



Bogotá D.C.,

Honorable Senador
DIDIER LOBO CHINCILLA
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
didier.lopez@senado.gov.co
Carrera 7 No. 8-68, Edificio Nuevo del Congreso
Ciudad

Asunto: Respuesta radicado MT. 20243031496892. Proposición No. 12 – “abusos y pésimo servicio prestado por la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar-Cesar.”

Respetado Senador Lobo, reciba un cordial saludo.

En atención a su solicitud que se identifica con radicado del asunto, trasladada a este Ministerio mediante radicado No. 24-375454 por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio relativo al cuestionario sobre la prestación de servicios de transporte aéreo por parte de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, amablemente se informa que, de conformidad con la Ley 1955 de 2019, artículos 109 y 110, es la Superintendencia de Transporte la autoridad competente para velar por la observancia a las disposiciones sobre protección al usuario de transporte aéreo, así como, de resolver administrativamente los asuntos que se suscitan 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.

En ese contexto, dicha entidad actualmente adelanta las investigaciones pertinentes a 34 denuncias, relacionadas con los servicios de transporte aéreo prestados por la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, que corresponden al 0.6% de todas las reclamaciones del modo aéreo en el año 2024. De igual manera, siguiendo el proceso de investigación propio de las peticiones y los reclamos presentados por los usuarios, se mapearon las causas de dichas denuncias por servicio prestado de la aerolínea Avianca en Valledupar, en el 2024, y se detallan a continuación:

GESTIÓN	No.
Cancelación de vuelo	12
Reembolso	4
Cambios de la reserva por la aerolínea	3
Expedición de tiquetes	3
Negación de embarque	3
Avería de equipaje	2
Cambio en la reserva por el usuario	1
En determinación	1
Perdida elemento del equipaje	1
Presentación del pasajero	1
Reembolso	1
Sobreventa	1
Transporte de mascotas	1
Total	34

Fuente: Supertransporte - Gestiones adelantadas por denuncias respecto de Avianca, en Valledupar, en 2024

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.



Por otro lado, el Decreto No. 1294 del 14 de octubre del 2021¹, determina que, es función de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil, "ser la autoridad aeronáutica civil en todo el territorio nacional para 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.", y "Regular, vigilar y controlar en cumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), a los proveedores de servicios de la aviación civil en Colombia."

Así las cosas, teniendo en cuenta que, la proposición del asunto versa sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo y los servicios prestados por las aerolíneas, y en el entendido que esta guarda relación directa con la misionalidad, tanto de la AEROCIVIL como de la Superintendencia de Transporte, se efectuó traslado por competencia a estas entidades del sector, en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante los radicados MT Nos. 20241081120061 y 20241081120071 respectivamente, para que, en el marco de sus competencias, emitan respuesta en detalle a su requerimiento, informando las acciones sobre el particular.

En los anteriores términos, se da respuesta a su solicitud, no sin antes indicar que, esta Cartera Ministerial se encuentra al pendiente de cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,



MARÍA CONSTANZA GARCÍA ALICASTRO
Ministra de Transporte

Anexo: Radicado MT. 20241081154271 Respuesta Proposición No. 12/24.
Traslado AEROCIVIL radicado MT. 20241081120061
Traslado Superintendencia de Transporte radicado MT. 20241081120071

Copia: Superintendencia de Industria y Comercio radicado SIC No. 24-375454-1-0.
Secretaria.general@senado.gov.co
Superintendencia de Transporte, atencionciudadano@supertransporte.gov.co
AEROCIVIL, atencionalciudadano@aerocivil.gov.co

Aprobó: Jorge Enriquez Ramirez, Viceministro de Infraestructura
Revisó: Claudia Helena Alvarez Sanmiguel, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Andrea Ramirez Rubio, Contratista Viceministerio de Infraestructura
Elaboró: Viceministerio de Infraestructura
Consolidó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso

¹ Decreto 1294 del 14 de octubre del 2021 "Por el cual se modifica Estructura y Funciones de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) y se dictan otras disposiciones." establece como funciones de la Aerocivil, entre otras, las siguientes: (i) Vigilar el cumplimiento de las normas aeronáuticas y adoptar medidas que lo garanticen. (ii) Investigar y sancionar la violación de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) (iii) Regular, vigilar y controlar en cumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), a los proveedores de servicios de la aviación civil en Colombia. (iv) Adoptar las medidas necesarias para asegurar que los proveedores de servicio a la aviación civil cumplan las normas relacionadas con la seguridad de los pasajeros, las tripulaciones, el personal de tierra y el público en general, en todos los asuntos relacionados con la salvaguarda contra actos de interferencia ilícita en la aviación civil.

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



RE: Solicitud de insumos respuesta radicado 20243031496892. Traslado SCI Proposición No. 12-24 H.S. Didier Lobo Chinchilla.

