Defensoría del Pueblo COLOMBIA	Proceso/Subproceso: Atención y Trámite / Defensoría Pública	Código : SD-P02-F17
		Versión: 04
	Manual, Instructivo o Formato: Solicitud del Servicio de Defensoría Pública - Asesoría	Vigente desde: 22/06/2016

VISIONWEB: **RUP** 40050478

Fecha y hora de recepción*: 03/06/2025 02:25 PM **Regional*:** QUINDIO

Aspectos generales del usuario del servicio.

Nombre o razon social : LIGIA RETAVISTA LEBRO			**Documento :** 4185837
Direccion de residencia :	BRR LA UNION MNZ 30 CASA 12		**Telefono :** 3136801009
Ciudad de Residencia :	ARMENIA,[ARMENIA],(QUINDIO)		**Barrio :** BRR LA UNION MNZ 30 CASA 12
Edad : 00 **Género :**	**Estado Civil :**	**Correo:**noregistra@nada.com	**Idioma Etnico :**
En condicion de discapacidad :			
Nivel educativo :	**Comunidad LGBTI :**	**Fuerzas Militares :**	**Desplazado :**
Conyuge o compañero permanente :			**Numero de hijos :**

Resumen de los hechos (Circunstancias de tiempo, modo y lugar) (*).

EXPONE QUE SE ENCUENTRA PAGANDO UNA POLIZA EN EL BANCO BBVA Y SE ENCUENTRA AL DIA. SOLICITO UN CREDITO POR HIPOTECA, EL CUAL FUE APROBADO. AL SOLICITAR EL DESEMBOLSO LE INFORMAN QUE LO VAN A ABONAR A LA POLIZA Y QUE NO LE ENTREGAN DINERO

Tipo de Orientación brindada: (*)

ASESORIA EN EL TEMA, ASUME LA ASESORIA EL SUSCRITO DEFENSOR PUBLICO, DICE LA USUARIA QUE RECLAMA DEL SEGURO DE SU INMUEBLE DE BBVA EN VIRTUD DE AGUACERO QUE AFECTO EL INMUEBLE Y SUS ENSERES, DICE EL BANCO QUE EL SEGURO RECONOCE EL SINIESTRO PERO EL BANCO DICE QUE EL PRODUCTO DEL PAGO DEL SEGURO DEBE COMPENSAR UNA OBLIGACION DEL BANCO, SITUACION CON LA QUE NO SE ENCUENTRA DE ACUERDO AL USUARIA, Y POR LO CUAL INTERPONE QUEJA ANTE LA CASA DEL CONSUMIDOR, SEGUN MUESTRA DESDE EL PASADO 03 DE DICIEMBRE DE 2024, DICE QUE LA CASA DEL CONSUMIDOR SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO NO HA INICIADO SU PROCESO, INDICA QUE PUEDE HACER EN EL ASUNTO, ESTE DEFENSOR LE SUGIERE DIRIGIRSE CON QUEJA A LA ENTIDAD AQUI CITADA, PORQUE EXISTE UN PROCESO EN CURSO PARA QUE LE DEN RAZON, LA USUARIA DICE QUE NO VOLVIO A CONSULTAR SU QUEJA DESDE EL AÑO PASADO, DICE ESTE DEFENSOR PROCEDA CON LA QUEJA Y EN CASO DE QUE NO SURTA EFCETOS, AQUI SE LE PUEDE AYUDAR CON TUTELA

Tipo de Asesoria: Contratos y negocios juridicos

Forma de conclusión: Peticion absuelta.

DATOS DEL ENTREVISTADOR	DATOS DEL ENTREVISTADO
JORGE MARIO GIRALDO PACHON	LIGIA RETAVISTA LEBRO
NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)
Cargo, funcionario y/o Contratista	SI ☐ NO ☐ AFIRMO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS SUMINISTRADOS SON CIERTOS Y AUTORIZO PARA QUE SE VERIFIQUE LA INFORMACION SUMINISTRADA EN LAS BASES DE DATOS O REGISTROS A QUE HUBIERE LUGAR:
FIRMA DEL ENTREVISTADOR	FIRMA DEL POTENCIAL BENEFICIARIO

Constancia de asesoria para el usuario (*)

Defensoría del Pueblo COLOMBIA	**Proceso/Subproceso: Atención y Trámite / Defensoría Pública**	**Código : SD-P02-F17**
		Versión: 04
	Manual, Instructivo o Formato: Solicitud del Servicio de Defensoría Pública - Asesoría	**Vigente desde: 22/06/2016**

VISIONWEB: **RUP** **40050478**

Fecha y hora de recepción*: **03/06/2025 02:25 PM** **Regional*:** **QUINDIO**

Lugar de recepción: **QUINDIO** **Fecha y hora de recepción*:** **03/06/2025 02:25 PM** **Regional*:** **QUINDIO**

Nombre o razon social : LIGIA RETAVISTA LEBRO **Documento :** 4185837 **Fecha de expedición :** 03/06/2025

Tipo de Asesoria: Contratos y negocios juridicos

Forma de conclusión: Peticion absuelta.

Funcionario y/o Contratista que brindó la Asesoría: JORGE MARIO GIRALDO PACHON **Firma:**