

INVITACIÓN ABIERTA No. FNTIA-035-2020

“CONSTRUCCIÓN DEL PARQUE INTERACTIVO FLORALIA, EN EL MUNICIPIO DE FUSAGASUGÁ, DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA”

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL INFORME DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES Y PRELIMINAR DE EVALUACIÓN

UNIÓN TEMPORAL SAN ROQUE FLORALIA

(COINAR LTDA. 50% - AUDINCO 50% - CIDTEC S.A.S. 25%)

De: AUDINCO Ltda <auditoriasconsultorias@outlook.com>

Enviado el: martes, 13 de octubre de 2020 07:30 p.m.

Para: Correspondencia Fiducoldex <correspondencia@fiducoldex.com.co>

Asunto: Observaciones al informe de Evaluación Invitación Abierta a presentar propuestas No-. FNTIA-035-2020.

Villavicencio 13 de octubre de 2020

Señores:

FONDO NACIONAL DE TURISMO

Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6º Torre B, Edificio Museo del Parque.

Ciudad

REF: Observaciones al informe de Evaluación Invitación Abierta a presentar propuestas No-. FNTIA-035-2020.

Revisado el informe de evaluación publicado el día 13 de octubre de 2020, se aprecia que la entidad presenta el mismo informe de evaluación realizado y publicado el pasado 22 de septiembre de 2020 a la Unión temporal San Roque Floralia, sin atender las observaciones y documentos remitidos con posterioridad el 24 y 26 de septiembre de 2020 con los cuales se buscaba subsanar y aclarar la propuesta presentada, se entiende por tanto la aplicación del exceso ritual y el privilegio del derecho formal, por lo que es necesario recabar e insistir nuevamente sobre la necesidad de aplicar el derecho sustancial sobre el derecho formal en la evaluación y valoración de la presentación de la oferta en los siguientes términos

En atención a lo observado por el proponente UNION TEMPORAL SAN ROQUE FLORALIA y acogiendo los términos de referencia Capítulo 3, numeral 3.5 Documentos de carácter financiero habilitantes, los documentos que se mencionan en este numeral son verificables y constituyen un requisito habilitante para la participación en este proceso de selección.

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.”

En los documentos mencionados por el proponente se siguen evidenciando las siguientes observaciones:

AUDINCO LTDA 25%

- Se evidencia que los saldos del 2018 de la Nota 4 Efectivo y equivalentes al efectivo, la Nota 5 Cuentas Comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar, la Nota 7 Activos por impuestos corrientes, la Nota 12 Pasivos por Impuestos Corrientes, la Nota 14 Patrimonio, la Nota 15 Ingresos actividades ordinarias, la Nota 17 Gastos de Administración, la Nota 19 Otros egresos, la Nota 20 Provisión impuesto, no coinciden con los saldos de los Estados Financieros.

CIDTEC S.A.S 25%

- Se evidencia que los certificados de antecedentes junta central de contadores del Revisor fiscal y Contador de la entidad no se encuentran vigentes, según los términos del proceso debe tener fecha de expedición no mayor a 3 meses.

CONSULTORES INGENIEROS Y ARQUITECTOS LTDA 50%

- No allegó certificado de antecedentes junta central de contadores vigente del Revisor Fiscal según lo observado en primera etapa.

Con base en lo enunciado no se acoge de manera favorable la observación de UNIÓN TEMPORAL SAN ROQUE FLORALIA.

Se denota una posición infranqueable por parte del comité de evaluación para atender con objetividad el sano y valioso esfuerzo del proponente Unión Temporal San Roque Floralia por habilitar su propuesta y competir con los demás participante para la calificación, asignación de puntaje y el derecho de adjudicación del contrato que se deriva del proceso de selección; la entidad no aprecia positivamente el esfuerzo por enmendar los errores y las falencias que se presentaron en la presentación de la oferta, pero que ahora pretenden ser subsanados, arreglados, para que la entidad se beneficie aún más pudiendo escoger la mejor propuesta dentro de un grupo más amplio de proponentes habilitados, es así como no se entiende la falta de interés por sobre poner aspectos meramente formales, por aspectos sustanciales y esenciales para que se libre una verdadera puja, una verdadera competencia.

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."

