



## Superintendencia de Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 24-375454- -4-0	FECHA: 2024-09-05 17:13:01
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 309 DEREPELICI	FOLIOS: 22
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

Bogotá D.C.

Honorable Representante  
**DIDIER LOBO CHINCHILLA**  
Comisión Quinta Constitucional Permanente  
**SENADO DE LA REPÚBLICA**  
**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**  
[didier.lobo@senado.gov.co](mailto:didier.lobo@senado.gov.co)  
[secretaria.general@senado.gov.co](mailto:secretaria.general@senado.gov.co)

**Asunto:** Respuesta a 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.

Honorable Senador:

En atención a la comunicación indicada en el asunto, por medio de la cual remite a esta Superintendencia el cuestionario formulado en la Proposición No. 12, presentada por usted —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**—, procedemos a dar respuesta en los siguientes términos:

Frente al particular, es preciso aclarar que en atención al Decreto 4886 de 2011, a esta autoridad administrativa le corresponde: **(i)** velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor; **(ii)** velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de la libre competencia económica; **(iii)** velar por el cumplimiento de reglamentos técnicos que se encuentran sujetos a nuestra vigilancia y frente a la metrología legal; **(iv)** velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales; **(v)** administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma y; **(vi)** conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor, competencia desleal y propiedad industrial.

Ahora bien, debido a que algunas preguntas formuladas se refieren a competencias inherentes de otras autoridades, hemos procedido con el correspondiente traslado a cada una de ellos en los términos del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, así: **(i)** la primera, segunda, quinta, sexta, séptima, octava, novena y décima segunda pregunta a la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** por ser la autoridad competente para la revisión





## Superintendencia de Industria y Comercio



de dichos asuntos de acuerdo con el Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup> y la Ley 1955 de 2019<sup>2</sup>; **(ii)** la quinta, séptima, octava, novena, décima, décima primera y décima segunda pregunta a la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL** por ser la autoridad competente para la revisión de dichos asuntos de acuerdo con el Decreto 1294 de 2021<sup>3</sup> y; **(iii)** la octava pregunta al **MINISTERIO DE TRANSPORTE** por ser la autoridad competente para la revisión de dichos asuntos de acuerdo con el Decreto 87 de 2011<sup>4</sup> (lo cual se anexa para su conocimiento en 6 folios).

Una vez hechas las anteriores aclaraciones y dadas las competencias que le asisten a esta Superintendencia, procedemos a dar respuesta a las preguntas primera, tercera, cuarta, quinta, sexta, séptima, octava, novena, décimo primera y décimo segunda del cuestionario allegado, en los siguientes términos:

### Pregunta primera:

*“¿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”.*

### Respuesta:

En relación con esta pregunta, es menester precisar que en el sector de transporte aéreo las competencias administrativas de protección al consumidor están asignadas a la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** —como se indica en líneas precedentes—, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

En ese orden, le corresponde a dicha autoridad velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, 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 sector en comento, así como adelantar programas de prevención en beneficio de la adecuada protección régimen objeto de vigilancia.

Sin perjuicio de lo anterior, vale la pena mencionar que, desde la **RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** (en adelante **RNPC**) —cuya secretaría técnica se encuentra a cargo de esta Entidad en mérito de la Ley 1480 de 2011—, se han implementado dos (2) estrategias cardinales, a saber: **(i)** la regionalización de la protección al consumidor, con la cual se pretende que, desde cualquier municipio del país, el ciudadano pueda acceder a los servicios que se ofrecen y; **(ii)** la articulación de todos los miembros de

<sup>1</sup> Numeral 1, 3 Y 15 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>2</sup> Artículo 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019.

<sup>3</sup> Numeral 5, 8, 9, 10 y 23 del artículo 4, numeral 10 del artículo 19 y numeral 9 del artículo 20 del Decreto 1294 de 2021.

<sup>4</sup> Números 6.18 del artículo 6, y 7.4 del artículo 7 del Decreto 87 de 2011.





## Superintendencia de Industria y Comercio

la **RNPC** con el fin de garantizar una protección al consumidor armónica y eficaz por parte de las autoridades y organizaciones que hacen parte de la **RNPC** —para este caso, nos referimos específicamente a la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**—.

En el marco de las citadas estrategias, ha logrado importantes avances en la dotación de herramientas para fortalecer las capacidades y empoderar a la ciudadanía en materia de derecho del consumidor.

Para que esto sea posible, la **RNPC** ha implementado distintos programas institucionales dentro de los cuales se encuentran las Casas del Consumidor, las Rutas del Consumidor y la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación, entre otros, lo que ha generado avances representativos en materia de educación y difusión asociadas a la protección de los consumidores en distintas regiones del país.

Conscientes de la importancia que el sector del transporte aéreo representa, no hemos sido ajenos a los usuarios de dicho sector. En efecto, teniendo en cuenta los embates que ha sufrido el sector turismo con ocasión de la pandemia y el cese de operaciones de algunas aerolíneas, implementamos estrategias de atención, divulgación y capacitación de cara a la protección de los derechos de los consumidores turistas del país, sin que estas estén enfocadas en una aerolínea en específico.