Desde Francisco David Acosta Araos <fdacosta@mintransporte.gov.co>

Fecha Jue 19/09/2024 16:25

Para Catalina Andrea Posso Betancur <caposso@mintransporte.gov.co>; Andrea Patricia Ramirez Rubio <anramirez@mintransporte.gov.co>

 1 archivos adjuntos (40 KB)

Respuesta proposición 12 didier lobo.docx;

Buenas tardes

Para la proposición 12 original se dio respuesta dando traslado por competencia

Para el caso de la proposición 12 (adicional) remitida desde la sic la cual tiene un cuestionario relacionado con las funciones de la supertransporte y la Aerocivil

Se da respuesta a proposición 12 (adicional) en los mismos términos

De: Catalina Andrea Posso Betancur <caposso@mintransporte.gov.co>

Enviado el: miércoles, 18 de septiembre de 2024 11:41 a. m.

Para: Francisco David Acosta Araos <fdacosta@mintransporte.gov.co>; Andrea Patricia Ramirez Rubio <anramirez@mintransporte.gov.co>

Asunto: Solicitud de insumos respuesta radicado 20243031496892. Traslado SCI Proposición No. 12-24 H.S. Didier Lobo Chinchilla.

Importancia: Alta

Respetados cordial saludo.

En atención al radicado del asunto, solicitamos su valiosa ayuda para remitir los insumos correspondientes que permitan dar respuesta al traslado de los numerales que integran el cuestionario dirigido a la SIC con fundamento en la proposición No. 12/24 remitida por la Secretaria General del Senado de la República:

¿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.

¿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.

¿Qué acciones se han implementado para garantizar la efectividad de las garantías ofrecidas por esta aerolínea? • Asegurar el cumplimiento de garantías de bienes y servicios.

¿Cuál es el proceso de investigación que se sigue ante denuncias de competencia desleal por parte de la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca S.A.)?

- Relacionado con la supervisión de prácticas comerciales.

¿Cómo se está evaluando el impacto de las sanciones impuestas a esta aerolínea por incumplimientos anteriores?

- Seguimiento a sanciones y su efectividad.

¿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.

¿Existen medidas preventivas en marcha para evitar la reiteración de problemas con la aerolínea en el futuro?

- Proactividad para garantizar la protección del consumidor.

¿Qué coordinación se ha establecido con otras entidades para abordar los problemas recurrentes de la aerolínea?

- Colaboración interinstitucional.

¿Cómo se están manejando las solicitudes de información sobre las operaciones de la aerolínea, y qué consecuencias hay por obstrucción a estas investigaciones?

- Procedimientos ante la falta de cooperación.

¿Se han realizado estudios económicos sobre el impacto de la situación de la aerolínea en los consumidores y el mercado?

- Evaluación técnica y económica.

¿Qué recomendaciones se han hecho a la aerolínea para mejorar su servicio y cumplir con las normativas vigentes?

- Orientación y asesoría a la aerolínea.

¿Qué seguimiento se está dando a los compromisos adquiridos por la aerolínea en procesos anteriores de regulación?

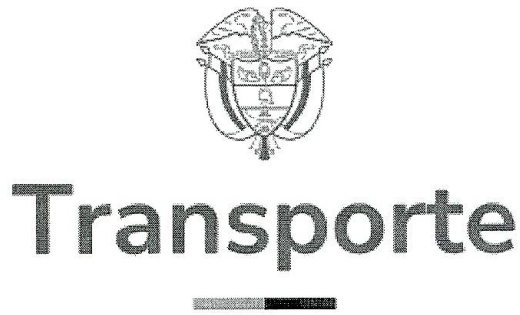
- Monitoreo de cumplimiento de compromisos

Se informa que mediante oficios MT. 20241081120071 y 20241081120061 se efectuó traslado a la ST y AEROCIVIL para lo de su competencia. (Se adjuntan traslados).

Atenta a su pronunciamiento,

La presente solicitud guarda relación con la respuesta que se encuentra en trámite de firma, radicado entrada: 20243031422022 y salida: 20241081146541.

Cordialmente,



Oficina Enlace Congreso
Catalina Andrea Posso Betancur
Abogada
caposso@mintransporte.gov.co
Teléfono: (+57 601) 3240800 Opción 1
Calle 24 # 60 – 50 Bogotá, Colombia
www.mintransporte.gov.co

Línea de transparencia 018000110950

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Ministerio de Transporte.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of Ministry of Transportation.

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Ministerio de Transporte.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of Ministry of Transportation.

*Hacer reporte
indagar de traslado.
competencia de ST
alvianca*

*Trabados ST
9479
Pend. Hta. MI
18-09/24.*

MINISTERIO DE TRANSPORTE Tel: 3240800



20243031496892

No. 20243031496892

Fecha Radicado: 2024-09-09

RTE:

Anexos:

Asunto: Traslado Ministerio de Transporte Proposición 12

Respetados Señores,

En los términos del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, de manera atenta nos permitimos trasladar por competencia la octava pregunta del cuestionario formulado en la **Proposición No. 12**, presentada por el Honorable Senador DIDIER LOBO CHINCHILLA —con el objetivo de adelantar un debate de control político relacionado con LA PROBLEMÁTICA PADECIDA POR CESARENCES Y GUAJIROS, POR EL COMPORTAMIENTO DE LA AEROLÍNEA AVIANCA—.

