

Bogotá, 29-08-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20249120697561**

Fecha: 29-08-2024

Señora:

MÓNICA PAOLA CARO ARÉVALO

cornetaygreka@gmail.com

Asunto: cierre de PQR 20245341374202 por actuación administrativa en curso

Estimada Usuaría:

Conforme a los numerales 1 y 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018¹, 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.

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 a lo anterior, con arreglo a los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019², 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 con la facultad de imponerles sanciones o medidas administrativas, cuando se comprueben infracciones a tales prerrogativas, mediante el procedimiento administrativo sancionatorio establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo³.

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

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

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

³ Ley 1437 de 2011.

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

derecho colectivo de los usuarios, más 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 la que describe hechos que, presuntamente, pueden configurar la vulneración de sus derechos como usuario por parte de la aerolínea **Ultra Air S.A.S., en liquidación judicial**, en adelante **Ultra 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 **Ultra Air**, mediante la Resolución 1166 del 5 de abril de 2023. Es de precisar que esta investigación, actualmente, se encuentra en curso bajo el expediente No. 2023910260100014E.

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 **Ultra Air** al proceso de insolvencia.

Por lo anterior, el pasado el 28 de junio de 2023, la Superintendencia de Sociedades decretó la apertura del proceso de liquidación judicial, mediante auto 2023-01-547213, teniendo en cuenta que *"no existe viabilidad financiera, técnica, ni legal, para seguir operando, y que la citada sociedad se encuentra ante la imposibilidad de configurar un nuevo plan de negocios que permita el reinicio de operaciones, por lo que "no existe posibilidad de reorganización empresarial"*. 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.

Finalmente, esta Dirección le informa que 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 objetivo que usted persigue es el reconocimiento de un derecho particular, concreto y/o de contenido patrimonial, le sugerimos 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: Inti Alejandro Parra López

Inti