

Bogotá, 21-02-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20259120099521**

Fecha: 21-02-2025

Señor

**Andrés David García Pérez**

[andresd.garcia@senado.gov.co](mailto:andresd.garcia@senado.gov.co)

Asunto: Comunicación archivo de su queja con radicado No. 20235342924572.

Respetado señor:

Con respecto a la queja presentada por usted, por medio de la cual, puso en conocimiento de este ente de control, presuntas, inconformidades en la oferta de servicios por parte del **Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. - SATENA**, le indicamos que, luego de conocer su queja, procedimos a requerir a la aerolínea, mediante el radicado 20249120050541, el cual, fue respondido con radicado 20245340546382, del que se destaca el siguiente interrogante planteado y su respuesta, a saber:

**"3. INFORME SI FRENTE A LA PRESUNTA NEGACIÓN DE EMBARQUE DE LA RESERVA BCNXEG, LA AEROLÍNEA LE REALIZÓ REEMBOLSO ALGUNO AL PASAJERO. EN CASO DE SER AFIRMATIVO, ALLEGUE LOS SOPORTES EN EL QUE SE PERMITA EVIDENCIAR LA FECHA EFECTIVA DE SU REALIZACIÓN, NÚMERO DE AUTORIZACIÓN DEL BANCO, EL MONTO TOTAL REEMBOLSADO, DISCRIMINANDO LOS VALORES RETENIDOS Y POR QUÉ CONCEPTO.**

*Una vez consultado el estado de la reserva BCNXEG, se evidenció que el pago realizado por Usuario a través de su operador financiero - CREDIBANCO - fue declinado, por esta razón no hubo pago de la reserva en el sistema de SATENA, y no se emitió el tiquete correspondiente, razón de más para señalar que no hubo ingreso de dineros a las cuentas de la aerolínea por parte del señor ANDRÉS DAVID GARCÍA PÉREZ, menos aún, la posibilidad de contar con ningún tipo de reembolso."*

Así las cosas, no se cumplió con los elementos para formalizar el contrato de transporte y, en consecuencia, a partir del análisis fáctico y de la información aportada, no fue posible determinar que los hechos referidos infringieran los fundamentos normativos que rigen el servicio de transporte público aéreo de pasajeros.

Por lo anterior, no es posible abrir una investigación formal, en aras de salvaguardar el interés general, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, a saber:

**“ARTÍCULO 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** *Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.*

*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.*

*Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente. (...)*”

Es así como para adelantar el procedimiento sancionatorio se requiere de un sustento probatorio que garantice el derecho constitucional al debido proceso del vigilado; mientras que, a partir del análisis fáctico y jurídico, no se encontró prueba que sustentara sus afirmaciones, por lo que esta Dirección se vio compelida a abstenerse de abrir investigación o de desplegar cualquiera otra actuación administrativa contra el vigilado, ordenando el archivo de su queja.

Es de aclarar que, de presentarse otros hechos que, de manera concreta, vulneren los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto.

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



Página | 2

---

**Superintendencia de Transporte**

Portal Web: [www.supertransporte.gov.co](http://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

GD-FR-004  
V5 – 02-Ago-2024