Cordialmente,

Aurora Wberth Cotes
Enlace Congreso

AVISO LEGAL:

Este correo electrónico y/o los documentos compartidos mediante canales habilitados por la Superintendencia de Industria y Comercio, puede contener información confidencial o de carácter reservado, de conformidad con el artículo 24 y 36 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 15 de la Ley 1340 de 2009. Las carpetas que contienen esta información se identifican con la expresión: "reservada".

Respecto de la información reservada está prohibida su divulgación o hacer público su contenido sin la debida autorización para ello. Si usted no es el destinatario del correo, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, deberá notificarlo inmediatamente al remitente y al correo contactenos@sic.gov.co, borrarlo de su sistema y/o buzón de correo electrónico de inmediato.

En consecuencia, le recordamos su deber de mantener la reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos. De esta manera, se deberá atender lo dispuesto en las normas pertinentes, entre ellas, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

El destinatario deberá comunicar al Oficial de Protección de Datos Personales apoyodatos@sic.gov.co, las incidencias de seguridad de las que tenga conocimiento. Igualmente, deberá informar aquellas incidencias que puedan afectar a bases de datos, soportes o documentos que contengan información personal.

SuperIntendencia de Industria y Comercio de Colombia.



Superintendencia de Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RADICACION: 24-375454- -1-0

FECHA: 2024-09-05 10:27:48

DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO

EVENTO: SIN EVENTO

DE REGULACIÓN

FOLIOS: 4

TRAMITE: 309 DEREPEPICI

ACTUACION: 471 TRASLAENTCOMPE

Bogotá D.C.

Señores

MINISTERIO DE TRANSPORTE

servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Asunto: Traslado de la comunicación de referencia "*Proposición No. 12 Debate de Control Político —ABUSOS Y PÉSIMO SERVICIO PRESTADO POR LA AEROLÍNEA AVIANCA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR, CESAR—* recibida en la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO con número de radicado 24-375454.

Respetados Señores:

En los términos del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, de manera atenta nos permitimos trasladar por competencia la octava pregunta¹ del cuestionario formulado en la Proposición No. 12, presentada por el Honorable Senador **DIDIER LOBO CHINCHILLA** —con el objetivo de adelantar un debate de control político relacionado con **LA PROBLEMÁTICA PADECIDA POR CESARENCES Y GUAJIROS, POR EL COMPORTAMIENTO DE LA AEROLÍNEA AVIANCA—**.

Lo anterior, en tanto el **MINISTERIO DE TRANSPORTE** es la autoridad competente para coordinar con las entidades del sector y demás pertinentes, la formulación de propuestas de políticas, estrategias, planes, programas, proyectos e inversiones a desarrollarse en el sector, realizar su seguimiento y evaluación y recomendar los ajustes necesarios; además, es competente para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar la prestación del servicio público de transporte de pasajeros y de carga en el territorio nacional, con cobertura y frecuencia adecuada a la demanda, en términos de servicio y costo que lo hagan accesible a la mayoría de los usuarios². En consecuencia, nos permitimos allegar lo enunciado para la revisión pertinente (2 folios).

Sin perjuicio de lo anterior, se advierte que, desde esta Superintendencia se dará respuesta de acuerdo con las funciones y competencias institucionales otorgadas por el Decreto 4886 de 2011 y demás normas reglamentarias.

Finalmente, agradecemos que cualquier respuesta, alcance o aclaración sobre el particular se remita a los correos electrónicos didier.lobo@senado.gov.co del Honorable Senador y

¹ "8. ¿Qué coordinación se ha establecido con otras entidades para abordar los problemas recurrentes de la aerolínea?

- Coordinación interinstitucional".

² Numerales 6.18 del artículo 6, y 7.4 del artículo 7 del Decreto 87 de 2011 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte, y se determinan las funciones de sus dependencias."





Superintendencia de Industria y Comercio

secretaria.general@senado.gov.co de la Secretaría General del **SENADO DE LA REPÚBLICA.**

Cordialmente,

**GABRIEL
TURBAY
VELANDIA**

Firmado digitalmente
por GABRIEL TURBAY
VELANDIA
Fecha: 2024.09.06
16:24:30 -05'00'

GABRIEL TURBAY VELANDIA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Yirama Núñez
Revisó: Héctor Barragán
Aprobó: Gabriel Turbay