Esta posición de FONTUR de privilegiar con estricta disciplina aspectos rituales y formales relacionados con la presentación de los documentos en los tiempos establecidos en el cronograma oficial, como no permitir corregir posibles errores y yerros en la presentación de los documentos, no es compatible con lo establecido en el En el artículo 228 de la Carta Política de 1991, el constituyente prescribió que en las actuaciones de la Administración de justicia "prevalecerá el derecho sustancial", disposición que no agota su aplicación en sede judicial, sino que se ha extendido a las actuaciones surtidas ante la administración pública.

En este mismo sentido y buscando sensibilizar a la entidad para que aplique principios constitucionales en la evaluación y subsanación de la propuesta, se resalta lo establecido en La Ley 1564 de 2012, en su artículo 11, el cual continuó con la lógica de que el fin último de las formas y los procedimientos es la **materialización del derecho sustancial** y que, en todo caso, el administrador de justicia no debe exigir ni cumplir con formalidades innecesarias, que para el caso que nos ocupa se relaciona con la posibilidad de arreglar aquellas circunstancias que con ocasión de un error involuntario, un yerro en la presentación de un documento no puede ocultar la verdad, lo sustancial y es la existencia del documento de la información requerida pero que por el actuar humano no fue presentado oportunamente.

En este sentido, la Corte Constitucional en la sentencia T-268 de 2010, hace un análisis sobre la prevalencia del derecho sustancial sobre las formas, en los siguientes términos: Es decir, que las normas procesales son un medio para lograr la efectividad de los derechos subjetivos y no fines en sí mismas. Ahora bien, con fundamento en el derecho de acceso a la administración de justicia y en el principio de la prevalencia del derecho sustancial, esta Corporación ha sostenido que en una providencia judicial puede configurarse un defecto procedimental por «exceso ritual manifiesto» cuando hay una renuncia consciente de la verdad jurídica objetiva evidente en los hechos, por extremo rigor en la aplicación de las normas procesales. (Cursivas fuera de texto)

De la misma manera, el artículo 4 del Código Procesal Civil señala que el objetivo principal del derecho procesal es: (...) la efectividad de los derechos reconocidos por la ley sustancial. Las dudas que se surtan en la interpretación de las normas del presente código, deberán aclararse mediante la aplicación de los principios generales del derecho procesal de manera que se cumpla la garantía constitucional del debido proceso, se respete el derecho de defensa y se mantenga la igualdad de las partes.

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."

En lo atinente al defecto procedimental por exceso ritual manifiesto, la Corte Constitucional indicó en la Sentencia T-264 de 2009, que este tiene ocurrencia “cuando un funcionario utiliza o concibe los procedimientos como un obstáculo para la eficacia del derecho sustancial y por esta vía, sus actuaciones devienen en una denegación de justicia” Igualmente, señaló que al defecto procedimental por exceso ritual manifiesto le subyace una tensión entre las garantías constitucionales al debido proceso y el acceso a la administración de justicia en su faceta de prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho adjetivo, en tanto el acatamiento riguroso de las formas puede implicar el sacrificio del derecho material o, viceversa, el respeto irrestricto del derecho sustantivo podría suprimir importantes principios formales, atentando contra la seguridad jurídica del ordenamiento jurídico y la salvaguarda del debido proceso de las partes. No obstante lo expuesto, precisó la Corte que dicha tensión es tan solo aparente, pues su solución “se encuentra en la concepción de las formas procedimentales como un medio para lograr la efectividad de los derechos subjetivos, y no como fines en sí mismos”.

Por tanto, ha reiterado la Corte Constitucional, que por disposición del artículo 228 superior, las formas no deben convertirse en un obstáculo para la efectividad del derecho sustancial, sino que deben propender por su realización. Es decir, que las normas procesales son un medio para lograr la efectividad de los derechos subjetivos y no fines en sí mismas. Así lo sostuvo en la Sentencia C-029 de 1995, precisamente cuando declaró exequible el artículo 4º del Código de Procedimiento Civil.

