

INVITACIÓN FNTIP-057-2020

“INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, AMBIENTAL Y FINANCIERA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PARQUE TEMÁTICO LINEAL ALUSIVO A LA BATALLA DEL PIENTA EN CHARALÁ – SANTANDER”

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

**OBSERVACION PRESENTADA POR
INVERSIONES CUELLAR TOVAR & CIA LTDA**



Bogotá D.C, 09 de Noviembre de 2020

Señores
FONDO NACIONAL DE TURISMO
Calle 28 No. 13 A-24. Piso 6° Torre B, Edificio Museo del Parque.
Ciudad

REF: INCONSISTENCIAS EN LA EVALUACION PRELIMINAR DEL PROCESO FNTIP-057-2020

El día 06 de noviembre de 2020 a las 09:17 horas, el asesor jurídico remitió el documento de INFORME PRELIMINAR DE EVALUACION FNTIP-057-2020

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.”

En dicho documento, el proponente INVERSIONES CUELLAR TOVAR Y CIA LTDA, que legalmente represento fue calificado como rechazado según la causal #12, "Cuando el proponente no aporte ni cumpla con los documentos y requisitos habilitantes exigidos en los presentes términos de referencia, habiendo sido requerido el proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes por FONTUR, no los allegue en debida forma y en el término previsto por FONTUR.

A lo que el proponente refuta de la siguiente manera:

El formato que utilizó la entidad FONTUR, para el proceso en mención es el siguiente. (Tomado de <https://fontur.com.co/contratacion/invitacion-privada/10/1710/2020/0> - ANEXO-ANEXO 17. PROPUESTA ECONOMICA-NO-17-FNTIP-057-2020.pdf

ANEXO PROPUESTA ECONOMICA						
Objeto: INTERVENTORIA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, AMBIENTAL Y FINANCIERA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PARQUE TEMÁTICO LINEAL ALUSIVO A LA BATALLA DEL PIENTA EN CHARALÁ - SANTANDER						
Item	CARGO/OFICIO	CANTL.	SUELDO Y/O TARIFA MENSUAL	DEDICACIÓN MENSUAL	DURACIÓN (Meses)	VALOR PARCIAL (\$)
A COSTOS DIRECTOS DE PERSONAL						
1	Personal Profesional:					
1,1	Director de interventoría	1		100%	10	\$ -
1,2	Residente de interventoría	1		100%	10	\$ -
1,3	Inspector de Obra en HSQE	1		100%	10	\$ -
1,4	Especialista Hidráulica o Hidrología	1		30%	10	\$ -
1,5	Asesor especialista estructural	1		30%	10	\$ -

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."

1.6	Asesor Eléctrico	1		30%	10	\$	-	
1.7	Ingeniero Geotecnista	1		30%	10	\$	-	
1.8	Ingeniero Ambiental	1		30%	10	\$	-	
1.9	Profesional de Tránsito	1		10%	10	\$	-	
1.10	Profesional Forestal	1		30%	10	\$	-	
1.11	Profesional en Trabajo Social	1		30%	10	\$	-	
1.12	Profesional en Programación	1		30%	10	\$	-	
1.13	Profesional en Aseguramiento de Calidad	1		30%	10	\$	-	
Subtotal Costos Directos de Personal							\$	-
Factor Multiplicador								

B OTROS COSTOS DIRECTOS						
	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	SUELDO Y/O TARIFA MENSUAL	DURACIÓN (Meses)	VALOR PARCIAL (\$)
1	Elaboración de informes	Und	1		5,0	\$ -
2	Transporte	Mes	1		5,0	\$ -
3	Comunicaciones	Mes	1		5,0	\$ -
4	Pruebas y ensayos de laboratorio	GL	1		1,0	\$ -
Subtotal Otros Costos Directos						\$ -
C TOTAL COSTOS DIRECTOS DE PERSONAL + OTROS COSTOS DIRECTOS (A+B)						\$ -
				IVA	19%	\$ -
VALOR TOTAL DE LA OFERTA INCLUIDO EL I.V.A						\$ -

Firma del proponente o del

A continuación, se presenta la propuesta económica del PROPONENTE INVERSIONES CUELLAR TOVAR Y CIA LTDA (Tomado de la propuesta presentada a la entidad FONTUR)

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."

