

INVITACIÓN ABIERTA FNTIA-013-2020
“CONSTRUCCIÓN Y ADECUACIÓN DEL CORREDOR GASTRONÓMICO Y ARTESANAL PLAZA
NUEVA EN EL MUNICIPIO DE LA TEBAIDA, QUINDÍO.”

OBSERVACIONES ORDINARIAS Y EXTEMPORANEAS

Observación No. 1:

De: LILIANA GOMEZ CANO [mailto:lhlicitaciones@gmail.com]

Enviado el: viernes, 13 de marzo de 2020 5:57 p. m.

Para: Diego Fernando Lopez Romero <dlopez@fontur.com.co>

Asunto: ACLARACIÓN EXPERIENCIA - PROCESO FNTIA-013-2020

Dentro de la experiencia específica del proceso FNTIA-013-2020 con objeto "CONSTRUCCIÓN Y ADECUACIÓN DEL CORREDOR GASTRONÓMICO Y ARTESANAL PLAZA NUEVA EN EL MUNICIPIO DE LA TEBAIDA, QUINDÍO", se menciona:

"Los oferentes deben acreditar la experiencia a través de uno (1) y hasta Máximo (3) contratos de obra ejecutados, terminados y liquidados previos al cierre del presente proceso, cuyo objeto sea la CONSTRUCCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO y cuya sumatoria de los valores en los contratos aportados, expresados en SMMLV a la fecha de terminación de la ejecución, deberá ser igual o superior al presupuesto oficial de la presente convocatoria, expresado en SMMLV contabilizados a la fecha de terminación del contrato, y dichos contratos deben incluir dentro de su alcance las siguientes actividades:

- 1. Cubiertas en estructura metálica con área igual o superior a 400 m² o equivalente a 15 toneladas, y*
- 2. Suministro e instalación de cubierta en policarbonato o acrílico con área igual o superior a 400 m², y*
- 3. Suministro e instalación de carpintería de puertas y ventanas en madera con área superior a 50 m²."*

Observación:

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, diríjase 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."

Respetuosamente se le solicita a la entidad revisar el objeto requerido para la experiencia, ampliándolo a CONSTRUCCIÓN Y/O MEJORAMIENTO Y/O REHABILITACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO Y/O EDIFICACIONES DE USO PUBLICO.

Y/O en su defecto evaluar para ampliar el punto 3 de las actividades a SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CARPINTERÍA DE PUERTAS Y VENTANAS EN MADERA Y/O METÁLICA.

Argumento:

Por lo general en las obras con objeto de "CONSTRUCCIÓN DE ESPACIO PUBLICO" no se maneja una gran cantidad de actividades que incluyan "carpintería de puertas y ventanas en madera".

Respuesta:

Se acoge parcialmente sus observaciones, de la siguiente manera:

1. Respecto a la solicitud de aumentar el objeto de la experiencia específica del oferente, se acepta la CONSTRUCCIÓN Y/O ADECUACIÓN Y/O MEJORAMIENTO Y/O REHABILITACIÓN de espacio público. Esta modificación fue incluida mediante la Adenda No. 1 publicada previamente.
2. La segunda solicitud, no se acepta toda vez que las EDIFICACIONES DE USO PUBLICO, no están dentro del alcance del objeto de la obra que se va a desarrollar. De igual forma no se da alcance a la actividad No. 3 que sugiere el suministro y la instalación de carpintería de puertas y ventanas en madera y/o **metálica**, debido a que la actividad de carpintería solicitada para la ejecución del proyecto es exclusiva en madera.

Observación No. 2:

De: Paola Neira [mailto:paola.neira@grupointerlomas.com.co]

Enviado el: lunes, 16 de marzo de 2020 12:12 p. m.

Para: Diego Fernando Lopez Romero <dlopez@fontur.com.co>

Asunto: Observaciones a los pliegos de condiciones INVITACIÓN ABIERTA No. FNTIA-013-2020

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, diríjase 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."