### Preguntas tercera y décimo segunda:

*“¿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*

(...)

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

- *Monitoreo de cumplimiento de compromisos”.*

### Respuesta:

Mediante Decreto 92 del 24 de 2022 se creó la Dirección de Cumplimiento que tiene, entre otras, la función de realizar la vigilancia de las garantías aceptadas por la Superintendente de Industria y Comercio.

En ejercicio de dichas funciones, la Dirección de Cumplimiento actualmente realiza el seguimiento a las garantías aceptadas a través de la Resolución No. 20743 del 21 de marzo de 2023, modificada por la Resolución No. 47532 del 11 de agosto de 2023<sup>1</sup>. Por medio de estos actos administrativos la Superintendencia de Industria y Comercio aceptó unas garantías para dar por terminada de forma anticipada la investigación por presuntas prácticas restrictivas de la competencia iniciada mediante Resolución No. 87164 del 9 de





## Superintendencia de Industria y Comercio

diciembre de 2022 en contra de **AVIANCA**, **VIVA COLOMBIA**, **VIVA PERÚ** y **RICHARD GALINDO SÁNCHEZ**.

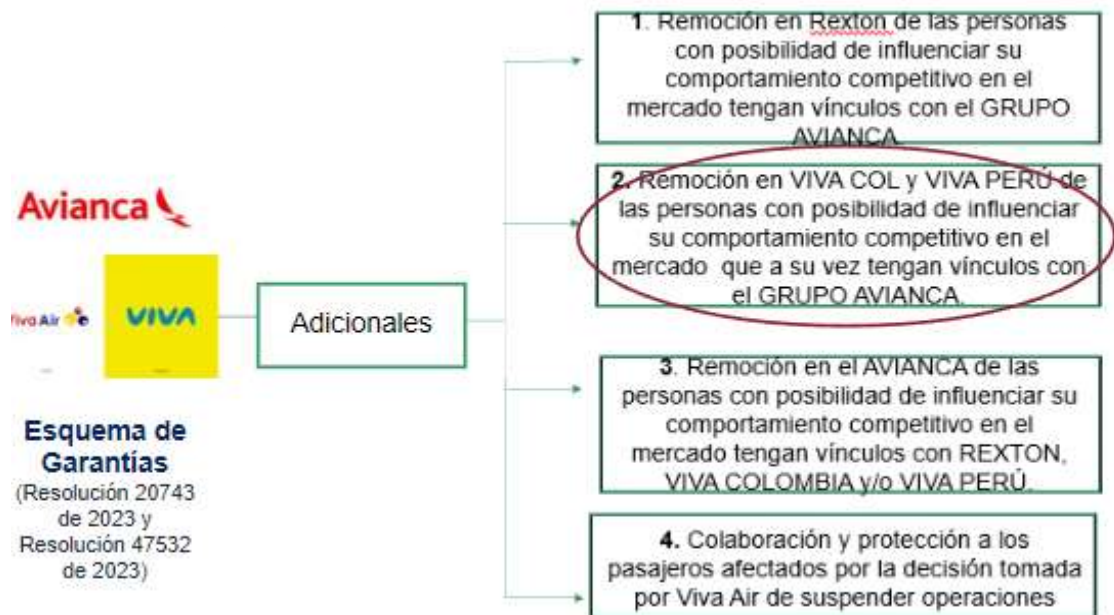
Desde la puesta en marcha de las garantías, la Dirección de Cumplimiento ha revisado más de 1GB de documentos con el fin de garantizar el cumplimiento de las garantías aceptadas, para lo cual, se ha tomado en cuenta tanto las obligaciones, sus destinatarios, la forma y los plazos establecidos al efecto en el esquema de seguimiento.

Entra las actividades realizadas, se verificó el cumplimiento de las garantías 1 a 6 referentes a la constitución del patrimonio autónomo **REXTON** y su administración por parte de un **TERCERO INDEPENDIENTE**, así como las referentes a la desvinculación de los directivos de **AVIANCA** y la implementación del Programa de Beneficios para los usuarios afectados por la decisión de culminar actividades por parte de **VIVA AIR**. El esquema de garantías respecto del cual se ha realizado el correspondiente seguimiento se puede observar de manera simplificada en el siguiente esquema:





## Superintendencia de Industria y Comercio



A su turno, el administrador y la empresa fiduciaria han reportado de forma semanal la total independencia en el manejo del **PATRIMONIO AUTÓNOMO REXTON** en relación las empresas del **GRUPO AVIANCA, VIVA COLOMBIA y VIVA PERÚ.**





## Superintendencia de Industria y Comercio

Por otra parte, se verificó la designación de **AUDITOR** en cabeza de la compañía **MAZARS S.A.S.**, quien debe remitir informes trimestrales del cumplimiento de las garantías.

