

GRUPO PROTECCIÓN AL TURISTA

GPT- 1785 - 2016

Bogotá, D.C.,

Señor  
**LUIS FERNANDO BALCERO**  
Carrera 54 No 58 -48  
Medellín, Antioquia

Asunto: Respuesta Rad. 1 – 2016 – 021770  
Destino: Externo  
Origen: 33220

Cordial saludo:

De manera atenta me permito informarle que su comunicación del asunto, referida a la queja presentada por usted en contra del prestador de servicios turísticos CONEXIÓN TOUR SAS, ha sido remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio para que sea atendida en lo que respecta a su competencia, esto, por cuanto las funciones descritas en el numeral 6 del artículo 8 del Decreto 2785 de 2006 relacionadas con las quejas presentadas contra los prestadores de servicios turísticos por incumplimiento en dicha prestación y demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia, excepto el literal g) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996 fueron trasladadas a la mencionada entidad, a través de los Decretos 4176 de 3 de noviembre de 2011 y 4886 del 23 de diciembre de 2011.

Así mismo, desde la órbita de nuestra competencia (Literal g) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996), se procedió a verificar la formalidad de los prestadores de servicios turísticos, para desarrollar sus actividades económicas relacionadas con el sector turístico, encontrándose que las mencionadas sociedades se encuentran inscritos tanto en el Registro Único Empresarial RUES de la Cámara de Comercio, como en el Registro Nacional de Turismo, por lo tanto, no son susceptibles de investigación administrativa alguna a través de esta dependencia:

GRUPO PROTECCIÓN AL TURISTA

CONEXIÓN TOURS SAS, con número de NIT 900173952-3 y RNT 17383

HOTEL TIUNA, con número de NIT 890400881-8 y RNT 985

HOTEL LAS AMERICAS, con número de NIT 827000418-5 y RNT 1023

Con respecto al establecimiento que relaciona sin nombre, se procederá a solicitar a la Policía Nacional de Turismo una visita para que verifique la documentación e información necesaria para determinar si existen méritos para adelantar una investigación administrativa de carácter sancionatorio en contra de este.

Por otra parte, es importante resaltar que teniendo en cuenta que sus pretensiones son de carácter particular y concreto, encaminadas a obtener derechos para sí mismo y la devolución de sumas de dinero respecto de la prestación de servicios turísticos, se hace necesario e indefectible que previamente al inicio de cualquier trámite o reclamación ante las entidades públicas competentes, solicite directamente al prestador de servicios turísticos sus pretensiones. Así mismo, una vez agotada esta etapa y en el evento de no contar con una respuesta satisfactoria a sus intereses, podrá proceder a instaurar una demanda en contra de este prestador ante la Jurisdicción Civil Ordinaria o ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las anteriores precisiones tienen por objeto brindarle insumos más amplios, para que pueda hacer efectivos sus derechos ante las autoridades idóneas y competentes.

Atentamente,



LUZ BELÉN FERNÁNDEZ ALVAREZ  
Coordinadora Grupo de Protección al Turista

Anexo: Un (1) folio

Proyectó: David Santiago Zuluaga Castaño  
Revisó: Luz Belén Fernández Álvarez

Nit. 830115297-6  
Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia  
Conmutador (571) 6067676  
www.mincit.gov.co



GD-FM-009.v11

GRUPO PROTECCIÓN AL TURISTA

GPT-1786-2016  
Bogotá, D.C.,

Doctora  
MARIA CAROLINA CORCIONE  
Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor  
Superintendencia de Industria y Comercio  
Carrera 13 No. 27 - 00, Piso 3  
Bogotá, D.C.,  
Colombia



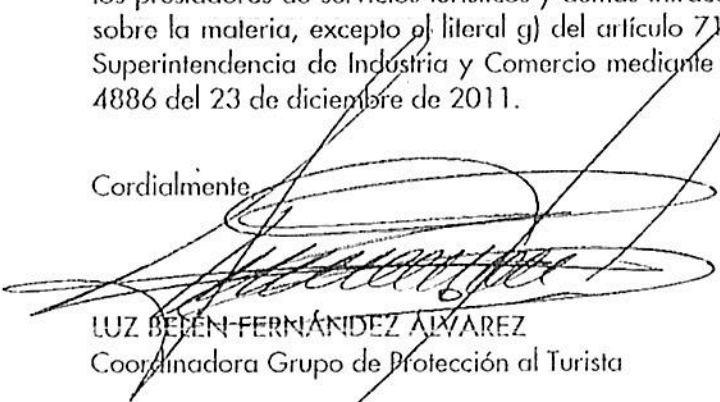
Asunto: Respuesta Rad. Traslado 1- 2016 - 021770 del 28/11/2016  
Destino: Externo  
Origen: 33220

Respetada doctora:

De manera atenta y por considerarlo de su competencia, se envía la queja presentada por el señor LUIS FERNANDO BALCERO, en contra del prestador de servicios turísticos CONEXIÓN TOURS SAS, recibida en este Ministerio con radicado N° 1- 2016 - 021770 del 28 de noviembre de 2016.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las funciones descritas en el numeral 6 del artículo 8 del Decreto 2785 de 2006, relacionadas con las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos y demás infracciones contempladas en las normas legales vigentes sobre la materia, excepto el literal g) del artículo 71 de la Ley 300 de 1996, fueron trasladadas a la Superintendencia de Industria y Comercio mediante los decretos 4176 de 3 de noviembre de 2011 y 4886 del 23 de diciembre de 2011.

