

Bogotá, 14-06-2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20239120464151**

Fecha: 14-06-2023

Señor(a):

**Keila Margarita Gruezo Pernia**

Representante legal o quien haga sus veces

Avior Airlines Colombia C.A.

Carrera 15 No. 93 – 60, Local 116, Centro 93

Bogotá D.C.

Asunto: Traslado quejas con números de radicados 20215341071292, 20215341071592, 20215341196932 y 20215341197422.

Respetado(a) señor(a):

En atención a las quejas con los radicados del asunto, nos permitimos dar traslado de estas a su empresa, a fin de que informe cómo atendió la situación presentada con la usuaria y remita copia del historial del caso, de las respuestas y soluciones ofrecidas sobre sus quejas, allegando los soportes que corroboren lo indicado.

Datos de la queja:				
Radicado	Usuario	ID	Fecha	Observaciones
20215341071292	Mariana Carolina Rodríguez Tirado	Cédula de Identidad: 18237432	01/07/2021	Ruta: Puerto Ordaz – Caracas – Bogotá
20215341071592			19/07/2021	Cancelación y Reembolso
20215341196932				
20215341197422				

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 a la usuaria.

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 catorce (14) folios.

Copia usuario: Mariana Carolina Rodríguez Tirado - marianarodriguez8665@hotmail.com

Proyectó: Karen Silva 