Buenas tardes, una vez revisadas las condiciones del pliego de condiciones se tienen dudas con respecto a la experiencia a acreditar, la cual establece que "Los oferentes deben acreditar la experiencia a través de uno (1) y hasta Máximo (3) contratos de obra ejecutados, terminados y liquidados previos al cierre del presente proceso, cuyo objeto sea la CONSTRUCCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO y cuya sumatoria de los valores en los contratos aportados, expresados en SMMLV a la fecha de terminación de la ejecución, deberá ser igual o superior al presupuesto oficial de la presente convocatoria, expresado en SMMLV contabilizados a la fecha de terminación del contrato, y dichos contratos deben incluir dentro de su alcance las siguientes actividades:

- 1. Cubiertas en estructura metálica con área igual o superior a 400 m2 o equivalente a 15 toneladas, y*
- 2. Suministro e instalación de cubierta en policarbonato o acrílico con área igual o superior a 400 m2, y*
- 3. Suministro e instalación de carpintería de puertas y ventanas en madera con área superior a 50 m2.....Nota 3: Si la propuesta es presentada por un proponente plural (Consortio o Unión Temporal); este proponente debe cumplir con los requisitos anteriores. Además, cada uno de los integrantes debe acreditar al menos un (1) contrato el cual debe cumplir con una o las tres actividades solicitadas. Si el proponente plural está conformado por más de dos personas, todos deberán aportar al menos un (1) contrato que cumpla con alguna de las actividades establecidas para acreditar la experiencia específica del proponente; pero deberán indicar en el (Anexo 11; Experiencia Específica del Oferente) cuáles son los máximos 3 contratos a verificar en el cumplimiento del requisito habilitante del proponente plural. Si un miembro del proponente plural no demuestra tener experiencia, de acuerdo con los requisitos aquí establecidos, se considerará que el proponente plural no será HABILITADO"*

En atención a lo anterior, quisiéramos saber si como construcción de espacio público validan obras como colegios, plazoletas y edificaciones no residenciales.

Respuesta:

Dentro del capítulo 3.8.2. Experiencia específica del oferente, se definió el alcance de Espacio Público de la siguiente manera:

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, diríjase 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."

“(…) Para el presente proceso de contratación Espacio Público se define como: andenes, rampas de uso peatonal, plazas o plazoletas de carácter público, plaza de mercado, plaza de ferias, plaza de comidas, parque urbano o Temático, parque infantil, alamedas, parques bio saludables, camellones, senderos, mirador, para uso peatonal. (…)”

Motivo por el cual los contratos que los oferentes presenten para el proceso FNTIP-013-2020 tendrán que cumplir con el objeto (CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS) y contener las actividades inmersas de la definición, por consiguiente los oferentes tendrán que demostrar la ejecución de las actividades solicitadas.

Observación No. 3:

De: Sandy Valero [mailto:licitaciones@tncc.co]

Enviado el: martes, 17 de marzo de 2020 8:34 a. m.

Para: Diego Fernando Lopez Romero <dlopez@fontur.com.co>

Asunto: SOLICITUD INVITACIÓN ABIERTA No. FNTIA-013-2020

Buenos días, como proveedor interesado en participar en su INVITACIÓN ABIERTA No. FNTIA-013-2020. me permito solicitar si nuestra empresa requiere invitación de su parte para poder postularnos como proveedores.

Lo anterior, es que ante el análisis de la invitación y su "ANEXO 5 FTGRI23 Formulario de solicitud de vinculación persona jurídica - proponentes proveedores", si podríamos participar pero en la MESA DE TRABAJO DE COLOMBIA EFICIENTE, me indican que requiero de invitación de su parte por ser REGIMEN ESPECIAL.

Respuesta: El PA FONTUR informa que la presente, es una Invitación Abierta de acuerdo con el Manual de Contratación del P.A. FONTUR, mediante la cual se puede presentar todo aquel interesado en participar el proceso de contratación conforme a los términos y condiciones establecidos.

