

Telefax Bogotá: 217 47 07

Correo electrónico
(defensorfiducoldex@umoabogados.com)

EQUIPO DE TRABAJO

LILIANA OTERO ÁLVAREZ

Defensor Principal

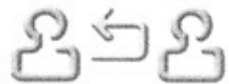
SARA GARCÉS RODRÍGUEZ

Defensor Suplente

Asistente Administrativo

Asistente Jurídico

Apoyo Logístico



Responsable Defensoría Entidad

1. ADMISIÓN / RECHAZO

- Para admitir/rechazar la reclamación, el Defensor del Consumidor cuenta con tres (3) días hábiles, siguientes al día de recepción de la reclamación.

•2. TRASLADO A LA ENTIDAD

- Admitida la reclamación, el Defensor del Consumidor dará traslado a la entidad para que allegue la información y presente los argumentos que fundamentan su posición dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al traslado.

•3. RECTIFICACIÓN OCHO (8) DÍAS

- La Entidad rectifica su posición y el Defensor espera que el usuario en 8 días pronuncie su conformidad o inconformidad para cerrar el caso o emitir un fallo.

•4. EMISIÓN DE FALLO

- El Defensor del Consumidor evaluará la información (queja y respuesta de la entidad) y resolverá la queja en un plazo que no podrá ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes.

