

Bogotá, 21-08-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20259120477751

Fecha: 21-08-2025

Señora:

Onfala Gómez Giraldo

[No registra](#)

Asunto: Requerimiento de información complementaria respecto a la PQRD de radicado No. 20255340852042

Respetada señora Onfala:

Esta dependencia recibió la queja presentada por usted, por medio de la cual puso en conocimiento de este ente de control su inconformidad con la prestación del servicio por parte de LATAM...; no obstante, la documentación allegada con la PQRSD no es suficiente y no se logra evidenciar un presunto incumplimiento, para continuar con el estudio de esta, le solicitamos remitir la siguiente información:

1. Allegue los tiquetes adquiridos y/o el soporte documental de la reserva expedida por la aerolínea, en donde se evidencien los trayectos y el valor pagado.
2. Allegue cualquier prueba que considere pertinente, que logre evidenciar la situación presentada.
3. Allegue copia de todas las reclamaciones elevadas ante la empresa en relación con el objeto de su PQRSD, donde se pueda apreciar la fecha y de ser posible número de radicación, y las respuestas recibidas por parte de ésta.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, usted cuenta con el término de un (1) mes para allegar la información requerida; de lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

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.

A partir del 6 de agosto de 2024 deberá dar respuesta en el sitio web www.supertransporte.gov.co en el "Formulario de PQRDS" y en el "Tipo de Solicitud" indicando que es "Respuesta a requerimiento"

Cordialmente,

Efraín Enrique Torres Matius

Director de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Donaldo Benitez Santamaria 