Ahora bien, que se debe explicar que el error involuntario se relaciona con la presentación de los estados financieros de una vigencia o anualidad diferentes a la requerida por la entidad en los pliegos de condiciones para calificar la capacidad residual del proponente, pero dicho error no anula la verdad probatoria, ni la existencia cierta, real y material de los documentos, los cuales fueron luego remitidos el 26 de septiembre de 2020, luego la entidad debe hacer un esfuerzo por estudiar los documentos y valorar la información haciendo prevalecer el derecho sustancial.

Observaciones Aspectos Jurídicos

Revisados los pliegos de condiciones es claro que de conformidad con el Artículo 40 de la Ley 1450 de 2011, los procesos de contratación que adelante FONTUR, se someten a la legislación del Derecho Privado, no obstante, en los mismos, se establece de manera jerárquica la prevalencia de la constitución Política de Colombia, por cuanto es indefectible la prevalencia del Principio de la Buena Fe, la prevalencia del derecho sustancial, dentro del proceso de selección y contratación en cada una de las etapas y actuaciones para quienes en ella intervienen como proponentes.

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.”

Ahora bien, cada uno de los proponentes con la presentación de oferta acepto las condiciones y términos establecidos por la entidad para concursar para la adjudicación o asignación del contrato, previo proceso de cumplimiento de los requisitos habilitantes y la ponderación o calificación de las respectivas ofertas, no obstante, es propio que dentro del proceso de selección resulten circunstancias que impidan la perfección o estricto cumplimiento en las formalidades de los requisitos, lo que no se puede mirar o apreciar como el incumplimiento total y definitivo y de esta forma desnaturalizar el derecho sustancial, por lo que de manera especial se le solicita a la entidad la aplicación del principio de prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho formal respecto de la etapa de subsanación y la presentación del informe preliminar de evaluación y exposición de documentos de las propuestas presentadas.

De esta forma, de manera cordial y respetuosa se le pide a la entidad permitir a los distintos proponentes que allegaron aquellos formatos y documentos que sin mejorar su propuesta se encarguen de cumplir requisitos o condiciones que no signifiquen también la ocurrencia de circunstancias posteriores a la fecha de presentación de propuestas y documentos, sino que por el contrario solo busquen aclarar, especificar el cumplimiento de aquellos requisitos que no fue posible evidenciar o mostrar durante el tiempo para la presentación de las ofertas, como también en el plazo establecido para subsanar aquellos documentos permitidos. Esto, por cuanto algunos proponentes en la etapa de observaciones al informe de evaluación pretenden evitar la puja o competencia dentro de las propuestas solicitando el rechazo o anulación de las propuestas por aspectos de formalismos, o exceso ritual manifiesto de los términos de referencia, como también por un apego extremo y una aplicación mecánica de las formas, perdiendo si esto se presenta, la posibilidad de que FONTUR escoja la mejor propuesta dentro de un ambiente de competencia sana.

Resulta previsible dadas las circunstancias tecnológicas y la forma en que se presentaron las propuestas que los proponentes hayan cometido errores en el cargue y envío de los archivos y documentos, o yerros procedimentales, errores involuntarios sin que esto afecte o desnaturalice la oferta realizada. La presentación de un documento equivocado como es el caso de los estados financieros de una anualidad o vigencia distinta a la solicitada, no es per se, el incumplimiento de un requisito, se trata de algo equivocado, erróneo, pero no perfectamente subsanable.

Se trata entonces, de que la entidad permita arreglar, corregir ajustar aquellos documentos, formatos dentro del tiempo de la presentación de oferta y la evaluación de las propuestas que no fueron adecuada o verazmente presentados para cumplir los requisitos, pero que no alteran el contenido, el valor jurídico, ni modifican, tampoco mejoran la misma propuesta presentada. En este mismo sentido es pertinente resaltar el momento procesal en el que se encuentra la **Invitación Abierta a presentar propuestas No- FNTIA-035-2020**, solo de evaluación de propuestas, en donde no existe la asignación de puntaje ni el otorgamiento

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."

de un derecho distinto, para que la entidad se permita una mayor competencia y puja entre los participantes que cumplan los requisitos habilitantes.