En relación con la garantía décima primera (cuarta adicional) que se refiere al Programa de Colaboración y Protección a los pasajeros afectados por la decisión tomada por **VIVA AIR** de suspender Operaciones, se ha observado que **AVIANCA** puso en marcha un Programa de Protección con las siguientes opciones, de acuerdo con las condiciones establecidas al efecto:

Opción	Descripción	Universo de Pasajeros Beneficiados (en cada caso, "Pasajeros Afectados").
<b>Opción 1:</b> Reubicación gratuita, sujeta a disponibilidad y por orden de llegada al aeropuerto.	<p>Los Pasajeros Afectados que escojan esta opción deben acercarse a los aeropuertos, el mismo día en que tienen programado su vuelo o máximo un día antes, para ser reubicados dependiendo de la disponibilidad de sillas. En aquellos casos en que no ha sido posible protegerlos el mismo día, Avianca ha permitido que los Pasajeros Afectados busquen viajar en fechas inmediatamente posteriores, también sujeto a disponibilidad.</p> <p>La protección se da para volar en la misma ruta del ticket original.</p>	Disponible para Pasajeros Afectados con ticket emitido o reserva de Viva Air, evidenciando que la fecha de viaje está programada entre la fecha de inicio y el 30 de septiembre de 2024.
<b>Opción 2:</b> Descuento especial de protección sobre la tarifa base con silla confirmada, para la fecha de vuelo original.	<p>Los Pasajeros Afectados podrán comprar tickets en Avianca con un descuento especial de protección, para reprogramar su vuelo el mismo día de la reserva original o máximo un día después. En aquellos casos en que no ha habido disponibilidad para volar en la misma fecha, Avianca ha ofrecido otras opciones de viaje lo más cercanas al día inicialmente programado.</p> <p>El descuento es del 60% para las tarifas Classic, Flex y Business (donde aplique) y 35% para la tarifa Basic, aplicable sobre la tarifa base</p> <p>La protección se da para volar en la misma ruta del ticket original.</p>	Disponible para Pasajeros Afectados con ticket emitido o reserva de Viva Air, evidenciando que la fecha de viaje está programada entre la Fecha de Inicio y el 30 de septiembre de 2024.





## Superintendencia de Industria y Comercio



<p><b>Opción 3<sup>5</sup></b>: Descuento especial de protección sobre la tarifa base con silla confirmada, para una fecha futura de vuelo original.</p>	<p>Los Pasajeros Afectados podrán comprar tiquetes en Avianca con un descuento especial de protección, para reprogramar su vuelo en una fecha futura (distinta a la original) para volar máximo hasta el 30 de septiembre del 2024.</p> <p>El descuento es del 40% para las tarifas Classic, Flex y Business (donde aplique) y 20% para la tarifa Basic, aplicable sobre la tarifa base</p> <p>Con esta opción voluntariamente ofrecida por Avianca, se les otorga a los pasajeros protegidos por la Resolución una mayor flexibilidad para decidir sobre la fecha de su vuelo. Así mismo, se extiende la protección a pasajeros que tienen tiquete emitido o reserva de Viva Air cuya fecha de viaje estuvo programada entre el 2 de junio de 2023 y el 24 de agosto de 2023.</p> <p>La protección se da para volar ente la misma ruta del tiquete original.</p>	<p>Disponible para Pasajeros Afectados con tiquete emitido o reserva de Viva Air, evidenciando que la fecha de viaje estuvo programada entre el 2 de junio de 2023 y el 24 de agosto de 2023.</p>
--	---	---

Vale decir que la opción 3 fue adoptada de forma voluntaria por **AVIANCA**, a fin de ampliar el universo de los pasajeros beneficiarios. El programa se encuentra publicitado a través de su página web y ha establecido diversos canales de atención, a saber: **(i)** atención en counters de aeropuertos para Pasajeros Afectados que opten por la opción 1; **(ii)** call center y; **(iii)** oficinas de venta dispuestas en aeropuertos.

Desde la fecha de ejecutoria de las garantías y con corte al 27 de agosto de 2024<sup>2</sup>, se han otorgado los siguientes beneficios:

Concepto	Numero de Trayecto Protegidos	Periodo
Trayectos protegidos gratuitos	2.947	Fecha de inicio al 27 de agosto de 2024.
Trayectos protegidos Tarifa especial	1.029	
Total trayectos protegidos	3.976	

En relación con este aspecto, la Superintendencia integró una mesa de trabajo con el **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN**

<sup>5</sup> En atención a la opción No. 3, es oportuno mencionar que fue adoptada de forma voluntaria por **AVIANCA**, a fin de ampliar el universo de los pasajeros beneficiarios.





