



Buscar...

Q

- Inicio
- Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Servicios a la ciudadanía
- Participa
- Ministerio ▾
- Normatividad ▾
- Prensa ▾

🌙

☀️

A⁻

A⁺

👤

La cancelación de vuelos es la queja más recurrente ante la Superintendencia de Transporte

Inicio [La cancelación de vuelos es la queja más recurrente ante la Superintendencia de Transporte](#)

Compartir

Q Buscar

Compartir en:

f

🐦

in

📞

f

X

📷

🔗

T

🎵

Buscar

Palabras... Palabras...

Q

- Desde 2019 a la fecha, la Superintendencia de Transporte ha recibido 83.250 PQRD, de las cuales 77,67% corresponden al sector aéreo; 22,28% al sector terrestre; y 0,05% están relacionadas con medios de transporte acuático.
- Cancelaciones de vuelos, cambios en las reservas por parte de la aerolínea y reembolsos, son los principales motivos de quejas que interponen los usuarios.
- La SuperTransporte lanza la estrategia #InfórmateAlViajar para que los ciudadanos conozcan que tienen derecho a recibir información clara, veraz y oportuna sobre las razones de la cancelación del vuelo, a ser reubicados y al reembolso de los tickets.

Bogotá, D.C, 23 de abril de 2024 (@SuperTransporte). La Superintendencia de Transporte, a través de su Delegatura para la Atención de Usuarios del Sector Transporte, ha recibido 83.250 PQRD desde 2019 a la fecha, de las cuales 77,67% corresponden al sector aéreo: aerolíneas y agencias de viajes; 22,28% al sector terrestre: transporte de pasajeros y mercancías; y 0,05% están relacionadas con medios de transporte acuático.



Tabla: Total de casos radicados

MODO / AÑO	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	TOTAL PORCENTAJE
Aéreo	4.128	7.25	13.668	16.507	21.929	1.176	Hable con nosotros



Terrestre	3.892	4.24	3.686	3.242	3.058	430
Acuático	11	7	15	5	6	0
TOTAL	8.031	11.497	17.369	19.754	24.993	1.606

Según la Superintendente de Transporte, Ayda Lucy Ospina Arias, «es importante que p
interpuestas ante la SuperTransporte sobre el modo aéreo, pues tienen mayor porcenta
insatisfacción de los usuarios. En la Entidad trabajamos para proteger los derechos de
sus deberes y para eso contamos con distintos programas, actividades y material infor
deben hacer frente a dichas situaciones como son la cancelación de vuelos, los cambio

Cancelación de vuelos

Esta situación es la más recurrente en las quejas interpuestas por los usuarios, por lo
vuelo por situaciones que no son atribuibles a la aerolínea, como condiciones meteorol
pasajero tiene derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, y
sobre las razones por las cuales fue cancelado a la mayor brevedad posible, podrá ser
pagado por el billete sin lugar a cobros a título de penalidad.

Si la aerolínea cancela el vuelo, pero esta cancelación es atribuible a la empresa aérea
derechos, pero, además, a ser compensado con una suma equivalente mínimo al 30% d
en efectivo a menos que el usuario acepte otra alternativa.

Demoras en vuelos

Cuando se presentan demoras los vuelos, el usuario tiene derecho a varias compensac

1. Si la demora es mayor a una (1) hora e inferior a tres (3) horas, se debe suministr
no exceda 3 minutos;
2. Si la demora es de tres (3) a cinco (5) horas, adicional a lo anterior, se debe proporcionar alimento según la hora;
3. Si la demora es superior a cinco (5) horas, adicional a lo anterior, la aerolínea debe compensar con una suma adicional
correspondiente al 30% del valor del trayecto, pagadera en efectivo, o en las condiciones en que el usuario lo autorice. Es
preciso tener presente que si la demora supera el horario de diez (10) de la noche, la empresa aérea deberá proporcionar
hospedaje y gastos de traslado entre el hotel y aeropuerto.

Errores en expedición de tickets

Se presentan errores en los nombres o apellidos descritos en los tickets por parte de las aerolíneas o agencias, el pasajero
tiene derecho a reclamar ante quien expidió el billete para que lo corrija de manera inmediata, sin embargo, dicha corrección no
da lugar a cambio de pasajero.