FNTIP-067-2020

INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, AMBIENTAL Y FINANCIERA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PARQUE TEMÁTICO LINEAL ALUSIVO A LA BATALLA DEL PIENTA EN CHARALÁ – SANTANDER

Nombre Proponente

INVERSIONES CUELLAR TOVAR Y CIA LTDA

ITEM	CARGO/OFICIO	SUELDO	DEDICACION MENSUAL	DURACION (MESES)	VALOR PARCIAL
A COSTOS DE PERSONAL					
1	PERSONAL PROFESIONAL				
1.1	DIRECTOR DE INTERVENTORIA	\$ 8.500.000	100%	10,0	\$ 85.000.000
1.2	RESIDENTE DE INTERVENTORIA	\$ 5.000.000	100%	10,0	\$ 50.000.000
1.3	PROFESIONAL HSEQ	\$ 3.500.000	100%	10,0	\$ 35.000.000
1.4	ESPECIALISTA HIDRAULICO	\$ 6.000.000	30%	10,0	\$ 18.000.000
1.5	ESPECIALISTA ESTRUCTURAL	\$ 6.000.000	30%	10,0	\$ 18.000.000
1.6	ESPECIALISTA ELECTRICO	\$ 6.000.000	30%	10,0	\$ 18.000.000
1.7	ESPECIALISTA GEOTECNISTA	\$ 6.000.000	30%	10,0	\$ 18.000.000
1.8	INGENIERO AMBIENTAL	\$ 4.000.000	30%	10,0	\$ 12.000.000
1.9	PROFESIONAL DE TRANSITO	\$ 4.000.000	10%	10,0	\$ 4.000.000
2	PROFESIONAL FORESTAL	\$ 4.000.000	30%	10,0	\$ 12.000.000
2.1	PROFESIONAL SOCIAL	\$ 3.500.000	30%	10,0	\$ 10.500.000
2.2	PROFESIONAL EN PROGRAMACION	\$ 3.500.000	30%	10,0	\$ 10.500.000
2.3	PROFESIONAL EN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	\$ 3.500.000	30%	10,0	\$ 10.500.000
SUBTOTAL COSTOS DIRECTOS PERSONAL					\$ 301.500.000
FACTOR MULTIPLICADOR					1,80
TOTAL DE COSTOS DIRECTOS PERSONAL INCLUIDO FACTOR MULTIPLICADOR					\$ 542.700.000

B OTROS COSTOS DIRECTOS						
	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	SUELDO	DURACION (MESES)	VALOR PARCIAL
1	ELABORACION DE INFORMES	UND	1	\$ 600.000	10,0	\$ 6.000.000
2	TRANSPORTE	MES	1	\$ 500.000	10,0	\$ 5.000.000
3	COMUNICACIONES	MES	1	\$ 420.000	10,0	\$ 4.200.000
4	PRUEBAS Y ENSAYOS DE LABORATORIO	GLB	1	\$ 988.235	1,0	\$ 988.235
5	PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	GLB	1	\$ 1.700.000	1,0	\$ 1.700.000
SUBTOTAL OTROS COSTOS DIRECTOS						\$ 17.888.235
C TOTAL COSTOS DIRECTOS DE PERSONAL + OTROS COSTOS DIRECTOS (A+B)						\$ 560.588.235
IVA 19%						\$ 106.511.785
TOTAL DE LA OFERTA INCLUIDO IVA						\$ 667.100.000

Firma del proponente o representante legal

Nombre del interesado o representante legal de INVERSIONES CUELLAR TOVAR Y CIA LTDA


JESUS ENRIQUE CUELLAR
MANRIQUE
CC.93.115.071 DE ESPINAL

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."

Luego de mostrar tanto el formato de la entidad como la propuesta económica presentada por el PROPONENTE INVERSIONES CUELLAR TOVAR Y CIA LTDA, se procede a relacionar las incoherencias de la entidad con relación a la EVALUACION PRELIMINAR EMITIDA DE LA MISMA.

NOTA: Se toma la definición de términos de referencia del documento INVITACION PRIVADA en el **CAPITULO 1.2.13** que dice lo siguiente: **"Son los documentos que contienen y conforman la invitación, es decir, las disposiciones de obligatorio cumplimiento para los proponentes, para el futuro contratista y para FONTUR. Vencida la oportunidad para la modificación o la aclaración de dichos documentos, los mismos serán aplicables tal y como fueron expedidos"**.

