

Inicio

Transparencia y acceso
información públicaAtención y servicios
a la ciudadanía

Participación

Spanish

La Supertransporte

SuperEducativo

Sala de Prensa

Usuario Avisa





LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE HA IMPUESTO MULTAS POR \$1.469 MILLONES DE PESOS POR VULNERACIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO

Bogotá, mayo 25 de 2021.

- Desde el 25 de mayo de 2019, según lo establecido por el Plan Nacional de Desarrollo, la Superintendencia de Transporte vela por los derechos de los usuarios del sector aéreo. A la fecha ha formulado 58 pliegos de cargos e impuesto 1.469.943.181 pesos en multas por vulneraciones a las normas de protección de usuarios de este modo de transporte en Colombia.
- La entidad ha recibido 14.849 PQRD del modo aéreo, de los cuáles el 90,21% ya han sido gestionadas. Los principales motivos de reclamación son cambios de itinerarios, reembolsos y pérdidas de vuelos.
- En conmemoración de estos dos años, hoy se realizará un Foro de Comercio Electrónico

19. De igual manera, ya se encuentra publicado en supertransporte.gov.co, el segundo Boletín de Gestión sobre Servicios de Transporte Aéreo.

(@SuperTransporte). Hace dos años, el 25 de mayo de 2019, el Plan Nacional de Desarrollo le otorgó a la Superintendencia de Transporte facultades de protección a los usuarios del sector aéreo, con lo que la entidad quedó con estas facultades para todos los modos de transporte del país. Desde esa fecha, la Superintendencia ha formulado 58 pliegos de cargos y ha expedido 11 decisiones sancionatorias, que ascienden a 1.469.943.181 pesos, y se han resuelto cinco recursos de reposición confirmando las sanciones impuestas.

Para el Superintendente de Transporte, Camilo Pabón Almanza, es importante resaltar que *“Durante estos dos años en que hemos tenido la competencia para actuar como autoridad en la protección de los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo, la Superintendencia ha realizado acompañamiento a usuarios, empresarios, y autoridades del orden nacional. Hemos realizado acciones encaminadas a promover los derechos de los usuarios y prevenir la materialización de conductas que puedan vulnerarlos”*.

En estos dos años de labores de protección de los ciudadanos que utilizan este modo de transporte, la Entidad ha recibido 14.849 PQRD sobre temas aéreos, lo que representa el 61,58% del total recibidos por la entidad (24.087 PQRD en todos los modos) y, de las cuales, a la fecha ya se ha gestionado el 90,21%.

Inicio

Transparencia y acceso
información públicaAtención y servicios
a la ciudadanía

Participación

Spanish

La Supertransporte

SuperEducativo

Sala de Prensa

Usuario Avisa

de vuelos, que representan el 8,39%.

A la fecha, también se han formulado 58 pliegos de cargos por temas relacionados con presuntas inclusiones de cláusulas abusivas en los contratos de transporte, información deficiente a los usuarios, reembolsos, comercio electrónico, cancelación de vuelos, publicidad engañosa, daño en el equipaje, no suministrar la información requerida por la autoridad y, transporte de mascotas, entre otros.

Actividades de conmemoración

Para conmemorar estos dos años, la Superintendencia celebrará hoy el Foro de Comercio Electrónico Transparente, dirigido a Agencias de Viajes, que tendrá la presencia de la Viceministra de Transporte, Carmen Ligia Valderrama Rojas; el Superintendente de Transporte, Camilo Pabón Almanza, la Delegada para la Protección a Usuarios, Adriana Tapiero Cáceres y; la Directora Ejecutiva de Anato, Paula Cortés, entre otros invitados. En el evento se analizarán temas como las obligaciones de las agencias de viaje en los procesos de reserva y venta de tiquetes, los cambios y desafíos del comercio electrónico y, la responsabilidad solidaria entre agencias de viaje y aerolíneas de cara a los usuarios.

También en el marco de esta fecha, en la página web de la Entidad, www.supertransporte.gov.co, se encuentra la Encuesta de Transporte Aéreo sobre Reembolsos (ETAR), con el fin de realizar un diagnóstico sobre los usuarios afectados por las medidas adoptadas por el Covid-19. Esta se puede consultar en el link:

http://formularios.supertransporte.gov.co/Formularios_V/formulario.php?apf=105&fra=2.

Inicio

Transparencia y acceso
información públicaAtención y servicios
a la ciudadaníaParticipación
Spanish

La Supertransporte

SuperEducativo

Sala de Prensa

Usuario Avisa

Servicios de Transporte Aéreo, que reúne las actuaciones realizadas por la Delegatura de Protección a los Usuarios del Sector Transporte desde el 25 de mayo de 2020 a la fecha. Este su puede consultar en el link <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/>.

Programas de promoción y prevención

La Superintendencia de Transporte hace presencia en aeropuertos de 25 ciudades del país, beneficiando a alrededor de 200.000 personas mediante orientaciones, sensibilizaciones en derechos y deberes de los usuarios de este sector, e intermediaciones, logrando acuerdos directos entre usuarios y empresas prestadoras del servicio. Además, desde que se asumieron las competencias en el sector aéreo, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, ha realizado 12 programas, mediante ejercicios de vigilancia preventiva, como instrumentos de acompañamiento y prevención de infracciones de las normas del sector, con el fin de generar buenas prácticas empresariales.

