Sarabia
Presidente del Senado de la República
Senado de la República
presidencia@senado.gov.co
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Cuestionario Proposición No. 12 – Debate de Control Político – Servicio de Avianca en la ciudad de Valledupar. Rad. HSR No. SGE-CS-3901-2024 y ST. No. 20245341537292, 20245341555312, 20245341573992 y 20245341598092 – Alcance Rad. ST No. 20245341555342 y 20241000707831; SIC No. 24-375454 y 24-375454-1 y MinTransporte No. 20241081120071.

Cordial saludo Honorable Senador.

Mediante los radicados del asunto se requiere a la Superintendencia de Transporte para que atienda el cuestionario que acompaña la Proposición N° 12 de 2023 presentada por el **Honorable Senador Didier Lobo Chinchilla**, la cual tiene por objeto conocer *"la problemática padecida por cesarences y guajiros, por el comportamiento de la aerolínea AVIANCA"*. Esta Superintendencia recibió, además, traslados por competencia desde el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Industria y Comercio, cuyas preguntas también son respondidas en este documento.

Es menester en primer lugar recordar la naturaleza y alcance de las funciones a cargo de esta autoridad, para luego pronunciarnos sobre los interrogantes.

Naturaleza y alcance de las funciones de la Superintendencia de Transporte

La Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte. Conforme lo

dispone el Capítulo IV del Decreto 101 de 2000¹, el Decreto 2409 de 2018², y otras normas contenidas en la Ley³, la Superintendencia de Transporte ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte e infraestructura, así como también las de autoridad de protección de usuarios del sector transporte⁴.

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 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, de acuerdo con la Ley 1955 de 2019, artículos 109 y 110⁵.

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

¹ "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones."

² "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

³ Particularmente las leyes 1 de 1991, 105 de 1993, 336 de 1996, 769 de 2002, 1005 de 2006, 1242 de 2008, 1702 de 2013, 1843 de 2017, 2050 de 2020 y demás que las deroguen, modifiquen o adicionen.

⁴ Decreto 2409 de 2018, artículo 4. Ley 1955 de 2019 artículos 108 a 110.

⁵ «**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.»

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.

Por otra parte, los asuntos regulatorios, los permisos de operación y la política tarifaria se encuentran en cabeza de la UAE de Aeronáutica Civil, según el Código de Comercio, artículo 1782⁶, y el Decreto 1294 del 14 de octubre de 2021, artículo 4⁷. 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.

En materia de protección a la libre competencia económica, la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad única nacional de protección de la competencia, según la Ley 1340 de 2009, artículo 6⁸.

La Superintendencia de Transporte ejerce la supervisión del sector en cuanto a la protección de los usuarios, mediante estrategias de diferentes enfoques, adaptadas a las realidades cambiantes del mercado. Para ello, hace uso de sus facultades de vigilancia, inspección y control, tanto en fase de prevención y promoción, como en sede de averiguaciones y actuaciones administrativas.

Las Direcciones de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios y de Investigaciones de Protección a Usuarios han ejercido las competencias contenidas en los artículos 12A y 13 del Decreto 2409 del 24 de diciembre de 2018⁹. En el marco de estas, han efectuado requerimientos de información a las

⁶ «Por "autoridad aeronáutica" se entiende el Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil o la entidad que en el futuro asuma las funciones que actualmente desempeña dicha Jefatura. Corresponde a esta autoridad dictar los reglamentos aeronáuticos.».

⁷ «7. Desarrollar, interpretar y aplicar las normas sobre aviación civil y transporte aéreo.

8. Expedir los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), teniendo en cuenta, cuando corresponda, las disposiciones que adopte la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).».

⁸ «**ARTÍCULO 6o. AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA.** La Superintendencia de Industria y Comercio conocerá *en forma privativa* de las investigaciones administrativas, impondrá las multas y adoptará las demás decisiones administrativas por infracción a las disposiciones sobre protección de la competencia, así como en relación con la vigilancia administrativa del cumplimiento de las disposiciones sobre competencia desleal.

PARÁGRAFO. Para el cumplimiento de este objetivo las entidades gubernamentales encargadas de la regulación y del control y vigilancia sobre todos los sectores y actividades económicas prestarán el apoyo técnico que les sea requerido por la Superintendencia de Industria y Comercio.».

⁹ «Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones».

aerolíneas afectadas. En el caso particular, se ha acelerado el ciclo de gestión de las quejas de los usuarios, buscando que, mediante las solicitudes de esta autoridad los usuarios reciban respuesta más temprana a sus reclamaciones.

Igualmente, las Direcciones supervisan el grado de cumplimiento en: (i) la respuesta a requerimientos; (ii) la ejecución de planes de atención; y (iii) la adopción de las medidas administrativas ordenadas.

