

Bogotá, 17-12-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249121031971**

Fecha: 17-12-2024

Señor(a):

**Luisa Fernanda Calderón Alvarado**

lfcalderon332@misena.edu.co

Asunto: Cierre de PQR No. 20245341638982 por no competencia.

Estimado(a) Usuario(a):

Conforme los numerales 1 y 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018<sup>1</sup>, son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte "(...) *Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.*" y "(...) *Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.*"

Además, con arreglo a los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019<sup>2</sup>, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para conocer y velar por los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Para tal fin, podrá investigar a quienes presuntamente infrinjan dichos derechos y sancionarlos o imponerles medidas administrativas cuando se comprueben dichas infracciones, estableciendo el procedimiento administrativo sancionatorio del Código de

---

<sup>1</sup> «Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.»

<sup>2</sup> «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>3</sup> como el aplicable.

Es entonces la Superintendencia de Transporte la autoridad facultada para velar por la observancia de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, contado para ello, con la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, para entre otras funciones, iniciar las investigaciones administrativas a que haya lugar ante presuntas infracciones por parte de los transportadores o intermediarios.

Sin embargo, la facultad delegada a esta autoridad en materia de protección a usuarios del sector transporte, se circunscribe a adelantar actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios, y no al restablecimiento y/o protección de un derecho particular y concreto.

En esa medida, cuando el usuario acude a esta Superintendencia, tiene como finalidad que a partir de los hechos narrados se inicie una investigación administrativa que podrá concluir en la imposición de multas al transportador o intermediario, con el fin de, se reitera, proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios.

Así las cosas, hemos recibido y analizado su PQR con número de radicado en asunto, en donde describe hechos que presuntamente pueden configurar la vulneración de sus derechos como usuario.

Es importante aclararle que la situación expuesta en el radicado No. 20245341638982 de fecha 27 de septiembre de 2024, no corresponde a las competencias otorgadas a esta Superintendencia mediante el Decreto 1016 del 6 de junio de 2000, modificado por el Decreto 2741/2001, por lo cual se le sugiere acudir ante la entidad correspondiente para exponer su caso.

Por lo anterior, se cerrará su PQR, puesto que ya se adelantan actuaciones administrativas encaminadas a proteger el interés general y el derecho colectivo de los usuarios del sector transporte. No obstante, si el fin por usted perseguido es el reconocimiento de un derecho particular, concreto y/o de contenido

---

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011.

patrimonial, podrá acudir a entidades con funciones jurisdiccionales, las cuales se encuentran en cabeza de los jueces de la república y, excepcionalmente, de las autoridades administrativas cuando la ley atribuya dicha función<sup>2</sup>, como es el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>3</sup>.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Hernando Elías García Vargas *HG*