## Superintendencia de Industria y Comercio

**DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL EN PERÚ** (en adelante, **INDECOPI**), con el fin de indagar el impacto del programa entre los afectados en Perú. Para el efecto, el **INDECOPI** remitió una base de datos en la que relacionó un total 183 posibles pasajeros afectados. Este documento se remitió directamente a **AVIANCA** para que se pronunciara en relación con cada caso en particular, frente a lo cual la aerolínea manifestó<sup>3</sup>:

*“Como se puede evidenciar del Anexo A, se concluye que:*

*I) Se identificaron 2 pasajeros protegidos, los cuales fueron protegidos entre el 28 de abril y el 3 de mayo 2023. No obstante lo anterior, es importante mencionar que esta protección se dio en el marco de un proceso voluntario implementado por Avianca, antes de la implementación del Programa de Protección de Pasajeros. Se debe tener en cuenta que, a pesar de que estos pasajeros tenían diez (10) tiquetes con Viva Air, Avianca los protegió en doce (12) trayectos, debido a que hicieron una escala adicional en Medellín.*

*II) La gran mayoría de los pasajeros del listado tienen una fecha de vuelo que no se encuentra cubierta por el Programa de Protección de Pasajeros y, por ende, dichos pasajeros no están cubiertos por el mismo.*

*III) Así mismo, otra gran cantidad de pasajeros no cuentan con datos de fecha de vuelo o código de reserva, lo que hace imposible identificar si se pueden proteger o no bajo el Programa de Protección de Pasajeros”.*

Esta información fue remitida a **INDECOPI** con el objeto de que le informaran a los posibles afectados y estos a su vez tuvieran conocimiento del procedimiento aplicable.

Finalmente, debe señalarse que **AVIANCA** presentó a consideración de esta entidad el Programa de Cumplimiento en Libre Competencia. Este Programa fue objeto de revisión por parte de la Dirección de Cumplimiento, la cual realizó algunas observaciones. Igualmente, se efectuó el correspondiente requerimiento a fin de que la aerolínea presente el documento ajustado, para determinar su aval, para lo cual se otorgó un plazo hasta el 15 de septiembre de 2024.

Las garantías de tracto sucesivo seguirán siendo objeto de seguimiento durante la vigencia de las garantías, es decir, hasta el 25 de agosto de 2026.

### Pregunta cuarta:

*“¿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”.*







## Superintendencia de Industria y Comercio



### Respuesta:

Esta Superintendencia, a través de la Delegatura para la Protección de la Competencia, tiene como función promover la libre competencia económica en los mercados nacionales con el propósito de garantizar la libre participación de las empresas en el mercado, el bienestar de los consumidores y la eficiencia económica<sup>6</sup>. Para garantizar estos propósitos, en su rol de “*Autoridad Nacional de Protección de la Competencia*”<sup>7</sup>, se encuentra facultada para inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de los regímenes de libre y leal competencia respecto de los mercados nacionales<sup>8</sup>.

En el marco de estas funciones, puede dar trámite en forma privativa de las reclamaciones o quejas por hechos que afecten la libre competencia económica e iniciar investigaciones administrativas sancionatorias en aquellos casos en que exista mérito suficiente<sup>9</sup>. En particular, las investigaciones administrativas que adelanta la Delegatura tienen el propósito de determinar la realización o no de conductas contrarias al régimen de protección de la libre competencia económica, entre las que se encuentran, por ejemplo, los acuerdos restrictivos de la libre competencia o el abuso de la posición de dominio en el mercado.

El procedimiento administrativo sancionatorio en materia de prácticas restrictivas consta de las siguientes etapas:

La etapa preliminar tiene como principal objetivo verificar si existe suficiente mérito para iniciar una investigación, esto es, determinar la probable existencia o no de una infracción de las normas sobre protección de la competencia (ocurrencia de los hechos, características del mercado posiblemente afectado e identidad de los posibles infractores). Teniendo en cuenta el propósito de esta etapa, vale la pena aclarar que durante su desarrollo no hay personas (naturales o jurídicas) a las que se les hubiere atribuido la condición de investigados, propiamente dichos.

La etapa de investigación supone el inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio formal. En esta etapa, la Delegatura formula un pliego de cargos en contra de las personas que participen en los comportamientos que podrían resultar contrarios a las normas en materia de libre competencia económica. Con posterioridad a la expedición del pliego de cargos o acto de apertura de investigación, los investigados tienen la oportunidad de presentar sus escritos de descargos y solicitar pruebas. Esta etapa continúa con el debate probatorio y finaliza con la expedición del informe motivado por parte de la Superintendente Delegada para la Protección de la Competencia, en el que, agotada la instrucción, y luego de una audiencia de sustentación oral, esta recomienda a la Superintendente de Industria y Comercio declarar la correspondiente responsabilidad administrativa y proferir la sanción o, de ser el caso, archivar el trámite de investigación.

---

<sup>6</sup> Artículo 3. Ley 1340 de 2009.

<sup>7</sup> Artículo 6. Ley 1340 de 2009.

<sup>8</sup> El régimen de libre competencia se encuentra conformado por Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 256 de 1996, la Ley 1340 de 2009 y las demás disposiciones que las modifiquen o adicionen.

<sup>9</sup> Numeral 1 del artículo 2 del Decreto 2153 de 1992, modificado por el artículo 3 de la Ley 1340 de 2009.