Cuestionario para la Superintendencia de Industria y Comercio

- 1 ¿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.
- 2 ¿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.
- 3 ¿Qué acciones se han implementado para garantizar la efectividad de las garantías ofrecidas por esta aerolínea?
- Asegurar el cumplimiento de garantías de bienes y servicios.
- 4 ¿Cuál es el proceso de investigación que se sigue ante denuncias de competencia desleal por parte de la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca S.A.)?
- Relacionado con la supervisión de prácticas comerciales.
- 5 ¿Cómo se está evaluando el impacto de las sanciones impuestas a esta aerolínea por incumplimientos anteriores?
- Seguimiento a sanciones y su efectividad.
- 6 ¿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.
- 7 ¿Existen medidas preventivas en marcha para evitar la reiteración de problemas con la aerolínea en el futuro?
- Proactividad para garantizar la protección del consumidor.
- 8 ¿Qué coordinación se ha establecido con otras entidades para abordar los problemas recurrentes de la aerolínea?
- Colaboración interinstitucional.
- 9 ¿Cómo se están manejando las solicitudes de información sobre las operaciones de la aerolínea, y qué consecuencias hay por obstrucción a estas investigaciones?
- Procedimientos ante la falta de cooperación.
- 10 ¿Se han realizado estudios económicos sobre el impacto de la situación de la aerolínea en los consumidores y el mercado?
- Evaluación técnica y económica.
- 11 ¿Qué recomendaciones se han hecho a la aerolínea para mejorar su servicio y cumplir con las normativas vigentes?
- Orientación y asesoría a la aerolínea.
- 12 ¿Qué seguimiento se está dando a los compromisos adquiridos por la aerolínea en procesos anteriores de regulación?



Bogotá D.C.,

Director
SERGIO PARÍS MENDOZA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONÁUTICA CIVIL
direccion.general@aerocivil.gov.co
atencionalciudadano@aerocivil.gov.co
Avenida El Dorado No. 103-15
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia radicado MT. 20243031496892. Proposición No. 12/2024 Senado.

Respetado Director París,

Hemos recibido en este Despacho la proposición No. 12/2024 aprobada en sesión de la Plenaria del Senado de la República, sobre *“La problemática padecida por cesarences y guajiros, por el comportamiento de la aerolínea AVIANCA”*, presentada por el honorable senador Didier Lobo Chinchilla.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se da traslado por competencia de la petición del asunto a la Unidad a su buen cargo, para que en el marco de sus competencias emita respuesta de la proposición a la Secretaría General del Senado de la República, con copia a esta Cartera Ministerial.

Cordialmente,



CLAUDIA HELENA ÁLVAREZ SANMIGUEL
Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Se anexa: Solicitud de información radicado MT. 20243031496892. Proposición No. 12/2024 Senado.

Revisó: Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Proyectó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



Bogotá D.C.,

Superintendente
AIDA LUCY OSPINA ARIAS
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Diagonal 25 G # 95 A - 85
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia radicado MT. 20243031496892. Proposición No. 12/2024 Senado.

Respetada Dra. Ayda Lucy,

Hemos recibido en este Despacho la proposición No. 12/2024 aprobada en sesión de la Plenaria del Senado de la República, sobre *"La problemática padecida por cesarences y guajiros, por el comportamiento de la aerolínea AVIANCA"*, presentada por el honorable senador Didier Lobo Chinchilla.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se da traslado por competencia de la petición del asunto a la Unidad a su buen cargo, para que en el marco de sus competencias emita respuesta de la proposición a la Secretaria General del Senado de la República, con copia a esta Cartera Ministerial.

Cordialmente,



CLAUDIA HELENA ÁLVAREZ SANMIGUEL
Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Se anexa: Solicitud de información radicado MT. 20243031496892. Proposición No. 12/2024 Senado.

Revisó: Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Proyectó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20241081146541



18-09-2024

Bogotá D.C.,

Doctor

GREGORIO ELJACH PACHECO

Secretario General

SENADO DE LA REPUBLICA

secretaria.general@senado.gov.co

Carrera 7 No. 8-68, Edificio Nuevo del Congreso

Ciudad

Asunto: Respuesta a radicado MT No. 20243031422022 Proposición No. 12 – "abusos y pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar."

Respetado secretario Eljach, reciba un cordial saludo.

En atención al radicado del asunto, a través del cual nos remite la proposición No. 012, presentada por el Honorable Senador Didier Lobo Chinchilla, relacionada con los servicios prestados por la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, Cesar; amablemente se informa que de conformidad con la Ley 1955 de 2019, artículos 109 y 110, es la Superintendencia de Transporte la autoridad competente para velar por la observancia a las disposiciones sobre protección al usuario de transporte aéreo, así como, 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.

