

Bogotá, 14-09-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20239120815701

Fecha: 14-09-2023

Señor(a):

Ilva Restrepo Arias

Representante legal o quien haga sus veces

Arajet-Sucursal Colombia

pevelez@lealangerita.com

Asunto: Reiteración requerimiento de información.

Respetado(a) señor(a):

Esta Dirección requirió a la sociedad por usted representada para que se pronunciara respecto de unos interrogantes contenidos en los mismos, sin embargo, no han sido contestados por parte de la aerolínea, los cuales tenían un término máximo de respuesta de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo.

Requerimientos de información en los que la aerolínea no ha brindado respuesta.

PQR	REQUERIMIENTO
20235340806212	20239120493071

No obstante, revisados los sistemas de información de la Entidad, no se encontró que la aerolínea atendiera los requerimientos dentro del plazo señalado.

Por lo anterior, se le requiere para que, de manera detallada, informe sobre los siguientes aspectos relacionados en el cuadro:

1. Indique si los pasajeros presentaron reclamación por pérdida/avería/saqueo del equipaje de bodega transportado durante la operación de los vuelos relacionados en el cuadro anterior. En caso afirmativo

señale cuanto tiempo tardó en dar respuesta definitiva a cada uno de los pasajeros y en qué consistieron las mismas. Allegue soportes que den cuenta de la trazabilidad de los casos.

2. Informe si los equipajes de los pasajeros fueron revisados por alguna autoridad aeroportuaria, en caso afirmativo, especifique cuál autoridad y allegue los soportes que fundamenten dichas revisiones.

3. Indique si a los pasajeros les fue pagado algún tipo de compensación y/o indemnización por concepto de pérdida/avería/saqueo del equipaje de bodega transportado durante la operación de los vuelos relacionados en el cuadro anterior. En caso afirmativo, allegue los correspondientes soportes.

4. Señale en el formato Excel que se adjunta, para cada uno de los pasajeros que se vieron afectados con irregularidades derivadas de la pérdida/avería/saqueo del equipaje de bodega durante la operación de los vuelos relacionados en el cuadro, lo siguiente:

- a) Nombre completo.
- b) Número de documento de identidad.
- c) Datos de contacto suministrados por los usuarios registrados.
- d) Número de vuelo.
- e) Fecha del vuelo
- f) Novedad presentada con el equipaje (pérdida/avería/saqueo).
- g) Si la aerolínea otorgó alguna compensación y remita los soportes de su entrega.
- h) Fecha de la compensación.

La información solicitada anteriormente, debe ser enviada con todos los soportes probatorios completos, claros y legibles (medio magnético o digital), que permitan verificar el contenido de esta.

Por lo anterior, por segunda vez, lo conminamos para qué en un término de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio, atienda al requerimiento referido en el citado asunto.

Ahora bien, si dentro de sus registros se encuentra la remisión de la respuesta aquí solicitada, por favor indíquenos el número de radicado con el cual quedó registrado ante esta Entidad, o si fue remitido al correo electrónico de alguno de

nuestros funcionarios, por favor reenvíelo al siguiente correo electrónico:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

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

Cordialmente,



Oscar Fabián Murcia Moreno

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

Proyectó: Sonia Milena Silva Duarte