

INVITACIÓN FNTIA-046-2020

"CONSTRUCCIÓN Y ADECUACIÓN DEL CORREDOR GASTRONÓMICO Y ARTESANAL PLAZA NUEVA EN EL MUNICIPIO DE LA TEBAIDA, QUINDÍO."

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL INFORME DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES

OBSERVACION PRESENTADA POR

CONSORCIO IG 2020

(GAYRA CONSTRUCCIONES S.A.S - 50% y IES INGENIEROS S.A.S. - 50%)

CONSORCIO IG 2020

Bogotá D. C. 18 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: INVITACIÓN ABIERTA A PRESENTAR PROPUESTAS NO- FNTIA-046-2020

ASUNTO: OBSERVACIÓN INFORME-PRELIMINAR-DE-EVALUACION-FNTIA-046-2020.

OBJETO: CONSTRUCCIÓN Y ADECUACIÓN DEL CORREDOR GASTRONÓMICO Y ARTESANAL PLAZA NUEVA EN EL MUNICIPIO DE LA TEBAIDA, QUINDÍO.

LEIDY JULIETTE OSPINA GALVIS, identificada con la C.C. 1.016.042.456 de Bogotá, actuando en representación del CONSORCIO IG 2020, realiza la siguiente observación con base a lo expuesto en el documento INFORME-PRELIMINAR-DE-EVALUACION-FNTIA-046-2020, calificación emitida por la entidad el día 12 de noviembre de 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."

CONSORCIO IG 2020:

- Para la Capacidad Residual del Proponente, la entidad como resultado calcula la Capacidad Organizacional con un valor de \$9.389.457.018, cuando haciendo los respectivos ajustes la capacidad del CONSORCIO IG 2020 da como resultado \$9.402.868.202,50, esto se justifica a que el integrante IES INGENIEROS SAS reporta el mejor ingreso operacional del año 2019 (\$18.703.914.035) se corrobora en la presentación de la oferta folio 156; por otra parte el integrante GAYRA CONSTRUCCIONES SAS reporta el mejor ingreso operacional del año 2015 (\$ 101.822.370) se corrobora en la presentación de la oferta folio 154; así las cosas, la operación se realiza de acuerdo a lo estipulado en los términos de referencia del proceso en referencia, en donde mediante la suma ponderada conforme al porcentaje de participación de cada integrante de la asociación resulta que la CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN del CONSORCIO IG 2020 es de \$9.402.868.202,50.

La entidad en su respectiva evaluación como resultado expone a que EL CONSORCIO IG 2020 reporta un total de \$18.186.539.950 en SALDO DE CONTRATOS EN EJECUCION, cuando lo reportado en el ANEXO 9 subsanado se evidencia para el integrante IES INGENIEROS SAS un total de SALDO DE CONTRATOS EN EJECUCION por valor de \$126.061.252.855 y por el integrante GAYRA CONSTRUCCIONES SAS reporta un total de saldos en ejecución de \$0.

- Para el calculo de la experiencia y la debida obtención de los 120 puntos según la siguiente tabla expuesta en los términos de referencia:

Mayor a	Menor o igual a	Puntaje
0	3	60
3	6	80
6	10	100
10	Mayores	120

- Realizando el debido proceso para obtener los 120 puntos EL CONSORCIO IG 2020 deber reportar y acreditar mediante el ANEXO 9 relacionando el valor total en pesos de los contratos relacionados con la actividad de la construcción y el presupuesto oficial estimado del proceso de contratación.

La entidad reporta para con el consorcio un total de 100 puntos suponiendo que EL CONSORCIO IG 2020 reporta menos de 10, que por un lado en contratos en ejecución IES INGENIEROS SAS reporta 16 contratos suscritos textualmente en el ANEXO 9 subsanado, GAYRA CONSTRUCCIONES SAS reporta 4 contratos suscritos textualmente en el ANEXO 9 subsanado, por otra parte, bien si se calcula la experiencia según la formula expuesta en los términos de referencia:

$$\text{EXPERIENCIA} = \frac{\text{VALOR TOTAL DE LOS CONTRATOS (COP)}}{(\text{PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO} \times \% \text{ PARTICIPACION})}$$

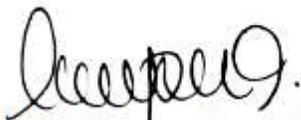
Por lo anterior y realizando el debido ajuste el CONSORCIO IG 2020, como resultado final obtiene 48,26; lo que refiere a que es mayor a 10 y consecuentemente es de obtener los respectivos 120 puntos expuesto en el capítulo III numeral 3.7 capacidad residual de contratación de los términos de referencia definitivos.

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."

Solicitamos a la entidad realizar nuevamente la verificación del CONSORCIO IG 2020 según los requisitos financieros establecidos en los términos de referencia definitivos.

Cordialmente,



LEIDY JULIETTE OSPINA GALVIS
C.C. 1.016.042.456 de Bogotá
Representante Legal
CONSORCIO IG 2020

Respuesta: En atención a lo observado por el proponente CONSORCIO IG 2020 y acogiendo los términos de referencia Capítulo 3, numeral 3.7 Capacidad Residual de Contratación, en el literal C. Capacidad de Organización (CO), indica que la capacidad de organización (CO) corresponde al mejor ingreso operacional evidenciado en los estados financieros solicitados en el numeral 3.5.2 de la invitación, es decir 2019 o 2018, por lo anterior, para el cálculo de la capacidad residual se tomó del integrante IES INGENIEROS SAS el ingreso operacional del año 2019 (\$18.703.914.035) y del integrante GAYRA CONSTRUCCIONES SAS el mejor ingreso operacional del año 2018 (\$75.000.000).