En ese contexto, dicha entidad actualmente adelanta las investigaciones pertinentes a 34 denuncias, relacionadas con los servicios de transporte aéreo prestados por la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, que corresponden al 0.6% de todas las reclamaciones del modo aéreo en el año 2024. De igual manera, siguiendo el proceso de investigación propio de las peticiones y los reclamos presentados por los usuarios, se mapeo las causas de dichas denuncias por servicio prestado de la aerolínea Avianca en Valledupar, en el 2024, y se detallan a continuación:

GESTIÓN	No.
Cancelación de vuelo	12
Reembolso	4
Cambios de la reserva por la aerolínea	3
Expedición de tiquetes	3
Negación de embarque	3
Avería de equipaje	2
Cambio en la reserva por el usuario	1
En determinación	1
Perdida elemento del equipaje	1
Presentación del pasajero	1
Reembolso	1
Sobreventa	1
Transporte de mascotas	1
Total	34

Fuente: Supertransporte - Gestiones adelantadas por denuncias respecto de Avianca, en Valledupar, en 2024

1

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



Por otro lado, el Decreto No. 1294 del 14 de octubre del 2021¹, determina que, es función de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil, “*ser la autoridad aeronáutica civil en todo el territorio nacional para 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.*” Y “*Regular, vigilar y controlar en cumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), a los proveedores de servicios de la aviación civil en Colombia.*”

Así las cosas, teniendo en cuenta que, la petición del asunto versa sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo y los servicios prestados por las aerolíneas, en este caso Avianca en la ciudad de Valledupar, Cesar, en el entendido que, estos guardan relación directa con la misionalidad, tanto de la Aerocivil como de la Superintendencia de Transporte, se realizó traslado por competencia a estas entidades en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante los radicados MT Nos. 20241081047551 y 20241081047471, respectivamente, para que, en el marco de sus competencias, emitan respuesta en detalle a su requerimiento, informando las acciones sobre el particular.

En los anteriores términos, se da respuesta a su solicitud, no sin antes indicar que, esta Cartera Ministerial se encuentra al pendiente de cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,




MARÍA CONSTANZA GARCÍA ALICASTRO
Ministra de Transporte

Anexo: Traslado AEROCIVIL radicado MT. 20241081047471


Traslado Superintendencia de Transporte radicado MT. 20241081047551


Copia: Superintendencia de Transporte, atencionciudadano@supertransporte.gov.co
AEROCIVIL, atencionalciudadano@aerocivil.gov.co


Aprobó: Jorge Enrique Ramírez Hernández – Viceministro de Infraestructura 


Revisó: Claudia Helena Álvarez, Asesora de la Ministra de Transporte 

Ana María Almanza Velásquez, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora de la Despacho de la Ministra de Transporte 

Andrea Ramírez Rubio, Viceministerio de Infraestructura 

Elaboró: Francisco David Acosta Araos, Viceministerio de Infraestructura 

Consolidó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso 

¹ Decreto 1294 del 14 de octubre del 2021 “Por el cual se modifica Estructura y Funciones de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) y se dictan otras disposiciones.” establece como funciones de la Aerocivil, entre otras, las siguientes: (i) Vigilar el cumplimiento de las normas aeronáuticas y adoptar medidas que lo garanticen. (ii) Investigar y sancionar la violación de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) (iii) Regular, vigilar y controlar en cumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), a los proveedores de servicios de la aviación civil en Colombia. (iv) Adoptar las medidas necesarias para asegurar que los proveedores de servicio a la aviación civil cumplan las normas relacionadas con la seguridad de los pasajeros, las tripulaciones, el personal de tierra y el público en general, en todos los asuntos relacionados con la salvaguarda contra actos de interferencia ilícita en la aviación civil.

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



29-08-2024

Bogotá D.C.,

Director
SERGIO PARÍS MENDOZA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONÁUTICA CIVIL
direccion.general@aerocivil.gov.co
atencionalciudadano@aerocivil.gov.co
Avenida El Dorado No. 103-15
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Respetado Director París,

Hemos recibido en este Despacho la proposición No. 12-2024 aprobada en sesión de la Plenaria del Senado de la República, sobre *"los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar"*.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se da traslado por competencia de la petición del asunto a la Unidad a su buen cargo, para que en el marco de sus competencias emita respuesta de la proposición a la Secretaría General del Senado de la República, con copia a esta Cartera Ministerial.

Cordialmente,



CLAUDIA HELENA ÁLVAREZ SANMIGUEL
Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Se anexa: Solicitud de información radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Revisó: Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Proyectó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso *ca*

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



Bogotá D.C.,

Superintendente
AIDA LUCY OSPINA ARIAS
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Diagonal 25 G # 95 A - 85
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Respetada Dra. Ayda Lucy,

Hemos recibido en este Despacho la proposición No. 12-2024 aprobada en sesión de la Plenaria del Senado de la República, sobre *"los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar"*.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se da traslado por competencia de la petición del asunto a la Superintendencia a su buen cargo, para que en el marco de sus competencias emita respuesta de la proposición a la Secretaría General del Senado de la República, con copia a esta Cartera Ministerial.

Cordialmente,



CLAUDIA HELENA ÁLVAREZ SANMIGUEL
Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Se anexa: Solicitud de información radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Revisó: Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Proyectó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Secretaría General

SGE-CS-3903-2024

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2024

Doctor

WILLIAM CAMARGO TRIANA

Ministro de Transporte

Correo: grupoenlacecongreso@mintransporte.gov.co; ycienfuegos@mintransporte.gov.co;

Bogotá D.C.

