

Bogotá, 06-02-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20239100040241**

Fecha: 06-02-2023

Señor(a)
Ronald Herrera
Correo:

Asunto: Solicitud de información complementaria por radicado No. 20225341699072.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos por usted narrados en la PQRD identificada con el consecutivo del asunto, esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia le requiere para que, si es su deseo continuar con el trámite de la queja referenciada, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos complementarios:

1. Indique cuál fue el tipo de tarifa que usted adquirió, así mismo indique el número del vuelo y tiquete.
2. Indique si usted le manifestó su inconformidad a la aerolínea, señale mediante qué forma, de tener soportes allegarlos.
3. Informe si su compra la realizó a través de alguna agencia de viajes (por ejemplo, tiquetes baratos, despegar, aviatur, etc.) En caso de ser así identifíquela.
4. Informe la fecha en la cual compró los tiquetes ante la aerolínea o la agencia de viajes.
5. Informe a través de cuál medio contrató los servicios de la empresa (personalmente, portal web, telefónicamente, etc.).
6. Informe cuál fue el medio de pago utilizado al momento de la compra. (millas, tarjeta de crédito/debito, bono, etc.).
7. Identifique cuál era la fecha de vuelo programado para su viaje. En caso de que haya adquirido tiquetes para ida y vuelta indique:
 - La fecha del vuelo de ida.
 - La fecha del vuelo de vuelta.
8. Indique de manera detallada los hechos por los cuales interpone la presente queja.

9. Indique cuál fue el valor total pagado por los tiquetes; incluyendo todos los conceptos cobrados y pagados.

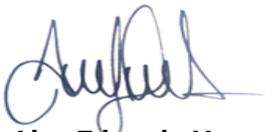
Para atender este requerimiento y allegar la información y documentos requeridos, cuenta con un término de un (1) mes, contado a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, conforme a lo estipulado en el citado artículo 17 de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de atender con mayor celeridad y eficacia su solicitud, puede allegar la información y documentos requeridos a la mayor brevedad sin perjuicio del término indicado anteriormente.

De conformidad con el párrafo cuarto del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, la no satisfacción por parte del peticionario de lo requerido se entenderá como desistimiento de la solicitud o actuación y, vencidos los términos ya mencionados, se decretará por esta entidad el desistimiento y el archivo del expediente.

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.

Correo Institucional: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Atentamente,



Alex Eduardo Herrera Sánchez

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Ernesto Villamarín – Profesional Universitario 