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 corresponda¹⁰, 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.

Por otra parte, con el fin de cumplir y mejorar las condiciones respecto de la prestación del servicio, esta Superintendencia ha ejercido de manera permanente la función de vigilancia preventiva, que permite que los vigilados y usuarios cuenten con el acompañamiento de la Entidad, con acciones concretas de i) promoción, encaminadas a divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte; y ii) prevención, tendientes a fomentar el cumplimiento de las normas, mediante el desarrollo de actividades y la implementación de campañas de acompañamiento, que incluyen el diseño y seguimiento de planes de acción.

A continuación, se procederá a atender el cuestionario remitido respecto de la supervisión administrativa en materia de protección a los usuarios del servicio de transporte aéreo de pasajeros prestado por la aerolínea **Avianca, con origen o destino en la ciudad de Valledupar** (Cesar), de acuerdo con el espectro de tiempo demarcado en esta **vigencia 2024**, conforme lo **solicitado en la proposición**:

¹⁰ 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.

«¿Cuáles son las medidas específicas que ha implementado la Superintendencia de Transporte para asegurar que Avianca cumpla con sus obligaciones contractuales en los itinerarios de vuelo?»

TPC SIC: «¿Qué medidas ha tomado la Superintendencia para asegurar que la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca S.A.) cumpla con las normas de protección al consumidor? • Relacionado con la asesoría y seguimiento de las políticas de protección al consumidor»

«¿Qué protocolos sigue la Superintendencia para recibir y gestionar las quejas de los usuarios de Avianca? ¿Cuántas quejas se han recibido en el último año?»

TPC SIC: «¿Cuántas quejas han recibido de usuarios sobre el servicio de esta aerolínea en el último año, y cómo se han gestionado? • Evaluar el manejo de quejas y el apoyo a los consumidores»

TPC SIC: «¿Cómo se está evaluando el impacto de las sanciones impuestas a esta aerolínea por incumplimientos anteriores? • Seguimiento a sanciones y su efectividad»

«¿Qué acciones ha tomado la Superintendencia ante la falta de información clara y oportuna proporcionada por Avianca sobre demoras y cancelaciones de vuelos?»

«¿Existen sanciones específicas para Avianca en caso de incumplimiento recurrente de sus obligaciones con los usuarios? ¿Cuáles son?»

«¿Qué seguimiento se realiza a los planes de atención inmediata que Avianca debe implementar para garantizar los derechos de los usuarios?»

«¿Cómo evalúa la Superintendencia la efectividad de las medidas administrativas impuestas a Avianca en respuesta a las quejas de los usuarios?»

TPC SIC: «¿Cómo se están manejando las solicitudes de información sobre las operaciones de la aerolínea, y que consecuencias hay por obstrucción a estas investigaciones? • Procedimiento ante la falta de colaboración»

TPC SIC: «¿Qué seguimiento se está dando a los compromisos adquiridos por la aerolínea en procesos anteriores de regulación? • Monitoreo de cumplimiento de compromisos»

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 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](#)¹¹. Este es el canal oficial de radicación, el cual les genera el número con el cual es registrada su denuncia¹².

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 Felicidades*». Allí se

¹¹ [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/>

¹² Ley 1437 de 2011, artículo 56 y siguientes.

detallan los pasos correspondientes para el trámite de estas solicitudes. Lo podrá consultar en este [enlace](#)¹³.

Atendiendo al objeto del debate de control político, se procede a reportar al Honorable Senado de la República que, durante la vigencia 2024¹⁴, se han recibido 34 peticiones o denuncias relacionadas con la aerolínea Avianca, donde el origen o el destino fuese la ciudad de Valledupar. Esto corresponde al 0,6% de las recibidas para el modo aéreo en lo corrido del año¹⁵, o el 0,46% respecto de todos los modos para este periodo¹⁶.

Al respecto, los motivos de denuncia de los usuarios han sido:

Tabla 1: Motivos denuncia contra Avianca, en Valledupar, en 2024

Motivo	No.
Cancelación de vuelo	12
Reembolso	4
Cambios en la reserva por la aerolínea	3
Expedición del Tiquete	3
Negación de Embarque	3
Avería de equipaje	2
Cambios en la reserva por el usuario	1
En determinación	1
Pérdida elemento equipaje	1
Presentación del pasajero	1
Reembolso	1
Sobreventa	1
Transporte de mascotas	1
Total	34

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 República¹⁷.

¹³ [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>

¹⁴ Con corte al 25 de julio de 2024.

¹⁵ Con corte al 25 de julio de 2024, se han recibido 5.668 peticiones o denuncias para el modo aéreo.

¹⁶ Con corte al 25 de julio de 2024, se han recibido 7.357 peticiones o denuncias para todos los modos.

¹⁷ 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.