Ref.: Proposición número 12 – debate de Control Político.

Respetada doctor Camargo,

Me permito remitirle copia de la Proposición número 12, la cual fue aprobada en la Sesión Plenaria del Honorable Senado de la República el día martes 30 de julio de 2024, sobre “**por los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar**”, en la que usted ha sido **citado** a dicho Debate de Control Político. Posteriormente se le informará la hora y fecha de la realización del mismo.

De conformidad con el literal d del artículo 249 de la Ley 05 de 1992, le solicito que, a la mayor brevedad posible remita a este despacho respuestas en forma digital al correo secretaria.general@senado.gov.co para el previo conocimiento de los Honorables Senadores.

Cordialmente,


GREGORIO ELJACH PACHECO
Secretario General
Senado de la Republica

Anexo: Copia Proposición N° 11 (4 folios).

Proyectó: Juan Montiel 

Revisó: Doli Adenis Rojas Zarate 

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Capitolio Nacional
Primer Piso

Teléfonos: 3825156 - 3825163
secretaria.general@senado.gov.co

APROBADO
30. JUNIO 2017

Asunto: Proposición de citación a Debate de Control Político por los abusos y el pésimo servicio prestado por la Aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, Cesar.

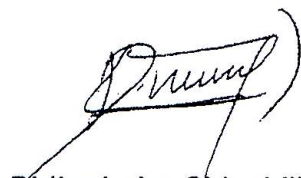
PROPOSICIÓN #12

De acuerdo con lo establecido con el artículo 233 de la ley 5 de 1992 y atendiendo el clamor de los cesarenses por los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, solicito a la Plenaria del Senado de la República citar a debate de control político al:

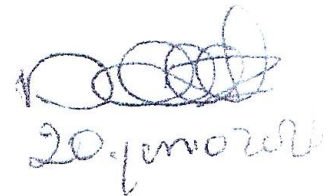
- Director General de la Aeronáutica Civil, Doctor, Sergio París Mendoza.
- Superintendente de Industria y Comercio, Doctora, Cielo Elaine Rusinque Urrego.
- Superintendente de Transporte, Doctora, Ayda Lucy Ospina Arias
- Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Doctor Luis Carlos Reyes Hernández.
- Ministro de Transporte, Doctor, William Camargo Triana

Cuyo objetivo tiene debatir la problemática padecida por cesarenses y guajiros, por el comportamiento de la aerolínea Avianca, relacionada con las cancelaciones abruptas y frecuentes de vuelos, la mejora de la atención al cliente, la revisión de los precios de los tiquetes, la competencia en el mercado, la posibilidad de incentivar la entrada de nuevas aerolíneas para ofrecer más opciones y mejores precios a los usuarios y el fortalecimiento en la protección de los derechos de los pasajeros.

Este debate es crucial para defender los derechos de los pasajeros y promover un servicio aéreo de calidad en Valledupar, debido a que la falta de acción solo perpetuará la situación actual y afectará negativamente el desarrollo de la región.



Didier Lobo Chinchilla
Senador de la República



Rta Enviada
19/09/24.

MINISTERIO DE TRANSPORTE Tel: 3240800



20243031422022

No. 20243031422022

Fecha Radicado: 2024-08-28

RTE:

Anexos:

Asunto: Fwd: **Proposición número 12** – debate de Control Político.

Por favor generar radicado y asignar a Grupo Enlace Congreso.

Gracias

Obtener Outlook para Android

From: Secretaria General <secretaria.general@senado.gov.co>

Sent: Tuesday, August 27, 2024 5:33:10 PM

To: Grupo Enlace Congreso <grupoenlacecongreso@mintransporte.gov.co>; Yadira Esther Cienfuegos Silvera <ycienfuegos@mintransporte.gov.co>

Subject: Proposición número 12 – debate de Control Político.

SGE-CS-3903-2024

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2024

Doctor

WILLIAM CAMARGO TRIANA

Ministro de Transporte

Correo: grupoenlacecongreso@mintransporte.gov.co;

ycienfuegos@mintransporte.gov.co;

Bogotá D.C.

Ref.: Proposición número 12 – debate de Control Político.

--
image.png

Despacho - Grupo Jurídico-Espacios
Institucionales

SECRETARÍA GENERAL

SENADO DE LA REPÚBLICA

Tel: 3823000

Mail: secretaria.general@senado.gov.co

Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este correo electrónico!

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD.