Observación por Antinomia en el cronograma oficial

Dentro del Cronograma oficial actualizado por la Adenda No4, se presenta una posible antinomia que permite inferir la posibilidad de allegar documentos subsanables posterior a la presentación del informe preliminar de evaluación, lo que precisamente conllevo a la espera del informe preliminar de evaluación para subsanar con el rigor requerido los documentos requeridos para habilitar la propuesta, esto como se muestra en el cuadro del cronograma oficial

Respuesta: No se acoge su respuesta, toda vez que la oportunidad para presentar la documentación subsanable se estableció claramente en el documento expedido inicialmente. La solicitud de subsanables 2 únicamente aplicó para lo indicado en el cuerpo del contenido. En este caso no aplica la antinomia teniendo en cuenta que para conservar los principios de igualdad y equidad, todos los proponentes tuvieron su tiempo de presentar documentos subsanables, por lo que interpretar que el plazo de subsanación se hizo extensivo a los demás proponentes, rompería con el equilibrio entre las partes, al concederse un mayor plazo para subsanar con relación al último de los oferentes.

Aspectos Técnicos

Se presenta la solicitud a la entidad de valorar detalladamente las experiencias o contratos presentados dentro de las actas de recibo final en cada uno de los ítems, toda vez que se presenta una posible falta de objetividad en la valoración del requisito de experiencia. Analizando este concepto de la evaluación técnica es necesario revisar el requisito de experiencia establecido en el pliego de condiciones modificado mediante la adenda No 2, la cual establece las condiciones para validar la experiencia

“3.8.2. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE (ANEXO 11)

Los oferentes deben acreditar la experiencia a través de uno (1) y hasta máximo (3) contratos de obra ejecutados, terminados y liquidados que previos al cierre del presente proceso, cuyo objeto, alcance u obligación sea la CONSTRUCCIÓN DE EDIFICACIONES y CONSTRUCCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO EN ADOQUIN PEATONAL, 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:

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.”

1. Construcción de edificaciones nuevas con áreas igual superior a 1.000 m² que incluyen redes hidráulicas, sanitarias y redes eléctricas.

2. Construcción espacio público en adoquín peatonal a través de: senderos o plazoletas o plazas públicas en con áreas superiores a 2.500 m²

De este requisito se puede entender que el proponente cumple con la experiencia del objeto y presupuesto oficial como con la experiencia de cantidades de obra con la sumatoria de los tres (3) contratos, esto es, que no se requiere que cada uno de los contratos contenga cada uno de los ítem o cantidades de obra, como también que no todos los contratos deben tener el mismo alcance u objeto, de esta forma bien puede cumplir el proponente con un solo o con la sumatoria de los tres contratos.

En los pliegos no se establece la condición o requisito "que cada uno de los contratos debe contener cada una de las actividades" si no que de manera general y sumando los tres contratos se cumple tanto con la experiencia general como con la experiencia específica y las cantidades de obra requeridas por la entidad para la habilitación de la propuesta.

Primer Punto. Análisis experiencia Contrato No 1

De acuerdo con la evaluación técnica FONTUR no acepta como experiencia específica el Contrato aportado No. 1: LP-004-2017 Construcción de la Plaza Cívica en el Municipio de Cumaral, Meta., al no cumplir con los requisitos de cantidades de obra establecidos en el pliego de condiciones.

Ahora bien, revisando la evaluación técnica del Primer contrato valorado, de manera cordial expresamos estar en desacuerdo con este concepto en los siguientes términos:

Se aporta acta de recibo Final del contrato LP4 de 2017, Suscrito entre la alcaldía de Cumaral – Meta y COINAR LTDA, en donde se evidencian once (11) ítem de cantidades de obra a saber:

- Preliminares
- Movimiento de tierras
- Estructura en Concretos
- Mobiliario Urbano
- Redes Eléctricas e iluminación
- Desmonte estructuras Eléctricas
- Red de drenaje
- Ítem no previstos Modificación 1
- Urbanismo
- Items no previstos Urbanismo
- Items no previstos Estructuras en Concreto
- Item no previstos Modificación No 2

Este contrato representa 4,442.1 SMMLV, con un valor de \$3.899.294.273,00

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."

Este contrato representa 4,442.1 SMMLV, con un valor de \$3.899.294.273,00

De este e contrato y acta de cantidades se cumple con la experiencia especifica: En **Construcción espacio público en adoquín peatonal a través de: senderos o plazoletas o plazas públicas en con áreas superiores a 2.500 m2**

Este contrato también contiene las actividades de redes eléctricas, redes hidrosanitarias en construcción nueva en más de 1000 M2.