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*»¹⁸. En dichas labores, se sirve de los escritos remitidos por los usuarios.

Frente a estas comunicaciones recibidas, la Superintendencia ha desarrollado las siguientes actuaciones:

Tabla 2: Gestiones adelantadas por denuncias respecto de Avianca, en Valledupar, en 2024

Gestión	No.
Casos con requerimiento de información a la aerolínea	9
Requerimiento al usuario para complementar su denuncia ¹⁹	8
Traslado interno para ejercer y desarrollar programas vigilancia	8
En curso de averiguación preliminar	6
Archivo por no encontrar mérito para iniciar investigación	3
Total	34

Respecto de vigencias anteriores, se han adelantado dos investigaciones por hechos ocurridos en Valledupar con la aerolínea Avianca, en años anteriores:

Tabla 3: Investigaciones a Avianca, por hechos relacionados con Valledupar

¹⁸ Las citas corresponden a la Ley 1955 de 2019, artículo 109.

¹⁹ 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. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.».

Expediente	Motivo	Estado
2021910260100067E	No atender requerimientos de información	Decisión en firme – Sanción
2022910260100031E	Reembolso por desistimiento, Retracto e inmediatez del reembolso	Periodo Probatorio

Algunos de los temas que se mencionan en el cuestionario no han sido evidenciados a la fecha, respecto del servicio prestado por la aerolínea Avianca, con origen o destino en la ciudad de Valledupar. Sin embargo, esta Superintendencia, atendiendo el énfasis que el Honorable Senado de la República hace sobre dichos asuntos, procederá a verificar el nivel de servicio y de protección a los usuarios para tales derechos en los trayectos señalados, en ejercicio de sus competencias.

En todo caso, es necesario traer a colación el debido proceso que rige las actuaciones administrativas y que limita cualquier pronunciamiento de fondo por parte de esta Entidad, sin haber recabado material que afirme o infirme las circunstancias reportadas tanto por los denunciantes como en los temas objeto del cuestionario.

Respecto de las medidas administrativas impuestas a la aerolínea Avianca, estas no fueron adoptadas por hechos relacionados específicamente con el servicio con origen o destino en Valledupar. No obstante, se procede a informar que dichas medidas fueron levantadas, dado que, como resultado de las verificaciones correspondientes, se tuvo por acreditado el cumplimiento de las órdenes administrativas.

«¿Qué mecanismos de comunicación tiene la Superintendencia con los usuarios para informarles sobre sus derechos y los procedimientos a seguir en caso de incumplimientos por parte de la aerolínea?»

TPC SIC: «¿Qué mecanismos de divulgación se están utilizando para informar a los usuarios sobre sus derechos frente a esta aerolínea? • Promoción de la educación del consumidor»

«¿Qué recomendaciones haría la Superintendencia a los usuarios para que puedan hacer valer sus derechos de manera más efectiva?»

«¿Qué medidas preventivas está considerando la Superintendencia para evitar que situaciones similares a las actuales se repitan en el futuro?»

TPC SIC: «¿Existen medidas preventivas en marcha para evitar la reiteración de problemas con la aerolínea en el futuro? • Proactividad para garantizar la protección del consumidor»

La Superintendencia de Transporte ha propendido por 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. De ser ese el interés, el material lo podrá encontrar en la página web de la entidad, a través de los siguientes enlaces al portar [Supereducativo](#)²⁰, al [material didáctico en transporte aéreo](#)²¹ y a los [cursos e-learning](#)²².

Esta entidad hace un seguimiento permanente del sector transporte y enfoca sus acciones en las que presentan mayor reiteración o impacto a los usuarios. Esto, en ejercicio de las funciones constitucionales de inspección, vigilancia y control. Por lo tanto, y como principal herramienta derivada de los planes de acción y de las medidas administrativas, se hace una verificación al cumplimiento y, en caso de renuencia, se ejercen las facultades sancionatorias.

En ejercicio de su competencia, se han desarrollado programas con retorno jurídico para las empresas, en el marco de los cuales, haciendo uso de la vigilancia preventiva y de la inspección, esta Superintendencia ha buscado la corrección de prácticas y la mejora de estándares empresariales, a través de planes de acción con las aerolíneas sobre los hallazgos encontrados.

Frente a los aspectos de mayor denuncia o de mayor afectación a los usuarios, se han verificado las políticas y la gestión, además de haber generado materiales, respecto del comercio electrónico, de clausulados contractuales, de publicación e información de tarifas, de transporte de NNA, de transporte de mascotas, entre otros.