Observación No. 4:

De: Sebastian Urrea hernandez <licitaciones@aarcon.com.co>

Enviado: miércoles, 17 de junio de 2020 4:48 p. m.

Para: Diego Fernando Lopez Romero <dlopez@fontur.com.co>

Asunto: Observacion al proceso FNTIA-013-2020

Respetados señores, atendiendo a la información contenida en los pliegos de condiciones, me permito solicitar a la entidad, que para el numeral "3.8.2 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE (ANEXO 11)" se habiliten estructuras plurales en las cuales uno o algunos de los consorciados que no aporten experiencia, pues es bien sabido que un "consorcio" o "unión temporal" es la formación de dos o más figuras ya sean naturales o jurídicas que se unen para cumplir un requisito en común como lo son las condiciones del presente proceso, el cual comprende no solo el ámbito de la experiencia, sino el presupuesto, indicadores financieros y todos aquellos elementos condicionantes plasmados en el pliego de condiciones.

En otro aspecto, solicito a la entidad, publicar la adenda a la cual hacen mención en el oficio de reinicio del proceso licitatorio.

Respuesta:

De conformidad con el capítulo III. REQUISITOS HABILITANTES DE LOS PROPONENTES en las notas 3 y 4 se plasma:

"(...) Si la propuesta es presentada por un proponente plural (Consortio o Unión Temporal); este proponente debe cumplir con los requisitos anteriores. Además, cada uno de los integrantes debe acreditar al menos un (1) contrato el cual debe cumplir con una o las tres actividades solicitadas. Si el proponente plural está conformado por más de dos personas, todos deberán aportar al menos un (1) contrato que cumpla con alguna de las actividades establecidas para acreditar la experiencia específica del proponente; pero deberán indicar en el (Anexo 11; Experiencia Especifica del Oferente) cuáles son los máximos 3 contratos a verificar en el cumplimiento del requisito habilitante del proponente plural. Si un miembro

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, diríjase 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."

del proponente plural no demuestra tener experiencia, de acuerdo con los requisitos aquí establecidos, se considerará que el proponente plural no será HABILITADO. (...)

“(...) En el caso en que los contratos correspondan a un consorcio o a una unión temporal, la experiencia general reportada será tenida en cuenta de acuerdo con el porcentaje de participación en la persona plural que lo suscribió. De acuerdo con lo anterior, el proponente deberá allegar copia del documento de constitución de unión temporal o consorcio o de la figura asociativa, en el cual se pueda verificar el porcentaje de participación y las actividades ejecutadas, lo anterior, si en el contrato presentado no se especifican. (...)”

Motivo por la cual no es procedente aceptar la solicitud indicada, debido a que por el objeto y envergadura del contrato se solicita que las partes del Consorcio o Unión Temporal acrediten la experiencia específica solicitada en el proceso y de presentar la experiencia que corresponda a un Consorcio o a una Unión Temporal, ésta se evaluará de acuerdo al porcentaje de participación.

Observación 5:

De: Ivan Javier Rodriguez <irodriguez@dinacolsa.com>

Enviado: martes, 16 de junio de 2020 8:44 a. m.

Para: Diego Fernando Lopez Romero <dlopez@fontur.com.co>

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION PROCESO FNTIA-013 de 2020

Estimados Señores:

Agradecemos sea enviado por este mismo medio los planos y especificaciones del proyecto, pues de acuerdo a las restricciones que ustedes mismos señalan de movilidad y accesos derivados de la situación de la actual pandemia, no se hace posible poder recogerlos directamente en FONTUR como se ha establecido en los procesos anteriores.

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, diríjase 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.”

Respuesta: La información correspondiente a los documentos técnicos puede ser descargada en el siguiente link, el cual ha sido destinado única y exclusivamente para descargar la información del presente proceso de selección.

https://fonturcolombia-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/dlopez_fontur_com_co/EqDWZJrzY_dIqQDfXpPszdQBvXRXSkt-zJemXpdu2QNsw?e=nQmasd

**24 DE JUNIO DE 2020
COMITÉ EVALUADOR**

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, diríjase 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.”