Se debe aclarar que el documento idóneo y quien da la directriz para la ejecución del contrato es aquel documento que contiene, los alcances del contrato, valor, lugar de ejecución, duración, requisitos habilitantes jurídicos, técnicos, financieros, económicos, y ponderables. Por tanto, se entiende que estos se encuentran por encima de un formato que se encuentra replicado en todas las invitaciones.

Primer error: En el documento "INVITACION PRIVADA", **CAPITULO 2.6 PRESUPUESTO – NOTA 2**, dice lo siguiente: **"El valor de la oferta económica debe contemplar los gastos que se generan para la suscripción y legalización del contrato y los descuentos de ley efectuados a los pagos que se realizarán al contratista, así como también debe contemplar los gastos necesarios para la implementación del Protocolo de Bioseguridad establecido en la Resolución Numero 666 de 2020 y no podrá ser superior al valor total del presupuesto oficial del proceso"**.

Aquí podemos ver el primer error, pues la entidad EXIGE que el valor de la propuesta económica debe incluir los gastos de la IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDO EN LA RESOLUCION 666 DE 2020. Por lo tanto, el proponente hizo caso a las notas y anexo el costo del protocolo de Bioseguridad. (que lo esta exigiendo la misma invitación, pero que ésta, no se encuentra diligenciada en un formato que utilizan para todas las invitaciones.

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."

Forma de evaluar este ITEM

Documento de Invitación privada que contiene el alcance y los requisitos mínimos para la ejecución del contrato	Formato utilizado para todas las invitaciones de la Entidad FONTUR	Formato que presenta el PROPONENTE INVERSIONES CUELLAR TOVAR Y CIA LTDA	Calificación que otorga la entidad FONTUR
El valor de la oferta económica debe incluir los gastos por la implementación del Protocolo de Bioseguridad	No tiene en cuenta el gasto por la implementación	Presenta propuesta económica discriminando el ítem de implementación de Protocolo de Bioseguridad	Califica bajo el formato diciendo textualmente en el documento subsane "en donde se evidencia que el formato de su propuesta no se ajusta al establecido, debido a que modifica el capítulo B. Otros Costos Directos. Motivo por el cual el oferente debe allegar el Anexo No. 17 PROPUESTA ECONOMICA tal como se solicita para la presente invitación, sin que esto genere alteraciones en el valor de la oferta presentada anteriormente"

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."

Si se tuviera en cuenta la legitimidad que tiene el pliego de condiciones, todo aquel proponente que no tuviera contemplado los gastos de la implementación del Protocolo de Bioseguridad incurriría en la causal de rechazo:

- Causal de rechazo #9 "Cuando la propuesta se presente de manera parcial."

Segundo error. En el documento "INVITACION PRIVADA", CAPITULO 2.7 DURACION, dice lo siguiente: "El plazo de ejecución del contrato será de DIEZ (10) MESES contados a partir de la suscripción del acta de inicio entre interventor y supervisor".

Aquí hay un segundo error, pues en el formato de propuesta económica en la sección B OTROS COSTOS DIRECTOS, aparecen:

- Informes
- Transporte
- Comunicaciones

Estos ítems relacionados tienen una duración de 5 (meses), algo ilógico e incoherente, pues el documento es claro en decir que el **PLAZO DE EJECUCION SON 10 MESES**. Además, en el **CAPITULO 2.4 OBLIGACIONES PREVIAS A LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO – SUBTITULO INFORMES DE INTERVENTORIA**, dice lo siguiente:

Informes de Interventoría: Durante la ejecución de los trabajos descritos, **EL INTERVENTOR** deberá producir y entregar al Supervisor los siguientes informes, además de los informes ejecutivos que requieran la Supervisión del Contrato o el Administrador del FONTUR. El contenido mínimo de los informes es el siguiente:

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. **Informe Quincenal de Interventoría:** Avance físico y financiero por capítulos comparado con el cronograma de dotación. Se debe cargar al sistema SALESFORCE y entregar al administrador FONTUR en los dos (2) días hábiles siguientes al cumplimiento de cada quincena.
2. **Informe Mensual de Interventoría:** Resumen de las actividades realizadas en el mes. Relación del personal empleado en la ejecución de la dotación. Avance de cada una de las actividades programadas respecto a la programación, Cantidades ejecutadas. Registros fotográficos. Resultados de los ensayos de materiales y demás pruebas realizadas. Informe de manejo e inversión del anticipo con los respectivos soportes. Licencias y permisos gestionados. Actualización del programa de ejecución de dotación aprobado por **LA INTERVENTORÍA** si hubo reprogramación. Actas de reuniones realizadas y compromisos. Acreditación de que el Contratista se encuentra al día en los pagos relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los referentes a contribuciones parafiscales al Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y las cajas de compensación familiar, cuando corresponda. Relación y copia de la correspondencia cruzada entre Contratista e **INTERVENTOR** y de la referente al proyecto. Relación del personal empleado por la interventoría, Acreditación de cumplimiento de pagos y aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales referentes al personal de Interventoría. Los informes se deben entregar físicos y digitales. Entre otros. Se debe entregar en los ocho (8) días hábiles siguientes al cumplimiento de cada mes calendario.