Cordialmente,



LUZ BELEN FERNANDEZ ALVAREZ  
Coordinadora Grupo de Protección al Turista

Anexo: Treinta y tres (33) folios

Copia: Señor LUIS FERNANDO BALCERO

Proyectó: David Santiago Zuluaga Castaño  
Revisó: Luz Belén Fernández Álvarez

Nit. 830115297-6  
Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia  
Conmutador (571) 6067676  
www.mincit.gov.co



GD-FM-009.v11



**472**  
 Servicios Postales Nacionales S.A.  
 NIT 900.062.917-9  
 Calle 20 No. 55  
 Línea Nat. 01 8000 111 210

**REMITENTE**

Nombre/Razón Social: MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO - MIN INDUSTRIA Y TURISMO - BOGOTÁ D.C.  
 Dirección: CALLE 28 N. 13A-15  
 Ciudad: BOGOTÁ D.C.

**DESTINATARIO**

Nombre/Razón Social: LUIS FERNANDO BALCERO  
 Dirección: CARRERA 54 N° 58-48  
 Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUUA

Departamento: ANTIQUUA  
 Código Postal: 050010432  
 Fecha Pre-Admisión: 07/12/2016 10:16:16

Orden de servicio: 6829393  
 Centro Operativo: UAC CENTRO

Nombre/Razón Social: LUIS FERNANDO BALCERO  
 Dirección: CARRERA 54 N° 58-48  
 Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUUA

Departamento: ANTIQUUA  
 Código Postal: 050010432  
 Fecha Pre-Admisión: 07/12/2016 10:16:16

Nombre/Razón Social: LUIS FERNANDO BALCERO  
 Dirección: CARRERA 54 N° 58-48  
 Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUUA

**472**  
 SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Fecha Pre-Admisión: 07/12/2016 10:16:16

Orden de servicio: 6829393  
 Centro Operativo: UAC CENTRO

Nombre/Razón Social: MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO - MIN INDUSTRIA Y TURISMO - BOGOTÁ D.C.  
 Dirección: CALLE 28 N. 13A-15  
 Ciudad: BOGOTÁ D.C.  
 Teléfono: NIT/C.C.T. 6830115297  
 Código Postal: 110311092  
 Depto.: BOGOTÁ D.C.  
 Código Operativo: 1111752

Nombre/Razón Social: LUIS FERNANDO BALCERO

Dirección: CARRERA 54 N° 58-48  
 Ciudad: MEDELLIN\_ANTIQUUA  
 Código Postal: 050010432  
 Depto.: ANTIQUUA  
 Código Operativo: 3333457

Peso Físico (grs): 200  
 Peso Volumétrico (grs): 200  
 Valor Declarado: \$0  
 Valor Flete: \$7.500  
 Costo de manejo: \$0  
 Valor Total: \$7.500

Dice Contenedor: 12/12/16

Observaciones del cliente: LUZ BELEN FERNANDEZ ALVAREZ

Observaciones de entrega: 200

Fecha de entrega: 12/12/16  
 Hora: 3:55

Distribuidor: Luz Belen Fernandez  
 Gestión de entrega: 200

Nombre y/o sello de quien recibe: Luz Belen Fernandez

UAC CENTRO A  
 1111  
 752

RN681892908CO

Causal Devoluciones:

RE Rehusado  
 NS No existe  
 NR No reclamado  
 DE Desconocido  
 DI Dirección errada  
 C1 Cerrado  
 NI No contactado  
 FA Fallado  
 AC Apartado Clausurado  
 FM Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Luz Belen Fernandez

Fecha de entrega: 12/12/16

Distribuidor: Luz Belen Fernandez

Gestión de entrega: 200

Nombre y/o sello de quien recibe: Luz Belen Fernandez

UAC CENTRO A  
 1111  
 752



1111752333457RN681892908CO

Proceda a pagar el envío en el momento de la entrega o en el momento de la entrega pública en el punto web 472. Para más información consulte el sitio web 472.com.co. Para más información consulte el sitio web 472.com.co. Para más información consulte el sitio web 472.com.co.

Entrega de entrega No. 1

Fecha: 12/12/16  
 Hora: 3:55  
 Nombre legible del distribuidor: Luz Belen Fernandez  
 CC: 7102219  
 Sector: 457  
 Centro de Distribución: Medellin  
 Observaciones: Luz Belen Fernandez

Entrega de entrega No. 2

Fecha: 12/12/16  
 Hora: 3:55  
 Nombre legible del distribuidor: Luz Belen Fernandez  
 CC: 7102219  
 Sector: 457  
 Centro de Distribución: Medellin  
 Observaciones: Luz Belen Fernandez

AP C1 C2 DE DD FA NI NZ NE MR RE CT

472