Este contrato según el acta final de cantidades y el acta de modificación No2 se tienen el ítem de **"Suministro e instalación adoquín de arcilla tráfico liviano marca santa fe 20x10x6cms INCLUYE BASE DE 4 CMS mortero 1.4(mezcla en seco) y arena de sello,** con las siguientes cantidades

Cantidad total: 7829.32 M2

Valor del ítem: \$637'792.065.84

Con este contrato se cumple con la experiencia especifica En **Construcción espacio público en adoquín peatonal a través de: senderos o plazoletas o plazas públicas en un área de 7829.32 M2,** sobrepasando de esta forma en tres (3) veces la cantidad requerida por FONTUR, de esta forma, se cumple con uno de los requisitos de cantidades de obra y se suma a los otros dos (2) contratos aportados para cumplir con el 100% del presupuesto oficial

Cumpliendo con la experiencia específica y las cantidades de obra, los otros dos (2) contratos aportados deben cumplir con el 100% del presupuesto oficial y el otro requisito específico de **Construcción de edificaciones nuevas con áreas igual superior a 1.000 m2 que incluyan redes hidráulicas, sanitarias y redes eléctricas.**

SEGUNDO PUNTO – Análisis experiencia Contrato No 2

La unión temporal San Roque Floralia en el formato de experiencia especifica presento el contrato 1010 de 2012 suscrito entre la Alcaldía de Villavicencio y la unión temporal Villabolivar cuyo objeto es Construcción y adecuación de espacios de recreación pasiva y activa en el parque deportivo del barrio villa bolívar en la ciudad de Villavicencio

Se aporta acta de recibo Final del contrato 1012 de 2012, Suscrito Alcaldía de Villavicencio y la unión temporal Villabolivar, en donde se evidencian veintitrés (23) ítem de cantidades de obra

Este contrato tiene la **Construcción de edificaciones nuevas con un área de 1200 m2 que incluye redes hidráulicas, sanitarias y redes eléctricas.**

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."

El contrato tiene la ejecución final de 1065 M2 de Placas de Contrapiso
El contrato tiene la ejecución final de ADOQUIN ECOLOGICO (BLOQUE PRE-FABRICADO DE CEMENTO) 270m M2
El contrato tiene la ejecución final de PISO EN MADERA SAPAN TABLA 2 1/2 X 11 CM X 3M CBOC X 2 FILOS INMUNIZADO CCA- C CON ESTRUCTURA DE SOPORTE EN SAPAN INMUNIZADO CCA- C 8CM X 8CM 257 m2
El contrato tiene la ejecución final de BORDILLO CONCRETO 3000 PSI 15X10X30, 286 ML
El contrato tiene la ejecución final de 220 M2 de piso de enchape
El contrato tiene la ejecución de instalaciones sanitarias 286 ml
El contrato tiene la ejecución de instalaciones eléctricas
El contrato tiene la ejecución de redes hidráulicas

Este contrato representa 9.412 SMMLV, con un valor de \$6.253.520.754,00

Con este contrato se cumple con la experiencia específica En **Construcción de edificaciones nuevas con un área igual 1200 m2 que incluye en su alcance y actividades o ítem redes hidráulicas, sanitarias y redes eléctricas**, , sobrepasando de esta forma en cuatro veces la cantidad requerida por FONTUR.

Con este contrato se cumple la experiencia general del 100% del presupuesto oficial y también se cumple con el segundo requisito de experiencia específica. Cumpliendo de esta forma con el 100% de los requisitos habilitantes de experiencia, no obstante se aporta un tercer contrato.

