



Bogotá D.C.,

Doctor

GREGORIO ELJACH PACHECO

Secretario General

SENADO DE LA REPUBLICA

secretaria.general@senado.gov.co

Carrera 7 No. 8-68, Edificio Nuevo del Congreso

Ciudad

Asunto: Respuesta a radicado MT No. 20243031422022 Proposición No. 12 – "abusos y pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar."

Respetado secretario Eljach, reciba un cordial saludo.

En atención al radicado del asunto, a través del cual nos remite la proposición No. 012, presentada por el Honorable Senador Didier Lobo Chinchilla, relacionada con los servicios prestados por la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, Cesar; amablemente se informa que de conformidad con la Ley 1955 de 2019, artículos 109 y 110, es la Superintendencia de Transporte la autoridad competente para velar por la observancia a las disposiciones sobre protección al usuario de transporte aéreo, así como, de resolver administrativamente los asuntos que, se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

En ese contexto, dicha entidad actualmente adelanta las investigaciones pertinentes a 34 denuncias, relacionadas con los servicios de transporte aéreo prestados por la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, que corresponden al 0.6% de todas las reclamaciones del modo aéreo en el año 2024. De igual manera, siguiendo el proceso de investigación propio de las peticiones y los reclamos presentados por los usuarios, se mapeo las causas de dichas denuncias por servicio prestado de la aerolínea Avianca en Valledupar, en el 2024, y se detallan a continuación:

GESTIÓN	No.
Cancelación de vuelo	12
Reembolso	4
Cambios de la reserva por la aerolínea	3
Expedición de tiquetes	3
Negación de embarque	3
Avería de equipaje	2
Cambio en la reserva por el usuario	1
En determinación	1
Perdida elemento del equipaje	1
Presentación del pasajero	1
Reembolso	1
Sobreventa	1
Transporte de mascotas	1
Total	34

Fuente: Supertransporte - Gestiones adelantadas por denuncias respecto de Avianca, en Valledupar, en 2024

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



Por otro lado, el Decreto No. 1294 del 14 de octubre del 2021¹, determina que, es función de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil – Aerocivil, “*ser la autoridad aeronáutica civil en todo el territorio nacional para regular, certificar, vigilar y controlar, en materia aeronáutica a los proveedores de servicios a la aviación civil, el uso del espacio aéreo colombiano y la infraestructura dispuesta para ello.*” Y “*Regular, vigilar y controlar en cumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), a los proveedores de servicios de la aviación civil en Colombia.*”

Así las cosas, teniendo en cuenta que, la petición del asunto versa sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo y los servicios prestados por las aerolíneas, en este caso Avianca en la ciudad de Valledupar, Cesar, en el entendido que, estos guardan relación directa con la misionalidad, tanto de la Aerocivil como de la Superintendencia de Transporte, se realizó traslado por competencia a estas entidades en virtud de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante los radicados MT Nos. 20241081047551 y 20241081047471, respectivamente, para que, en el marco de sus competencias, emitan respuesta en detalle a su requerimiento, informando las acciones sobre el particular.

En los anteriores términos, se da respuesta a su solicitud, no sin antes indicar que, esta Cartera Ministerial se encuentra al pendiente de cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,




MARÍA CONSTANZA GARCÍA ALICASTRO
Ministra de Transporte

Anexo: Traslado AEROCIVIL radicado MT. 20241081047471


Traslado Superintendencia de Transporte radicado MT. 20241081047551


Copia: Superintendencia de Transporte, atencionciudadano@supertransporte.gov.co
AEROCIVIL, atencionalciudadano@aerocivil.gov.co


Aprobó: Jorge Enrique Ramírez Hernández – Viceministro de Infraestructura 


Revisó: Claudia Helena Álvarez, Asesora de la Ministra de Transporte 

Ana María Almanza Velásquez, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora de la Despacho de la Ministra de Transporte 

Andrea Ramírez Rubio, Viceministerio de Infraestructura 

Elaboró: Francisco David Acosta Araos, Viceministerio de Infraestructura 

Consolidó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso 

¹ Decreto 1294 del 14 de octubre del 2021 “Por el cual se modifica Estructura y Funciones de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) y se dictan otras disposiciones.” establece como funciones de la Aerocivil, entre otras, las siguientes: (i) Vigilar el cumplimiento de las normas aeronáuticas y adoptar medidas que lo garanticen. (ii) Investigar y sancionar la violación de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) (iii) Regular, vigilar y controlar en cumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), a los proveedores de servicios de la aviación civil en Colombia. (iv) Adoptar las medidas necesarias para asegurar que los proveedores de servicio a la aviación civil cumplan las normas relacionadas con la seguridad de los pasajeros, las tripulaciones, el personal de tierra y el público en general, en todos los asuntos relacionados con la salvaguarda contra actos de interferencia ilícita en la aviación civil.