PROPOSICION 12_ABUSO AVIANCA DERECHOS USUARIOS

*Claudia Helena Alvarez Sanmiguel <chalvarezs@mintransporte.gov.co>

Jue 29/08/2024 10:03

Para:Catalina Andrea Posso Betancur <caposso@mintransporte.gov.co>;Francisco David Acosta Araos <fdacosta@mintransporte.gov.co>
CC:Jorge Enrique Ramírez Hernández <jeramirez@mintransporte.gov.co>

📎 1 archivos adjuntos (1 MB)

120243031422022_00002_PROPOSICION 12_DERECHO PASAJERO ABUS AVIANCA.pdf;

Buenos días

Remito petición del asunto con el fin de que se remitan los insumos al Dr Juan David Garzon a mas tardar el próximo martes 3 de septiembre al medio día

el dia de hoy por favor verificar **traslados** del caso y prepararlos para firma a mas tardar el dia de mañana.

En caso de requerir prorroga de algun numeral, informarlo hoy y preparar la respectiva comunicacion para firma de la Ministra

Gracias



Asesora Despacho

CLAUDIA HELENA ALVAREZ SANMIGUEL

Ministerio de Transporte

chalvarezs@mintransporte.gov.co

Avenida Calle 24 No. 60-50

Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera

www.mintransporte.gov.co

Línea Transparencia 018000 110950 Opción 1

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Ministerio de Transporte.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of Ministry of Transportation.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Secretaría General

SGE-CS-3903-2024

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2024

Doctor

WILLIAM CAMARGO TRIANA

Ministro de Transporte

Correo: grupoenlacecongreso@mintransporte.gov.co; ycienfuegos@mintransporte.gov.co;

Bogotá D.C.

Ref.: Proposición número 12 – debate de Control Político.

Respetada doctor Camargo,

Me permito remitirle copia de la Proposición número 12, la cual fue aprobada en la Sesión Plenaria del Honorable Senado de la República el día martes 30 de julio de 2024, sobre “**por los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar**”, en la que usted ha sido **citado** a dicho Debate de Control Político. Posteriormente se le informará la hora y fecha de la realización del mismo.

De conformidad con el literal d del artículo 249 de la Ley 05 de 1992, le solicito que, a la mayor brevedad posible remita a este despacho respuestas en forma digital al correo secretaria.general@senado.gov.co para el previo conocimiento de los Honorables Senadores.

Cordialmente,


GREGORIO ELJACH PACHECO
Secretario General
Senado de la Republica

Anexo: Copia Proposición N° 11 (4 folios).

Proyectó: Juan Montiel 

Revisó: Doli Adenis Rojas Zarate 

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Capitolio Nacional

Primer Piso

Teléfonos: 3825156 - 3825163

secretaria.general@senado.gov.co

APROBADO
30-10-2017

Asunto: Proposición de citación a Debate de Control Político por los abusos y el pésimo servicio prestado por la Aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, Cesar.

PROPOSICIÓN #12


De acuerdo con lo establecido con el artículo 233 de la ley 5 de 1992 y atendiendo el clamor de los cesarenses por los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, solicito a la Plenaria del Senado de la República citar a debate de control político al:

- Director General de la Aeronáutica Civil, Doctor, Sergio París Mendoza.
- Superintendente de Industria y Comercio, Doctora, Cielo Elaine Rusinque Urrego.
- Superintendente de Transporte, Doctora, Ayda Lucy Ospina Arias
- Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Doctor Luis Carlos Reyes Hernández.
- Ministro de Transporte, Doctor, William Camargo Triana

Cuyo objetivo tiene debatir la problemática padecida por cesarenses y guajiros, por el comportamiento de la aerolínea Avianca, relacionada con las cancelaciones abruptas y frecuentes de vuelos, la mejora de la atención al cliente, la revisión de los precios de los tiquetes, la competencia en el mercado, la posibilidad de incentivar la entrada de nuevas aerolíneas para ofrecer más opciones y mejores precios a los usuarios y el fortalecimiento en la protección de los derechos de los pasajeros.

Este debate es crucial para defender los derechos de los pasajeros y promover un servicio aéreo de calidad en Valledupar, debido a que la falta de acción solo perpetuará la situación actual y afectará negativamente el desarrollo de la región.


Didier Lobo Chinchilla
Senador de la República


20.10.2017

MINISTERIO DE TRANSPORTE Tel: 3240800



20243031422022

No. 20243031422022

Fecha Radicado: 2024-08-28

RTE:

Anexos:

Asunto: Fwd: Proposición número 12 – debate de Control Político.

Por favor generar radicado y asignar a Grupo Enlace Congreso.

Gracias

Obtener [Outlook para Android](#)

From: Secretaria General <secretaria.general@senado.gov.co>

Sent: Tuesday, August 27, 2024 5:33:10 PM

To: Grupo Enlace Congreso <grupoenlacecongreso@mintransporte.gov.co>; Yadira Esther Cienfuegos Silvera <ycienfuegos@mintransporte.gov.co>

Subject: Proposición número 12 – debate de Control Político.

SGE-CS-3903-2024

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2024

Doctor

WILLIAM CAMARGO TRIANA

Ministro de Transporte

Correo: grupoenlacecongreso@mintransporte.gov.co;

ycienfuegos@mintransporte.gov.co;

Bogotá D.C.