## Superintendencia de Industria y Comercio



La etapa de decisión se desarrolla después de que la Superintendente Delegada para la Protección de la Competencia presenta el informe motivado con las recomendaciones de sanción o archivo que estime correspondientes de conformidad con las características del caso en estudio. Con posterioridad a la presentación del informe motivado, y recibidas las observaciones de los investigados con respecto a este informe, la Superintendente de Industria y Comercio adopta la decisión final. Cuando la Señora Superintendente concluye sobre la necesidad de imponer una sanción, debe citar y escuchar al Consejo Asesor de Competencia, cuyo concepto no es vinculante, luego de lo cual expide la resolución de sanción, decisión contra la que únicamente es procedente el recurso de reposición. De no encontrarse probada la infracción, la Superintendente archiva la investigación.

### Pregunta quinta:

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

- *Seguimiento a sanciones y su efectividad”.*

### Respuesta:

Al respecto, se informa que las sanciones impuestas por esta Entidad buscan que los sancionados modifiquen las conductas por las cuales se les investigó asegurando así que el mercado funcione de manera competitiva y eliminando prácticas que violen las normas de libre competencia económica. De igual forma estas sanciones buscan generar un impacto de disuasión que permite la prevención de estos comportamientos en otros agentes del mercado.

Este tipo de medidas resultan esenciales, pues permiten que las empresas sean más eficientes y brinden a los consumidores productos de mayor calidad y variedad a precios más justos, lo cual se relaciona directamente con el crecimiento económico y la innovación que al final se traduce en beneficios para los consumidores.

Actualmente, las actividades de seguimiento adelantadas por la Delegatura se concentran en el monitoreo y verificación del cumplimiento de las garantías aceptadas mediante la Resolución No. 20743 del 21 de marzo de 2023, modificada por la Resolución No. 47532 del 11 de agosto de 2023, tal y como se explicó en la respuesta ofrecida a las preguntas tercera y décimo segunda.

### Preguntas sexta y séptima:

*“¿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?”*





## Superintendencia de Industria y Comercio

- Proactividad para garantizar la protección del consumidor”.

### Respuesta:

Como se indicó anteriormente, esta Superintendencia no cuenta con facultades relacionadas con la protección de los consumidores en el transporte aéreo, pues estas fueron asignadas a la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019; razón por la cual, no existe competencia para adelantar medidas de carácter preventivo con respecto a la aerolínea objeto del debate de control político.

Sin embargo, desde la **RNPC**, se han implementado estrategias relacionadas con la protección de los consumidores en este sector. Estas, si bien se encuentran dirigidas al público en general, para el periodo comprendido de enero de 2023 a julio de 2024, es posible discriminar acciones que impactaron en usuarios de **AVIANCA**.

En este sentido, se informa que, durante dicho lapso se brindó atención y orientación a 324 ciudadanos que, además, son usuarios de la aerolínea **AVIANCA** y que corresponden a un 4% del total de las orientaciones realizadas. De estas atenciones, el 77% (249 atenciones) estuvieron relacionadas con tiquetes y el 5% (17 atenciones) estaban asociadas al incumplimiento de itinerario, tal como se muestra a continuación:

Motivo	2023	2024-Jul	Total	
<b>Aerovías del Continente Americano S.A. (AVIANCA S.A.)</b>	<b>262</b>	<b>62</b>	<b>324</b>	<b>4%</b>
Tiquetes	195	54	249	
Incumplimiento de Itinerario	17	0	17	
Reembolso	10	5	15	
Inconvenientes con el equipaje	11	2	13	
Cobro de tarifas o tasas no incluidas	9	0	9	
Infraestructura	9	0	9	
Incumplimiento de oferta	4	1	5	
Reservas	3	0	3	
Información incompleta, confusa o errada	2	0	2	
Problemas con la carga	2	0	2	
<b>Otras empresas</b>	<b>7.228</b>	<b>389</b>	<b>7.617</b>	<b>96%</b>
<b>Total</b>	<b>7.490</b>	<b>451</b>	<b>7.941</b>	

Por otro lado, en el periodo comprendido entre enero de 2023 y julio de 2024, se hicieron 2.089 divulgaciones a establecimientos de comercio asociados al sector de transporte aéreo —esto es agencias de viajes y servicios turísticos—:





## Superintendencia de Industria y Comercio

Divulgaciones	Ene a Dic 2023	Ene a Jul 2024	Total
Agencias de viajes / Servicios Turísticos	1.889	200	2.089
<b>Total</b>	<b>1.889</b>	<b>200</b>	<b>2.089</b>

De estas divulgaciones, el 13% se realizaron con establecimientos de comercio relacionados con la comercialización de tiquetes aéreos:

Divulgaciones	Ene a Dic 2023	Ene a Jul 2024	Total	%
Agencias de viajes relacionadas con tiquetes aéreos	241	31	272	13%
Otros establecimientos turismo (hoteles, restaurantes, tiendas)	1.648	169	1.817	87%
<b>Total</b>	<b>1.889</b>	<b>200</b>	<b>2.089</b>	

Asimismo, se brindaron capacitaciones en temas asociados al transporte aéreo a 5.971 personas a través de 730 eventos de formación, tal como se muestra a continuación:

