

Bogotá, 10-08-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239120654481**

Fecha: 10-08-2023

Señor(a):

**Carolina Vernaza Bedoya**

Representante legal o quien haga sus veces

Delta Air Lines Inc Sucursal de Colombia

Dirección: Aeropuerto Internacional El Dorado, Piso 3, Oficina 308

Bogotá D.C.

Asunto: Traslado PQRD con radicado 20235340802052.

Respetado Señor(a)

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo<sup>1</sup>, tuvo conocimiento de inconformidades en la prestación del servicio por parte de la empresa que usted representa, de acuerdo con lo manifestado por el(la) señor(a) Eddison Mauricio Rodríguez García, que indicó entre otras cosas:

"(...) el día de ayer viernes 21 de abril del año en curso procedente de la ciudad de Atlanta Estados Unidos hacia Bogotá, con número de vuelo DL981 de la empresa DELTA, No llego mi equipaje por el servicio mediocre en la logística de la empresa lo cual me genero gastos de dinero y tiempo en la ciudad de Bogotá (...)"

Conforme a lo anterior, en cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia de esta Dirección<sup>2</sup>, 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.

<sup>1</sup> 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 (...)"

<sup>2</sup> 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. (...)"

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.

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: PQR con radicado 20235340802052 en dos (02) folios

Copia: Eddison Mauricio Rodríguez García - eddisonrodriguez15@gmail.com

Proyectó: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario *E. info*