Con base en lo enunciado no se acoge de manera favorable la observación de CONSORCIO IG 2020.

De acuerdo con la información remitida por el comité evaluador técnico para dar respuesta a las observaciones de su competencia, se actualiza el resultado de experiencia reportado, ratificando que el proponente NO CUMPLE los requisitos financieros establecidos en el capítulo III numeral 3.7 capacidad residual de contratación de los términos de referencia definitivos.

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."

Capacidad Residual del Proponente	
CONSORCIO IG 2020	
Componente	Resultado
Capacidad Organizacional	\$ 9,389,457,018
Capacidad Técnica	40
Capacidad Financiera	40
Experiencia	80
Saldo de Contratos en Ejecución	\$ 18,186,539,950
	\$ (3,163,408,722)

Capacidad Residual del Proceso	
Presupuesto Estimado del Proceso	\$ 1,314,265,808
Anticipo	\$ -
Plazo	6
Unidad de Tiempo	meses
	\$ 1,314,265,808

Verificación de la Capacidad Residual de Contratación del Proponente	NO CUMPLE
---	------------------

Se aclara que según anexo 9, reportado en la documentación subsanable (Pág. 26 y 27), para el cálculo del Factor de la experiencia para cada uno de los miembros del Consorcio IG 2020, se toma la sumatoria de los contratos indicados en este anexo, que se encuentren en el estado **Ejecutado (E)** equivalente en SMMLV; según lo indicado en los términos de la invitación.

(...)

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."

d. Experiencia (E)

La experiencia (E) del oferente para propósitos de la Capacidad Residual es acreditada por medio de la relación entre el valor total en pesos de los contratos relacionados con la actividad de la construcción y el presupuesto oficial estimado del proceso de contratación, según la información certificada en el ANEXO 9.

$$\text{EXPERIENCIA} = \frac{\text{VALOR TOTAL DE LOS CONTRATOS (COP)}}{(\text{PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO} \times \% \text{ PARTICIPACION})}$$

En caso de no ser proponente plural no se tiene en cuenta el % de participación

El puntaje asignado al factor de experiencia (E) se aplica con base en la siguiente tabla:

Mayor a	Menor o igual a	Puntaje
0	3	60
3	6	80
6	10	100
10	Mayores	120

(...)

Así las cosas, según lo indicado en los anexos presentados en los folios 26 y 27 de los documentos subsanables, se indica los siguientes **valores de los contratos Ejecutados (E)**, con que acredita la experiencia cada uno de los integrantes del consorcio:

Integrante del Consorcio	# de contratos reportados en estado, Ejecutado = (E.)	(1.)	(2.)	(3.)
		Valor total suma, Ejecutado Participación (SMML), contratos en estado (E.)	Valor SMMLV actual	(1.) x (2.)
GAYRA CONSTRUCCIONES S.A.S	4	1731,64	\$ 877.803,00	\$ 1.520.038.786,92

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."

IES INGENIEROS S.A.S.	1	1.667,34	\$ 877.803,00	\$ 1.463.596.054,02
-----------------------	---	----------	---------------	---------------------

Por lo anterior y según lo establecido en los términos de la invitación, se realizó el cálculo correspondiente del factor de Experiencia del Consorcio IG 2020, aclarando que para el cálculo de factor de experiencia no se incluyen los contratos en estado; "En ejecución" o (EJ).

$$\text{EXPERIENCIA} = \frac{\text{VALOR TOTAL DE LOS CONTRATOS (COP)}}{(\text{PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO} \times \% \text{ PARTICIPACION})}$$

Consortiado 1:	GAYRA CONSTRUCCIONES S.A.S 50%
Valor Contratos (Experiencia)	\$ 1.520.038.786,92
Presupuesto de la Invitación	\$ 1.314.265.808,00
% Participación Consorcio	50%
Experiencia	2,31

Consortiado 2:	IES INGENIEROS S.A.S. 50%
Valor Contratos	\$ 1.463.596.054,02
Presupuesto de la Invitación	\$ 1.314.265.808,00
% Participación Consorcio	50%
Experiencia	2,23

Total (Oferente)	
CONSORCIO IG 2020 GAYRA CONSTRUCCIONES S.A.S 50%, IES INGENIEROS S.A.S. 50%	4,54
Puntos Obtenidos:	80

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 puntaje asignado al factor de experiencia (E) se aplica con base en la siguiente tabla:

Mayor a	Menor o igual a	Puntaje
0	3	60
3	6	80
6	10	100
10	Mayores	120

También se aclara que el resultado **Saldo de Contratos en Ejecución (SCE)**, es determinado por los contratos indicados en este mismo anexo 9, para cada uno de los integrantes del consorcio, indicados en la columna "Estado del Contrato" como en estado: En ejecución (EJ), para lo cual se realiza el correspondiente cálculo de acuerdo a lo determinado en el capítulo 3.7. CAPACIDAD RESIDUAL DE CONTRATACIÓN, en el Literal g. Saldo de Contratos en Ejecución (SCE)

COMITÉ EVALUADOR

03/12/2010

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."