Capacitación	Eventos			Aforado		
	Ene a Dic 2023	Ene a Jul 2024	Total	Ene a Dic 2023	Ene a Jul 2024	Total
Derecho de Retracto	221	41	262	1.977	268	2.245
Turismo	157	30	187	1.193	246	1.439
Información y publicidad engañosa	235	28	263	1.947	297	2.244
Protección al consumidor niños, niñas y adolescentes	0	18	18	0	43	43
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>117</b>	<b>730</b>	<b>5.117</b>	<b>854</b>	<b>5.971</b>

### Pregunta octava:

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

- *Colaboración interinstitucional”.*

### Respuesta:

Como se indicó en la respuesta ofrecida a la primera pregunta, desde la **RNPC** se han implementado dos (2) estrategias cardinales, a saber: **(i)** la regionalización de la protección al consumidor, con la cual se pretende que, desde cualquier municipio del país, el ciudadano pueda acceder a los servicios que se ofrecen y; **(ii)** la articulación de todos los miembros de la **RNPC** con el fin de garantizar una protección al consumidor armónica y eficaz por parte de las autoridades y organizaciones que hacen parte de la **RNPC** —para este caso, nos referimos específicamente a la Superintendencia De Transporte—.





## Superintendencia de Industria y Comercio

En el marco de las ciudades estratégicas, la **RNPC** ha implementado distintos programas institucionales dentro de los cuales se encuentran las Casas del Consumidor, las Rutas del Consumidor y la Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación, entre otros, lo que ha generado avances representativos en materia de educación y difusión asociadas a la protección de los consumidores en distintas regiones del país.

A continuación, se exponen los datos de dichas tareas:

- (i) Atenciones sector transporte aéreo: Durante el periodo transcurrido entre enero de 2020 a julio de 2024, se brindó atención y orientación a 9.806 ciudadanos bajo los siguientes motivos:

Motivo	2020	2021	2022	2023	2024-Jul	Total
Tiquetes	105	488	307	6.924	318	8.142
Reservas	32	212	208	68	4	524
Reembolso	45	122	74	80	20	341
Incumplimiento de Itinerario	14	24	39	95	16	188
Información incompleta, confusa o errada	31	29	36	46	13	155
Cobro de tarifas o tasas no incluidas	13	19	9	73	13	127
Problemas con la carga	0	0	0	78	29	107
Incumplimiento de oferta	1	25	32	35	13	106
Inconvenientes con el equipaje	0	0	0	52	15	67
Infraestructura	0	0	0	39	10	49
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>919</b>	<b>705</b>	<b>7.490</b>	<b>451</b>	<b>9.806</b>

Conforme a lo anterior, se tiene que las consultas realizadas se decantan en asuntos asociados a: tiquetes (83%); reservas (5%); reembolso (3%); incumplimiento de itinerario (2%); información incompleta, confusa o errada (2%) y; cobro de tarifas o tasas no incluidas (1%). En 2023 el pico de atenciones por tiquetes se dio por la gestión de la **RNPC** referente al cese de actividades de la aerolínea **VIVA AIR**.

De acuerdo con el ejecutado en 2023, el periodo en que más se recibieron atenciones y orientaciones por motivos de transporte aéreo (65%) se ubican entre marzo y abril (semana santa), y de octubre a noviembre (vacaciones de fin de año):

Periodo	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Ene a Dic	41	116	3.064	771	444	428	181	64	558	638	796	389	7.40

En tal sentido, es importante señalar que la materialización del principio constitucional de colaboración armónica entre las instituciones del Estado establecido en el artículo 113 de la Constitución Política, el artículo 6 de la Ley 489 de 1998 y el numeral 10 del artículo 3 de





## Superintendencia de Industria y Comercio



la Ley 1473 de 2011, es fundamental para el adecuado ejercicio de las facultades constitucionales, legales y reglamentarias asignadas a esta Entidad. Sobre esa base, durante el curso de las actuaciones administrativas desarrolladas desde la Delegatura para la Protección de la Competencia, relacionadas con conductas desarrolladas por **AVIANCA**, se ha contado con la colaboración de entidades del sector, como la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL** y la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**, entre otras. Estas entidades han contribuido con el suministro de información relevante para que las referidas actuaciones administrativas se puedan adelantar de manera satisfactoria.

### Pregunta novena:

*“¿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”.*

### Respuesta:

Con ocasión a la pregunta en cita es importante anotar que la Delegatura para la Protección de la Competencia está facultada para adelantar investigaciones por el incumplimiento de determinados deberes en el marco de las actuaciones administrativas a su cargo. Este incumplimiento obedece a la omisión en acatar en debida forma las solicitudes de información, órdenes e instrucciones que se impartan, la obstrucción de las investigaciones, el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la aprobación de una integración empresarial bajo condicionamientos o de la terminación de una investigación por aceptación de garantías; lo cual puede conllevar la imposición de las multas contenidas en el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009.

Así las cosas, en el marco del régimen de protección de la libre competencia económica las normas sobre inobservancia de instrucciones están contenidas en los artículos 23, 25 y 26 de la Ley 1340 de 2009, lo cual resulta concordante con las facultes previstas para la referida Delegatura en los artículos 1 (numeral 4), 3 (numeral 11) y 9 (numeral 12) del Decreto 4886 de 2011. En particular, las normas enunciadas prevén los comportamientos sancionables, la sanción procedente, las autoridades competentes para adelantar el procedimiento y las reglas sobre notificaciones y comunicaciones de los actos administrativos.

