

Bogotá, 04-07-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120526741

Fecha: 04-07-2023

Señor:

Gilda Arelys Vélez Cardona

United Airlines Inc

paula.bocanegra@united.com

Asunto: Traslado PQRD con radicado 20235340760702.

Respetado Señor:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo¹, tuvo conocimiento de inconformidades en la prestación del servicio por parte de la empresa que usted representa, de acuerdo con lo manifestado por el señor Teresa Mendoza Rojas, que indicó entre otras cosas:

"(...) En el carrito hacia la pista de despegue el piloto decide regresar al muelle dea bordaje y obliga al a pasajera a bajar del aviaon. (...)" SIC

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección², se solicita pronunciamiento sobre la situación citada, contestando directamente al usuario de forma clara, completa y de fondo, a través del medio dispuesto por él.

Adicionalmente, deberá allegar copia a esta Superintendencia de dicha respuesta, aportando los antecedentes y el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta, así como el soporte normativo de su actuación.

¹ Artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 "Por el cual se expide el Plan Nacional De Desarrollo 2018-2022. "Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad": "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)"

² Numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 "ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte. (...)"

Asimismo, se recuerda a la empresa que es función de la Superintendencia de Transporte solicitar, confirmar y analizar en la forma, detalle y términos que ella determine, la información que requiera en ejercicio de sus atribuciones legales. Sin embargo, se aclara que esta Dirección NO ha iniciado actuación administrativa por los hechos narrados.

Para dar respuesta al usuario y remitir copia de su actuación a esta Autoridad cuenta con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio.

Al copiar la respuesta a esta Entidad, favor citar en su asunto el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

**Correo institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co**

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

Coordinador del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Anexo 1 en carpeta comprimida zip.

Copia: Teresa Mendoza Rojas

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte 