



jueves 30/07/2020 11:49 p. m.

Victoria Ivonne Hernandez Vargas

Traslado por competencia solicitud MÓNICA LORENA HERNÁNDEZ

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 MÓNICA LORENA HERNÁNDEZ

Respetada doctora Martha:

El pasado 8 de julio, la señora MÓNICA LORENA HERNÁNDEZ, identificada con C.C. 1.049.641.558, radicó mediante la plataforma de "Contáctenos" de FONTUR, con el No. 63763, petición mediante la cual solicita *"no cobrar la multa por no renovar el Registro Nacional de Turismo, dado que desde marzo por la situación de Emergencia Sanitaria por el Covid 19, no hemos tenido ingresos, pero si gastos como arriendo, servicios públicos, entre otros lo que nos ha puesto en una situación difícil."*

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."