



jueves 30/07/2020 11:40 p. m.

Victoria Ivonne Hernandez Vargas

Traslado por competencia solicitud CLAUDIA MANRIQUE

Para 'marcos@mincit.gov.co'

CC 'pcuesta@mincit.gov.co'

Doctora

MARTHA ARCOS ORDOÑEZ

Coordinadora del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo

Viceministerio de Turismo

Ministerio de Comercio Industria y Turismo

Calle 28 No. 13 A 15 piso 18

Ciudad

Asunto: Traslado por competencia solicitud CLAUDIA MANRIQUE

Respetada doctora Martha:

El pasado 8 de julio, la señora CLAUDIA MANRIQUE, identificada con C.C. 66.853..528, radicó mediante la plataforma de "Contáctenos" de FONTUR, con el No. 63762, petición mediante la cual manifiesta *"solicitamos nos puedan colaborar, ya que no contamos con ingresos para pagar una multa y mucho menos para comer, pues el turismo fue el primero en parar y el ultimo en reactivarse"*.

Por lo anterior, de manera atenta remito la solicitud para su conocimiento y fines pertinentes:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.

PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211

fiducoldex@fiducoldex.com.co

www.fiducoldex.com.co

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, dirijase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."