En este caso se puede acudir directamente ante la agencia o aerolínea para resolver la situación de manera rápida y efectiva.
También se pueden ejercer acciones de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), acudir
a las oficinas de la República e interponer la respectiva queja o denuncia ante la Superintendencia de Transporte.

Infórmate al Viajar

Con el propósito de socializar de manera masiva los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, la
Superintendencia de Transporte está desarrollando la estrategia denominada #InfórmateAlViajar para que los ciudadanos
sepan qué hacer y a quién acudir al momento de presentarse cancelaciones, pues las empresas transportadoras de
proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre las razones de los hechos, a reubicar a los pasajeros y a reembolsar
sus tickets.

Esta estrategia hace parte de un programa especial que la Entidad implementa para que los ciudadanos cuenten con canales de
información, tanto virtuales como presenciales, para que las relaciones comerciales entre los actores del sector sean idóneas,
legales y claras.

Buen día, ¿cómo está? Soy el Chatbot
del Ministerio de Transporte y estoy
aquí para ayudarlo(a).

Si desea hablar con un agente humano,
dígame en cualquier momento.

Puedo prestarle ayuda con alguno de
los siguientes temas:

Ahora mismo

Necesito comunicarme con un age...

Tramites PQRS

Escriba su mensaje





¿QUÉ HACER SI LA AEROLÍNEA CANCELA TU VUELO?





CANCELACIÓN POR RAZONES FUERA DEL ALCANCE DE LA AEROLÍNEA

DERECHOS DEL USUARIO

- ✓ **Recibir información**, clara, veraz y oportuna a la mayor brevedad posible.
- ✓ **Ser reubicado** en el vuelo más próximo o
- ✓ **Si desistes del viaje**, tendrás derecho a un reembolso del precio del ticket.



DERECHOS DEL USUARIO



SI LA AEROLÍNEA
CANCELA EL VUELO

- **Recibir información**, clara, veraz y oportuna a la mayor brevedad posible.
- **Ser compensado** con el 30 % de valor del ticket del trayecto afectado.
- **Ser reubicado** en el vuelo más próximo.



Número de visitas a esta página 36

Fecha de publicación 23/04/2024

Última modificación 23/04/2024

Aplicativos Institucionales

- Observatorio de Transporte de Carga por Carretera (OTCC)
- RNDC
- Correo Institucional
- Orfeo
- Sice TAC
- Portal Logístico de Colombia
- SINC
- SIRTPC

- Ansemitra
- Manual de señalización
- Plan Vial Regional
- Peajes Electrónicos
- Gestor de Proyectos de Infraestructura (GPI)
- Plan Nacional de Vías para la Integración Regional

Servicios al ciudadano

- Directorio Funcionarios MT
- Participación ciudadana
- Peticiones, quejas y reclamos
- Biblioteca
- Trámites, servicios y consultas en línea
- Datos Abiertos
- Hora Legal
- Glosario
- Estándares
- Correo Notificaciones Judiciales
- Preguntas y respuestas frecuentes



Ministerio de Transporte



Transporte



Dirección: Calle 24 # 60 - 50 Piso 9 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia)

Código postal: 111321

Horario de Atención: 8:00 a.m. a 4:00 p.m

Teléfono de atención: (+57 601) 3240800 opc. 1

Línea gratuita: 01 8000 112042

Línea de Transparencia: 01 8000 110950



Canales oficiales de radicación: Portal web [aquí](#)

Correo

institucional: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Horario correo electrónico: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Correo de notificaciones

judiciales: notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co

Más Información canales de atención.

Agéndese para videollamada aquí:

Lunes a viernes

de 7:30 a.m. - 4:30 p.m.

Horario de atención canal telefónico:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 5:00 p.m.



MintransporteColombiaoficial



mintransporteco



MinTransporteCo



Mintrans



@mintransporte

[Políticas de privacidad](#)

[Mapa del sitio](#)

[Términos de uso](#)

[Certificaciones de calidad](#)

[Movilnet](#)

[Ingreso](#)



Powered by NIXIA