²⁰ [SuperEducativo - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co/index.php/supereducativo/)
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/supereducativo/>

²¹ [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/>

²² [E-learning Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://elearning.supertransporte.gov.co/)
<https://elearning.supertransporte.gov.co/>

Respecto del derecho a la reclamación, actualmente se adelanta un esquema de traslado de quejas para que las aerolíneas atiendan los intereses particulares y patrimoniales de los usuarios y, por una vía más expedita, generen soluciones. No obstante, también se efectúan requerimientos de información a las aerolíneas que posiblemente incumplan con las obligaciones sobre reclamaciones e investigaciones.

Por medio de dichos recursos, y de campañas de difusión mediante redes sociales, que acercan la información al común de las personas, esta Superintendencia hace promoción y fomenta la cultura de una adecuada reclamación y ejercicio de derechos.

«¿Cómo se coordina la Superintendencia de Transporte con otras entidades, como la Aeronáutica Civil, para abordar problemas relacionados con el servicio de Avianca?»

TPC SIC y MT: «¿Qué coordinación se ha establecido con otras entidades para abordar los problemas recurrentes de la aerolínea? • Colaboración interinstitucional.»

Entre las entidades del sector administrativo de transporte, existe una relación de coordinación en la función, especialmente, respecto de la atención de situaciones emergentes que puedan afectar de manera inminente. Es en el marco de dichos canales sectoriales que la Superintendencia de Transporte y la UAE de Aeronáutica Civil, establecen puntos comunes de actuación.

Respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio, en sede de funciones jurisdiccionales, es necesario recordar que la independencia en el ejercicio debe primar, en virtud de la independencia de los órganos jurisdiccionales del estado, además de que su competencia solo se activa ante la presentación de demandas por parte de usuarios con pretensiones particulares y concretas.

Para ambas entidades, en caso de encontrar ejes de articulación o de actuación conjunta, o en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control, bajo los principios de coordinación armónica y de eficiencia en la administración, se adelantan las comunicaciones correspondientes para alcanzar los resultados en la supervisión.

«¿Qué acciones propone la Superintendencia para mejorar la atención al usuario en los aeropuertos donde opera Avianca, especialmente en situaciones de cancelaciones o retrasos?»

«¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta la Superintendencia para hacer cumplir las normativas que protegen a los usuarios del transporte aéreo?»

La Superintendencia de Transporte es un órgano de supervisión que, a través de programas con retorno jurídico, y de actividades de promoción y prevención, ha procurado generar espacios en que los empresarios conozcan sus obligaciones hacia los usuarios y puedan mejorar la calidad del servicio en cumplimiento de la Ley.

Igualmente, a través de sus decisiones administrativas sancionatorias, ha procurado que, quienes son objeto de la imposición de multas, conozcan las fallas que dieron lugar a dichas decisiones y puedan modificar su conducta a partir de ese momento.

Por lo tanto, en esta ocasión y en respeto del debido proceso de la aerolínea Avianca como sujeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia en materia de protección de usuarios, reiteramos el llamado para que todas las empresas del sector, especialmente del modo aéreo, encausen sus esfuerzos al óptimo cumplimiento de la Ley y a la excelencia del servicio; en beneficio de los usuarios, de sus propios negocios y de toda la sociedad.

La Superintendencia de Transporte hace un llamado al respaldo de todos los actores de la sociedad a una labor exhaustiva de supervisión. El transporte aéreo de pasajeros es clave y sensible para el progreso del país; por lo tanto, como autoridad necesitamos del apoyo institucional, de los demás órganos del Estado, de los empresarios, de los gremios, de los consumidores y de la sociedad civil, para fortalecer las capacidades, para generar una cultura de cumplimiento y para mejorar este servicio público esencial.

Atendiendo al interés que plantea el Honorable Senado de la República en la protección de los usuarios del transporte, en su desarrollo y profundización, quisiéramos proponer mesas de trabajo en que se puedan exponer diferentes temas relacionados, conocer la actuación de la Superintendencia de Transporte,

y buscar vías eficaces y eficientes para el fortalecimiento del sistema de supervisión al cumplimiento normativo.

En los anteriores términos esta Superintendencia da respuesta a la temática planteada para el control político ejercido por el Honorable Senado de la República y queda atenta de la citación al Debate.

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 Senadores, 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,



Hermes José Castro Estrada
Superintendente de Transporte (E)

Copia: Dr. Gregorio Eljach Pacheco, Secretario General del Senado de la República, secretaria.general@senado.gov.co / H.S. Didier Lobo Chinchilla, Senado de la República, didier.lobo@senado.gov.co / Ministerio de Transporte, Oficina Enlace Congreso servicioalciudadano@mintransporte.gov.co / Superintendencia de Industria y Comercio, contactenos@sic.gov.co / Efraín José Cepeda Sarabia - Presidente del Senado de la República, Senado de la República, secretaria.general@senado.gov.co

Proyectó: David Santiago Algarra Plazas, Profesional especializado, Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte / Nancy Cristina Mesa Arango, Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

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