INVITACIÓN PUBLICA NO. 830

INFORME DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES

OBJETO: "*La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A.- FIDUCOLDEX, está interesada en recibir propuestas para la prestación del servicio de un Centro Alterno de Procesamiento (CAPD) e implementación y administración de un Centro Alterno de Operaciones (CAO), con el estándar ANSI/TIA-942 como TIER III, que cumpla los requerimientos funcionales, técnicos y de seguridad detallados en el anexo, denominado para los efectos como; Anexo No. 1 - "Anexo Técnico".*

De conformidad el numeral **4.2 SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O COMPLEMENTACIÓN Y SUBSANABILIDAD**, se hace necesario, solicitar aclaraciones y/o complementaciones respecto de las propuestas presentadas por los interesados referente a los documentos exigidos en el *Capítulo II - requisitos habilitantes para la presentación de la oferta*, puesto que se encontró claridad referente a la documentación radicada.

Con el objeto de que los interesados subsanen los documentos y/o aclaraciones presentadas a continuación, se concederá un plazo máximo para su subsanación hasta el día 02 DE OCTUBRE DEL AÑO 2023, HASTA LAS 11:00 A.M., teniendo de presente que dichos documentos no confieren puntaje ni afectan los criterios de selección, sin embargo, su no presentación o subsanación impiden habilitar los oferentes para continuar el proceso contractual. En ningún caso la aclaración o complementación podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección.

De igual importancia, se informa que será modificada la fecha de adjudicación, mediante la correspondiente adenda, la cual podrá ser consultada en la página web www.fiducoldex.com , y en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II, modulo publicitario.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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. Lina Rocío Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX: (601) 8088017 y celular: 313 7993800. 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 (601) 3275500, dirijase 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."

FIDUCOLDEX
Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.

INFORME DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES

1. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES:

REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES										
DOCUMENTOS	**CLARO**			**ETB**		**INGENIERIA MGA S A S**		**NEGSA**		
	CUMPLE			**CUMPLE**		**CUMPLE**		**CUMPLE**		
	SI	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**
Carta de Presentación de la Propuesta: La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (Anexo Nº I). Ésta deberá ser firmada en original por el Representante Legal de la persona jurídica. La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aprobación, legalidad y conocimiento de todos los documentos de la Invitación.	**X**			**X**		**X**		**X**		
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL: La proponente persona jurídica deberá comprobar su existencia y representación legal, mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal o por la entidad competente de acuerdo con su naturaleza jurídica.	**X**			**X**		**X**		**X**		

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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. Lina Rocío Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX: (601) 8088017 y celular: 313 7993800. 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 (601) 3275500, dirijase 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."

REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES										
DOCUMENTOS	**CLARO**			**ETB**		**INGENIERIA MGA S A S**		**NEGSA**		
	CUMPLE			**CUMPLE**		**CUMPLE**		**CUMPLE**		
	SI	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**
• Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la Invitación.	**X**			**X**		**X**			**X**	Certificado de Existencia y Representación Legal, con fecha de expedición a partir del 29 de agosto del año 2023.
• El objeto social principal de la sociedad deberá relacionarse directamente con el objeto del contrato.	**X**			**X**		**X**		**X**		
• La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación, no será inferior al plazo establecido para el contrato, su liquidación y 2 años más.	**X**			**X**		**X**		**X**		
Documento de autorización expresa del órgano competente, si el representante legal de la sociedad tiene restricciones para presentar la propuesta o contraer obligaciones en nombre de la misma, de acuerdo con lo previsto en el Certificado de Existencia y Representación Legal.			(Poder) Escritura Pública No. 1651 de la Notaría 41 de Bogotá D.C., del 4 de septiembre de 2018	**X**		**X**		**X**		

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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. Lina Rocío Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX: (601) 8088017 y celular: 313 7993800. 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 (601) 3275500, dirijase 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."

REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES										
DOCUMENTOS	**CLARO**			**ETB**		**INGENIERIA MGA S A S**		**NEGSA**		
	CUMPLE			**CUMPLE**		**CUMPLE**		**CUMPLE**		
	SI	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**
Certificación del pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social	**X**			**X**		**X**		**X**		
Copia del Registro Único Tributario (RUT): Este certificado es expedido por la Dirección General de Impuestos Nacionales.	**X**			**X**		**X**		**X**		
Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía al 150% del Representante Legal o apoderado debidamente facultado.	**X**			**X**		**X**		**X**		
Verificación en listas restrictivas: Para que la propuesta pueda ser objeto de asignación de puntajes, el proponente no debe encontrarse reportado en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de FIDUCOLDEX.	**X**			**X**		**X**		**X**		

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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. Lina Rocío Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX: (601) 8088017 y celular: 313 7993800. 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 (601) 3275500, dirijase 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."

REQUISITOS JURÍDICOS HABILITANTES										
DOCUMENTOS	**CLARO**			**ETB**		**INGENIERIA MGA S A S**		**NEGSA**		
	CUMPLE			**CUMPLE**		**CUMPLE**		**CUMPLE**		
	SI	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**
Garantía de seriedad de la oferta (insubsanable su no presentación):		**X**		**X**		**X**		**X**		
Certificado de responsabilidad fiscal de la Contraloría General de la República	**X**			**X**		**X**		**X**		
Certificado de antecedentes de la Procuraduría General de la Nación	**X**			**X**		**X**		**X**		
Certificado de antecedentes judiciales de la Policía Nacional de Colombi	**X**			**X**		**X**		**X**		
Compromiso Anticorrupción	**X**			**X**		**X**		**X**		
Autorización para contratar:		**X**	Poder) Escritura Pública No. 1651 de la Notaría 41 de Bogotá D.C., del 4 de septiembre de 2018	**NA**		**NA**		**NA**		
RESULTADO	NO HABILITADO			**HABILITADO**		**HABILITADO**		NO HABILITADO		

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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. Lina Rocío Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX: (601) 8088017 y celular: 313 7993800. 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 (601) 3275500, dirijase 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."

2. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES:

REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES												
DOCUMENTOS	**CLARO**			**ETB**			**INGENIERIA MGA SAS**			**NEGSA**		
	CUMPLE			**CUMPLE**			**CUMPLE**			**CUMPLE**		
	SI	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**
Certificación de experiencia en implementación y administración del CAO y CAPD:	**X**			**X**			**X**			**X**		
Factores Técnicos Anexo No. 1 - "Anexo Técnico". Según los numerales 2.2 CONDICIONES TECNICAS Y 3.2 REQUISITOS TECNICOS HABILITANTES del RFP publicado	**X**			**X**				**X**	Entrega del documento de Anexo Técnico	**X**		
Descripción detallada de cumplimiento de cada Ítem del Anexo Técnico, 2.2 CONDICIONES		**X**	Entrega del Anexo Técnico con la descripción detallada de cumplimiento de cada Ítem		**X**	Entrega del Anexo Técnico con la descripción detallada de cumplimiento de cada Ítem		**X**	Entrega del Anexo Técnico con la descripción detallada de cumplimiento de cada Ítem		**X**	Entrega del Anexo Técnico con la descripción detallada de cumplimiento de cada Ítem

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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. Lina Rocío Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX: (601) 8088017 y celular: 313 7993800. 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 (601) 3275500, dirijase 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."

REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES												
DOCUMENTOS	**CLARO**			**ETB**			**INGENIERIA MGA SAS**			**NEGSA**		
	CUMPLE			**CUMPLE**			**CUMPLE**			**CUMPLE**		
	SI	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**	**SI**	**NO**	**SUBSANABLE**
TECNICAS Y 3.2 REQUISITOS TECNICOS HABILITANTES del RFP publicado												
Propuesta Económica	**X**			**X**				**X**	Aclarar si el valor presentado en la oferta incluye IVA.	**X**		
RESULTADO	**NO HABILITADO**			**NO HABILITADO**			**NO HABILITADO**			**NO HABILITADO**		

El presente informe se publica a los veintiocho (28) días del mes de septiembre del año 2023, en la página web www.fiducoldex.com, y en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II, modulo publicitario, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 2195 de 2022, y las disposiciones impartidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

FIDUCOLDEX

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 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. Lina Rocío Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX: (601) 8088017 y celular: 313 7993800. 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 (601) 3275500, dirijase 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."