Ref.: Proposición número 12 – debate de Control Político.

--

image.png

Despacho - Grupo Jurídico-Espacios
Institucionales

SECRETARÍA GENERAL

SENADO DE LA REPÚBLICA

Tel: 3823000

Mail: secretaria.general@senado.gov.co

Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este correo electrónico!

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD.



Bogotá D.C.,

Superintendente
AIDA LUCY OSPINA ARIAS
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Diagonal 25 G # 95 A - 85
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Respetada Dra. Ayda Lucy,

Hemos recibido en este Despacho la proposición No. 12-2024 aprobada en sesión de la Plenaria del Senado de la República, sobre *“los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar”*.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se da traslado por competencia de la petición del asunto a la Superintendencia a su buen cargo, para que en el marco de sus competencias emita respuesta de la proposición a la Secretaría General del Senado de la República, con copia a esta Cartera Ministerial.

Cordialmente,



CLAUDIA HELENA ÁLVAREZ SANMIGUEL
Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Se anexa: Solicitud de información radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Revisó: Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Proyectó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso *EdS*

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.



Bogotá D.C.,

Director
SERGIO PARÍS MENDOZA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONÁUTICA CIVIL
direccion.general@aerocivil.gov.co
atencionalciudadano@aerocivil.gov.co
Avenida El Dorado No. 103-15
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Respetado Director París,

Hemos recibido en este Despacho la proposición No. 12-2024 aprobada en sesión de la Plenaria del Senado de la República, sobre *“los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar”*.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se da traslado por competencia de la petición del asunto a la Unidad a su buen cargo, para que en el marco de sus competencias emita respuesta de la proposición a la Secretaría General del Senado de la República, con copia a esta Cartera Ministerial.

Cordialmente,



CLAUDIA HELENA ÁLVAREZ SANMIGUEL
Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Se anexa: Solicitud de información radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Revisó: Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Proyectó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso *ca*

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.



¡AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

Secretaría General

SGE-CS-3903-2024

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2024

Doctor

WILLIAM CAMARGO TRIANA

Ministro de Transporte

Correo: grupoenlacecongreso@mintransporte.gov.co; ycienfuegos@mintransporte.gov.co;

Bogotá D.C.

Ref.: Proposición número 12 – debate de Control Político.

Respetada doctor Camargo,

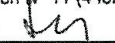
Me permito remitirle copia de la Proposición número 12, la cual fue aprobada en la Sesión Plenaria del Honorable Senado de la República el día martes 30 de julio de 2024, sobre “**por los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar**”, en la que usted ha sido **citado** a dicho Debate de Control Político. Posteriormente se le informará la hora y fecha de la realización del mismo.


De conformidad con el literal d del artículo 249 de la Ley 05 de 1992, le solicito que, a la mayor brevedad posible remita a este despacho respuestas en forma digital al correo secretaria.general@senado.gov.co para el previo conocimiento de los Honorables Senadores.

Cordialmente,


GREGORIO ELJACH PACHECO
Secretario General
Senado de la Republica

Anexo: Copia Proposición N° 11 (4 folios).

Proyectó: Juan Montiel 

Revisó: Doli Adenis Rojas Zarate 

¡AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

Capitolio Nacional

Primer Piso

Teléfonos: 3825156 - 3825163

secretaria.general@senado.gov.co

APROBADO
30. Julio 2017

Asunto: Proposición de citación a Debate de Control Político por los abusos y el pésimo servicio prestado por la Aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, Cesar.

PROPOSICIÓN #12

De acuerdo con lo establecido con el artículo 233 de la ley 5 de 1992 y atendiendo el clamor de los cesarenses por los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, solicito a la Plenaria del Senado de la República citar a debate de control político al:

- Director General de la Aeronáutica Civil, Doctor, Sergio París Mendoza.
- Superintendente de Industria y Comercio, Doctora, Cielo Elaine Rusinque Urrego.
- Superintendente de Transporte, Doctora, Ayda Lucy Ospina Arias
- Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Doctor Luis Carlos Reyes Hernández.
- Ministro de Transporte, Doctor, William Camargo Triana

Cuyo objetivo tiene debatir la problemática padecida por cesarenses y guajiros, por el comportamiento de la aerolínea Avianca, relacionada con las cancelaciones abruptas y frecuentes de vuelos, la mejora de la atención al cliente, la revisión de los precios de los tiquetes, la competencia en el mercado, la posibilidad de incentivar la entrada de nuevas aerolíneas para ofrecer más opciones y mejores precios a los usuarios y el fortalecimiento en la protección de los derechos de los pasajeros.

Este debate es crucial para defender los derechos de los pasajeros y promover un servicio aéreo de calidad en Valledupar, debido a que la falta de acción solo perpetuará la situación actual y afectará negativamente el desarrollo de la región.



Didier Lobo Chinchilla
Senador de la República

