

Bogotá, 18-10-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20229100715921**

Fecha: 18-10-2022

Señora

Gloria Victoria Vanegas Reyes

Jet Set Viajes SAS

victoria@jetsetviajes.com

Asunto: Requerimiento de información.

Respetada señora:

La Superintendencia de Transporte, como autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo¹, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia encaminadas a resguardar el interés general de los usuarios, lo requiere para obtener información detallada sobre una (1) PQR (caso o radicado) relacionada en el formato Excel, anexo a este documento.

Para tal fin, solicitamos tener en cuenta las siguientes reglas:

1. A este requerimiento se anexa un archivo en formato Excel que contendrá las celdas a diligenciar por cada número de radicado de PQR relacionado, de manera que, por cada una de estas se formará una fila en el archivo.
2. De conformidad con los principios de celeridad y economía contemplados en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, se ha dispuesto de una carpeta compartida almacenada en la nube de OneDrive con el fin de agilizar la consulta de las PQR a la agencia de viajes y, por parte de esta Dirección los soportes que cargue el vigilado.

En ella encontrará una subcarpeta por cada número de radicado que contiene los documentos del caso (allegados por el usuario) y allí la agencia de viajes deberá anexar los soportes que acreditan la veracidad de la información reportada en el formato Excel.

Los soportes o anexos de su respuesta deben adicionarse o cargarse por cada PQR en su correspondiente subcarpeta. Además, deberá relacionarlos numerados en la respectiva celda del formato Excel y bajo esta misma numeración y orden deberá nombrar los archivos cargados. Evite anexar soportes por fuera la misma o en subcarpetas de otros casos.

¹ "La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo (...)" 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".

El enlace para acceder a la carpeta compartida es el siguiente y no requerirá de permiso alguno para consultar la información y/o cargar los archivos a que haya lugar. Para ingresar, seleccione, copie y pegue el enlace en el navegador de su preferencia:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/EIAXIMIH60pEgkvi7l957awBZtLUbWnLT7uvkSpSm2Sg6A?e=p9oV2B>

3. En consecuencia, la respuesta que el vigilado radicará a través de los canales virtuales de la Superintendencia de Transporte debe incluir principalmente el archivo en formato Excel diligenciado. Asimismo, para el momento de radicación del documento en formato Excel, los soportes deberán encontrarse ya cargados en las respectivas subcarpetas compartidas.
4. Esta autoridad, bajo su criterio, podrá requerir de manera particular las PQR contenidas en el Excel, con el fin de fortalecer las averiguaciones preliminares de acuerdo con la información suministrada por el vigilado.
5. El archivo en formato Excel será destinado exclusivamente para atender las PQR relacionadas en él, no otras que puedan estar contenidas en requerimientos de información previos o posteriores a éste.
6. Los requerimientos de información que se expidan y comuniquen con anterioridad o posterioridad a éste, deberán ser atendidos en el término y de la manera señalada en los mismos.

La información reportada por cada PQR será considerada y evaluada de manera individual, esto significa que, en el evento de no ser atendida una o varias dentro del término otorgado por la autoridad, o de hacerlo de manera incompleta, podrá dar lugar a las actuaciones administrativas a que haya lugar por la omisión al suministro de información, conforme al literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

Para atender este requerimiento cuenta con cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente al recibo del presente oficio.

Al contestar, favor citar en su asunto, el número relacionado en el código de barras que se encuentra en la parte superior derecha de este documento.

Cordialmente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Anexo: Archivo en formato Excel.

Proyectó: Maria Paula Sanz S