Los siguientes son otros de los programas desarrollados por la Superintendencia a lo largo de estos dos años en su labor de protección de los usuarios del modo aéreo:

Comercio Electrónico Transparente: Se adelantó un programa de verificación de las páginas web de 25 aerolíneas con permiso de operación vigente en Colombia a agosto de 2019, para determinar el cumplimiento de

final se evidenció un nivel general de cumplimiento promedio del 90,72 %.

Guía Rápida y Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios de Transporte Aéreo: Con esta herramienta los usuarios, las aerolíneas y el público en general pueden conocer los derechos y deberes que se tienen antes, durante y después de adquirir el servicio de transporte aéreo. Se dispuso un código QR que proporciona fácil acceso a los documentos a través de los teléfonos móviles o tabletas electrónicas. A la fecha, alrededor de 2.451 personas han descargado la Guía Rápida y la Cartilla.

Semillero Virtual de Protección de Usuarios del Sector Transporte: El objetivo es dar a conocer, de manera virtual, las funciones de la SuperTransporte a 46 instituciones educativas, personerías y defensorías del pueblo, a través de sus Consultorios Jurídicos, quienes han recibido dicha información a través de 180 estudiantes.

Curso e-learning para la Protección de Usuarios del Transporte Aéreo: Funciona como una herramienta de aprendizaje virtual didáctica y sencilla, donde alrededor de 210 han conocido las normas que contienen sus derechos y deberes al momento de hacer uso del transporte aéreo. Puede consultarse en:
<https://elearning.supertransporte.gov.co/>.

Programa Transparencia e Información Mínima: Con más de 112 visitas de verificación a las páginas web de las aerolíneas, la Entidad ha generado más de 87 acciones relacionadas con el derecho de información sobre todas las medidas de bioseguridad relacionadas con Covid 19, los

Usuario Avisa: A través de la página web de la entidad y por medio del WhatsApp 3085946666, alrededor de 541 usuario han recibido, en tiempo real, orientación de la Superintendencia y han consultado sus derechos y deberes.

Seguimiento a Promociones y Ofertas: Este programa está acompañado de la emisión de orientaciones dirigidas a los prestadores del servicio aéreo y a sus usuarios, y de un buzón virtual para que cualquier persona ponga en conocimiento de la Superintendencia las promociones anunciadas, y así verificar el cumplimiento de las disposiciones vigentes. En el enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/> se puede consultar el programa y el buzón.

Guía y Decálogo de comercio electrónico: Estos dos instrumentos fueron desarrollados en el marco de la iniciativa “Comercio Electrónico Transparente” llevada a cabo en 2019. Con ellos se busca fomentar las buenas prácticas empresariales, mediante el cumplimiento de la normatividad por parte de las compañías que ofrecen tiquetes y servicios por este medio. Pueden consultarse en:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>.

Programa Prevención a la Reclamación Aérea (PARA): Tiene por objetivo el intercambio de conocimientos, la creación de espacios de discusión que permitan a las empresas de transporte aéreo regular de pasajeros que operan en el país, conocer las causas más denunciadas por sus usuarios y así plantearles soluciones efectivas. A la fecha,

Inicio

Transparencia y acceso
información públicaAtención y servicios
a la ciudadaníaParticipación 

La Supertransporte

SuperEducativo

Sala de Prensa

Usuario Avisa

ABC de competencias: En el marco de la cooperación entre entidades del Estado, la Superintendencia de Transporte y Superintendencia de Industria y Comercio lanzaron el “ABC de competencias” y las “Preguntas frecuentes del transporte aéreo durante contingencia del Covid-19”, en donde se presentan puntos básicos sobre qué debe hacer un usuario cuando ve afectados sus derechos por parte de los prestadores de servicios de transporte aéreo o por intermediarios, como agencias de viajes. Un ejercicio similar se realizó con la Aeronáutica Civil, que dio como resultado un documento que contiene una descripción sencilla de las competencias y facultades de cada entidad frente al transporte aéreo.



Capacitaciones: Entre el 25 de mayo de 2019 y el 20 de mayo de 2021, se han realizado alrededor de 250 jornadas de capacitación, donde la Supertransporte ha impactado a 9.700 personas y 35 empresas de transporte aéreo.

Chat virtual “SuperResuelve” para el modo aéreo: Con el fin de conmemorar el día del consumidor y poder estar más cerca a los usuarios del sector aéreo, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte abrió un espacio para atender en tiempo real sus inquietudes y la forma de hacer efectivos sus derechos. Se atendieron más de 25 personas de ciudades como Bogotá, Cúcuta, Zipaquirá, Manizales, Tunja, Pereira, Madrid (Cundinamarca) y de países extranjeros como Buenos Aires (Argentina) y Madrid (España).

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Oficina de Comunicaciones y Prensa
@Supertransporte

Superintendencia de Transporte



Sede principal

Dirección:

Diagonal 25 G # 95 A - 85 Bogotá D.C. - Colombia.
Centro Integral de Atención al Ciudadano:
Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 2:00 p.m.

Líneas de servicio telefónico

018000 915 615 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

¿Cómo conduzco?

#767 Opción 3. Horario: 24/7

Chat virtual:

lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Correo Institucional:

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

Correo notificaciones jurídicas:

notificajuridica@supertransporte.gov.co

[Click aquí para ver Regionales de la Superintendencia de Transporte](#)

-  [Twitter](#)
-  [Facebook](#)
-  [Instagram](#)
-  [YouTube](#)
-  [Likedin](#)

[Políticas](#)

[Mapa de sitio](#)




Inicio

Transparencia y acceso
información pública

Atención y servicios
a la ciudadanía

Participación

 Spanish

La Supertransporte

SuperEducativo

Sala de Prensa

Usuario Avisa