OBJETO: INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, AMBIENTAL Y FINANCIERA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PARQUE TEMÁTICO LINEAL ALUSIVO A LA BATALLA DEL PIENTA EN CHARALÁ – SANTANDER

Pág. 29
de 86

3. **Informe Final de Interventoría:** Revisión, aprobación y complemento del informe final de ejecución presentado por el contratista. Aspectos contractuales relevantes. Breve descripción de los trabajos y resumen de actividades y desarrollo de la ejecución. Descripción de los procedimientos utilizados e innovaciones tecnológicas empleadas. Manual de operación y mantenimiento con las respectivas garantías de calidad y correcto funcionamiento aprobado por **LA INTERVENTORÍA**.

Cantidades ejecutadas, resumen contractual del contrato, incluyendo, modificaciones, prórrogas, adiciones, suspensiones. Balance económico y estado financiero del contrato de obra y de interventoría. Resultados de los ensayos de materiales y demás pruebas realizadas. Certificaciones de calidad de materiales utilizados. Recomendaciones generales. Póliza de estabilidad y actualización de las demás pólizas que lo requieran. Paz y salvo, por todo concepto, de los proveedores y subcontratistas entregados. Paz y salvo, por todo concepto, de los profesionales y subcontratistas del interventor. Registro fotográfico definitivo. Además de todo lo concerniente a la gestión y contrato de **INTERVENTORÍA**. Se debe entregar dentro de los 30 días calendario a la fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato.

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."

Aquí es claro que solicitan dentro de las obligaciones del INTERVENTOR, INFORMES MENSUALES, Y DICHS INFORMES CORRESPONDEN A LA DURACION DEL CONTRATO QUE SON 10 MESES. Por lo tanto, es incoherente elaborar un presupuesto con 5 unidades de informes cuando en las obligaciones del INTERVENTOR TIENE QUE PRESENTAR 10 INFORMES.

Forma de evaluar este ITEM

Documento de Invitación privada que contiene el alcance y los requisitos mínimos para la ejecución del contrato	Formato utilizado para todas las invitaciones de la Entidad FONTUR	Formato que presenta el PROPONENTE INVERSIONES CUELLAR TOVAR Y CIA LTDA	Calificación que otorga la entidad FONTUR
La duración del contrato es 10 meses, y la presentación de informes es mensual	Se utiliza como cantidad 5,0	Presenta propuesta económica teniendo en cuenta la duración que son 10 meses (para comunicaciones, transporte e informes)	Califica bajo el formato diciendo textualmente en el documento de evaluación "El oferente allega el Anexo No. 17 en la que se evidencia que no se subsana y allego nuevamente el formato de su propuesta sin ajustar la modificación de la columna DURACIÓN (Meses) del capítulo B. Otros Costos Directos, en el que el oferente cambio el valor de 5 por el valor de 10"

Si se tuviera en cuenta la legitimidad que tiene el pliego de condiciones, todo aquel proponente que no tuviera contemplado la cantidad correcta en los OTROS GASTOS DIRECTOS INCURRIAN en la causal de rechazo:

- Causal de rechazo #3 "Cuando la propuesta económica ofertada supere el presupuesto aprobado para el presente proceso de selección." Pues al realizar la corrección aritmética cambiando la cantidad por el número 10, este presupuesto excedería al presupuesto oficial.

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."

- Causal de rechazo #9 "Cuando la propuesta se presente de manera parcial." Pues no ofrece ni cumple la obligación del Interventor que es realizar los informes mensuales, (que serían 10, pero solo ofrecen 5)
- Causal de rechazo #10 "Cuando la propuesta se presente de manera condicionada." Pues no ofrece ni cumple la obligación del Interventor que es realizar los informes mensuales, (que serían 10, pero solo ofrecen 5), de esta forma se condicionaría la oferta.

