



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

# Comunicado de Prensa

No. 43

## Aerocivil instalará un foro virtual sobre atención al usuario

**Bogotá, D. C., 02 de junio de 2015.** Con el ánimo de estar más cerca del ciudadano y brindar mejor información sobre la normatividad vigente de la Entidad, especialmente con el tema de quejas y reclamos por deficiencias en la prestación del servicio de transporte aéreo, la Aeronáutica Civil invita a todos los usuarios del transporte aéreo a que se conecten a nuestras redes sociales y participen del foro virtual sobre atención al usuario, que se llevará a cabo el próximo 11 de junio del presente año, de 9 a 11 de la mañana.

El foro virtual permitirá brindar respuestas a los usuarios sobre los procedimientos establecidos para instaurar una queja ante la Aerocivil cuando las aerolíneas demoran o cancelan un vuelo, por pérdida, avería o daño del equipaje, mala información, sobreventa, publicidad engañosa, compensaciones, retracto, desistimiento y todas las nuevas medidas de protección al pasajero.

Las personas conectadas a través de las redes sociales y que deseen seguir la transmisión en el canal YouTube: Aerocivilcol, podrán hacer preguntas e interactuar con los funcionarios encargados de brindar las respuestas a todas las inquietudes presentadas.

Es importante aclarar que este foro estaba previsto para realizarse el 4 de junio, pero debido a la socialización de las nuevas medidas de protección al pasajero el pasado 25 de mayo en rueda de prensa, fue necesario ampliar la información disponible para el foro ya que estas nuevas medidas fortalecen y mejoran el servicio que deben prestar las aerolíneas a sus usuarios.

Finalmente, invitamos a todos los usuarios a seguir nuestras cuentas, enviar sus preguntas y conocer más de cerca los procedimientos que aplica la Aerocivil para atender las necesidades de los viajeros en caso de presentársele alguna deficiencia en la prestación del servicio de transporte aéreo.

Nuestras Cuentas:

Twitter: @AerocivilCol

Facebook: AerocivilCol

YouTube: AerocivilCol

E-mail: [prensa@aerocivil.gov.co](mailto:prensa@aerocivil.gov.co)

Grupo Divulgación y Prensa

Aeronáutica Civil

Twitter: @Aerocivilcol