Dicho lo anterior, nos permitimos destacar que el procedimiento de inobservancia de instrucciones es fundamental para promover el cumplimiento del régimen de protección de la libre competencia económica. Justamente por eso se estableció en el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009 que la sanción por inobservancia de instrucciones tiene la misma dimensión que la sanción por incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia económica; es decir, hasta de 100.000 **SMLMV** —o su equivalente en Unidad de Valor Básico (**UVB**)—. En la práctica esto tiene por objetivo que las personas, ante el riesgo de una sanción de esas proporciones, se abstengan de obstruir las investigaciones, desatender





## Superintendencia de Industria y Comercio

solicitudes de información y, en general, de incurrir en comportamientos sancionables en el marco del procedimiento de inobservancia de instrucciones.

Hechas las anteriores salvedades nos permitimos indicar que actualmente en la Delegatura no cursan investigaciones en contra de **AVIANCA** por las conductas antes descritas; sin embargo, en el evento de tener información relevante respecto de comportamientos que puedan ser conocidos por esta Entidad —en su rol de Autoridad Nacional de Protección de la Competencia—, agradecemos allegar las denuncias a través de los correos electrónicos [delprotecompetencia@sic.gov.co](mailto:delprotecompetencia@sic.gov.co) y [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), para así adelantar las actuaciones a que haya lugar.

### Pregunta decimo primera:

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

- *Orientación y asesoría a la aerolínea”.*

### Respuesta:

Las recomendaciones realizadas a **AVIANCA** para que procure el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con libre competencia se han realizado dentro de la labor de seguimiento de las obligaciones que se derivaron de las garantías aceptadas mediante la Resolución No. 20743 del 21 de marzo de 2023, modificada por la Resolución No. 47532 del 11 de agosto de 2023.

Por ejemplo, en relación con la garantía décima primera (cuarta adicional), que se refiere al Programa de Colaboración y Protección a los pasajeros afectados por la decisión tomada por **VIVA AIR**, esta Autoridad le solicitó a **AVIANCA** fortalecer las campañas de publicidad, comunicación y acceso al Programa de Colaboración y Protección a los Pasajeros Afectados. Por otra parte, teniendo en cuenta la información remitida por **INDECOPI**, se requirió a **AVIANCA** a fin de que informara el estado de protección de los pasajeros afectados en Perú.

Por otra parte, en relación con la garantía consistente en implementar un Programa de Cumplimiento en Libre Competencia, la Dirección de Cumplimiento realizó algunas observaciones a **AVIANCA** con el propósito de que este programa se encuentre en línea con la normatividad vigente y logre los beneficios deseados. En particular, es importante tener en cuenta que la implementación de este tipo de programas es fundamental pues previene prácticas ilegales, aumenta la confianza de los consumidores y ayuda a evitar sanciones y costos asociados, creando un ambiente de competitivo seguro y justo para todos.





## Superintendencia de Industria y Comercio



En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud, quedando a disposición para resolver cualquier inquietud que se presente frente al particular.

Cordialmente,

**CIELO RUSINQUE URREGO**  
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Elaboró: David Mancera / Wilson Gómez  
Revisó: Carolina Ramírez / Ingrid Ortiz / Héctor Barragán  
Aprobó: Gabriel Turbay / Diego Solaro







## Superintendencia de Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
<b>RADICACION:</b> 24-375454- -2-0	<b>FECHA:</b> 2024-09-05 10:30:38
<b>DEPENDENCIA:</b> 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	<b>EVENTO:</b> SIN EVENTO
<b>TRAMITE:</b> 309 DEREPEPICI	<b>FOLIOS:</b> 4
<b>ACTUACION:</b> 471 TRASLAENTCOMPE	

Bogotá D.C.

Señores

### UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

[atencionalciudadano@aerocivil.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.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 quinta<sup>1</sup>, séptima<sup>2</sup>, octava<sup>3</sup>, novena<sup>4</sup>, décima<sup>5</sup>, décima primera<sup>6</sup> y décima segunda<sup>7</sup> 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—**.

Lo anterior, en tanto la **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL** de acuerdo con el Decreto 1294 de 2021<sup>8</sup>, es la autoridad competente para: **(i)** Coordinar los lineamientos con las demás entidades u organismos nacionales e internacionales, que tengan a su cargo funciones complementarias con la aviación y el transporte aéreo; **(ii)** Expedir los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (**RAC**), así como Investigar y sancionar

<sup>1</sup> “¿Cómo se está evaluando el impacto de las sanciones impuestas a esta aerolínea por incumplimientos anteriores?

- Seguimiento a sanciones y su efectividad”.

<sup>2</sup> “¿Existen medidas preventivas en marcha para evitar la reiteración de problemas con la aerolínea en el futuro?

- Proactividad para garantizar la protección del consumidor”.

<sup>3</sup> “¿Qué coordinación se ha establecido con otras entidades para abordar los problemas recurrentes de la aerolínea?