En resumen, el formato "Anexo 17 – Propuesta económica" tal y como lo presenta la entidad FONTUR, no puede ser parámetro para definir la evaluación preliminar y final del proceso. Pues es claro que este formato no es congruente con lo solicitado y establecido en los términos de referencia ya que este no contempla:

Descripción de ítem	Anexo 17 Propuesta económica	Términos de referencia INVITACION PRIVADA
Gastos de implementación del protocolo de bioseguridad	No contiene	Si presenta, Cap. 2.6 Presupuesto, Nota 2
Cantidad de otros costos directos (contemplado en la duración del contrato)	5 unidades (meses)	10 unidades (meses), Cap. 2.7 Duración
Obligaciones del interventor (informes mensuales)	5 unidades (meses)	10 unidades (meses), Cap. 2.4 Obligaciones previas


"También se debe tener en cuenta que: Al aceptar las condiciones y exigencias para la ejecución del contrato, cada proponente está en la obligación de leer detenidamente cuáles son sus obligaciones como futuro contratista, de igual forma conocer el personal que requiere para la ejecución del mismo junto con las dedicaciones y la duración del contrato."

En consecuencia, se solicita a la entidad en primer lugar, que se nos sea aceptada la propuesta económica, ya que esta ha sido elaborada minuciosamente teniendo en cuenta todas y cada una de las exigencias, obligaciones y requerimientos mínimos exigidos que establecen los términos de referencia, adecuando el formato (anexo 17 – Propuesta económica) para que este fuera congruente con lo solicitado en los términos de referencia.

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."

También, se solicita a la entidad FONTUR que toda propuesta económica en la que no se encuentre discriminado el valor del PLAN DE IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD y que en la cantidad de los OTROS COSTOS DIRECTOS (Informes, comunicaciones y transporte) sea diferente al valor de 10, sea rechazado por condicionar su oferta, por presentarla de forma parcial, y por no cumplir las obligaciones mínimas requeridas para la ejecución del contrato.



Jesús Enrique Cuellar Manrique
C.C 93.115.071 de Espinal
Inversiones Cuellar Tovar Y Cia Ltda
Nit: 809.007.127-3

Respuesta: Es procedente aclarar que, al oferente, se le solicito ajustar el formato de Oferta Económica, el cual subsano de manera parcial tal como lo indica anteriormente. Sin embargo, no subsano lo referente a la duración (meses) de lo indicado en el capítulo B otros costos directos, por lo cual se rechaza esta oferta.

Por otra parte, en relación a lo indicado en las observaciones es procedente aclarar que, de referirnos al número de informes mencionados por el oferente, los mismos serían más de 27 informes en el desarrollo del proyecto sin incluir los informes que se pueden solicitar de acuerdo a los numerales 7 y 41 del capítulo 2.3.1.1. Actividades de carácter técnico; También los informes que se puedan requerir según lo indicado en el numeral 28 del capítulo, 2.3.1.2. Actividades de carácter administrativo, financiero y jurídico.

Por lo anterior se aclara que los costos generados por concepto de elaboración de informes mencionados, también se contemplan el correspondiente Factor multiplicador, tal como se evidencia en la siguiente imagen, la cual hace parte del ANEXO 14. FACTOR MULTIPLICADOR-NO-14.

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."

3	GASTOS DIRECTOS	
3,01	Arriendo de oficina, administración y servicios públicos	%
3,02	Administración	%
3,03	Servicios públicos	%
3,04	Preparación de propuesta	%
3,05	Asesoría contable tributaria y jurídica	%
3,06	Equipos y mantenimiento oficina	%
3,07	Documentación Técnica	%
3,08	Papelería implementos de oficina	%
3,09	Personal administrativo y profesional no facturado	%
3,10	Depreciación de muebles y equipos	%

Se aclara que los informes indicados en el anexo oferta económica, hacen referencia a la elaboración informes derivados de las pruebas de campo y/o laboratorios efectuados por la interventoría y/o contratista de obra responsable del proyecto.

Respecto a la discriminación de los costos por concepto de transporte y comunicaciones, este estimado está sustentado de acuerdo a los porcentajes de las dedicaciones y cantidad de profesionales exigidos en el proyecto, lo cual en promedio se contempla una dedicación aproximada del 44,6 %, que llevado a tiempo corresponde aproximadamente a la mitad del tiempo de ejecución del proyecto, por tal razón se contempló dicho tiempo para estos costos.

COMITÉ EVALUADOR

19/11/2010

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."