

Bogotá, 13-07-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239120573611**

Fecha: 13-07-2023

Señor(a):

**Oscar Zuluaga Castaño**

Representante legal o quien haga sus veces

Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. - SATENA

Correo: judicial@satena.com

Asunto: Seguimiento y acciones correctivas frente a la PQRD con número de radicado 20215341982112.

Respetado(a) señor(a):

En atención a la queja con el radicado del asunto, se da traslado de esta a su empresa, para que informe cómo atendió la situación presentada con el usuario, remita copia del historial del caso, de las respuestas y soluciones ofrecidas a este, allegando los soportes que corroboren lo indicado.

Datos de la queja:				
Radicado	Usuario	ID	Fecha	Observaciones
20215341982112	Johaider Fuenmayor	No Registra	16/04/2020	Reembolso

Por otra parte, señale qué acciones preventivas y/o correctivas ha tomado, en aras de evitar que se vuelvan a presentar hechos similares a los precisados en la queja anexa, y que presuntamente generan afectaciones sobre los derechos de los usuarios del sector transporte.

Los documentos físicos o magnéticos que den soporte a la respuesta deben remitirse de manera ordenada, clara y legible.

Para atender este requerimiento cuenta con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente oficio. La omisión al suministro de la información requerida por esta Superintendencia podrá dar lugar a las actuaciones administrativas de conformidad con el régimen sancionatorio previsto para tal fin, en las normas que regulan el sector transporte.

**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**

De este traslado se informó al usuario.

Cordialmente,



**Oscar Fabián Murcia Moreno**

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

Anexo: Un archivo PDF en cuatro (04) folios.

Copia usuario: Johaider Fuenmayor - johaider.fuenmayor@gmail.com

Proyectó: Karen Silva 