- Coordinación interinstitucional”.

<sup>4</sup> “¿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”.

<sup>5</sup> “¿Se han realizado estudios económicos sobre el impacto de la situación de la aerolínea en los consumidores y el mercado?

- Evaluación técnica y económica”.

<sup>6</sup> “¿Qué recomendaciones se han hecho a la aerolínea para mejorar su servicio y cumplir con las normativas vigentes?

- Orientación y asesoría a la aerolínea”.

<sup>7</sup> “¿Qué seguimiento se está dando a los compromisos adquiridos por la aerolínea en procesos anteriores de regulación?

- Monitoreo de cumplimiento de compromisos”.

<sup>8</sup> Numerales 5, 8, 9, 10 y 23 del artículo 4, 10 del artículo 19 y 9 del artículo 20 del Decreto 1294 de 2021.





## Superintendencia de Industria y Comercio

la violación de los mismo; **(iii)** Vigilar el cumplimiento de las normas Aeronáuticas y adoptar medidas que lo garanticen; **(iv)** Vigilar las personas, empresas o entidades, en lo referente a las rutas, frecuencias, itinerarios, tarifas, prácticas comerciales restrictivas, competencia desleal, solidez, resultados económicos y todas aquellas actividades relacionadas con la prestación de servicios de transporte aéreo, adoptando las medidas preventivas o correctivas que correspondan; **(v)** Impartir de manera permanente entrenamiento, formación y capacitación al personal del sector aeronáutico en su calidad de Institución de Educación Superior; y, **(vi)** Orientar investigaciones, estudios y evaluaciones que sirvan como fundamento para la formulación de políticas y regulación del sector aeronáutico, entre otras. 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](mailto:didier.lobo@senado.gov.co) del Honorable Senador y [secretaria.general@senado.gov.co](mailto: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 16:24:07  
-05'00'

**GABRIEL TURBAY VELANDIA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

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





## 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  
DE REGULACIÓN

**EVENTO:** SIN EVENTO

**FOLIOS:** 4

**TRAMITE:** 309 DEREPEPICI

**ACTUACION:** 471 TRASLAENTCOMPE

Bogotá D.C.

Señores

**MINISTERIO DE TRANSPORTE**

[servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](mailto: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 pregunta<sup>1</sup> 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 usuarios<sup>2</sup>. 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.lobos@senado.gov.co](mailto:didier.lobos@senado.gov.co) del Honorable Senador y

<sup>1</sup> “8. ¿Qué coordinación se ha establecido con otras entidades para abordar los problemas recurrentes de la aerolínea?  
• Coordinación interinstitucional”.

<sup>2</sup> 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](mailto: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





## Superintendencia de Industria y Comercio

### SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RADICACION: 24-375454- -3-0

FECHA: 2024-09-05 10:32:18

DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE

EVENTO: SIN EVENTO

TRABAJO DE REGULACIÓN

FOLIOS: 4

TRAMITE: 309 DEREPEPICI

ACTUACION: 471 TRASLAENTCOMPE

Bogotá D.C.

Señores

**SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

[notificajuridica@supertransporte.gov.co](mailto:notificajuridica@supertransporte.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 primera<sup>1</sup>, segunda<sup>2</sup>, quinta<sup>3</sup>, sexta<sup>4</sup>, séptima<sup>5</sup>, octava<sup>6</sup>, novena<sup>7</sup> y décima segund<sup>8</sup> 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—**.

Lo anterior, en tanto la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** de acuerdo con el Decreto 2409 de 2018<sup>9</sup> y la Ley 1955 de 2019<sup>10</sup>, es la autoridad competente para: **(i)** velar

<sup>1</sup> “¿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”.

<sup>2</sup> “¿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”.

<sup>3</sup> “¿Cómo se está evaluando el impacto de las sanciones impuestas a esta aerolínea por incumplimientos anteriores?”

- Seguimiento a sanciones y su efectividad”.

<sup>4</sup> “¿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”.

<sup>5</sup> “¿Existen medidas preventivas en marcha para evitar la reiteración de problemas con la aerolínea en el futuro?”

- Proactividad para garantizar la protección del consumidor”.

<sup>6</sup> “¿Qué coordinación se ha establecido con otras entidades para abordar los problemas recurrentes de la aerolínea?”

- Coordinación interinstitucional”.

<sup>7</sup> “¿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”.

<sup>8</sup> “¿Qué seguimiento se está dando a los compromisos adquiridos por la aerolínea en procesos anteriores de regulación?”

- Monitoreo de cumplimiento de compromisos”.

<sup>9</sup> Numeral 1, 3 y 15 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>10</sup> Artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019.





## Superintendencia de Industria y Comercio



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; **(ii)** resolver las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, como única entidad competente del sector; **(iii)** vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia y; **(iv)** emitir los conceptos relacionados con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, entre otras. 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](mailto:didier.lobo@senado.gov.co) del Honorable Senador y [secretaria.general@senado.gov.co](mailto: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  
16:24:48 -05'00'

**GABRIEL TURBAY VELANDIA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

