

Bogotá, 18-11-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**\*20249120928181\***

Fecha: 18-11-2024

Señor(a):

**Luz Aida Cañizares**

Correo: No registra

Asunto: Cierre de PQR No. 20235340125702 por actuaciones administrativas en curso.

Estimado(a) Usuario(a):

Conforme a 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.*"

En adición, 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 las infracciones, mediante el

---

<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 sancionatorio establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>3</sup>.

Valga precisar, que 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, se tiene como finalidad que a partir de los hechos narrados se inicie una investigación administrativa que podrá concluir con 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 su PQR con el número de radicado relacionado en el asunto, en donde describe hechos que presuntamente pueden configurar la vulneración de sus derechos como usuario por parte de la aerolínea Fast Colombia S.A.S. en liquidación judicial, en adelante Viva Air.

Al respecto, es necesario informarle que esta Dirección, con ocasión de múltiples quejas recibidas en la entidad y de los diversos mensajes difundidos en redes sociales, inició proceso administrativo sancionatorio en contra de Fast Colombia S.A.S., en liquidación judicial mediante la Resolución 637 de 1 de marzo de 2023. Es de precisar que esta investigación actualmente se encuentra en curso mediante el expediente Nro 2023910260100013E.

De otra parte, ante la necesidad de proteger el derecho a la reclamación de los usuarios e instar a la aerolínea al cumplimiento de la obligación de contar con un sistema de atención para estos, la Superintendencia de Transporte, también ordenó medida de sometimiento a control solicitándole a la Superintendencia de Sociedades la correspondiente vinculación de la aerolínea Viva Air al proceso de insolvencia.

Así las cosas, el pasado el 21 de junio de 2023, la Superintendencia de Sociedades decretó la apertura del proceso de liquidación judicial, mediante auto 2023-01-528814, teniendo en cuenta que "no existe forma de configurar un nuevo plan de

---

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

negocios e iniciar operaciones dando cabal cumplimiento a los requerimientos exigidos por la Aeronáutica Civil". En consecuencia, a partir de dicha fecha, la sociedad quedó en estado de liquidación y, por ende, cualquier actividad que pueda desarrollar en cabeza del liquidador será únicamente con la finalidad de conservar sus activos, buscando el mayor aprovechamiento del patrimonio de la sociedad para cancelar los créditos presentados de acuerdo con la prelación legal.

Por lo anterior, esta Dirección le informa que se cerrará la 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 patrimonial, podrá hacerse parte dentro del proceso de liquidación judicial que cursa en la Superintendencia de Sociedades.

Cordialmente,



**Natalia Stella Prado Castañeda**

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

Proyectó: Diego Armando Fuentes