TERCER PUNTO – Análisis experiencia Contrato No 3

La unión temporal San Roque Floralia en el formato de experiencia específica presento el contrato 400 de 2017 cuyo objeto es Segunda Etapa del coliseo de ferias- Construcción de Cubiertas para el Espacio Multipropósito para eventos en vivo y obras complementarias en el parque malocas en el Municipio de Villavicencio - Meta

Se aporta acta de recibo Final del contrato 400 de 2017, Suscrito entre el instituto de Turismo del meta y CONSORCIO MALOCAS 2017, en donde se evidencian treinta (30) ítem de cantidades de obra

Este contrato tiene la **Construcción de edificaciones nuevas con áreas de 4293 m2 que incluye redes hidráulicas, sanitarias y redes eléctricas.**

El contrato tiene la ejecución final de 4293 M2 de cubierta nueva
El contrato tiene la ejecución final de 1437 M2 de cubierta nueva de palma de Moriche
El contrato tiene la ejecución final de 756 M2 de placa de contrapiso
El contrato tiene la ejecución final de 335 M2 de muro de bloque flexa 4
El contrato tiene la ejecución final de 220 M2 de piso de enchape
El contrato tiene la ejecución de instalaciones sanitarias 291 ml
El contrato tiene la ejecución de instalaciones eléctricas

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."

El contrato tiene la ejecución de redes hidráulicas

Este contrato representa 9,600.23 SMMLV, con un valor de \$7'500'110.559

Con este contrato se cumple con la experiencia específica En **Construcción de edificaciones nuevas con un área igual 4293 m2 que incluye en su alcance y actividades o ítem redes hidráulicas, sanitarias y redes eléctricas**, sobrepasando de esta forma en cuatro veces la cantidad requerida por FONTUR,

Conclusiones Observaciones Experiencia habilitante

Expuesto el análisis jurídico del requisito de experiencia habilitantes y el análisis de cada uno de los contratos aportados y referenciados en el formato de experiencia específica por la Unión Temporal San Roque Floralia, se concluye que se cumple con la primera condición de experiencia, esto es, el 100% del presupuesto oficial sumando 23.399 SMLV, y que se cumple con los otros dos requisitos específicos y de cantidades de obra.

Respuesta: La información entregada como subsanable, en el adjunto "GetFileAttachment(2) (1).pdf" contiene: copia del contrato No. 1010 -2012, "Construcción y adecuación de espacios de recreación pasiva y activa en el parque deportivo del barrio villa bolívar en la ciudad de Villavicencio"; desde la página 19 a 47, Documento consorcial pagina 48-49; Acta de liquidación sin cantidades ejecutadas, Pag. 50 a 53; Acta de terminación del contrato (Sin cantidades, incompleta y sin firmas) Pag. 54.

Por lo anterior, se evidencia que no se subsanan los documentos requeridos respecto a: (Acta de recibo final con cantidades de obra); tal como se solicitó en el informe preliminar.

COMITÉ EVALUADOR

23/10/2020

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."

1. OBSERVACIONES A LA EVALUACIÓN FINANCIERA

Primer Punto. Subsanación requisitos financieros.

Mediante correo electrónico el pasado 14 de septiembre se remitieron los documentos relacionados:

- CERTIFICADO DEL PAGO DE PARAFISCALES Y APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL COINAR LTDA
- CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL Consorciados AUDINCO Y CIDTEC
- Pago de la Garantía de Seriedad de la oferta.
- FORMATO COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN
- DECLARACIÓN BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERÉS
- Anexo Cuadro de experiencia Formato No 9, Contratos en Ejecución Formato 15 y Capacidad técnica Formato No 10 de COINAR LTDA
- Anexo Cuadro de experiencia Formato No 9, Contratos en Ejecución Formato 15 y Capacidad técnica Formato No 10 de AUDINCO LTDA
- Anexo Cuadro de experiencia Formato No 9, Contratos en Ejecución Formato 15 y Capacidad técnica Formato No 10 de CIDTEC SAS
- Estados Financieros de COINAR LTDA
- Estados Financieros de AUDINCO LTDA
- Estados Financieros de CIDTEC SAS
- Documentos de Revisora fiscal CIDTEC SAS

Atentamente,

FIRMA: _____
Nombre del Representante Legal: BAIRON ENRIQUE MUÑOZ LIZARAZO
C.C. Nº 7.177.634 expedida en Tunja – Boyacá
Nombre o Razón Social del Proponente: Unión Temporal San Roque Floralia

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.”



BAIRON ENRIQUE MUÑOZ LIZARAZO

Gerente

AUDINCO LTDA

Calle 6 No 33-07 Barrio la Vega Villavicencio - Meta

6744364

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."