Bogotá, 15-03-2025

Al contestar citar en el asunto
Radicado No.:
20259120149291
Fecha: 15-03-2025

Señora:
Francia Nelly Hortua Gaviria
franeho70@gmaill.com

Asunto: Requerimiento de información complementaria respecto a la PQRD de radicado No. 20255340165082.

Respetada señora Francia:

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 la aerolínea Avianca S.A.; no obstante, la documentación allegada con la PQR no es suficiente para continuar con el estudio de esta, motivo por el cual le solicitamos remitir la siguiente información:

1. Allegue los tiquetes adquiridos o el soporte documental de la reserva expedida por la aerolínea.

2. Allegue copia de todas las solicitudes elevadas ante la aerolínea Avianca S.A. en relación con el objeto de su PQRD, 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.

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615

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,

Natalia Stella Prado Castañeda
Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte
Proyectó: Camila Andrea López Franco

Superintendencia de Transporte
Portal Web: www.supertransporte.gov.co
Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 3526700 **Línea Gratuita:** (+57) 018000915615