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



Bogotá D.C.,

Director
SERGIO PARÍS MENDOZA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONÁUTICA CIVIL
direccion.general@aerocivil.gov.co
atencionalciudadano@aerocivil.gov.co
Avenida El Dorado No. 103-15
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Respetado Director París,

Hemos recibido en este Despacho la proposición No. 12-2024 aprobada en sesión de la Plenaria del Senado de la República, sobre *“los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar”*.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se da traslado por competencia de la petición del asunto a la Unidad a su buen cargo, para que en el marco de sus competencias emita respuesta de la proposición a la Secretaría General del Senado de la República, con copia a esta Cartera Ministerial.

Cordialmente,



CLAUDIA HELENA ÁLVAREZ SANMIGUEL
Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Se anexa: Solicitud de información radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Revisó: Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Proyectó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso *acm*

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950
Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042
Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>
Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.



Bogotá D.C.,

Superintendente
AIDA LUCY OSPINA ARIAS
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Diagonal 25 G # 95 A - 85
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
Ciudad

Asunto: Traslado por competencia radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Respetada Dra. Ayda Lucy,

Hemos recibido en este Despacho la proposición No. 12-2024 aprobada en sesión de la Plenaria del Senado de la República, sobre *"los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar"*.

De conformidad con lo señalado en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, sustituido por la Ley 1755 de 2015, se da traslado por competencia de la petición del asunto a la Superintendencia a su buen cargo, para que en el marco de sus competencias emita respuesta de la proposición a la Secretaría General del Senado de la República, con copia a esta Cartera Ministerial.

Cordialmente,



CLAUDIA HELENA ÁLVAREZ SANMIGUEL
Asesora Despacho de la Ministra de Transporte

Se anexa: Solicitud de información radicado MT. 20243031422022. Proposición No. 12/2024 Senado.

Revisó: Yadira Cienfuegos Silvera, Asesora Despacho de la Ministra de Transporte
Proyectó: Catalina Posso, Oficina Enlace Congreso

Ministerio de Transporte

Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.

Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 opción 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Secretaría General

SGE-CS-3903-2024

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2024

Doctor

WILLIAM CAMARGO TRIANA

Ministro de Transporte

Correo: grupoenlacecongreso@mintransporte.gov.co; ycienfuegos@mintransporte.gov.co;

Bogotá D.C.

Ref.: Proposición número 12 – debate de Control Político.

Respetada doctor Camargo,

Me permito remitirle copia de la Proposición número 12, la cual fue aprobada en la Sesión Plenaria del Honorable Senado de la República el día martes 30 de julio de 2024, sobre **“por los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar”**, en la que usted ha sido **citado** a dicho Debate de Control Político. Posteriormente se le informará la hora y fecha de la realización del mismo.

De conformidad con el literal d del artículo 249 de la Ley 05 de 1992, le solicito que, a la mayor brevedad posible remita a este despacho respuestas en forma digital al correo secretaria.general@senado.gov.co para el previo conocimiento de los Honorables Senadores.

Cordialmente,


GREGORIC ELJACH PACHECO
Secretario General
Senado de la Republica

Anexo: Copia Proposición N° 11 (4 folios).

Proyectó: Juan Montiel 

Revisó: Doli Adenis Rojas Zarate 

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Capitolio Nacional

Primer Piso

Teléfonos: 3825156 - 3825163

secretaria.general@senado.gov.co

APROBADO
30-Julio-2017

Asunto: Proposición de citación a Debate de Control Político por los abusos y el pésimo servicio prestado por la Aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, Cesar.


PROPOSICIÓN #12

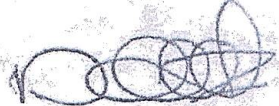
De acuerdo con lo establecido con el artículo 233 de la ley 5 de 1992 y atendiendo el clamor de los cesarenses por los abusos y el pésimo servicio de la aerolínea Avianca en la ciudad de Valledupar, solicito a la Plenaria del Senado de la República citar a debate de control político al:

- Director General de la Aeronáutica Civil, Doctor, Sergio París Mendoza.
- Superintendente de Industria y Comercio, Doctora, Cielo Elaine Rusinque Urrego.
- Superintendente de Transporte, Doctora, Ayda Lucy Ospina Arias
- Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Doctor Luis Carlos Reyes Hernández.
- Ministro de Transporte, Doctor, William Camargo Triana

Cuyo objetivo tiene debatir la problemática padecida por cesarenses y guajiros, por el comportamiento de la aerolínea Avianca, relacionada con las cancelaciones abruptas y frecuentes de vuelos, la mejora de la atención al cliente, la revisión de los precios de los tiquetes, la competencia en el mercado, la posibilidad de incentivar la entrada de nuevas aerolíneas para ofrecer más opciones y mejores precios a los usuarios y el fortalecimiento en la protección de los derechos de los pasajeros.

Este debate es crucial para defender los derechos de los pasajeros y promover un servicio aéreo de calidad en Valledupar, debido a que la falta de acción solo perpetuará la situación actual y afectará negativamente el desarrollo de la región.


Didier Lobo Chinchilla
Senador de la República


20-Julio-2017