Bogotá D.C, viernes 29 de octubre de 2021

Respetado
German Gomez
Ticket Fast S.A.S.
Cra 10 # 24 - 55 Piso 11
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Inconvenientes en prestación del servicio Cinemateca de Bogotá

Respetado German, cordial saludo.

En el marco del contrato del contrato 1780-2018, suscrito entre Ticket Fast S.A.S y el Idartes. Me permito manifestar la inconformidad y preocupación de la Cinemateca de Bogotá, en los puntos expuestos a continuación, y de los cuales es necesario tomar acciones.

Taquilla Cinemateca de Bogotá:

- Se presentan retrasos en la apertura de las taquillas.
- A pesar de crear la programación anticipadamente, los taquilleros no conocen los contenidos ofrecidos por la Cinemateca de Bogotá en el mes y dar información errada a los usuarios que compran.
- Se presentan problemas con la compra de boletería en taquilla, el código no llega al correo del usuario y se ven en la obligación de volver a taquilla.

Página Web presencial Cinemateca de Bogotá:

- Los eventos vencidos son retirados del portal mucho tiempo después del vencimiento del mismos.

Página Web Sala Virtual Cinemateca de Bogotá:

- Las funciones de Sala virtual no son retiradas en la fecha de vencimiento de cada una de las mismas.
- Los códigos de visualización no están llegando a los usuarios que compran.

Correos enviados por la Cinemateca de Bogotá:

- En repetidas ocasiones la Cinemateca recibe más de 3 quejas diarias de los usuarios que compran por página web, y no les llega su código de acceso o boleta.
- Las quejas enviadas a la Cinemateca por errores del operador son remitidas la ejecutiva de cuenta y nunca se recibe respuesta de su solución.
- Se envían correos de solicitudes y requerimientos necesarios para la venta de las funciones de la Cinemateca de Bogotá, sin embargo, no se obtiene una respuesta oportuna de los mismos.

De acuerdo a lo anterior le solicitamos dar una explicación a los inconvenientes presentados en la Cinemateca de Bogotá y así mismo garantizar que no se repitan.

Las permanentes quejas y problemas de Tu Boleta con los portales web, taquilla y el tardío nivel de respuesta que tiene para dar solución a las quejas de los usuarios, está creando disgustos y malos comentarios sobre la Cinemateca de Bogotá en todo el sector, afectando directamente sus ventas.

Agradecemos dar respuesta con las medidas correctivas a implementar.

Cordialmente,

Radicado: **20213400069731**
Fecha 29-10-2021 10:32

Documento 20213400069731 firmado electrónicamente por:

HANNA PAOLA CUENCA HERNANDEZ, Gerente de Escenarios, Gerencia de Escenarios, Fecha de Firma: 29-10-2021 14:12:58

Aprobó: RICARDO ALFONSO CANTOR BOSSA - Gerente de Artes Audiovisuales - Gerencia de Artes Audiovisuales
Revisó: IVAN LEONARDO ROZO RAMIREZ - Contratista - Gerencia de Artes Audiovisuales
Proyectó: CRISTIAN DAVID GARCIA BELLO - Contratista - Gerencia de Artes Audiovisuales

8df311228494f15f99bb5e0eb9687597580aeffe9b5417dc78c2939a7d823f96